

- 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.

- За оставленные без присмотра ценные вещи администрация ответственности не несёт.

- Уважительное отношение пациента ко всем сотрудникам и гостям клиники - залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения!

ОПОЗДАНИЯ ПАЦИЕНТА НА ПРИЕМ:

- Просим Вас прийти на первичный приём за 20 минут до приема, чтобы оформить все необходимые документы заранее. На последующие приемы для оформления документации рекомендуем приходиться за 15 минут до приёма.

- Пожалуйста, не опаздывайте! Если Вы опоздали более, чем на 15 минут (или на 20% 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 раз за полгода), мы оставляем за собой право предложить Вам следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (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 4 рабочих часа до приема.

- Администратор не обязан напоминать Вам о приеме, но мы искренне заботимся о своих пациентах и всегда стараемся предупреждать Вас накануне визита, чтобы подтвердить ваш приход. Просим Вас быть на связи.

- Если администратор не смог связаться с Вами накануне визита до 20:00, чтобы подтвердить Ваш приход, мы считаем Ваш визит отмененным и на ранее забронированное для Вас время будет записан другой пациент. Вам будет выслано смс-уведомление об отмене приема.

- В случае отмены визита с Вашей стороны менее чем за 4 рабочих часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предложить Вам следующие приемы «день в день» (при наличии свободного времени у доктора). Кроме того, клиника вправе запросить выплату фактически понесенных расходов в виде простоя клиники в размере 1000 рублей за час (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

ПЕРЕНОС ЗАПЛАНИРОВАННОГО ВИЗИТА КЛИНИКОЙ:

- Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к задержке и переносу визита в связи с экстренной ситуацией. Такое случается очень редко и в исключительных ситуациях.

Техника безопасности на стоматологическом приёме

ДО ПРИЕМА:

- обязательно перекусите, но не переусердствуйте, это обеспечит Вам более комфортное нахождение в стоматологическом кресле во время приема и позволит не испытывать чувство голода после приема, если врач порекомендует Вам воздержаться от приема пищи на определенный срок;

- ни в коем случае не принимайте алкоголь и иные вещества, воздействующие на психику, за 24 часа до визита, поскольку действие таких веществ может блокировать действие



ПРАВИЛА поведения пациентов (посетителей) при нахождении в ООО «ОРХИДЕЯ»

Дорогие гости! В наших клиниках приняты определенные правила поведения. Для обеспечения комфортного и качественного лечения рекомендуем Вам строго их придерживаться.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА:

- Мы убедительно просим Вас перед подписанием Договора на оказание платных стоматологических услуг ознакомиться с его содержанием, прайс-листом на услуги, положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «ОРХИДЕЯ», Правилами эксплуатации результатов стоматологических работ и услуг.
- Просим Вас переводить мобильный телефон в авиа или беззвучный режим, чтобы он не отвлекал ни Вас, ни Вашего лечащего врача.
- Рекомендуем Вам надевать удобную и комфортную одежду на стоматологический прием, обращаем внимание, что в кабинет нельзя заходить в верхней одежде.
- Перед посещением врача-стоматолога необходимо тщательно почистить зубы, если по какой-либо причине Вы не успели этого сделать, Вы можете воспользоваться одноразовой зубной щёткой в туалетной комнате клиники. В таком случае не забудьте прийти за 30 минут до приёма, чтобы успеть почистить зубы и успеть подписать все необходимые документы.
- Пожалуйста, если Вы планируете видео, аудио 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.
- Настоятельно рекомендуем приходить на прием без маленьких детей, если Вам не с кем оставить ребенка Вы можете перенести приём на более удобное время.
- Медицинская клиника – место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим Вас не привозить в клинику Ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и т.п.
- В помещениях клиники можно находиться исключительно в медицинских бахилах или сменной обуви. Для Вашего удобства бахилы располагаются в специальном контейнере у входа в клинику, просим Вас не забывать их надевать.
- Врачи нашей клиники – профессионалы своего дела, и они прикладывают все усилия для того, чтобы на приеме Вам было комфортно и Вы не испытывали неприятных ощущений. Если Вы привели на прием ребенка, пожалуйста, не пугайте его стоматологами до приема, скорее всего в кресле он не испытает никаких неприятных ощущений.
- Просим Вас не кричать и не разговаривать громко в помещениях клиники, это может причинить неудобства другим пациентам и негативно сказаться на лечебном процессе.

обезболивающих, что сделает лечение болезненным или вообще невозможным, помните, что врач имеет право отказаться проводить приём, если пациент находится в состоянии алкогольного или иного опьянения;

- рекомендуется воздержаться от курения перед приемом;
- запрещено заходить в кабинет в верхней одежде и в уличной обуви без бахил, бахилы следует надеть сразу при входе в клинику, верхнюю одежду оставить в гардеробе;
- нельзя приходить на приём с повышенной температурой тела, при наличии кашля, насморка, заложенности носа, острой формы герпеса, в состоянии похмелья, в таких состояниях необходимо перенести прием;
- необходимо внимательно ознакомиться со всеми документами, поставить соответствующие подписи, уделить особое внимание анкете здоровья, указать в ней актуальную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, поскольку это является одним из важнейших критериев для выбора способа лечения и гарантирует Вашу безопасность.

ВО ВРЕМЯ ПРИЕМА:

- нельзя закрывать рот во время проведения врачом манипуляций в Вашей ротовой полости, пока сам врач не подскажет, что Вы можете закрыть рот;
- если Вам сложно держать рот открытым на протяжении времени лечения, попросите врача поставить Вам распорку, эта процедура полностью безболезненна и безопасна;
- не пытайтесь разговаривать с врачом во время стоматологических манипуляций, если Вы испытываете дискомфорт, поднимите левую руку, это универсальный сигнал, который даст врачу понять, что Вам некомфортно;
- нельзя крутить головой во время манипуляций во рту;
- если ребёнок не соблюдает указанные правила, врач имеет право на любом этапе остановить лечение в целях безопасности самого ребенка.

ПОСЛЕ ПРИЕМА:

- четко соблюдайте рекомендации врача, а также правила эксплуатации стоматологических работ и услуг;
- во избежание травмирования слизистой оболочки рекомендуется жевать только после окончания действия анестезии;
- если после приема Вы ощущаете дискомфорт (острый край зуба, протеза, острый край лунки удаленного зуба и т.п.) в кратчайшие сроки обратитесь в Клинику.

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!