

## Правила поведения пациентов в Simplex (ООО «Цифровая стоматология»).

Мы уверены, что для успешного взаимодействия между клиникой в лице ее сотрудников и пациентом необходимо договориться о ряде простых правил. Чтобы их наличие не стало сюрпризом, мы написали этот документ. Мы просим вас придерживаться этих правил, для нас это важно.

### 1. ПРАВИЛА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

Экологичность взаимоотношения обеспечивается принципами **взаимоуважения и терпимости**. Просим проявлять уважение к сотрудникам клиники и к нашему труду. В общении с сотрудниками клиники недопустимо повышать голос, использовать обценную лексику, угрожать, хамить, оскорблять. Такое поведение делает лечение в клинике невозможным и влечет прекращение договора в одностороннем порядке.

Мы вместе движемся к общей цели в виде успешного результата лечения. Мы просим осознавать, что в этом движении пациент – **участник процесса**. Это означает, что в лечении у пациента есть не только права, но и обязанности (открыто предоставлять информацию о здоровье, следовать рекомендациям врача, и т.п.). Необходимо понимать, что если игнорировать обязанности, достижение намеченного результата может быть сильно осложнено, а в ряде случаев, невозможно в принципе.

Просим всегда давать **обратную связь** о работе клиники любым удобным для вас способом. Делитесь своими сомнениями, переживаниями, уровнем удовлетворенности результатами работы. Если вас что-то не устраивает – пожалуйста, скажите об этом! Мы всегда крайне внимательно относимся к любой обратной связи и стараемся помочь.

### 2. ПРАВИЛА ВИЗИТОВ В КЛИНИКУ

Мы просим приходить в клинику за 10 минут до начала приема. А, если вы впервые в клинике, просим приходить за 20 минут до начала приема. Это нужно, чтобы вам было комфортнее адаптироваться к визиту и заполнить все документы, необходимые для безопасного и эффективного лечения.

Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более чем на 15 минут, мы имеем право отменить прием. Мы обязательно постараемся вас принять, но, если доктор в оставшееся время очевидно не успеет качественно провести процедуру, прием провести мы не сможем.

Просим с пониманием отнестись, если вы ожидаете прием более 10 минут, в связи с работой врача с другим пациентом. Мы делаем все возможное, чтобы избежать таких ситуаций, однако, в медицине, к сожалению, такое случается.

Если вы хотите отменить визит в клинику, мы просим сообщить об этом не позднее, чем за 24 часа до начала приема. Отмена визита менее, чем за 24 часа или неявка на визит после подтверждения приема – означает для нас невозможность помочь другому пациенту в это время и соответственно является значительной потерей для клиники. В этом случае клиника вправе бронировать следующие визиты по предварительной оплате или отказать в дальнейших визитах.

Накануне дня визита клиника напоминает пациенту о времени приема. Если пациент не подтверждает свой визит до 16.00 в день, предшествующий дню приема, то запись считается неподтвержденной и может быть аннулирована. Пациент может подтвердить свой визит лично

или по номеру телефона/мессенджером клиники.

В день визитов в клинику мы просим не использовать яркий парфюм, не употреблять в пищу сильно-пахнущие продукты (лук, чеснок и т.д.).

Просим перед визитом к врачу почистить зубы, чтобы удалить остатки пищи из полости рта. Если вам не удалось это сделать заранее, вы можете воспользоваться щетками с заранее нанесенной пастой, ополаскивателями, зубными нитями которые для вашего удобства есть в каждом из трех наших санузлов.

Если вы приходите с сопровождающими, мы просим во время приема сопровождающего находится в зоне ожидания, а не в лечебном кабинете. Исключение составляет детский прием.

### 3. ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ И КОМФОРТА

Для общего комфорта и безопасности в клинике мы не разрешаем:

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- курить табак, электронные сигареты и их аналоги;
- производить фото- и видеосъемку стоматологического приема без предварительного разрешения со стороны сотрудников клиники;
- проносить любые виды оружия и иные предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения со стороны сотрудников клиники;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в верхней одежде;
- небрежно относиться к имуществу клиники, нарушать чистоту
- нарушать правопорядок в помещениях клиники.

### 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 ранее заключен, в одностороннем порядке отказать от его выполнения, при условии отсутствия у пациента показаний к оказанию экстренной медицинской помощи.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение общественного порядка в помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Со своей стороны клиника в лице ее сотрудников гарантирует вам тактичное, внимательное отношение и решение ваших вопросов на любых этапах сотрудничества.**

*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 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.*

Smile. It's simple.