

УТВЕРЖДЕНО

Исполнительный директор

ООО «Центр стоматологии «32 Практика»

Е.А. Нечаева

«01» апреля 2023 г.

ПРАВИЛА**поведения пациентов (посетителей) при нахождении
в стоматологической клинике ООО «Центр стоматологии «32 Практика»****ОБЩИЕ ПРАВИЛА:**

1. В целях обеспечения санитарного режима, а также безопасности сотрудников и посетителей клиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
2. В помещении клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013 года).
3. Вход на территорию клиники может осуществляться только в бахилах, которые пациент может получить при входе в клинику.
4. На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).
5. В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.
6. Неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам клиники, громкое, грубое, вызывающее выражение явного недовольства услугами, обслуживанием, сотрудниками клиники. Все претензии излагаются **только в письменном виде** с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и принятым в клинике регламентам.
7. Запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч. 4 ст. 92 ФЗ 323 от 21.11.2011 года, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006 года). Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.
8. Действующее законодательство обязывает нас оказывать медицинские услуги только при наличии подписанных со стороны пациента: Договора на оказание медицинских услуг (просим вас перед подписанием договора ознакомиться с его содержанием), Анкеты здоровья, ИДС пациента на первичный осмотр, Согласие пациента на обработку персональных данных – все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.
9. Перед началом приема просим ознакомиться с Прайс-листом на услуги, Положением о гарантиях на стоматологические услуги, Правилами эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг.

ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ:

- Минимум за сутки до начала приема администратор клиники посредством звонка, а также посредством смс-сообщения на номер телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для **подтверждения намерения** прийти в согласованное сторонами время.
- Администратор предпринимает не более трех попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок/смс-сообщение администратора, необходимо перезвонить по телефону **+7(800)-500-77-32** или **+7(342)255-40-32** до конца дня, предшествующего дню запланированного приема.
- Если администратор не дозвонился до пациента, а пациент не перезвонил с подтверждением намерения прийти на запланированный прием, **в конце рабочего дня, предшествующего дню**

приема, прием пациента снимается, а клиника вправе пригласить на это время другого пациента. Мы обязательно вышлем вам смс – уведомление об отмене приема.

- При неоднократной (более 2 раз) неявке Заказчика на прием без предупреждения за 24 часа, Исполнитель вправе записать на следующий прием только при личном посещении Заказчика места оказания услуг, либо записать его на прием в день обращения при наличии свободного времени врача.
- В ситуации регулярных опозданий (более 2х опозданий на прием, следующих друг за другом) мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день»: в день обращения при наличии свободного времени у врача.
- Не опаздывайте на прием. Мы понимаем, что не все и всегда зависит на дорогах от нас и, тем не менее, если вы опоздали более чем на 10 минут (или на 20% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться. Мы не считаем для себя возможным задерживать следующих за вами пациентов и, одновременно, снижать качество услуги в связи с отсутствием необходимого времени у врача. В том, чтобы прием начался и закончился вовремя – заинтересованы все участники лечебного процесса.

- ! Если вы являетесь пациентом нашей клиники, просим вас внести в список контактов наши телефоны, чтобы номер телефона не был «незнакомым».

Мы ценим ваше время и стараемся идти навстречу при планировании ваших приемов. Время врача и клиники также имеет свою ценность и цену. Надеемся на взаимную ответственность и уважение в этом вопросе.

ЕСЛИ ВЫ - РОДИТЕЛЬ РЕБЕНКА С ОСОБЕННЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ:

- Мы постараемся сделать так, чтобы пребывание всей вашей семьи в нашей клинике было максимально комфортным. Для этого нам потребуется ваша помощь. При формировании записи просим вас максимально информировать нас: чего может бояться ребенок, как может среагировать на прикосновения, испугается ли маски врача, как ваш ребенок сообщает о боли и дискомфорте, нужно ли ему дать потрогать инструменты перед началом процедуры. Сообщите нам, пожалуйста, любые моменты поведения ребенка, которые вам кажутся важными и значимыми.
- Одна и та же помощь, пусть самая прогрессивная, продвинутая и научно-доказательная, будет иметь разный эффект на фоне стресса и на фоне спокойствия. Мы готовы сделать все от нас зависящее, чтобы спокойны были вы и ваш ребенок.

Мы верим, что возникновение доверительных отношений между клиникой и пациентом - процесс взаимный, с взаимной ответственностью и уважением друг к другу. В случае если законным представителем или пациентом указанные выше правила будут нарушаться, клиника оставляет за собой право отказать в приеме и заключении договора, а если он заключен – в одностороннем порядке отказать от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об охране здоровья граждан в РФ», ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Со своей стороны клиника и ее сотрудники гарантируют Вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.

- ! Мы 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.

Благодарим вас за соблюдение наших правил!