

Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОСЕТИТЕЛЕЙ) ПРИ НАХОЖДЕНИИ В МЕДИЦИНСКОЙ КЛИНИКЕ ОРТУС

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

В помещениях Клиники и ее структурных подразделений запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- 5) играть в азартные игры;
- 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 7) пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 8) пользование служебными телефонами;
- 9) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинику и ее структурных подразделениях Пациент обязан:

- 1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) выполнять требования и предписания врача;
- 4) соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 5) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 6) оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 7) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям;
- 8) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;
- 9) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- 10) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

Опоздания на прием:

- Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать еще немного раньше). Это позволит без спешки подписать все необходимые документы.
- 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 предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).
- Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента.

Отмена запланированного визита:

- 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 по телефону, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.
- Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 17:00, чтобы подтвердить ваш приход, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время может быть записан другой пациент.
- В случае отмены визита с вашей стороны менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

Перенос запланированного визита:

- 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.
- 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 об оказании медицинских услуг ознакомиться с его содержанием, положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг.
- 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 др.
- Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге жалоб и предложений. 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!