**Правила поведения Пациентов в ООО «32-Дент Элит»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, КоАП, Федеральными законами:

от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

от 30.12.2001 N 195-ФЗ "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях"

Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации ООО «32-Дент Элит», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «32-Дент Элит» при получении медицинских услуг, разработаны с целью создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке потребителя, а также на сайте ООО «32-Дент Элит», Адрес сайта: stm32dent.ru

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**Пациент имеет право на:**

* на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ;
* на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
* профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
* на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с п. 4. ФЗ от 21.11.2011г. №323-ФЗ. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.
* на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования

**Пациент обязан:**

* ознакомиться с Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы медицинского учреждения;
* предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ);
* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане (пациенты), страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
* проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
* являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать лечащего врача и сообщать достоверную информацию о состоянии своего здоровья, о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ), а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
* дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* посещать подразделения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
* при посещении медицинской организации переобуваться в сменную обувь или надевать на обувь бахилы;
* соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору (любому работнику медицинского учреждения);
* бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

**ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

* Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации и лечащего врача;
* Курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации;
* Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;
* Оставлять малолетних детей без присмотра;
* Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* Размещать в помещениях медицинского учреждения объявления (рекламу) без разрешения администрации;
* выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
* Производить фото, видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации медицинского учреждения;
* Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;
* Оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения; Администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности, не несёт; ПОВЕСИТЬ ОБЬЯВЛЕНИЕ НА ГАРДЕРОБЕ За деньги и ценные вещи, оставленные в карманах, администрация ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» ответственности не несет
* Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
* Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**:

* Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента
* В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
* Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

**Лечащий врач обязан:**

* Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
* Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* Организовывать консультации врачей-специалистов в рамках порядка (стандарта) оказания медицинской помощи по заболеванию пациента;
* При необходимости созвать консилиум врачей.

**Лечащий врач вправе:**

* Лечащий врач по согласованию с руководителем имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований (ст.70 Федерального Закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

* В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
* При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) Пациент может обращаться непосредственно к руководителю медицинской организации согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в медицинской организации.
* Гражданин (Пациент) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
* Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.
* Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
* Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
* В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.