

ООО "Айкьюдента"

Юридический адрес: 105043, г. Москва,
вн. тер. г. муниципальный округ
Измайлово, ул. Парковая 3-Я, д. 8/19,
помещ. 2А/1

Фактический адрес: 105043, г. Москва,
вн. тер. г. муниципальный округ
Измайлово, ул. Парковая 3-Я, д. 8/19,
помещ. 2А/1

Телефон: +74951332048

Сайт: <https://iqdenta.ru>

E-mail: info@iqdenta.ru

Правила поведения пациентов (посетителей) при обращении и нахождении в клинике

Утверждено:

Генеральный директор ООО "Айкьюдента"

_____ / Дерябин Антон Васильевич

"__" _____ 202_ г.

Настоящие Правила поведения Пациентов в медицинской организации (далее по тексту – Правила) ООО «Айкьюдента» (далее по тексту – Клиника) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006» и иными нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения.

Правила являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим права, обязанности и правила поведения Пациента (Законных представителей) и иных лиц во время посещения Клиники, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), медицинской организацией и её сотрудниками, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1. Введение

1.1. Настоящие Правила являются обязательными для Пациентов (Заказчиков), Законных представителей пациентов и разработаны в целях обеспечения безопасности, комфорта и эффективности предоставления стоматологических услуг в Клинике, создания благоприятной атмосферы для пациентов и персонала, а также в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента.

1.2. Настоящие Правила размещаются на сайте Клиники <https://iqdenta.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах Клиники.

1.3. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их приблизительной стоимости, порядке оплаты и иную информацию непосредственно у Администраторов в Клинике, по телефону или на сайте.

1.4. Информация о перечне рекомендованных пациенту процедур, услуг и их стоимость включая скидки, доступна пациенту после соответствующей диагностики и консультации специалистов клиники в составленном плане лечения.

2. Общие правила

2.1. Мы настоятельно просим Вас ознакомиться: с настоящими правилами; перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг ознакомиться с его содержанием; прайс-листом на услуги; положением о гарантиях; правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг.

2.2. Не привозить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и др. Клиника является местом с повышенными требованиями к режиму дезинфекции с санитарно-эпидемиологическим нормам.

2.3. Соблюдайте общественно-культурные нормы:

- При необходимости общения по мобильному телефону говорите тише или выйдите на улицу, чтобы не мешать другим гостям и работе сотрудников Клиники;
- При необходимости просмотра контента с личного мобильного телефона (плеера и др.) пользуйтесь личными наушниками.
- Рекомендуем почистить зубы или прополоскать полость рта перед началом приема у врача – это элемент уважения к работе доктора.

2.4. В кабинете врача:

- Запрещено пользоваться мобильной связью, рекомендуем перевести телефон в беззвучный или авиарежим.

2.5 Просим Вас делиться своими впечатлениями о посещении клиники. Ваши отзывы помогают нам совершенствоваться и поощрять сотрудников. Также мы ценим конструктивную критику. Оставить отзыв, предложение или жалобу вы можете в книге «Жалоб и предложений» в Клинике или направить письмо руководителю на info@iqdenta.ru

3. Порядок записи на прием к врачу и подготовки к визиту

3.1. Запись на прием осуществляется по телефонам указанным на сайте <https://iqdenta.ru>, через онлайн-форму на сайте <https://iqdenta.ru> или лично в регистратуре Клиники.

3.2. Пациенту необходимо предоставить достоверную контактную информацию для оперативной связи.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации медицинские услуги в Клинике оказываются пациенту только при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, а именно паспорта гражданина РФ.

3.4. При первом посещении Клиники, до оказания любой из услуг администратор предложит оформить и подписать следующие документы: договор об оказании медицинских услуг, информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи, добровольное согласие на обработку персональных данных. Без оформления и подписания обязательных документов, установленных актуальным законодательством РФ, оказание медицинских услуг в Клинике не производится.

3.5. Клиника вправе связаться с Пациентом (Заказчиком) любым доступным способом (по телефону, с использованием мессенджера, иное) в целях подтверждения явки на прием по предварительной записи.

4. Время визита и опоздания

4.1. Пациент обязан прибыть на прием в строго назначенное время.

4.2. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут:

- Администратор Клиники вправе предложить пациенту дожидаться возможности приема в порядке "живой очереди" (если такая возможность есть и врач свободен).
- Прием может быть перенесен на другое время по согласованию с администратором и врачом.
- Клиника оставляет за собой право считать прием сорванным по вине пациента (см. п. 4).

4.3. Пациент обязан предупредить Клинику об опоздании или невозможности прийти по возможности заблаговременно.

5. Отмена или перенос записи Пациентом

5.1. Пациент обязан уведомить Клинику любым доступным способом (по телефону, мессенджеру, лично) об отмене или необходимости переноса предварительной записи не менее чем за 24 часа до назначенного времени приема.

5.2. Накануне визита администратор клиники свяжется с пациентом по телефону или при помощи мессенджера, чтобы подтвердить приход пациента.

