**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О правилах поведения пациентов и посетителей при нахождении в ООО СП «Богословская».**

*(разработано на основании ст. 27 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)*

1. Вход на территорию поликлиники может осуществляться только в бахилах, бесплатно предоставленные в ООО СП «Богословская».
2. При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент обязан оставлять ее в гардеробе.
3. При оказании платных стоматологических услуг с пациентом в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг.
4. Администрация убедительно просит Вас перед подписанием договора на платные услуги ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных стоматологических услуг.
5. Один экземпляр договора выдается на руки пациенту, один экземпляр договора остается в поликлинике.
6. Просим Вас приходить на лечение в точно назначенное время, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч. При первичном обращении приходить не менее чем за 20-30 минут (для ознакомления с документами).
7. При опоздании пациента более чем на 15 минут поликлиника оставляет за собой право перенести на другое время и/или дату приема.
8. Просим соблюдать чистоту в помещениях и бережно относиться к мебели и предметам интерьера, иному имуществу.
9. Если с вами пришли дети, убедительно просим следить за их поведением в медицинском учреждении.
10. Просим соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идет врачебный прием. Просим выключать звук у мобильного телефона.

**В ООО СП «Богословская» запрещается:**

1. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
2. Вести себя некорректно по отношению к клинике, ее сотрудникам, другим пациентам, громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинской помощью, обслуживанием, сотрудниками, выражаться нецензурной бранью, оскорблять.
3. Пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем п.11 и 12 настоящего Положения, администрация поликлиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания экстренной помощи.

Со своей стороны ООО СП «Богословская» и его сотрудники гарантируют Вам тактичное и деликатное обращение и решение Ваших проблем на всех этапах сотрудничества.

**Получение справок, выписок, другой медицинской документации**

Справку в налоговую службу для компенсации суммы налога, если была оказана платная медицинская помощь, можно заказать у администратора ООО СП «Богословская». О готовности справки можно узнать по тел.: 3-95-84

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве организации. Для получения необходимых документов нужно  сделать запрос в определенной форме.

 Форма обращения:

Директору ООО СП «Богословская» Аксеновой С.В.

ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)

Суть обращения. Дата, подпись.

**Какие документы могут быть предоставлены по письменному запросу?**

* Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты стоматологического пациента.
* Полная копия всей амбулаторной карты выдается лично в руки  пациенту по предъявлению паспорта.
* Полная копия всей амбулаторной карты может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов, и при наличии нотариально заверенной доверенности (ФЗ № 323).

**Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Форма обращения** | **Ответственное лицо** | **Режим работы** |
| Устные обращения (жалобы) | Медицинский администратор-кассир  Лысенко М.С  Попова Ю.А. | **8.00 – 17.00**  кроме выходных и праздничных дней |
| Письменные обращения (жалобы) | Медицинский администратор-кассир  Лысенко М.С  Попова Ю.А. | **8.00 – 17.00**  кроме выходных и праздничных дней |

* Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается администрацией в течение 30 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.
* Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в поликлинике, ФИО или должности конкретных лиц, отделение, суть претензии.
* Если ответ будет готов раньше, сотрудники поликлиники позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на жалобу.
* Ответ можно получить лично у администратора ООО СП «Богословская». При обращении к сотрудникам поликлиники будьте готовы к тому, что у Вас попросят  документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен  только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись.
* Обращение от имени его законного представителя подаетсяв случаях, оговоренных ФЗ № 323.
* В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.