



«УТВЕРЖДЕНО»  
Генеральный директор  
ООО «ДентИдеал Озерки»  
Евневич М.А.  
30.01.2024

## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ пациентов и сопровождающих их лиц в Клинике ООО «ДентИдеал Озерки»**

ДентИдеал — это семейная Клиника.

Мы предлагаем своим пациентам полный спектр стоматологических услуг: от ортодонтии и лечения зубов до имплантации и протезирования. В нашей Клинике проходят лечение взрослые пациенты и дети разного возраста. Родители, бабушки, дедушки, супруги, опекуны и другие сопровождающие лица также рассматриваются как участники лечебного процесса. **Одним из важных факторов успешного стоматологического лечения мы считаем налаживание взаимоотношений между персоналом Клиники и пациентами.**

Для формирования и поддержания эффективного взаимодействия с пациентами мы хотим сформулировать основные Правила поведения, которые приняты в нашей Клинике. Мы надеемся, что эти правила не покажутся вам обременительными, а их выполнение будет содействовать получению желаемого результата, формированию благоприятного климата и доверительных взаимоотношений.

Выполнение Правил является необходимым условием достижения запланированного результата и рассматривается как рекомендуемая обязанность пациента.

### **1. Основные правила коммуникации**

1.1 Основным принципом налаживания взаимодействия между персоналом и пациентами, а также их сопровождающими, является создание и поддержание атмосферы уважения и взаимопонимания. Не рекомендуется предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников Клиники. Мы просим вас соблюдать общепринятые человеческие нормы поведения при общении и вести себя корректно. Находясь в помещениях Клиники нельзя повышать голос, хамить, угрожать, оскорблять персонал и других посетителей, использовать ненормативную лексику. Помните, такое девиантное поведение затрудняет общение между врачом и пациентом, что может негативно отразиться на результатах лечения. Давайте будем вежливыми, доброжелательными и с уважением относиться к друг другу.

1.2 Мы выступаем за открытый диалог. Делитесь своими сомнениями, переживаниями и уровнем удовлетворенности результатами нашей работы. Мы готовы конструктивно обсуждать ход лечения и давать необходимые пояснения. Мы приветствуем любые формы обратной связи и готовы содействовать их развитию.

1.3 Важным элементом коммуникационной политики является формирование ответственности пациента за неукоснительное выполнение указаний и рекомендаций лечащего врача: соблюдение требований гигиены полости рта, предоставления информации о состоянии здоровья и его изменениях, связанных с проведением лечения. Пренебрежение этими требованиями может существенно осложнить процесс лечения, увеличить его продолжительность или даже сделать его невозможным.

1.4 Все претензии мы принимаем **только в письменном виде** с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и принятым в Клинике регламентом.

## **2. Основные правила посещения Клиники**

2.1 Периодичность посещения Клиники определяется лечащим врачом с учетом плана лечения. Пациент должен строго придерживаться установленного графика посещений и не допускать пропусков запланированных приемов.

2.2 Приём ведётся исключительно по предварительной записи. Запись на прием осуществляется по телефону Клиники **(812) 317-05-15** или при личном обращении в Клинику. При записи пациент или законный представитель сообщает сотруднику Клиники фамилию, имя, отчество (при наличии) пациента, дату рождения пациента, контактный телефон и выбирает по согласованию с администратором дату визита.

2.3 Обращаем Ваше внимание, что прием несовершеннолетних (детей и подростков) проводится только в присутствии родителей или законных представителей. Это требование Гражданского кодекса РФ.

2.4 Просим учитывать, что на первичный прием к врачу следует приходить **заблаговременно за 15-20 минут до начала приема**. Это позволит ребенку легче и быстрее адаптироваться к новой для него обстановке, а взрослому пациенту – не торопясь оформить необходимые для приема документы, среди которых: Договор на оказание медицинских услуг, Анкета здоровья, Согласие на обработку персональных данных, Информированное добровольное согласие и другие утвержденные законодательством документы. На первичном приеме необходимо иметь при себе паспорт пациента или законного представителя, а для несовершеннолетнего пациента до 14 лет - свидетельство о рождении.

Мы убедительно просим вас перед подписанием документов ознакомиться с их содержанием. Внимательно прочитайте Прайс-лист на услуги, Положение о гарантиях, Правила эксплуатации стоматологических работ и услуг, Правила оказания платных услуг и Правила поведения в

Клинике. Все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.

Спокойствие всех участников лечебного процесса – один из залогов его успеха.

2.5 На последующие приемы мы просим вас приходить в Клинику за 5-10 минут до назначенного времени.

2.6 Пожалуйста, не опаздывайте на прием. Мы понимаем, что не все зависит от нас. Тем не менее, если вы опоздали более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться. В случае опоздания просим вас заблаговременно информировать персонал Клиники, это поможет врачу скорректировать прием или перенести визит на другую свободную дату, так как сокращение времени медицинского вмешательства может существенно снизить качество лечения или нарушить режим работы и задержать прием других пациентов.

