8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

**Правила поведения пациентов в стоматологической клинике ООО «Клиника Современной стоматологии «Дентал Нео».**

**Дорогие пациенты. В нашей клинике приняты правила поведения. Очень просим Вас их соблюдать.**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Цель и назначение документа

Настоящие Правила поведения пациентов в частной стоматологической клинике ООО «Клиника Современной стоматологии «Дентал Нео» (далее — Клиника) регламентируют порядок взаимодействия между пациентами, персоналом и администрацией учреждения. Они направлены на обеспечение высокого уровня предоставления медицинских услуг, соблюдения правил ухода за пациентами и создания безопасной и комфортной обстановки для всех участников процесса.

1.2. Законодательная основа

Правила, разработаны с учетом требований законодательства Российской Федерации, включая: Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан», который устанавливает базовые принципы оказания медицинской помощи и защиты прав пациентов.

Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующий порядок подачи жалоб и их рассмотрения.

Санитарные правила и нормы (СанПиН), определяющие требования к организации работы медицинских учреждений.

1.3. Надежность ознакомления

Пациенты знакомятся с настоящими Правилами до начала оказания медицинских услуг. Это необходимо для четкого обеспечения и прозрачности взаимодействия сторон, предотвращения конфликтных ситуаций и эффективного выполнения лечебных мероприятий. Ознакомление может осуществляться через сайт «Клиники» **<https://dental-neo.ru>** и на стенде в зоне рецепции.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

1.4. Обеспечение безопасности и комфорта

Правила устанавливают стандарты поведения пациентов, которые обеспечивают соблюдение порядка, безопасности и благоприятной атмосферы в Клинике. Все действия должны соответствовать общепринятым нормам этики и деонтологии, а также требованиям гигиены и антисептики. Особое внимание уделяется защите конфиденциальных данных пациентов и сохранению врачебной тайны.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КЛИНИКУ**

2.1. Возможности получения медицинской помощи

Клиника предоставляет как плановые, так и экстренные стоматологические услуги. Пациенту следует обратиться в лично в клинику или связаться по телефону: **8(926)704-47-47; 8(499)702-47-47**.

2.2. Методы записи на прием

Запись на прием может осуществляться следующими способами:

Через администратора в соответствии с графиком работы Клиники и предоставляет полную информацию о наличии последних мест у специалистов с 10:00 до 21:00 с пн по вс

По телефону : **8(926)704-47-47; 8(499)702-47-47.** Телефонная запись удобна для пациентов, не предоставляет возможности лично посетить клинику. При этом важно сообщить все необходимые данные для оформления записей.

Через сайт :[**https://dental-neo.ru**](https://dental-neo.ru) . Оставив заявку

Посредством Whats app по телефону: **8(926)704-47-47**

Позволяет выбрать удобное время для визита и минимизировать ожидание в очереди.

2.3. Информация при записи

При записи на прием необходимо указать следующие данные:

ФИО полностью, чтобы избежать путаницы при оформлении медицинской карты.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

Контактный телефон, который будет использоваться для связи с пациентом в случае необходимости (например, изменения расписания врача).

Цель визита, чтобы позволить врачу подготовиться к приему и иметь все необходимые материалы и оборудование.

2.4. Ответственность за опоздание

Опоздание более чем на 15 минут может способствовать приему переноса в другое время. Это связано с тем, что каждый врач соблюдает строгий график, и его задержка одного пациента влияет на весь график работы. Важно понимать, что это не является дискриминацией, поскольку обусловлено необходимостью соблюдать права других пациентов. Если пациент заранее знает, что не сможет прийти в назначенное время, он должен сообщить об этом в Клинике не менее, чем за 24 часа, чтобы освободить место для других пациентов.

2.5. Документы и дополнительные рекомендации

Для первого приема пациент должен предоставить паспорт гражданина РФ. На его основе будет оформлена медицинская карта, которая хранится в Клинике. Карта содержит всю информацию о состоянии здоровья пациента, диагностике и проведенном визите, что позволяет повысить качество посещений.

Особые требования перед приемом:

Проведение гигиены полости рта. Это помогает врачу лучше оценить состояние здоровья и десен, а также риски распространения инфекции.

Сообщение о наличии аллергии на анестетики, медикаменты, материалы или хронические заболевания (диабет, сердечно-сосудистые заболевания и т.д.). Это позволит врачу скорректировать план лечения, исходя из индивидуальных особенностей пациента.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. Права пациентов

Каждый пациент имеет право:

-Выбрать лечащего врача (при такой возможности). Это позволяет пациенту чувствовать себя увереннее и комфортнее в процессе лечения. Выбор врача может основываться на рекомендациях знакомых, отзывах или личном опыте.

-Получите полную информацию о диагнозе, методах лечения, рисках и альтернативных вариантах терапии. Врачи должны объяснить сложные медицинские термины простым языком, чтобы пациент мог принять осознанное решение. Информирование должно быть подробным и включать все возможные последствия лечения.

-Отказываться от медицинского вмешательства (за исключением случаев, когда отказ от медицинского вмешательства повлечет за собой угрозу жизни пациента или других лиц). В этом случае врач обязан подробно объяснить все возможные последствия такого решения. Отказ должен быть оформлен в письменной форме, чтобы избежать недоразумений в будущем.

-Защита своих личных данных (конфиденциальность информации, врачебная тайна). Передача данных третьему лицу возможна только с письменного согласия пациента.

-Пациент может подавать жалобу руководителю клиники или контролирующим органам (например, Росздравнадзору), если пациент считает, что его права нарушены. В жалобе должны быть все факты и доказательства в письменном. Рассмотрение жалобы производится в установленные сроки, и пациент получает официальный ответ.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

3.2. Обязанности пациентов

-Соблюдать график приема. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, необходимо заранее уведомить Клинику о невозможности явиться в назначенное время. Это поможет избежать потерь времени как для пациента, так и для врача.

