



## **Правила поведения пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике ООО «Данте»**

Дорогие пациенты!

В нашей клинике для вашего удобства приняты определенные правила поведения. Очень просим вас их соблюдать.

### **Опоздания пациента на прием:**

- Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать за 15 минут. Это позволит быстрее адаптироваться к лечению, подписать все необходимые документы.
- Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема, клиника оставляет за собой право на перенос или отмену записи пациента на прием. У доктора не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи.
- В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-ух раз за план лечения), мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).
- Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

### **Перенос запланированного визита клиникой:**

- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения медицинская помощь не оказывается, за исключение оказания экстренной медицинской помощи.

### **Отмена запланированного визита пациентом:**

- Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема.

### ***Правила подтверждения записи на приём:***

- За сутки до начала приема администратор клиники посредством телефонного звонка, а также посредством смс/whatsapp сообщения на номер телефона, оставленного пациентом для связи, свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.
- Администратор предпринимает не более двух попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок/смс-сообщение администратора, он может подтвердить свой визит лично или по номеру телефона клиники до **18 часов**, предшествующего дню запланированного приема.
- Если администратор не дозвонился до пациента, не получил ответного смс-сообщения с подтверждением намерения прийти на запланированный прием, в конце рабочего дня, предшествующего дню приема, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее зарезервированное для вас время может быть записан другой пациент.
- 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).

**Мы ценим ваше время и стараемся идти навстречу при планировании ваших приемов. Время врача и клиники также имеет свою ценность. Надеемся на взаимное понимание и уважение в этом вопросе!**

**Пожалуйста, если вы являетесь пациентами нашей клиники, внесите в список контактов наши телефоны, чтобы номер телефона не был для вас «незнакомым».**

Телефоны клиники: +7 (8172) 75-05-05 +7 981 502-09-09

### **Общие правила:**

- Мы убедительно просим Вас перед подписанием Договора ознакомиться с его содержанием, Порядком предоставления медицинских услуг, Положением о гарантиях, Правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг – все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.
- Если Вы пользуетесь очками для чтения, берите их с собой на все приемы.
- Просим вас не разговаривать в кабинете врача длительно по мобильному телефону, чтобы не нарушать запланированное время приема.
- Пациент имеет право осуществлять фото и видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных. Пожалуйста, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом.
- В целях обеспечения безопасности сотрудников и посетителей клиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- Просим вас соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах:
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам клиники;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- вход в помещение клиники может осуществляться только в бахилах. Бахиломашина и контейнер с чистыми бахилами находятся в тамбуре, рядом с входной дверью.
- Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге отзывов и предложений. Мы обязательно рассмотрим каждое сообщение и ответим на него.

Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил поведения пациентов в медицинской организации, а также, если пациент настаивает на проведении лечения, не соответствующего требованиям стандартов и технологий, принятых в клинике и которое может вызвать нежелательные последствия для здоровья, в случае отсутствия

медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению)

**В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 11 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).**

**Со своей стороны клиника и ее сотрудники гарантируют вам бережное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.**

**Благодарим вас за понимание!**

**Благодарим Вас за соблюдение наших правил!**