

Правила Посещения Пациентов.

Правила поведения пациентов в частной стоматологической клинике «ЭСТЕТИКА.ПРО».

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов *в частной стоматологической клинике «ЭСТЕТИКА.ПРО»* определяют порядок поведения пациентов, их законных представителей и иных посетителей Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, защиты прав потребителей, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, обеспечения общественной и антитеррористической безопасности.

1.3. В соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей Учреждения.

1.5. Правила размещаются на информационных стендах Учреждения, в регистратуре и на официальном сайте Учреждения: <https://estetika.pro/>

2. Порядок обращения.

2.1. Медицинская помощь в Учреждении оказывается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальной программой государственных гарантий и локальными нормативными актами Учреждения.

2.2. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи, в том числе при несчастных случаях, травмах, внезапных острых заболеваниях и иных состояниях, угрожающих жизни или здоровью, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112 или 103.

2.3. Медицинская помощь в Учреждении оказывается по адресу: **Кемеровская область, город Кемерово, ул. Ноградская, дом 22**, в соответствии с утверждённым режимом работы:

Пн.-пт: с 08:00 до 21:00; сб с 9:00 до 18:00; вс-выходной день

2.4. Запись на плановый приём к врачу осуществляется по телефону, через регистратуру, посредством официальных электронных сервисов или иным способом, установленным Учреждением.

2.5. При обращении в Учреждение пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, и полис обязательного медицинского страхования при его наличии и необходимости предъявления.

2.6. При первичном обращении на пациента оформляется медицинская документация в установленном законодательством порядке.

2.7. Медицинская документация является собственностью Учреждения, хранится в установленном порядке и не выдаётся пациенту на руки, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.8. Медицинское вмешательство осуществляется после получения информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

2.9. Информацию о расписании приёма врачей, порядке записи, времени и месте личного приёма главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения.

2.91. Специфика оказания медицинской помощи может приводить к смещению времени приема пациента.

2.92. В случае опоздания пациента более чем на 10% от времени приема, клиника оставляет за собой право отменить прием.

3. Права пациентов.

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

- Оказание медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

- Получение информации о состоянии здоровья, результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, связанных с ними рисках и возможных последствиях.

- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- Выбор врача и медицинской организации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

- Обращение с жалобой к руководителю Учреждения, в органы государственной власти, страховую медицинскую организацию, прокуратуру или суд.

4. Обязанности пациентов.

4.1. Пациенты, их законные представители и сопровождающие лица обязаны:

- Соблюдать настоящие Правила, режим работы Учреждения и требования медицинских работников, связанные с оказанием медицинской помощи.

- Бережно относиться к имуществу Учреждения.

- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям.

- Предоставлять медицинскому работнику достоверную и полную информацию о состоянии здоровья, перенесённых заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях к лекарственным препаратам и иных сведениях, необходимых для оказания медицинской помощи.

- Выполнять медицинские предписания, соблюдать назначенный режим лечения и своевременно являться на приём.

- Незамедлительно сообщать медицинскому работнику об ухудшении состояния здоровья.

- Соблюдать санитарно-гигиенические требования: оставлять верхнюю одежду в гардеробе, использовать сменную обувь или бахилы при наличии соответствующего требования Учреждения.

- Соблюдать запрет курения, употребления алкогольной продукции, наркотических средств и психотропных веществ на территории и в помещениях Учреждения.

- Не препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам.

· Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены и не пользоваться парфюмом в день приема

5. Запреты для посетителей.

5.1. В целях обеспечения общественного порядка, безопасности пациентов, посетителей и работников Учреждения, соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, а также антитеррористической защищённости, на территории и в помещениях Учреждения запрещается:

· Проносить оружие, боеприпасы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, химические и иные опасные вещества, и предметы.

· Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

· Проявлять агрессию, угрожать, оскорблять, унижать честь и достоинство работников, пациентов и иных посетителей.

· Создавать шум, громко разговаривать, использовать звуковоспроизводящую аппаратуру на повышенной громкости, хлопать дверями, препятствовать работе персонала.

· Самовольно проникать в служебные, технические и иные помещения, доступ в которые ограничен.

· Передвигаться по помещениям Учреждения на самокатах, велосипедах, роликовых коньках, скейтбордах и иных подобных средствах передвижения.

· Загромождать проходы, эвакуационные выходы, лестничные площадки и иные пути эвакуации личными вещами, детскими колясками, крупногабаритными сумками и иными предметами.

· Оставлять малолетних детей без присмотра.