-Носить бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе. Это правило направлено на поддержание чистоты и стерильности помещений, что особенно важно в условиях стоматологического кабинета.

-Выключить мобильное устройство во время процедуры. Это необходимо для создания спокойной атмосферы для пациента и врача. Звонки могут отвлечь врача и нарушить ход лечения.

-Следовать всем рекомендациям после лечения (правильный уход за полостью рта, прием лекарственных препаратов и т.д.). Это способствует успешному завершению курса лечения и сокращению рисков. Нарушение рекомендации может привести к ухудшению состояния здоровья и необходимости повторного лечения.

-Бережно обращаться к имуществу Клиники. Любое умышленное или неосторожное повреждение оборудования, мебели или других предметов должно быть компенсировано пациентом в соответствии с законодательством. Это правило направлено на сохранение материальных активов клиники и обеспечение ее финансовой работы.

**4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

4.1. Информирование пациентов

Лечащий врач обязан предоставить пациенту всю необходимую информацию о состоянии его зубов, плане лечения и стоимости услуг. Это делается в доступной форме, с использованием наглядных материалов (схем, фотографий, моделей и т.д.), чтобы пациент мог визуально представить процесс лечения. Информирование проводится по поэтапному составлению плана лечения и включает в себя все этапы лечения.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

4.2. Конфиденциальность данных

Персональные данные пациента могут быть переданы третьему лицу только с его письменного согласия. Исключение составляют случаи, предусмотренные законом (например, судебные органы, органы здравоохранения). Врачи продолжают строго соблюдать врачебную тайну и не допускать разглашения информации о состоянии здоровья пациента без его согласия.

4.3. Ограничения на видеосъемку и фотосъемку

Видео- и фотосъемка в помещениях Клиники запрещена без предварительного разрешения сотрудников клиники и пациентов. Это связано с необходимостью защиты врачебной тайны, а также сохранением конфиденциальности других пациентов, находящихся в учреждении. Фотографии и видео могут использоваться только с разрешения всех участников процесса и с соблюдением всех норм закона о защите медицинских данных.

5. ГРАФИК РАБОТЫ И УСЛУГИ

5.1. Режим работы Клиники

Режим работы Клиники: с 10:00 до 21:00 с понедельника по воскресенье. График работы может меняться в праздничные дни или в случае форс-мажорных обстоятельств (например, ремонт, авария и т.д). В таких случаях информация о работе клиники будет размещена на сайте Клиники. Также можно уточнить режим работы по телефону.

5.2. Прейскурант услуг

Платные услуги оказываются согласно прейскуранту, который размещен в зоне рецепции. Перечень услуг включает в себя диагностику, лечение, профилактику, протезирование и другие виды стоматологической помощи.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

Стоимость услуг указана в рублях и включает все необходимые материалы и работу врача.

5.3. Гарантии на выполненные работы

Клиника предоставляет гарантии на выполненные работы при соблюдении рекомендаций врача. Гарантия не распространяется на случаи, если пациент не выполнил обязательные рекомендации (например, не пришел на контрольный осмотр, нарушил правила ухода за зубами и т.д.). В случае выявления дефектов в рамках гарантийного периода пациент имеет право на бесплатное исправление.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Личная ответственность пациента

Пациент несет полную ответственность за последствия, вызванные отказом от лечения или нарушением рекомендаций врача. Это может привести к ухудшению состояния здоровья, увеличению затрат на лечение и другим негативным последствиям. Важно понимать, что своевременное лечение и его выполнение значительно снижают риск заболеваний и улучшают результаты лечения.

6.2. Санкции за нарушение правил

За нарушение правил поведения в клинике (агрессия, курение, порча имущества, кража и т.д.) предусмотрены следующие меры:

-Прекращение обслуживания (кроме чрезвычайных ситуаций). Это означает, что пациент будет выведен из клиники и не сможет оказать дальнейшую помощь для урегулирования ситуации.

-Компенсация услуг. Если пациент умышленно или по неосторожности причинил вред имуществу Клиники, он обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме. Сумма расчета определяется на основании оценки стоимости.

-Клиника имеет право обратиться в полицию для привлечения нарушителя к ответственности.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1

8 926 704 47 47

8 499 702 47 47

dentalneo@yandex.ru

7. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

7.1. Подача жалобы

Жалобы на действия персонала Клиники могут быть поданы письменно на имя главного врача. В жалобе должны содержаться конкретные факты, даты и обстоятельства произошедших событий. Это позволяет объективно разобраться в ситуации и принять справедливое решение. Жалоба может быть подана как лично, так и по электронной почте.

7.2. Сроки рассмотрения жалоб

Ответ на жалобу будет принят в течение 30 дней с момента ее подачи. В случае сложной ситуации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. Клиент получает официальный ответ в письменной форме, где результаты рассмотрения жалоб и приняты меры.

7.3. Дальнейшие действия при неудовлетворенности решения

Если пациент не удовлетворен решением, вынесенным Клиникой, он имеет право обратиться в Росздравнадзор или суд. Эти органы обладают полномочиями для проведения независимых проверок и вынесения окончательного решения.

Правила размещены на сайте: \_\_\_\_\_\_ и в регистратуре Клиники.

Дата вступления в силу: « » \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г.

КПП: 772901001

ИНН: 9729300707

ОГРН: 1207700367115

Корр. счет: 30101810400000000225

Расчетный счет: 40702810738000207622 Юр.

Адрес: 119619, г. Москва

ул. Производственная, д. 10, к. 1, помещ. 9, офис 1