

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «ЭСТЕТИКА»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ЭСТЕТИКА»

ЕМЕЛЬЯНОВА Н.Г.

« » _____ 20 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок поведения пациентов и иных посетителей в помещениях ООО «[Название клиники]» (далее — Клиника), устанавливают обязанности и запреты, а также меры реагирования на нарушения, включая нарушения регламента времени приёма.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

санитарно-эпидемиологическими требованиями;

внутренними регламентами Клиники.

1.3. Ознакомление с Правилами является обязательным для всех пациентов. Факт ознакомления подтверждается подписью в договоре на оказание платных медицинских услуг либо в листе ознакомления, размещённом на стойке администратора.

2. Обязанности пациента (включая строгий контроль времени)

2.1. Явиться на приём строго в назначенное время. Временной слот выделен персонально под пациента; превышение времени приёма сверх согласованного лимита не гарантируется и может быть ограничено по решению врача с учётом графика следующих пациентов.

2.2. При невозможности посещения уведомить администратора не менее чем за 24 часа до приёма. Допускается уведомление по телефону, в мессенджере указанным при записи.

2.3. При опоздании более чем на 15 минут Клиника вправе:

предложить перенос приёма на другую дату;

сократить объём запланированных манипуляций в рамках оставшегося времени слота;

отказать в оказании плановой услуги в текущий визит, если опоздание нарушает график последующих пациентов.

2.4. При опоздании до 15 минут пациент обязан подписать отметку об опоздании у администратора (фиксируется в карте и журнале). Это не является основанием для увеличения длительности приёма сверх выделенного слота.

2.5. При первичном обращении предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При обращении несовершеннолетнего пациента — документ, удостоверяющий личность законного представителя, и документ, подтверждающий полномочия (свидетельство о рождении либо иной документ).

2.6. Соблюдать санитарно-гигиенический режим: при входе надеть бахилы либо переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду и головные уборы оставить в гардеробе.

2.7. Перед посещением врача провести гигиенические мероприятия: почистить зубы, при наличии ортопедических/ортодонтических конструкций — обработать их щёткой с пастой; не использовать парфюмерию с резким запахом; не курить непосредственно перед приёмом.

2.8. Предоставить лечащему врачу достоверные и полные сведения о состоянии здоровья: перенесённые и текущие заболевания, аллергические реакции, непереносимость лекарственных средств, принимаемые препараты, особые физиологические состояния (беременность, лактация и пр.).

2.9. Подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и иные документы, предусмотренные порядком оказания медицинских услуг.

2.10. Ознакомиться с планом лечения, задать все интересующие вопросы до начала манипуляций, далее — неукоснительно соблюдать рекомендации врача (по диете, гигиене, режиму ношения аппаратов, срокам контрольных осмотров и т. д.).

2.11. В ходе приёма незамедлительно информировать врача об ухудшении самочувствия, появлении новых симптомов либо дискомфорте.

2.12. Соблюдать тишину и порядок в помещениях Клиники, бережно относиться к имуществу, утилизировать расходные материалы (салфетки, ватные шарики) в специально отведённые ёмкости.

2.13. Проявлять уважительное отношение к медицинскому персоналу, администраторам и другим пациентам

3. Контроль времени и порядок переноса приёма

3.1. Запись и подтверждение. Запись на приём осуществляется администратором либо через онлайн-сервис Клиники. Подтверждение записи направляется пациенту по SMS/мессенджеру/e-mail. Пациент обязан подтвердить получение уведомления либо сообщить об изменении планов в течение 24 часов с момента получения.

3.2. Перенос приёма. Пациент вправе запросить перенос не позднее чем за 24 часа до назначенного времени. Количество переносов в течение календарного месяца ограничено — не более 2 переносов без уважительной причины. При систематическом нарушении регламента (3 и более опозданий/переносов за 3 месяца) Клиника вправе перевести пациента на обслуживание по предоплате либо

установить индивидуальный график с предоплатой слота.

