

Генеральный директор ООО «ДЦДИ»

Е. В. Жданов

к Приказу №16 от 01.07.2025 г.



1. Правила записи и отмены приемов.

1.1. Первый прием в клинике:

- 1.1.1. На первый прием необходимо прийти в клинику за 20 минут до назначенного времени приема, чтобы изучить и заполнить необходимые документы (договор на оказание медицинских услуг, анкету состояния здоровья, согласие на осмотр и т.п.). Эти документы являются обязательными для заполнения до начала приема.
- 1.1.2. На первый прием несовершеннолетнего ребенка по закону обязательно должны прийти родители или законные представители (опекуны, усыновители или попечители). Только они подписывают договор, согласие на медицинское вмешательство, план лечения в присутствии сотрудника медицинского учреждения.

1.2. При себе необходимо иметь следующие оригиналы документов:

- 1.2.1. для оформления документов на совершеннолетнего пациента - паспорт и СНИЛС
- 1.2.2. для оформления документов на несовершеннолетнего пациента:
 - родителям: паспорт родителя, свидетельство о рождении или паспорт ребенка, СНИЛС ребенка;
 - опекунам, попечителям, усыновителям — свой паспорт, постановление органов опеки/свидетельство о государственной регистрации акта усыновления, свидетельство о рождении или паспорт ребенка, СНИЛС ребенка;
- 1.2.3. Если эти правила не будут соблюдены, прием не состоится.
- 1.2.4. Перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг просим вас ознакомиться с его содержанием, а также прайс-листом на услуги, Положением о гарантиях и Правилами записи и отмены приемов, нахождения в клинике и оплаты услуг. Это возможно сделать заранее на сайте клиники или на информационном стенде.

1.3. Опоздания пациента на прием:

- 1.3.1. Пожалуйста, не опаздывайте. Если вы опоздали более чем на 15 минут, ваш прием может не состояться: у врача не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи.
- 1.3.2. В случае регулярных опозданий более чем на 15 минут (более 3-х раз за план лечения), мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).

1.4. Отмена запланированного визита пациентом:

- 1.4.1. Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема. Тогда у нас будет возможность предложить вам другой день для лечения и дать возможность прийти на прием в освободившееся время другому пациенту.

- 1.4.2. Накануне визита вам придет уведомление в WhatsApp для подтверждения приема. В случае отсутствия подтверждения до 14.00, администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи.
 - 1.4.3. Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 19:00 с понедельника по субботу и до 17.00 в воскресенье, чтобы подтвердить ваш приход, мы оставляем за собой право считать ваш визит отмененным и можем использовать это время для приема другого пациента. Вам будет выслано смс-уведомление об отмене приема.
 - 1.4.5. В случае трехкратной отмены визита с вашей стороны или неявки в день подтвержденного визита, мы оставляем за собой право предложить вам запись на следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).
- 1.5. Перенос запланированного визита клиникой:
- 1.5.1. Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Однако в случае невозможности провести запланированный прием, клиника обязуется накануне или в день приема сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема.

2. Общие правила

- 2.5. При посещении клиники пациентам и их сопровождающим необходимо надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду и зонты в гардеробе, крупногабаритные вещи (чемоданы) - на стойке администраторов.
- 2.6. Допускается 1 сопровождающий в кабинет лечащего врача во время приема.
- 2.7. Не оставляйте свои вещи без присмотра: персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность.
- 2.8. Предоставляйте всю известную вам информацию о состоянии своего здоровья, заболеваниях, аллергических реакциях, извещайте лечащего врача обо всех осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения, а также о принимаемых лекарственных препаратах.
- 2.9. 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.
- 2.10. Не используйте мобильные телефоны в кабинете врача во время лечения: пациенты – для разговора, написания сообщений, фото- и видео - съемки; сопровождающие – для телефонных разговоров.
- 2.11. Выключайте звук на телефоне во время приема.
- 2.12. Медицинская клиника — место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим вас не приводить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и других животных.
- 2.13. На прием к врачу-стоматологу не допускается пациент и сопровождающий с признаками острого инфекционного заболевания (повышенная температура тела, кашель, насморк), а также пациенты в алкогольном или наркотическом опьянении.

- 2.14. Пациенты с признаками ОРВИ, ОРЗ, гриппа, инфекций верхних дыхательных путей и пр., записанные на прием к ЛОР-врачу должны использовать средства индивидуальной защиты (маски) во всех зонах клиники, за исключением кабинета ЛОР-врача.
- 2.15. Относитесь с пониманием и терпением, если доктор ненадолго задержит прием. В медицинской практике бывают непредвиденные случаи, которые могут повлиять на время приема.
- 2.16. Запрещается употребление спиртных напитков и курение (в том числе электронных сигарет) в клинике и на прилегающей территории (крыльцо, пандус).
- 2.17. Соблюдайте тишину в зоне ожидания. Не допускаются крики, громкие разговоры, прослушивание музыки и просмотр видео без использования гарнитуры (наушников).

