

Правила записи на первичный прием, консультацию или обследование

1. Оказание медицинских услуг в ООО «Бест Клиник» осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг.
2. Оказание медицинских услуг в ООО «Бест Клиник» производится по предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на прием к врачу осуществляется:
 - a. Непосредственно при обращении в регистратуру ООО «Бест Клиник»:
 - b. Позвонив в регистратуру поликлиники по телефонам 8 (863) 200-32-08;.
 - c. Путем записи в электронном виде через сеть Интернет на ООО «Бест Клиник»
 - d. **Пациент при личном обращении в регистратуру** медицинского центра для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача медицинской организации. Регистратор медицинского центра производит запись с учетом пожеланий Пациента в соответствии с расписанием приема врача.
 - e. **При телефонном обращении** необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:
 - e.i.1. ФИО;
 - e.i.2. Номер контактного телефона.
 - f. Пациент сообщает работнику ООО «Бест Клиник» специализацию и/или ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, или проблему, с которой он обращается к врачу, а также желаемую дату, и время приема. На основании сведений, полученных от Пациента, регистратор производит запись.
 - g. **Запись в электронном виде** осуществляется Пациентом самостоятельно, без участия медицинских работников, через сеть Интернет, при этом:
 - g.i.1. пациент самостоятельно заходит на официальный сайт медицинского центра через сеть Интернет;
 - g.i.2. выбирает врача или медицинскую услугу;

- g.i.3. выбирает дату и время приема;
- g.i.4. осуществляет запись на прием.
- h. Допускается оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.
- i. В случае опоздания Пациента сотрудники регистратуры вправе перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.

ВНИМАНИЕ!

ПРИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ на прием к врачу по телефону, при личном обращении или заказе через сайт — ПРОСИМ ВАС за день до даты посещения врача УТОЧНИТЬ в регистратуре, состоится ли прием (болезнь врача, курсы, отпуск и др.), а также информировать, в случае если Вы не сможете посетить врача.

3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, Пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях медицинского центра.
4. Медицинская услуга может быть оказана на дому, в случаях, определенных медицинским центром. Заявка о необходимости оказания медицинской услуги на дому передается непосредственно в регистратуру медицинского центра, либо по телефону регистратуры.
5. В регистратуре медицинского центра при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
 - адрес регистрации или места жительства;
 - контактный телефон.
6. Перед оказанием каждой медицинской услуги Пациенту предоставляется в доступной для него форме информация:

- 6.1. о действующем прейскуранте цен;
- 6.2. о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
- 6.3. о медицинских работниках, предоставляющих соответствующие платные медицинские услуги (их профессиональном образовании, квалификации, сертификации);
- 6.4. о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи вне ООО «Бест Клиник»;
- 6.5. о состоянии здоровья Пациента, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, болевых ощущениях, побочных эффектах, ожидаемых результатах лечения, а также о продолжительности рекомендуемого лечения;
- 6.6. об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях (а также их аналогов), в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Бест Клиник» и Пациентом.

7.1. В случае нарушения прав, Пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к Руководителю (и/или Главному врачу) медицинского центра согласно графику приема должностными лицами медицинского центра граждан, утвержденного руководителем медицинского центра.

7.2. Споры и разногласия, возникающие при оказании Медицинских услуг, могут быть урегулированы в рамках процедуры медиации при содействии медиатора на условиях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом РФ от 27.07.2010 г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

7.3. В случае если в результате процедуры медиации спор не был разрешен, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

8. Режим работы медицинского центра ООО «Бест Клиник» и его должностных лиц.

8.1. Режим работы ООО «Бест Клиник» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Бест Клиник» с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы ООО «Бест Клиник» определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки сотрудников ООО «Бест Клиник» (график работы (смен) устанавливаются Руководителем ООО «Бест Клиник», в соответствии с трудовыми договорами и должностными инструкциями сотрудников.

8.4. График и режим работы ООО «Бест Клиник» утверждаются Руководителем ООО «Бест Клиник», исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

8.5. Прием Пациентов должностными лицами осуществляется в часы приема граждан. Часы приема граждан фиксируются на стенде.

8.6. Информация о времени работы ООО «Бест Клиник», его должностных лиц, специалистов находится на информационных стендах, в регистратуре Медицинского центра, а также на официальном сайте организации.