

«УТВЕРЖДЕНО»
Генеральный директор
ООО «Рич»
Лазарян Р. В.



Правила поведения пациентов (посетителей) при нахождении в медицинской клинике

Дорогие гости!

В нашей клинике приняты определенные правила поведения. Очень просим вас их придерживаться.

Опоздание пациента на прием:

- Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 10-15 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 регулярно (более 2-ух раз за план лечения), мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

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.
- Если администратор не смог связаться с вами накануне визита, чтобы подтвердить ваш приход, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время будет 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 предложить вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

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.

Общие правила:

- Мы убедительно просим вас перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг ознакомиться с его содержанием, прейскурантом на услуги, положением о гарантиях.
- 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 приводить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и т.п. А также соблюдать в клинике чистоту и порядок.

- Запрещается посещение клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

- Убедительная просьба родителей (законных представителей) следить за поведением детей (не разговаривать громко, не бегать по клинике, не рисовать на поверхностях, не предназначенных для рисования: стол, диваны, стены и др., не стучать руками и ногами по аквариуму и стеклянным дверям).

- Обращаем ваше внимание, что в случае порчи имущества клиники посетителем, посетитель выплачивает сумму ущерба в размере прямого действительного ущерба, размер которого определяется среднерыночной ценной, действующей на момент ущерба.

- 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!

- 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 гарантирует вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества. Благодарим вас за понимание!