3. Порядок и сроки оплаты стоматологических услуг.

- 3.1. Консультативно-диагностические услуги оплачиваются в день их получения.
- 3.2. Терапевтическое лечение (кариес и его осложнения, реставрация зубов, профессиональная гигиена полости рта, эндодонтическое лечение и т.д.) оплачивается после выполнения, в день оказания услуги.
- 3.3. Хирургическое лечение (удаление зубов, имплантация и т.п.) оплачивается после выполнения, в день оказания услуги.
- 3.4. Ортопедическое лечение (зубные протезы, виниры, коронки, керамические накладки):
 - 3.4.1. диагностические манипуляции и одномоментные работы (до составления заказа - наряда) - по факту выполненной работы, в день выполнения;
 - 3.4.2. 50% стоимости согласованного с пациентом плана лечения (после составления заказ-наряда, до отправления в зуботехническую лабораторию);
 - 3.4.3. оставшуюся часть денег пациент вносит по готовности работы в день фиксации/сдачи работы, до начала приема.
- 3.5. Ортодонтическое лечение оплачивается:
 - 3.5.1. диагностические манипуляции и одномоментные работы - по факту выполненной работы, в день выполнения;
 - 3.5.2. лечение с использованием брекет-системы возможно оплатить:
 - ✓ 100% стоимости при начале лечения
 - ✓ 30% стоимости в день фиксации брекет-системы, далее рассрочка на 9 месяцев равными платежами ежемесячно не зависимо от графика приемов;
 - ✓ при лечении с применением сегментарной брекет-системы - 30% стоимости в день фиксации брекет-системы, далее рассрочка на 3 месяца равными платежами ежемесячно не зависимо от графика приемов.
 - 3.5.3. лечению с применением элайнеров оплачивается в несколько этапов:
 - ✓ планирование лечения на системе элайнеров (клинчек) – 100% оплата в день диагностики, перед отправлением заказ-наряда в лабораторию;
 - ✓ изготовление кап - 100% стоимости после утверждения плана лечения (клинчека), перед отправлением в лабораторию заказ-наряда на каппы;
 - ✓ ортодонтическая коррекция элайнерами – рассрочка на 6 месяцев равными платежами ежемесячно не зависимо от графика приемов.
 - 3.5.4. лечение с применением ортодонтических аппаратов оплачивается в 2 этапа:
 - ✓ 50 % стоимости при утверждении плана лечения и перед отправлением в лабораторию заказ-наряда
 - ✓ 50% стоимости – в день фиксации аппарата.
- 3.6. В случае нарушения правил оплаты клиника оставляет за собой право отказать в записи и приеме пациента до погашения долга или восстановления графика внесения платежей, при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

4. Заключительные положения

- 4.1. 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 обращение и ответим на него. Также при возникновении любых вопросов, касающихся лечения, оплаты услуг, обслуживания, пожалуйста, обращайтесь по телефонам клиники, указанным на официальном сайте.
- 4.2. Уважительное отношение пациента ко всем сотрудникам и гостям клиники залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения.
- 4.3. Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровнях.
- 4.4. 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.
- 4.5. Со своей стороны, клиника и ее сотрудники гарантирует вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.



ООО «ДЦДИ»

142001, Московская область г. Домодедово, 1-я Коммунистическая, д. 31Б

Тел: +7 (499) 213-31-39

ПРИКАЗ № 16

**об утверждении Правил записи и отмены приемов,
нахождения в клинике и оплаты услуг в ООО «ДЦДИ»**

г. Домодедово

01.07.2025 г.

Данные Правила разработаны с целью улучшения качества обслуживания пациентов в клинике, оптимального взаимодействия врача и пациента, уважительного отношения к работе персонала, личному времени пациентов и комфортному пребыванию их в клинике.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила записи и отмены приемов, нахождения в клинике и оплаты услуг в ООО «ДЦДИ» с 01.07.2025 г. (Приложение 1 к данному приказу).
2. Главному врачу ознакомить всех работников с данными Правилами под роспись, а также разместить текст данных Правил на информационном стенде (уголке потребителя) и на сайте ООО «ДЦДИ».
3. Контроль за исполнением данных Правил оставляю за собой.

Генеральный директор

Е.В. Жданов