



«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор  
Османов И.Н

## Правила поведения пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике

### Дорогие пациенты!

В нашей клинике приняты определенные правила поведения. Очень просим вас их придерживаться.

#### ОПОЗДАНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ:

- 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.
- В ситуации, если опоздания регулярны (более трех раз за план лечения), мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

#### 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.
- Накануне визита администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.
- В случае отмены визита с вашей стороны менее, чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предложить вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

#### ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА КЛИНИКОЙ:

- Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к переносу визита в связи с экстренной ситуацией - оказанием внеплановой срочной помощи пациенту.
- Клиника обязуется накануне (за 24 часа) сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.
- Перенос визита со стороны клиники возможен не более двух раз за план лечения.

#### ОБЩИЕ ПРАВИЛА:

- Мы убедительно просим вас перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг ознакомиться с его содержанием, прайс-листом на услуги, положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг.
  - Просим вас не разговаривать в кабинете врача по мобильному телефону.
  - 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.
  - 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.
  - Уважительное отношение пациента ко всем сотрудникам и гостям клиники - залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения!
  - 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.
- 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, клиника 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!

06.09.2023