

# Правила поведения пациента в стоматологии СМАЙЛ

## ООО «Медгрупп Суоярви»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила размещены на сайте медицинской организации <http://suostom.ru/> и на информационных стендах клиник в доступной и наглядной формах.

### **1. Права и обязанности пациента**

#### **1.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- получение информации об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.
- получение информации о медицинском работнике, отвечающем за предоставление соответствующей платной медицинской услуги (его профессиональном образовании и квалификации).
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение документов, подтверждающих фактические расходы на оказанные медицинские услуги (копия договора, справка об оплате медицинских услуг по установленной форме, рецептурный бланк).
- получение, после исполнения договора, на основании письменного заявления, медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях.
- получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

#### **1.2. Пациент обязан:**

- Соблюдать правила поведения, принятые Исполнителем для пациентов и посетителей, не пропускать время приема и не опаздывать на прием без уважительной причины и без предварительного предупреждения персонала клиники. Пропуск времени приема может негативно отразиться на ходе и на результате оказания услуг, а также на условиях гарантийного обслуживания.
- Для получения стоматологических услуг пациент должен предварительно записаться на прием по телефону, через сайт компании или при личном посещении клиники.

- Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приема для оформления необходимых документов.
- Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит в клинику, то он должен заранее сообщить об этом администратору стоматологической клиники по телефону.
- Соблюдать правила поведения, принятые Исполнителем для пациентов и посетителей, не пропускать время приема и не опаздывать на прием без уважительной причины и без предварительного предупреждения персонала клиники. Настоящим Заказчик (Пациент) предупрежден о том, что пропуск времени приема может негативно отразиться на ходе и на результате оказания услуг, а также на условиях гарантийного обслуживания.
- В случае опоздания на приём к врачу более чем на 10 минут, прием может быть отменен и Пациент может быть записан на другое время или дату по согласованию с клиникой, либо запланированный объем работы может быть изменен (разделен на несколько посещений).
- При посещении стоматологической клиники надеть бахилы и обратиться к администратору, изложив цель визита.
- **При первом посещении** клиники принести с собой **паспорт** (при его отсутствии – другой документ, удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, подписания согласия пациента на обработку персональных данных, в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
- На первый визит с **несовершеннолетним** обязательно должны прийти родители или законные представители (опекуны, усыновители или попечители). Только они вправе подписать договор и согласие на медицинское вмешательство в присутствии сотрудника клиники. Для этого необходимо принести с собой:

- родителям: паспорт родителя и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;

- опекунам и попечителям - свой паспорт, постановление органов опеки и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;

- усыновителям - паспорт, свидетельство о государственной регистрации акта усыновления (ст. 125 СК РФ) или свидетельство о рождении или паспорт ребенка.

- Заполнить анкету о состоянии здоровья пациента.
- Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания.
- Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг.
- Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, данное в порядке, установленном законодательством РФ и являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства.
- Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на повторные приемы, профилактические осмотры, контрольные явки и т.д.), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных клиникой пациенту.
- Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.
- Стоматологические услуги оплачиваются по факту оказания, в день предоставления пациенту.
- Для ортопедических, имплантологических и ортодонтических работ вносится предоплата.
- Посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением может быть отказано в оказании услуг без объяснения причин. При этом составляется акт о нарушении правил внутреннего распорядка.
- На территории стоматологической клиники ведется видеонаблюдение.
- При необходимости пациента получить выписку или копию медицинской документации пациент должен предоставить письменное заявление на имя директора.

- В случае возникновения жалобы по качеству лечения подается письменное заявление на имя директора клиники.

**1.3.** Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- Курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях клиники.
- Оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- Выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления.
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
- Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации клиники.
- **Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники.**
- Запрещается доступ в помещения клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.1. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения пациента.

2.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники и его заместителями, пациент может получить у администраторов клиники в устной форме.

2.3. Клиника вправе назначить другого врача с согласия пациента в случае непредвиденного при осуществлении записи на прием отсутствия лечащего врача. В случае отказа пациента, может быть осуществлена запись на другое время/дату.

2.4. Режим работы стоматологической клиники Смайл утвержден директором:

**г. Суоярви, ул. Кайманова, дом 15**

**Понедельник-пятница: с 09:00 до 19:00, воскресенье – по записи**