5.3 Если администратор не смог связаться с пациентом накануне визита до 21:00, чтобы подтвердить приход, визит считается отмененным пациентом и на ранее забронированное время может быть записан другой пациент. Пациенту будет выслано смс-уведомление об отмене приема.

5.4. В случае неявки на прием без предварительного предупреждения или повторной неявки Клиника оставляет за собой право:

- Осуществлять последующие записи по предоплате.
- Предлагать прием без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора)
- Отказать в дальнейшем обслуживании (в исключительных случаях систематических срывов).

5.5. В случае отмены визита со стороны Пациента 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).

6. Отмена или перенос записи Клиникой

6.1. Руководство Клиники и сотрудники делают 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. В этом случае прием может задержаться или быть отменен до обеспечения пациенту, находящемуся в кабинете необходимой срочной внеплановой помощи в требуемом объеме.

6.2. Клиника обязуется накануне (за 12 часов) сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.

7. Конфиденциальность и персональные данные

7.1. Клиника гарантирует конфиденциальность медицинской информации и персональных данных пациентов в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ "О персональных данных" и Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

7.2. Пациент предоставляет Клинике согласие на обработку персональных данных при оформлении документов.

7.3. Пациенты обязаны уважать конфиденциальность других пациентов и не разглашать информацию, ставшую им известной во время пребывания в Клинике.

8. Информированное добровольное согласие и оплата услуг

8.1. Перед оказанием любой медицинской услуги пациенту предоставляется полная информация о диагнозе, целях, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, а также о предполагаемых результатах. Лечение проводится только после получения информированного добровольного согласия пациента (или его законного представителя).

8.2. Пациент обязан своевременно оплачивать оказываемые платные медицинские услуги в соответствии с утвержденным прейскурантом и условиями Договора.

8.3. Порядок оплаты (предоплата, оплата после приема, рассрочка) уточняется при записи и оформлении договора.

9. Правила поведения Пациента в Клинике

9.1. При посещении Клиники Пациент должен:

- надеть бахилы, которые лежат в специальных контейнерах при входе в Клинику;
- снять верхнюю одежду в гардеробе, расположенном в клиентской зоне;
- обратиться к Администратору, изложив цель визита и предоставив необходимые документы.

9.2. При первом посещении Клиники Пациент предъявляет Администратору Паспорт. Это необходимо для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного

согласия на медицинское вмешательство, а также других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и их последующего подписания.

9.3. При первом обращении в Клинику Пациенту следует явиться на приём за 15- 20 минут до его начала. Это время требуется для заключения Договора и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных и др.).

9.4. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу. Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям Клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. При грубом нарушении посетителями Правил внутреннего распорядка работы клиники, сотрудники клиники могут отказать в приеме, а также использовать охранную сигнализацию.

9.5. При пребывании в Клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра. Клиника не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

9.6. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала Клиники.

10. Обеспечение безопасности в Клинике

10.1. В целях обеспечения безопасной работы Клиники во всех рабочих помещениях установлено и ведется видеонаблюдение.

10.2. Телефонные разговоры, ведущиеся с рабочих телефонов Клиники, подлежат аудиозаписи с целью регистрации формы общения сторон; вызовов пациента на прием и засвидетельствования рекомендаций врача и персонала клиники.

11. При нахождении в Клинике Пациенту запрещается:

- входить в Клинику на роликах и с велосипедами, с собаками (кроме животных-поводырей при предъявлении документа) и другими животными;
- курить (включая электронные сигареты и вейпы);
- громко разговаривать, употреблять нецензурную лексику, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;
- находиться в верхней одежде;
- находиться без бахил;
- употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- приносить свою пищу. Употреблять пищу и напитки (кроме воды) в зонах ожидания и лечения. В специально отведенных местах (кулер, кофемашина) – разрешается.
- осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;
- производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории Клиники без письменного разрешения Генерального директора или Главного врача (а при его

отсутствии - управляющей клиники). При этом съёмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан;

- приходить в Клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

12. Обратная связь и разрешение вопросов

12.1. Клиника ценит мнение пациентов. Все замечания, пожелания и претензии принимаются:

- Лично у администратора или руководителя Клиники.
- По телефону: + 74951332048.
- По электронной почте: iqdzmupravlenie@gmail.com или info@iqdenta.ru
- Через форму обратной связи на сайте: <https://iqdenta.ru>

12.2. Клиника обязуется рассмотреть обращение в разумные сроки и дать ответ в соответствии с действующим законодательством.

13. Причины отказа в оказании платных медицинских услуг:

- невозможность обеспечить безопасность медицинских услуг;
- нахождение Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила;
- опоздание Пациента;
- пациент не оплатил ранее оказанные ему платные медицинские услуги.
- пациент не следует предписаниям лечащего врача, не соблюдает внутренний распорядок и указанные выше правила медицинского учреждения.

При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Клиники вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациентов в Клинике.

Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровнях.

Мы стремимся создать для Вас комфортную и безопасную среду для получения качественной стоматологической помощи! Соблюдение этих Правил поможет нам в этом.

Утверждено:

Генеральный директор ООО "Айкьюдента"

_____/ Дерябин Антон Васильевич
"__" _____ 202__ г.