Также информируем вас, что в случае многократных (более двух) неявок на прием или в случаях постоянных опозданий более чем на 10 минут, врач вправе отказать пациенту в плановом приеме. В этом случае врач не может оказать квалифицированную помощь, не имеет возможности оказать неотложную или качественную плановую помощь другим пациентам.

2.7 Если по каким-то объективным причинам вы вынуждены отменить визит в Клинику, просим вас заранее (не менее чем за сутки) предупредить об этом администратора по номеру телефону: **(812) 317-05-15**. Своевременное предупреждение о переносе приема позволит нам скорректировать график приема и оказать в это время помощь другому пациенту, а ваш прием перенести на ближайшее возможное время.

2.8 Просим вас доброжелательно относиться к другим пациентам и сотрудникам Клиники, входить в положение в случае непредвиденных задержек и сбоев в приеме пациентов, связанных с форс-мажорными ситуациями. Сотрудники Клиники делают все возможное, чтобы прием прошел максимально комфортно.

2.9 Правила подтверждения записи на прием: за сутки до начала приема администратор Клиники посредством звонка или смс-сообщения на номер телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для подтверждения намерения прийти в согласованное сторонами время.

Администратор предпринимает не более двух попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок, он перезванивает по телефону **(812) 317-05-15** до 19:00 дня, предшествующего дню запланированного приема.

2.10 В день визита в Клинику мы просим быть в чистой одежде, не использовать яркий парфюм, не употреблять в пищу сильно пахнущие продукты (лук, чеснок и т.д.). Перед визитом к врачу просим вас почистить зубы, чтобы удалить остатки пищи из полости рта.

2.11 Среди наших пациентов много детей. Мы просим их сопровождающих следить за детьми, не позволять им шуметь, бегать, мешать

нормальной работе врачей и медицинского персонала, так как это может стать источником опасности и травматизма.

Сопровождающим во время лечебного процесса не рекомендуется находиться в кабинете врача стоматолога, исключением является прием несовершеннолетнего пациента до 14 лет. Рекомендуем планировать не более одного сопровождающего.

2.12 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 вы и ваш ребенок были спокойны. Мы постараемся сделать так, чтобы пребывание всей вашей семьи в нашей Клинике было максимально комфортным.

2.13 Если вы - родитель ребенка с особенными потребностями, мы постараемся сделать так, чтобы ваше пребывание Клинике было удобным. Для этого нам потребуется ваша помощь. Пожалуйста, сообщите врачу и обсудите: чего ребенок может бояться, 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, а также сообщите нам, пожалуйста, любые моменты поведения ребенка, которые вам кажутся важными и значимыми.

### **3. На территории Клиники запрещается:**

- находится в верхней одежде,
- находится в кабинете без бахил (пациент может надеть бахилы при входе в Клинику),
- находится с едой и напитками в открытой упаковке,
- приходить в грязной, пачкающей, зловонной, рабочей спецодежде или дурно пахнущей одежде, что может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима Клиники или создать неприятную атмосферу для других посетителей и сотрудников,
- находится без обуви и (или) без одежды,
- приходить с домашними животными (кошками, собаками, птицами, земноводными и другими животными),
- оставлять малолетних детей без присмотра,
- шуметь, громко разговаривать, хлопать дверьми, слушать громко музыку, мешать работе персонала и другим пациентам,
- находиться в служебных помещениях без разрешения со стороны сотрудников Клиники,
- делать выписки и изымать документы из медицинских карт, забирать материалы со стендов и из информационных папок без разрешения сотрудников Клиники,
- 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, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006). Пациент имеет право

осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных,

- вмешиваться в действия лечащего врача и/или осуществлять другие действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи,
- небрежно относиться к имуществу Клиники,
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения,
- курить табак, электронные сигареты и их аналоги и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013) в помещениях Клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы,
- приносить легковоспламеняющиеся и ядовитые вещества, любые виды оружия, а также предметы, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих,
- приносить крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, велосипеды, самокаты) без предварительного согласования с сотрудниками Клиники,
- выполнять функции торговых представителей, агентов и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях,
- нарушать сформулированные Правила поведения для пациентов и сопровождающих их лиц в Клинике ООО «ДентИдеал Озерки» и правопорядок, в целом.

Убедительная просьба при нахождении в Клинике не оставлять свои вещи без присмотра. Клиника не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей без присмотра, просим сообщать об этом администраторам или другим сотрудникам Клиники.

Просим вас с уважением относиться к нашей работе и соблюдать чистоту в помещениях.

#### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и/или иными посетителями установленных Правил поведения, Клиника вправе отказать в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а, если договор был заключен ранее, отказаться от его выполнения в одностороннем порядке, при условии отсутствия у пациента показаний к оказанию экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ № 323 от 21.11.11 «Об охране здоровья граждан в РФ», ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, причинение имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования), неисполнение законных требований сотрудников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Настоящие Правила поведения для пациентов и сопровождающих их лиц размещены на информационных стендах Клиники и на сайте Клиники: **[www.dentideal.ru](http://www.dentideal.ru)**.

Благодарим вас за соблюдение наших правил.