



## Правила поведения пациентов (потребителей) при нахождении в медицинской клинике

Дорогие гости!

В наших клиниках приняты определенные правила поведения. Очень просим вас их придерживаться.

### ОПОЗДАНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ:

Если Вы посещаете нашу клинику впервые, просим вас приходить на прием за 20 мин до начала приема, так как необходимо оформить документы.

Просим Вас иметь при себе документы (паспорт) для корректного оформления документов.

Если Вы являетесь представителем пациента (потребителя) просим иметь при себе документы подтверждающие представительство (для родителей - свидетельство о рождении ребенка, паспорт, для иных представителей - нотариально заверенную доверенность).

• Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 20 минут, ваш прием может не состояться: у доктора не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи.

• В ситуации, если опоздания регулярно, более чем на 20 минут, мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы без предварительной записи.

### • ОТМЕНА ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА ПАЦИЕНТОМ (ПОТРЕБИТЕЛЕМ):

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

• Накануне визита Вы получаете уведомления от нашей клиники, так же администратор клиники связывается с вами, чтобы подтвердить ваш приход, если вы не ответили на уведомление. Просим вас быть на связи.

• Если вы не подтвердили прием и администратор не смог связаться с вами накануне визита до 18:00, 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.

• 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:

• Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к переносу визита в связи с экстренной ситуацией, НАПРИМЕР: оказанием внеплановой срочной помощи пациенту.

• Клиника обязуется накануне сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.

### 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.

• Медицинская клиника — место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим вас не привозить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и т.п.

• Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге жалоб и предложений, а так же на сайте клиники или прислать на электронный адрес клиники.

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 отказать 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 гарантирует вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества. Благодарим вас за понимание!*