

# Правила поведения пациентов в клинике «Жемчуг»

Дорогие гости!

Лечащий врач и коллектив клиники приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас обратить внимание и соблюдать правила, принятые в нашей клинике.

- Пациенты от 18 лет приходят в клинику без сопровождения (если по состоянию здоровья требуется сопровождающий, то допускается также 1 взрослый).
- Пациенты до 18 лет принимаются в сопровождении 1 взрослого
- По закону, на первый визит с несовершеннолетним обязательно должны прийти родители или законные представители (опекуны, усыновители или попечители). Только они подписывают договор и согласие на медицинское вмешательство в присутствии сотрудника медицинского учреждения. Обязательно нужно принести с собой оригиналы документов:
  - родителям: паспорт родителя и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
  - опекунам и попечителям - свой паспорт, постановление органов опеки и свидетельство о рождении или паспорт ребенка;
  - усыновителям - паспорт, свидетельство о государственной регистрации акта усыновления ст. 125 СК РФ или свидетельство о рождении или паспорт ребенка.

**Если эти правила не будут соблюдены, прием не состоится.**

Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровнях.

Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 7-10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать еще немного раньше). Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, подписать все необходимые документы.

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 случае неоднократных опозданий и неявок по предварительной записи, мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

Если у вас есть **признаки герпеса или ОРВИ** (температура выше 37, насморк, кашель, болит горло), пожалуйста, **сообщите нам** — мы с вами подберем другое время визита.

Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

Перед началом лечения Вам оформят медицинскую карту, которая будет находиться в клинике.

Нужно будет предоставить клинике **свои персональные данные** (Ф.И.О., возраст адрес регистрации, телефон) для внесения сведений в медицинскую карту (Статья 9 Федерального

закона РФ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»). Политику конфиденциальности см. по ссылке

Просим Вас ответить на вопросы опросного листа пациента о состоянии Вашего здоровья. Ваш врач при необходимости может направить Вас на дополнительные методы исследования.

Ваш врач предложит план лечения. Вы можете расспросить врача об альтернативных методах лечения, о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на Вашу повседневную жизнь в дальнейшем.

Перед началом лечения Вам необходимо ознакомиться с приложениями к медицинской карте стоматологического больного: договором оказания стоматологических услуг информированным согласием на вид стоматологического лечения, и поставить свою подпись о том, что Вы получили всю необходимую информацию о Вашем лечении и согласны с условиями лечения.

Возможно, что Ваш врач попросит Вас расписаться в медицинской карте о том, что Вы согласились с предложенным планом лечения, либо отказались от него полностью, либо отказались от его отдельных этапов. Такие записи необходимы для врачебной документации.

В ходе лечения и по окончании его Вам следует строго выполнять все предписания Вашего врача.

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.

Находясь в клинике, верхнюю одежду необходимо оставить в специально отведенном месте.

Просим вас не привозить на прием ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и др. Не приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих вас лиц. Не употреблять пищу на территории клиники

Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и тп. в письменной форме в Книге жалоб и предложений, а также на нашей корпоративной почте [info@gemchug93.ru](mailto:info@gemchug93.ru). 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! При некорректном поведении, грубых высказываниях, а также в случае нахождения Пациента **в состоянии алкогольного или наркотического опьянения**, неадекватного поведения мы вправе отказать Пациенту в приеме.

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 гарантируют вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.

Благодарим вас за понимание!