

«Утверждено»

Директор ООО «СКМУМЦ»

Долгалева Л.А.

19.06.2023



ПРАВИЛА

поведения пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике ООО «Северо-Кавказский медицинский учебно-методический центр».

Мы ценим Ваше время и стараемся идти на встречу при планировании Ваших приемов. Время врача и клиники также имеет свою ценность и цену. Надеемся на взаимную ответственность и уважение в этом вопросе.

Пожалуйста, если вы являетесь пациентами нашей клиники, внесите в список контактов наши телефоны, чтобы номер телефона не был для вас «незнакомым».

1. В целях обеспечения санитарного режима, а также безопасности сотрудников и посетителей клиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
2. Неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам клиники, громкое, грубое, вызывающее выражение явного недовольства услугами, обслуживанием, сотрудниками клиники. Все претензии излагаются **только в письменном виде** с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей».
3. В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) клиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.
4. В помещении клиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст. 12 ФЗ № 15 от 23.02.2013 года).
5. Запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч. 4 ст. 92 ФЗ 323 от 21.11.2011 года, ч. 1 ст. 16 ФЗ № 149 от 27.07.2006 года). Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.
6. Вход на территорию клиники может осуществляться только в бахилах, которые пациент может получить при входе в клинику.
7. На территории медицинской организации недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).
8. Мы убедительно просим Вас перед подписанием договора ознакомиться с его содержанием, прейскурантом на услуги, Положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг-все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.
9. Правила записи на прием:
 - за сутки до начала приема администратор клиники посредством звонка, а также посредством смс-сообщения на номер телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для **подтверждения намерения** явиться в согласованное сторонами время.

-администратор предпринимает не более двух попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок/смс-сообщение администратора, он перезванивает по телефону 8(8652)37-07-62 до конца рабочего дня клиники, предшествующего дню запланированного приема.

-если администратор не дозвонился до пациента, не получил ответного смс-сообщения с подтверждением намерения явиться на запланированный прием, **в конце рабочего дня, предшествующего дню приема, прием пациента снимается, а клиника вправе пригласить на это время другого пациента.**

-в случае получения пациентом автоматической смс-рассылки за день до приема, программа фиксирует доставленные сообщения, при этом время приема сохраняется за пациентом и не требует обратной связи от пациента. В случае, если направленное сообщение будет зарегистрировано как «недоставленное», применим вышеописанный порядок связи с пациентом для подтверждения намерения явиться на прием.

10. КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ МОБИЛЬНЫМ ТЕЛЕФОНОМ ВО ВРЕМЯ ПРИЕМА!!!

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 36 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Благодарим Вас за соблюдение наших правил!