**Правила поведения в клинике**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья, защиты прав потребителей и определяют правила поведения Заказчиков (Потребителей) и иных посетителей во время нахождения в ООО «Дента Смайл» (далее - Клиника), а также иные вопросы, возникающие между потребителем (его представителем, заказчиком) и Клиникой (сотрудниками Клиники).
2. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Клиники. Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники, потребителей, заказчиков, сопровождающих лиц, а также иных лиц, находящихся в Клинике (далее - посетителей Клиники).С настоящими Правилами пациенты и посетители могут ознакомиться на информационных стендах Клиники.

**Права и обязанности Потребителя**

3.Потребитель имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* выбор лечащего врача, при условии его согласия, по согласованию с руководством Клиники;
* получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью в Клинику, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* отказ от медицинского вмешательства;
* требование составления сметы оказываемых платных медицинских услуг;
* получение информации о своих правах и обязанностях;
* обращение с жалобой к должностным лицам Клиники;

- на получение услуги, отвечающей требованиям безопасности;

- на соблюдение Исполнителем сроков оказания услуги, с учетом особенности данной услуги и иных объективных факторов;

- в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю суммы фактически понесённых им расходов;

- предъявлять требования об устранении недостатков, о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- при несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам исполнения услуг, определяемых клинической ситуацией, Потребитель вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть Договор и потребовать возмещения убытков.

- имеет иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

* 1. **При обращении за медицинской услугой и при нахождении в Клинике Потребитель обязан:**

- предоставить необходимую для Исполнителя информацию о состоянии своего здоровья. Потребитель (пациент) обязуется достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах, а так же производственных факторах.

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- выполнять условия, обеспечивающие качественное предоставление услуг, включая письменное сообщение необходимых для этого сведений. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии здоровья во время и после лечения;

- соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинской услуги;

- удостоверить личной подписью: информированные добровольные согласия, предложенный план лечения, Акт оказанных услуг и иные документы, связанные с оказанием медицинских услуг. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает Потребитель, а в отношении лица, не достигшего возраста, установленного частью 5 статьи 47 и частью 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ (несовершеннолетние в возрасте до пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте до шестнадцати лет), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, один из родителей или иной законный представитель (ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ).

- соблюдать настоящие правила поведения потребителей в медицинскойорганизации, режим работы медицинскойорганизации;

- информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Потребителем настоящих Правил и Договора на оказание платных медицинских услуг;

- заблаговременно информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 минут по отношению к назначенному Потребителю времени получения услуги, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отменуприема, и изменение срока оказания услуги;

- Потребитель (Заказчик) обязан оплатить оказанные услуги в сроки и в порядке, предусмотренные Договором на оказание платных медицинских услуг;

- отключить мобильный телефон при выполнении процедур и диагностики;

- родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах - соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема - рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.).

- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять рекомендации и требования персонала;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Клиники за исключением случаев необходимости вызова спасательных служб;

- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Клиники.

**4.3. Заказчикам (потребителям) и иным посетителям запрещается:**

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- курить в непредназначенных для этого местах;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- заходить за стойку администратора (воображаемая линия - продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Клиники (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);

- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- находиться в помещениях Клиника в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Клиники объявления/рекламу без разрешения администрации Клиники и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

- преграждать проезд специализированного транспорта к зданиям Клиники.

1. **Ответственность.**
	* Клиника вправе не приступать к оказанию услуг в случаях, когда имеет место нарушение пациентом своих обязанностей, которые препятствуют оказанию пациенту медицинской помощи (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи).
	* В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.
	* Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
	* Пациенту может быть отказано в медицинской помощи при объективной невозможности обеспечить предоставление требуемой услуги, включая возникновение медицинских противопоказаний для оказания медицинской услуги и/или невозможности обеспечить ее безопасность (за исключением случаев необходимости оказания экстренной медицинской помощи), а так же в случае отказа лечащего врача от лечения пациента и невозможности его замены другим специалистом Клиники.