

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Стоматологический центр СТВОЛЫГИН»

 А.В. Стволыгин

«31» августа 2023 года



**Правила поведения пациента
в ООО «Стоматологический центр СТВОЛЫГИН»**

I. Общие положения

1. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«Платные медицинские услуги» – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«Клиника» – общество с ограниченной ответственностью «Стоматологический центр СТВОЛЫГИН» (юридический адрес: 153008, Ивановская область, г.Иваново, ул. 2-я Запрудная, д.82/8, ОГРН 1133702007218, ИНН 3702695126), являющаяся медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги пациентам в соответствии с договором;

«Пациент» – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«Законные представители» – лица, являющиеся представителями физического лица в силу закона (родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства, представители организаций, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане);

«Заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента. Законные представители пациента также являются заказчиками;

«Посетитель» – любое физическое лицо, находящееся на территории Клиники и не являющееся Пациентом, в том числе Законный представитель, Заказчик или его представитель.

2. Настоящие Правила являются обязательными для соблюдения и исполнения всеми Пациентами и Посетителями.

3. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное желание и согласие Пациента или его Законного представителя получить медицинскую услугу на возмездной основе.

4. Предоставление платных услуг оформляется договором, которым регламентируются перечень предоставляемых платных медицинских услуг, условия и сроки их получения, стоимость услуг, сроки и порядок их оплаты, ответственность сторон за невыполнение условий договора и иные условия, предусмотренные Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» (далее – Правила № 736).

5. При заключении договора Пациенту и (или) Заказчику предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

При оказании лечащим врачом экстренной или неотложной медицинской помощи другому Пациенту, либо сложной медицинской услуги предыдущему Пациенту, прием Пациента может быть перенесен на другое время и (или) дату.

II. Права и обязанности Пациента

18. Пациент (а в случаях, установленных законом также Заказчик) имеет право на:

- выбор врача, при наличии у исполнителя нескольких врачей нужной специальности;
- потребовать исполнение услуги другим специалистом в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в назначенный для лечения день;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными у исполнителя методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

19. Пациент (Заказчик) обязан:

- ознакомиться и подписать договор оказания платных медицинских услуг, а также в установленном законом порядке: информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- предоставить Клинике известную Пациенту (Законному представителю) достоверную и подробную информацию о состоянии здоровья Пациента, включая сведения о наследственных, перенесенных и имеющихся заболеваниях, аллергических реакциях, непереносимости и (или) противопоказаниях по применению лекарственных средств и препаратов, а также процедур и медицинских вмешательств, необходимую для правильной постановки диагноза и назначения лечения;
- незамедлительно информировать лечащего врача или медицинского работника, непосредственно оказывающего медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений, в процессе и (или) после диагностики и оказания медицинской услуги;
- выполнять указания медицинских работников во время оказания медицинской услуги;
- не вмешиваться в действия лечащего врача или медицинского работника, непосредственно оказывающего медицинскую услугу, не осуществлять действия, нарушающие процесс оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- являться на прием в установленное время;
- в случае отказа Пациента (Заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;
- проявлять такт и уважение во время общения с сотрудниками Клиники;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и сотрудников Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;

- соблюдать настоящие Правила.

III. Правила безопасности

20. Пациентам, (Заказчикам) и Посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима, предупреждения террористической деятельности и обеспечения личной безопасности запрещается:

- проносить в здание Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, применение и (или) использование которых может представлять угрозу безопасности окружающим;
- иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, чемоданы, рюкзаки, а также предметы с неприятными запахами;
- находиться и (или) перемещаться в помещении Клиники с детскими колясками, велосипедами, самокатами, на роликовых коньках и т.п.;
- находиться в служебных помещениях Клиники;
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- шуметь и громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов (стоек);
- выносить из здания Клиники полученные для ознакомления документы;
- находиться в помещениях Клиники (за исключением холла) в верхней одежде и грязной обуви без бахил;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием и (или) посещать Клинику в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения. В указанных случаях при отсутствии непосредственной угрозы жизни Пациента Клиника отменяет оказание платных медицинских услуг (в том числе в день назначения) и (или) изменяет сроки их оказания, а Пациент/Заказчик/Посетитель может быть удален из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры и т.п.);
- проводить фото и видеосъемку в помещениях Клиники;
- размещать в здании и на территории Клиники какие-либо объявления, листовки, иную печатную продукцию;
- посещать Клинику с животными.

21. Пациентам, имеющим признаки острых респираторных заболеваний (кашель, насморк, одышка, боль в груди, снижение обоняния), повышенную температуру тела, следует отказаться от посещения Клиники.

22. В целях обеспечения профилактических и противоэпидемических мероприятий в период распространения гриппа и ОРВИ Пациенты и Посетители обязаны при нахождении в помещениях Клиники применять средства индивидуальной защиты органов дыхания.

23. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете во время приема Пациента оговаривается непосредственно с лечащим врачом или медицинским работником, оказывающим медицинскую услугу, до начала приема.

24. При возникновении чрезвычайных и (или) нестандартных ситуаций, каких-либо угроз Пациенты и Посетители обязаны неукоснительно следовать указаниям и распоряжениям сотрудников Клиники.

IV. Заключительные положения

25. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Заказчик) имеет право обратиться к директору, главному врачу либо к администратору Клиники.

26. Обращения (жалобы) Пациент (Заказчик) направляет в письменной форме регистрируемым почтовым отправлением по юридическому адресу Клиники либо на адрес электронной почты control@stvolyn.com в виде прикрепленного (вложенного) файла фотоснимка обращения (жалобы) либо созданного с помощью средств сканирования электронного образа обращения (жалобы) в формате PDF с сохранением всех реквизитов и аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи Пациента (Заказчика), печати и углового штампа бланка (при наличии). При наличии в обращении (жалобе) цветных графических изображений либо цветного текста фотографирование или сканирование должно производиться в режиме полной цветопередачи.

27. В случае нарушения Пациентом (Посетителем) настоящих Правил и (или) общественного порядка, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

28. Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Клиники, причинение материального ущерба и вреда деловой репутации Клиники влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

29. Настоящие Правила размещаются на информационных стендах (стойках) в помещении Клиники и на сайте Клиники в сети «Интернет» stvolyn.com.

Пациент (Посетитель) обязан самостоятельно ознакомиться с Правилами любым удобным для него способом.