

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

### 1. Общие положения

Настоящие правила определяют поведение пациента в сети клиник « SKYDENT». Соблюдение данных правил позволяет обеспечить вашу безопасность и комфорт в медицинском учреждении, а также оказать медицинские услуги и провести диагностику и лечение в соответствии с требованиями.

### 2. Расположение и режим работы клиник:

г. Новосибирск, Октябрьский район, ул. Военная 9/2

Режим работы клиники: с 8:00 до 21:00, перерыв с 14:00 до 15:00, без выходных.

Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам.

### 3. Порядок обращения пациентов в клинику

3.1 Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи.

Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный прием, осмотр, лечение).

Продолжительность первичного приема у врача любой специальности составляет от 30 мин до 60 мин. Первичный прием – первое посещение нашей клиники, далее у каждого нового специалиста – уже повторный прием.

Продолжительность повторного приема определяет врач после консультации.

Продолжительность осмотров – 15 мин у любого специалиста, включая детского стоматолога.

3.2. Предварительная запись на прием осуществляется:

- ✓ По телефону
- ✓ На сайте клиники
- ✓ Непосредственно в клинике

3.2.1. Все входящие звонки обслуживают администраторы клиники, которые смогут проконсультировать по предоставляемым услугам, подобрать максимально удобное время приема и ответить на другие вопросы в рамках своей компетенции.

Единый номер телефона 8(383)209-00-90

Дополнительный номер: 8983-303-00-90

За сутки администратор напоминает пациенту о визите в форме звонка по телефону. А пациентам, записанным на лечение во сне, звонят за 4 дня и за сутки. Также администратор может позвонить за несколько дней подтвердить визит, если у Вас запланировано длительное лечение (операция). Если пациент не отвечает на звонок три раза, то администратор отправляет СМС (но! Только повторным пациентам, у кого подписано согласие на СМС-рассылку).

При необходимости поменять форму напоминания пациент может обратиться к администратору.

Внимание! Все разговоры записываются.

3.2.2. Для того, чтобы оформить заявку через сайт клиники, нужно заполнить необходимую форму: заказать звонок, записаться на прием или задать вопрос специалисту. В течение 10 мин после отправки заявки (в рабочее время клиники) с Вами свяжется администратор для согласования времени записи на прием или врач, для ответа на Ваш вопрос. Если заявка оформлена вне рабочее время клиники, то звонок от администратора поступит в 9:00 следующего дня. Если в течение 10 минут в рабочее время колл-центра заявка не была подтверждена, то, возможно, произошел технический сбой и необходимо повторно отправить заявку или позвонить по телефону в колл-центр.

#### 4. Порядок посещения центра

При посещении клиники пациенту необходимо:

- Приходить на прием раньше (за 15 минут) для заполнения необходимой документации
- В случае опоздания сообщать об этом по телефону администраторам
- При себе иметь паспорт (только на первичный прием)
- Надевать бахилы
- Верхнюю одежду оставлять в специальной кабинке, закрывающейся на ключ
- Не входить в кабинет самостоятельно. Только по приглашению врача или ассистента.

4.1. При первичном обращении пациенту необходимо заключить договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие, а так же согласие на обработку персональных данных. Для этого при себе иметь паспорт.

4.2. При обращении несовершеннолетнего пациента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем). Дальнейшие посещения специалистов клиники возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.

4.3. При опоздании на прием более чем на 20 минут от назначенного времени, врач вправе изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить приём, если Ваше опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма.

#### 4.4. ДМС (добровольное медицинское страхование)

Оказание медицинской помощи за счет средств ДМС осуществляется лицам, застрахованным в страховых компаниях, с которыми клиника имеет договор об оказании медицинской помощи по добровольному медицинскому страхованию. Нашим партнером является:

- «Альфастрахование»
- «СОГАЗ»
- «Росгосстрах»
- «Ингосстрах»
- «Симаз-Мед».

Если Ваш договор страхования предусматривает обслуживание по гарантийным письмам, свяжитесь с куратором своей Страховой Компании (телефон указан на страховой карточке) и запросите гарантийное письмо. Сделать это необходимо заранее, перед приемом.

Внимание! В холлах ведется видеонаблюдение и аудиорегистрация на ресепшене.

## 5. Оплата услуг:

5.1. Расчет производится наличными или безналичными денежными средствами, пластиковой картой через банковский терминал. Медицинские услуги оплачиваются после их оказания в каждое посещение или авансовыми платежами. Перед началом протезирования с пациента взимается аванс не менее 40% от общей стоимости работы.

Перед началом ортодонтического лечения необходимо оплатить стоимость аппаратуры.

### 5.2. Сертификаты

При предъявлении подарочного сертификата, указанная в нем сумма заносится администратором на лицевой счет предъявителя или указанного им лица и расходуются по принципу Депозита. Сертификат изымается у пациента.

Подарочный сертификат возврату не подлежит (то есть обналичить его нельзя).

### 5.3. Бонусная система

- Скидки предоставляются постоянным клиентам сети клиник по дисконтным картам «SKYDENT». Дисконтная карта является накопительной и подлежит обмену при достижении соответствующей суммы:

5% от 50 000 руб. до 150 000 руб.

7% от 150 000 руб. до 350 000 руб.

10% от 350 000 руб.

- Дисконтная карта может передаваться близким родственникам
- Владельцами карты могут быть только физические лица
- Дисконтная карта действует во всех клиниках сети «SKYDENT»
- Дисконтная карта является собственностью сети клиник «SKYDENT»
- Скидка по карте не суммируется с акциями
- Скидка по карте не распространяется на аксессуары и материалы (импланты, абатменты, костнопластические материалы)

## 6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

6.1. Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие здоровье медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение пяти рабочих дней. При себе иметь паспорт.

6.2. Больничный лист, или лист нетрудоспособности клиника НЕ выдает. Так как трудоспособность после манипуляций, проводимых в сети клиник, не нарушается.

6.3. Если пациент (или его законный представитель) хочет получить информацию по проведенному лечению или стоимости проведенного лечения, то администратор сможет предоставить данную информацию, только перезвонив пациенту на номер, указанный в карте пациента (электронной или бумажной).

7. Права и ответственность пациента за нарушение правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.