

Утверждаю

Директор Мартыненко Н.А.

Н.А. Мартыненко

09 января 2024г.



ПРАВИЛА

поведения пациентов (посетителей) при нахождении

в стоматологической клинике

Дорогие гости!

В нашей клинике для вашего удобства приняты определенные правила поведения.

Очень просим их придерживаться.

ОПОЗДАНИЯ НА ПРИЕМ:

1. Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 5-10 минут до начала приема. Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, оформить все необходимые документы.
2. Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более чем на 15 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться: у доктора не будет достаточно времени для оказания Вам качественной медицинской помощи.
3. В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-ух раз за период лечения), мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

ОТМЕНА ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА:

1. Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема.
2. Накануне визита администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.
3. Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 17:00, чтобы подтвердить ваш приход, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время будет записан другой пациент. Вам будет выслано смс уведомление об отмене приема.
4. В случае отмены визита с вашей стороны менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА:

1. Мы делаем все возможное, чтобы прием пациента состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием относиться к переносу визита в связи с экстренной ситуацией:
 - оказанием внеплановой срочной помощи другому пациенту,
 - отсутствием врача по уважительной причине (болезнь и т.д.).
2. Мы обязуемся накануне (за 24 часа) сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.
3. Перенос визита возможен не более одного раза за период вашего лечения.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА:

1. Мы убедительно просим вас перед подписанием Договора возмездного оказания стоматологических услуг ознакомиться с его содержанием, прайс-листом на услуги, Положением о гарантиях, Правилами оказания платных медицинских услуг.
2. Просим вас не разговаривать в кабинете врача по мобильному телефону.
3. Пожалуйста, если вы планируете видео- или фотосъемку процесса лечения, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом. По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных. Но мы всегда готовы идти навстречу нашим пациентам.
4. Медицинская клиника – место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим вас не привозить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и т.п.
5. Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге жалоб и предложений. Мы обязательно рассмотрим каждое сообщение и ответим на него.
6. Уважительное отношение пациента ко всем сотрудникам – залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения.
7. Просим принять во внимание, что врач вправе отказать в лечении, если пациент не следует его предписаниям, не соблюдает внутренний распорядок и указанные выше правила медицинского учреждения.
8. Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровнях.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, Стоматологическая клиника ООО «Академия улыбки» 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 РФ»).

Со своей стороны клиника и ее сотрудники гарантируют Вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.

Благодарим вас за понимание!