

# ПАМЯТКА

## о правилах поведения посетителей в медицинской организации

Порядок обращения, права, обязанности и правила поведения потребителей услуг (иных посетителей) в помещении медицинской организации, регламентированы Правилами предоставления платных медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «АУРИКА», утвержденными директором Алимовой А.В. и размещенными на официальном сайте [www.aurika-stm.com](http://www.aurika-stm.com).

### ***Порядок обращения за предоставлением платных медицинских услуг***

Оформление пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре стоматологической клиники. При первичном обращении в стоматологическую клинику пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность и СНИЛС (при наличии).

Пациент обязуется предоставить всю связанную с его здоровьем известную ему информацию, включая аллергические реакции на медикаменты.

На плановый приём пациенту необходимо явиться не менее чем за 10-15 минут до назначенного времени в целях оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с документами, в том числе с настоящими правилами. В случае опоздания или неявки на приём пациенту необходимо предупредить об этом администратора стоматологической клиники удобным для него способом. При опоздании на приём более чем на 15 минут без предварительного извещения об этом, исполнитель вправе отказать в приеме, либо принять потребителя в порядке живой очереди после пациентов прибывших на приём согласно назначенному времени.

Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

Оказание платных медицинских услуг несовершеннолетним осуществляется медицинской организацией с письменного согласия законного представителя несовершеннолетнего.

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключенным между исполнителем и потребителем (заказчиком). Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения, протезирования и имплантации. При согласии с предварительным планом лечения, оформляется добровольное информированное согласие, заключается договор, оформляются необходимые сопутствующие медицинские документы.

Стоимость медицинских услуг определяется действующим в стоматологической клинике прейскурантом цен на услуги. Оплата услуг осуществляется в рублях за наличный расчет, путем внесения денежных средств в кассу, через банковский терминал либо путем перечисления денежных средств на расчетный счет ООО «АУРИКА» (по выбору пациента).

В случае нарушения пациентом установленного плана лечения либо отступления от него, не выполнение рекомендаций врач, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

### ***Основные права и обязанности потребителей услуг***

#### ***Пациент имеет право:***

- на охрану здоровья и медицинскую помощь;
- на уважительное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала стоматологической клиники;
- на выбор медицинской организации и лечащего врача, с учетом его согласия;
- на получение предварительного плана лечения;
- на получение достоверной информации о стоимости услуг, о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях;
- на получение сведений, информации и документов, предусмотренных Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг;

- на ознакомление со своими медицинскими документами, в том числе путем получения выписок из медицинской карты, копий медицинских документов;
- отказаться от медицинского вмешательства и и/или отдельных видов медицинского вмешательства, подтвердив отказ в письменной форме;
- отказаться от получения услуги и получить обратно уплаченную сумму с возмещением исполнителю стоимости фактически понесенных затрат, связанных с исполнением обязательств по договору;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;
- другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

***Пациент обязан:***

- соблюдать Правила предоставления платных медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «АУРИКА» и режим работы медицинской организации;
- оплатить медицинские услуги в порядке и на условиях, определенных заключенным договором;
- до начала обследования и лечения сообщить медицинскому персоналу сведения о наличии заболеваний, противопоказаний к применению каких-либо лекарств и процедур, а также другую необходимую информацию, влияющую на результат медицинской услуги;
- при прохождении процедур диагностики и лечения сообщать медицинскому персоналу о любых изменениях своего самочувствия;
- оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений и выполнение всех рекомендаций врача;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим и социальную дистанцию, воздержаться от посещения при наличии признаков вирусного заболевания, входить в помещение в защитной маске, обрабатывать руки антисептиком, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, пользоваться бахилами;
- соблюдать правила поведения в общественных местах, в том числе громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- при посещении стоматологической клиники с детьми, следить за их поведением и нести за них ответственность;
- сохранять договор на оказание платных медицинских услуг и кассовые чеки, подтверждающие оплату, а также и другие документы, оформленные при оказании медицинских услуг.

***Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:***

- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
- курить в помещениях медицинской организации, на лестничных площадках, лифте;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей и личные вещи без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде и грязной обуви;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения;
- посещать медицинскую организацию с животными.