3.3. Экстренные случаи. При острой боли пациент может быть принят вне очереди. В этом случае время приёма фиксируется отдельно, а плановый слот либо переносится, либо аннулируется по согласованию с пациентом.

3.4. Длительность приёма. Продолжительность приёма соответствует утверждённому регламенту по видам услуг (указан в прейскуранте и при записи). Врач вправе завершить приём по истечении выделенного времени, если это не угрожает здоровью пациента. При необходимости дополнительных манипуляций требуется отдельная запись.

4. Запреты для пациентов и посетителей

4.1. Проносить в помещения Клиники оружие (огнестрельное, газовое, холодное), взрывчатые, ядовитые, радиоактивные, химические вещества, спиртные напитки, наркотические и психотропные средства.

4.2. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также проявлять агрессивное, угрожающее или деструктивное поведение.

4.3. Курить в помещениях Клиники и на прилегающей территории, за исключением специально отведённых мест (при наличии).

4.4. Проносить крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, рюкзаки, чемоданы), а также посещать Клинику с домашними животными.

4.5. Находиться в служебных и технических помещениях без разрешения персонала.

4.6. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, бегать, нарушать покой других пациентов.

4.7. Пользоваться мобильным телефоном во время приёма, проведения манипуляций и обследований; вести фото- и видеосъёмку без предварительного письменного разрешения администрации.

4.8. Выносить из помещений Клиники медицинские документы, изымать материалы из медицинских карт, информационных папок и со стендов.

4.9. Размещать объявления, рекламные материалы и иные носители информации без согласования с администрацией.

4.10. Осуществлять на территории Клиники торговую, рекламную или иную коммерческую деятельность.

4.11. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники.

5. Особенности посещения для отдельных категорий

5.1. Сопровождающее лицо допускается в кабинет врача только с разрешения лечащего врача и при условии соблюдения всех требований настоящих Правил и указаний персонала.

5.2. Пациентам с ограниченными возможностями здоровья рекомендуется заранее уведомить администратора о необходимости создания специальных условий для посещения (пандус, помощь при перемещении и т. п.) — для организации комфортного и безопасного приёма.

6. Видеонаблюдение и безопасность

6.1. В целях обеспечения безопасности пациентов, персонала и сохранности имущества в помещениях Клиники ведётся видеонаблюдение.

6.2. Факт ведения видеонаблюдения доведён до сведения пациентов путём размещения информационных табличек в зоне ожидания и на входе. Согласие на обработку видеоматериалов считается данным посредством факта посещения Клиники.

7. Ответственность за нарушение Правил (включая нарушения регламента времени)

7.1. При выявлении нарушения сотрудники Клиники вправе сделать устное замечание и разъяснить требования Правил.

7.2. В случае грубого нарушения (угроза безопасности, агрессивное поведение, воспрепятствование оказанию медицинской помощи, систематические опоздания/отмены) Клиника вправе:

временно отказать в оказании плановой услуги в текущий визит;

потребовать покинуть помещения Клиники;

при необходимости — вызвать сотрудников охраны или правоохранительных органов;

установить индивидуальный порядок обслуживания (предоплата слота, сокращённый перечень услуг, обслуживание в определённые дни/часы).

7.3. Отказ в оказании услуги не применяется, если пациенту требуется экстренная или неотложная медицинская помощь.

7.4. Ущерб, причинённый имуществу Клиники, подлежит возмещению в порядке, установленном законодательством РФ.

8. Заключительные положения

8.1. Правила размещаются на информационном стенде в зоне ожидания, на официальном сайте Клиники и предоставляются пациенту по запросу.

8.2. Изменения и дополнения к Правилам утверждаются приказом руководителя Клиники и доводятся до сведения пациентов в установленном порядке.

Дата утверждения: « » _____ 20 г.

М. П.