· Курить, использовать электронные системы доставки никотина, употреблять алкогольную продукцию, наркотические средства и психотропные вещества.

· Принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и в иных местах, не предназначенных для приёма пищи.

· Размещать рекламу, объявления, агитационные материалы либо осуществлять торговую, рекламную и иную коммерческую деятельность без согласования с администрацией Учреждения.

· Изымать документы из медицинской документации, информационных стендов, папок и иных источников информации Учреждения.

· Выносить документы, выданные исключительно для ознакомления.

- Препятствовать проезду санитарного транспорта и доступу экстренных служб к зданию Учреждения.

- Пользоваться служебными проходами без разрешения работников Учреждения.

- Находиться в помещениях Учреждения в грязной обуви, если это создаёт угрозу соблюдению санитарно-гигиенического режима.

5.2. Фото-, кино-, аудио- и видеосъёмка в помещениях Учреждения допускается при условии соблюдения законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, врачебной тайне, правах пациентов и работников Учреждения. Съёмка не должна препятствовать оказанию медицинской помощи, нарушать права других пациентов и посетителей, а также затрагивать помещения и сведения с ограниченным доступом.

5.3. При нарушении посетителем настоящих Правил работник Учреждения вправе потребовать прекратить нарушение. При необходимости могут быть привлечены работники охраны и (или) сотрудники правоохранительных органов.

5.4. При создании пациентом угрозы безопасности, нарушении общественного порядка или воспрепятствовании оказанию медицинской помощи приём может быть приостановлен до устранения нарушения, если это не создаёт угрозы жизни и здоровью пациента.

5.5. Лица в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также лица с агрессивным поведением могут быть не допущены в здание Учреждения либо удалены из него работниками охраны и (или) сотрудниками правоохранительных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к антитеррористической защищённости объектов Минздрава и подведомственной сферы утверждены постановлением Правительства РФ от 13.01.2017 № 8.

6. Обращения и конфликты.

6.1. При возникновении конфликтной ситуации пациент или его законный представитель вправе обратиться к дежурному администратору, заведующему структурным подразделением, заместителю главного врача или главному врачу Учреждения.

6.2. Обращения могут быть поданы лично, в письменной форме, почтовым отправлением, через официальный сайт Учреждения либо иным способом, предусмотренным законодательством и локальными актами Учреждения.

6.3. Письменные обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. Если решение вопроса, изложенного в обращении, не входит в компетенцию Учреждения, заявителю разъясняется порядок обращения в соответствующий орган или организацию.

7. Информация о здоровье.

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, заведующим отделением или иным уполномоченным медицинским работником в доступной форме с соблюдением требований медицинской этики и деонтологии.

7.2. Информация включает сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, последствиях и результатах лечения.

7.3. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетнего или недееспособного пациента предоставляется его законному представителю в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.4. Сведения, содержащиеся в медицинской документации, составляют врачебную тайну и предоставляются без согласия пациента только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Справки и документы.

8.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, и иных медицинских документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.2. Выписки из медицинской документации и иные документы предоставляются пациенту, его законному представителю либо иному лицу при наличии надлежащим образом оформленных полномочий, если это допускается законодательством Российской Федерации.

8.3. Медицинские работники несут ответственность за необоснованную выдачу и ненадлежащее оформление медицинской документации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Платные услуги.

9.1. Платные медицинские услуги предоставляются Учреждением в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг и локальными нормативными актами Учреждения. Постановление Правительства РФ № 659 устанавливает порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг.

9.2. Перечень платных медицинских услуг, условия их предоставления, сведения об исполнителе, стоимость услуг и порядок оплаты размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения.

9.3. Стоимость платных медицинских услуг определяется утверждённым прейскурантом.

9.4. Оплата платных медицинских услуг осуществляется через кассу Учреждения, платёжный терминал, официальный электронный сервис либо иным предусмотренным Учреждением способом с обязательной выдачей кассового чека или иного документа, подтверждающего оплату.

9.5. В договоре об оказании платных медицинских услуг содержатся необходимые банковские реквизиты для осуществления оплаты оказанных услуг, что предоставляет возможность пациентам самостоятельно выбрать удобный способ оплаты по реквизитам договора, в том числе через кредитную организацию, мобильное приложение банка, онлайн-сервис либо иным доступным способом.
ЭСТЕТИКА.ПРО

10. Ответственность.

10.1. Лица, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.3. Настоящие Правила вступают в силу с 01 сентября 2026 года.