**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**в ООО «Снегири»**

 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Снегири» (далее- Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Снегири», а также работников Клиники.

Соблюдение настоящих Правил в здании и служебных помещениях являются обязательными для исполнения.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и официальном на сайте ООО «Снегири» <https://www.snegirimed.ru>

**1. Права и обязанности пациента**

**Пациент имеет право на:**

* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом 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 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;
* отказ от медицинского вмешательства;
* 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, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
* возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* 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;
* подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
* проявлять уважительное отношение к имуществу клиники;
* соблюдать условия договора, заключенного с Клиникой.

**2.Меры безопасности в ООО «Снегири»**

**В помещениях Клиники запрещается:**

* находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), кроме летнего периода;
* перемещаться (передвигаться) с детскими колясками, велосипедами и самокатами, роликовыми коньками, гироскутерами, равно как и передвигаться на них по объекту; их необходимо оставлять в специально отведенных для этого помещениях;
* курить в зданиях и помещениях подразделения, за исключением специально отведенных для этого мест;
* распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
* появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;
* пользоваться служебными телефонами подразделения, компьютерной техникой подразделения;
* пользоваться мобильными телефонами и/или иными устройствами связи в режиме «звук» (устройства связи должны быть переведены в режим «без звука»), просим вас не пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами;
* находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Клиники;
* пользоваться медицинским оборудованием Клиники самостоятельно;
* проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала;
* находиться с домашними животными;
* наносить надписи и расклеивать без письменного разрешения руководства клиники объявления, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания;
* использовать территорию Клиники для занятий предпринимательской и иной деятельностью без письменного разрешения руководства, а также торговать с рук в местах, не предназначенных для этого;
* находиться в грязной, зловонной одежде с предметами и продуктами, которые могут испачкать посетителей и работников Клиники;
* оставлять без присмотра детей в период нахождения в Клинике, разрешать им свободное перемещение без контроля;
* использовать на территории Клиники электронную аппаратуру, подавляющую сигналы сотовой и радиосвязи, незаконно использовать сети Wi-Fi с закрытым паролем доступом;
* несовершеннолетние лица, в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Ведение фото- и видеосъемки в общественных зонах клиники не запрещено. Мы стараемся создать непринужденную и уютную атмосферу в наших клиниках и поддерживаем желание пациентов фотографировать методические материалы, себя, своих детей и близких в интерьерах Клиники. Однако мы не поддерживаем любую съемку, которая противоречит комфорту других пациентов, поэтому рекомендуем пациентам обращаться к администраторам, когда это происходит.

**3. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

3.1. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «Снегири», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**4. Запись пациентов на прием**

4.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты, а также записаться на прием:

-по телефону Колл-центра: 8(4212) 60-10-01,

- непосредственно у сервис-менеджеров Клиники по адресу: г. Хабаровск, пер. Ленинградский, 9,

-на официальном сайте ООО «СНЕГИРИ» (<https://www.snegirimed.ru/>), - через мобильное приложение Клиники.

4.2. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию.

4.3. При первичном обращении в Клинику Пациент обязан предоставить следующие документы для оформления медицинской карты амбулаторного пациента:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- полис добровольного медицинского страхования, гарантийное письмо в случае прикрепления от страховых компаний (при наличии данного пункта в правилах страхования).

Для оформления ребенка до 15 лет:

-свидетельство о рождении;

-паспорт официального представителя ребенка;

-если с ребенком в клинике находится НЕ официальный представитель, необходима нотариально заверенная доверенность на это лицо;

• полис ДМС (при наличии)

4.4. При первичном обращении в Клинику в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации Пациент предоставляет необходимую информацию и знакомиться и подписывает договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

4.5. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом, позвонив в Колл-центр по телефону: 8(4212) 60-10-01. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, Клиника имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

4.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, Колл-центр предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.7. После определения и согласования плана лечения пациенту рекомендуется индивидуальный график посещения с учетом пожеланий пациента и возможностей (занятости) лечащего врач.

**5. Прием пациента**

* Пациент обязан обуть бахилы при входе Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе.
* Перед плановым приемом пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача-стоматолога пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.
* Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Клиники в сопровождении ассистента или медицинской сестры.
* Во время первичного осмотра врач составляет предварительный план лечения, определяя методы и объём, вероятный прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.
* Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство, о чем ставиться подпись самого пациента.
* Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в Клинике.
* Оформление приема Пациента ведется врачами также в электронной версии медицинской карты.
* В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций.
* Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача.
* Клиника имеет право отказать в проведении, рекомендованном сторонними специалистами лечении при наличии явных противопоказаний.
* Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

**6.Порядок оплаты за оказанные медицинские услуги**

6.1. Расчёты за оказанные медицинские услуги могут быть произведены, как за наличный расчёт, так и в безналичной форме, согласно действующему утверждённому прейскуранту.

6.2. При наличных расчетах и расчетах по кредитным картам оплата производится **сразу после оказания** следующих услуг.

6.3. Предоплата за оказанные медицинские услуги обязательна в следующих случаях:

-оплата операций по установке имплантатов – предоплата составляет от **50%** до **70%** от стоимости операции в зависимости от количества имплантатов (от 1-го до 2-х – 70%, от 3-х до 5-ти – 60%, 6 и более имплантатов – 50%).

-оплата услуг по ортопедической стоматологии (включенных в заказ наряд) – предоплата составляет не менее 5**0%** от стоимости наряда.

-оплата услуг по ортодонтической стоматологии – лечение с использованием брекет-систем - предоплата составляет не менее 5**0%** от стоимости наряда.

-оплата услуг по холтеровскому мониторированию.

6.4. При **безналичном расчете** график оплаты медицинских услуг определяется отдельным договором.

**7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники.

7.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

7.3. 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 письменном обращении вопросов.

7.4. Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.5. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.

7.6. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении или выдается лично пациенту.

7.7. 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_