

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор ООО "Тотал-с"  
Азарян Хачатур Александрович

Санкт-Петербург, 2021

ПРАВИЛА поведения пациентов (посетителей) при нахождении в медицинской клинике

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

#### ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ

Приходить за 15-20 минут до начала приема для заполнения всех необходимых документов.

#### ОПОЗДАНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ:

Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 10 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 ситуации, если опоздания регулярны (более 2-ух раз за план лечения), мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора) и внесение предварительной оплаты.

#### ОТМЕНА ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА ПАЦИЕНТОМ:

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

Накануне визита администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.

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) и внесение предварительной оплаты.

#### ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА КЛИНИКОЙ:

Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к переносу визита в связи с экстренной ситуацией - оказанием внеплановой срочной помощи пациенту, изменением графика работы врача в связи с временной нетрудоспособностью (по болезни).

Клиника обязуется накануне (за 24 часа) 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, уведомлением об ответственности пациента при несоблюдении указаний (рекомендаций), уведомлением и согласием на обработку персональных данных, прайс-листом на услуги, информационным согласием положения о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг, анкетой здоровья.

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. 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 отказаться 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!