

# Правила оказания медицинских услуг в Пермском филиале АО «Группа компаний «Медси». Информация для пациентов.

## 1. Запись на прием.

В Клинике МЕДСИ в Перми прием осуществляется по предварительной записи по телефону или при личном обращении в регистратуру.

Записаться на прием к любому специалисту можно по телефону 2-150-630.

Мы принимаем звонки в будни с понедельника по пятницу с 08.00 до 21.00, суббота с 09.00 до 17.00, воскресенье с 09.00 до 15.00.

При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

Забор анализов осуществляется без предварительной записи. График работы процедурного кабинета: понедельник-пятница с 8-00 до 12-30, суббота с 9-00 до 11-00 (лучше заранее уточнить о возможности сдать тот или иной анализ в выбранное время).

Медицинская помощь на дому оказывается в день поступления вызова. Прием вызовов осуществляется по графику работы колл-центра.

Регистратура осуществляет предварительный обзвон пациентов с целью подтверждения записи на прием, а также в случае изменения в расписании работы врачей.

Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

## 2. Посещение врача

Просим пациентов приходить в клинику за 10-15 минут до начала приема для оформления документации в регистратуре и своевременного начала приема. Допускается ожидание пациентом приглашения на прием до 10-15 минут.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут клиника вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к смещению дальнейшего приема и созданию дискомфорта для следующих пациентов.

Если пациент задерживается более чем на 15 минут, просим позвонить в Клинику и перенести запись на другое удобное время.

Если пациент планирует отменить визит к врачу, просим сообщить об этом заранее по телефону 2-150-630.

Приём пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.

**Первичный прием** – это первичное обращение к конкретному врачу-специалисту.

**Повторный прием** – это повторное обращение к специалисту в течение 1 месяца с одним заболеванием или после проведенного длительного лечения.

## 3. Прием пациентов по полисам ДМС

Прием пациентов по ДМС осуществляется только при наличии:

- страхового полиса ДМС
- документа удостоверяющего личность пациента
- направления из страховой компании или гарантийного письма (при наличии данного пункта в договоре страхования).

При отсутствии данных документов клиника вправе отказать пациенту в оказании услуги за счет средств ДМС и может предложить пациенту прийти услуги за свой счет.

Обслуживание пациентов осуществляется в соответствии с программой страхования, а также в соответствии с условиями договора со страховой компанией.

## 4. Прием пациентов за наличный расчет

Услуги в Клинике оказываются при 100% предоплате в соответствии с действующим прейскурантом, ознакомиться с которым можно в холле первого этажа. Оплатить медицинские услуги можно наличными, с помощью банковской карты в кассе Клиники. Также оплатить услуги можно по безналичному расчету после выставления счета.

При первичном обращении оформляется Договор на предоставление медицинских услуг. Договор заключается в 2-х экземплярах, один из которых остается в регистратуре, другой передается на руки пациенту.

В Клинике можно получить услуги по подарочному сертификату.

Возможно приобрести сертификаты номиналом 1000 руб., 1500 руб., 2000 руб., 3000 руб., 4000 руб., 5000 руб., 20000 руб., 25000 руб. Оплачивается подарочный сертификат за наличный расчет, кредитной картой, а также по безналичному расчету после выставления счета.

**Обладатель подарочного сертификата** имеет право на получение медицинских услуг на сумму равную номиналу сертификата. Если сумма, указанная в сертификате, меньше стоимости выбранной услуги, возможна доплата за наличный расчет.

Если сумма, указанная в подарочном сертификате, больше стоимости выбранной медицинской услуги, то возможно многократное использование сертификата с учетом потраченной и оставшейся суммы.

Сертификат не обменивается, остаток денежных средств не возвращается. Подарочным сертификатом могут воспользоваться несколько человек.

Подарочный сертификат не подлежит возврату, не восстанавливается в случае его утери. Срок действия подарочного сертификата 1 год с даты приобретения.

На подарочный сертификат распространяются все скидки, действующие в Клинике.

В Клинике действует система скидок. Скидка предоставляется при предъявлении соответствующих документов. Узнать о наличии скидок и действующих акциях можно у администраторов Клиники, а также по телефону 2-150-610.

## 5. Амбулаторная карта

Амбулаторная карта оформляется при проведении консультации врача – специалиста, различных манипуляций, прохождении исследований. В случае, если пациент сдает в клинику только анализы, назначенные ему сторонними специалистами, амбулаторная карта не заводится.

При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, информированное согласие на медицинское вмешательство.

Амбулаторная карта является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Она не выдается пациенту на руки и передается в кабинет врача медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

В случае необходимости, амбулаторная карта выдается на руки по письменному заявлению пациента, также по просьбе пациента регистратура может сделать копию части амбулаторной карты. Данная услуга является платной.

## 6. Документы для пациента

При посещении Клиники пациент получает на руки:

- при приеме у врача - специалиста: письменное консультативное заключение,
- при прохождении инструментальных исследований (УЗИ, ЭКГ, рентген и т.д.) - заключение о проведении исследования,
- при сдаче анализов - результаты лабораторных исследований или их копии,
- Выдача и продление листов временной нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы, в установленном порядке при предоставлении документа, удостоверяющего личность пациента. В случае заболевания студентов для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

## 7. Соблюдение санитарно-гигиенических норм.

Просим пациентов соблюдать сан.-эпид. режим при посещении Клиники. При входе одевать бахилы, верхняя одежда для временного хранения сдается в гардероб. Клиника вправе отказать в услуге пациенту, нарушающему данные требования.

В Клинике запрещается:

- курение, распитие спиртных напитков.
- проносить в здание предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без согласования с администрацией;
- производить фото- и видеосъемку без согласования с администрацией;
- выносить какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.