Общество с ограниченной ответственностью

«Белые Паруса»

357390, Ставропольский край, Предгорный р-н, ст-ца Суворовская, ул. Гагарина, зд. 1В
ОГРН 1152651009345 ИНН 2618021494 КПП 261801001 Банк: ФИЛИАЛ №4 ПАО КБ «ЦЕНТР-ИНВЕСТ»

р/с: 40702810309400000091
БИК: 040702734 к/с: 30101810400000000734
Телефон: +7 (928) 344-32-65
white.s.1@mail.ru
belparus.pro

Приказ

Об утверждении Правил записи и отмены приемов, нахождения в клинике и оплаты услуг в ООО «Белые Паруса»

ст-ца Суворовская
20.09.2026 г.

Данные правила разработаны с целью улучшения качества обслуживания пациентов в клинике, оптимального взаимодействия врача и пациента, уважительного отношения к работе персонала, личному времени пациента 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 «Белые Паруса» с 20.09.2026 г. (Приложение 1 к данному приказу).
2. Главному врачу ознакомить всех работников с данными Правилами под роспись, а также разместить текс данных Правил на информационном стенде (уголке потребителя) и на сайте ООО «Белые Паруса».
3. Контроль за исполнением данных Правил оставляю за собой.

Генеральный директор _____ В. И. Харитонов

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Белые Паруса»

_____ В. И. Харитонов

К Приказу от 20.09.2026.г.

1. Правила записи и отмены приемов

1.1. Первый прием в клинике

На первый прием необходимо придти 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.

1.2. При себе необходимо иметь оригинал документа, удостоверяющего личность – паспорт

1.2.1. Если эти правила не будут соблюдены, прием не состоится.

1.2.2. 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. Опоздание 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, за 24 часа до приема. Тогда у нас будет возможность предложить Вам другой день для лечения и дать возможность придти га прием в освободившееся время другому пациенту.

1.4.2. Накануне визита Вам смс для подтверждения приема. В случае отсутствия подтверждения до 14:00, администратор свяжется с Вами, чтобы подтвердить ваш приход. Просим Вас быть на связи.

1.4.3. 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. При переносе 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

2.1. При посещении клиники пациентам и их сопровождающим необходимо надевать бахилы, оставлять верхнюю одежду и зонты в гардеробе, крупногабаритные вещи (чемоданы) – на стойке администраторов.

2.2. Допускается один сопровождающий в кабинет лечащего врача во время приема.

2.3. Не оставляйте свои вещи без присмотра: персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность.

2.4. 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 препаратах.

2.5. 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.

2.6. Не используйте мобильные телефоны в кабинете врача во время лечения: пациенты – для разговора, написания сообщений, фото – и видеосъемки, сопровождающие – для телефонных разговоров.

2.7. Выключайте звук на телефоне во время приема.

2.8. Медицинская клиника – место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим Вас не приводить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и других животных.

2.9. 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.

2.10. Отнеситесь с пониманием и терпением, если доктор ненадолго задержит прием. В медицинской практике бывают непредвиденные случаи, которые могут повлиять на время приема.

2.11. Запрещается употребление спиртных напитков и курение (в том числе электронных сигарет) в клинике и на прилежащей территории (крыльцо, пандус).

2.12. 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 после выполнения, 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) 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 заказ-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. 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 ГН 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, указано 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 местом 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.