

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ»
_____ Конорев Л.А.
2018 г.
М.П.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях совершенствования организации амбулаторного приема и госпитализации пациентов в комплексе *медицинских центров «Медассист»*, включающих в себя: **ООО «Медассист», ООО «Медассист-К», ООО «Управляющая компания МЕДАССИСТ»**, (*далее – Центр*), повышения качества оказания медицинской помощи и условий сервиса для пациентов Центра.

1.2. Прием пациентов в Центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017), постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами федеральных органов исполнительной власти в сфере здравоохранения, а также другими нормативными документами, принятыми в установленном законодательством порядке, Уставом Центра, приказами Центра, настоящими Правилами, иными локальными актами.

1.3. Медицинские услуги в Центре осуществляется за счет средств обязательного медицинского страхования (далее по тексту – ОМС), а также за счет средств негосударственных источников финансирования (на основании договоров на оказание платных медицинских услуг, заключенных с физическими лицами, страховыми компаниями и иными юридическими

лицами).

1.4. Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресам:

Общество с ограниченной ответственностью «Медассист-К»:

305000, г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

305004, г. Курск, ул. Радищева, д. 60/15

305018, г. Курск, пр-т. Кулакова, д. 5

ООО «Медассист»:

305000 г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

ООО «Управляющая компания МЕДАССИСТ»

305000 г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

305018, г. Курск, пр-т. Кулакова, д. 5

Многоканальный телефон: (4712) 46-03-03

Электронная почта info@medassist-k.ru.

1.5. Прием граждан осуществляется в часы работы Центра.

Режим работы Центра:

305 000, г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

пн-пт: с 7:30 до 20:00

сб: с 7:30 до 18:30

вс: выходной

Стационар: круглосуточно

305 004, г. Курск, ул. Радищева, д. 60/15

пн-пт: с 8:00 до 20:00

сб: с 8:00 до 17:00

вс: выходной

305 018, проспект Кулакова, д. 18

пн-пт: с 8:00 до 20:00

сб: с 8:00 до 17:00

вс: выходной

1.6. Центр оказывает услуги на основании лицензий на осуществление

медицинской деятельности, выданных уполномоченным органом на территории Курской области.

1.7. Услуга записи и регистрации пациентов на прием к врачу (далее– услуга) предоставляется гражданам, обратившимся в Центр.

1.8. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий. Запись пациентов на прием осуществляется посредством обращения данных пациентов в контакт-центр (отдел по работе с клиентами) по многоканальному телефону: (4712) 46-03-03.

1.9. В Центре предусматривается регулирование потока пациентов посредством талонной системы приема пациентов врачами. Талоны выдаются в порядке живой очереди.

1.10. Основные задачи регистратуры Центра:

- запись пациентов на прием
- оформление договоров с пациентами,
- систематизированное хранение медицинской документации пациентов,
- обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

2. Порядок записи на приём

Пациент может получить информацию о режиме работы Центра, об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора непосредственно или по телефону (4712) 46-03-03.

В случае явки пациента без предварительной записи специалисты медицинского центра могут отказать по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с оператором/администратором.

Пациент выбирает время приема к врачу с участием оператора/администратора, в соответствии с графиком приема и с учетом

наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия врача оператор/администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора другой даты и времени или запись на прием к замещающему (другому) врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

При осуществлении записи на прием к врачу оператор/администратор вносит ФИО (отчество — при наличии), телефон, информацию о дате и времени приема у конкретного врача в программу.

Непосредственно на первичном приеме в случае необходимости дальнейшего лечения лечащий врач записывает пациента на повторный приём, согласовывая с ним дату и время приема. В случае необходимости переноса приема оператор/администратор заблаговременно сообщает пациенту по телефону.

Предварительная запись к врачу специалисту осуществляется:
- через единый многоканальный телефон центра телефонного обслуживания: 8(4712)46-03-03 в соответствии с графиком работы Центра.

3. Условия и организация амбулаторного приема пациентов

Амбулаторный прием пациентов производится по графику/расписанию.

Прием пациента без предварительной записи, а именно, в порядке живой очереди, является исключительным случаем и возможен в случае, когда врач на приеме свободен. В случае занятости специалиста в приеме по записи, пациент направляется администраторами к профильному специалисту, не занятому в приеме по записи.

Пациент обязан обратиться в регистратуру для оформления документации. Пациент прибывает на прием к врачу или процедуры за 15 минут до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен не позднее, чем за 30 минут до приема предупредить об этом администратора и перенести прием на другое время либо отказаться от приема.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств оператор/администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

Время, отведенное на прием пациента врачами любых специальностей, определено действующими расчетными нормативами.

Прием пациента осуществляется по времени записи, исключением являются случаи, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту, о чем пациенты ожидающие приема, должны быть проинформированы врачом, ведущим прием.

3. 1. Оказание медицинской помощи за счет средств ОМС

3.1.1. Гражданам, имеющим полис ОМС, Центр оказывает услугу за счет средств ОМС, при условии, что вид медицинской деятельности включен в лицензию на осуществление медицинской деятельности в рамках ОМС.

3.1.2. Документы, необходимые для записи к врачу на получение медицинской помощи в рамках ОМС:

В поликлинике: документ, удостоверяющий личность, - полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

В стационаре: направление на госпитализацию, необходимый объем обследований, выполненный на амбулаторном этапе, выписной эпикриз (при наличии), документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

3.1.3. Объем предоставляемой медицинской помощи по ОМС определяется в соответствии с действующими стандартами в системе ОМС по профилю основного заболевания.

3.1.4. Медицинская помощь при состояниях угрожающих жизни пациента или требующих срочного медицинского вмешательства оказывается незамедлительно, без направления.

3.2. Оказание медицинской помощи за счет средств негосударственных

источников финансирования (добровольное медицинское страхование, платные медицинские услуги)

3.2.1. Амбулаторная помощь пациентам по добровольному медицинскому страхованию (далее - ДМС) и платным медицинским услугам осуществляется на основе соответствующих договоров, заключаемых юридическими и физическими лицами с Центром.

3.2.2. Документы, необходимые для записи к врачу на получение медицинской помощи в рамках ДМС:

- документ, удостоверяющий личность,
- полис добровольного медицинского страхования (или его электронная версия);
- гарантийное письмо, с указанием предполагаемого объема медицинской помощи по профилю заболевания и размеров гарантированной оплаты за указанную медицинскую помощь (при необходимости).

Координация пациента, получающего медицинскую помощь в рамках ДМС, осуществляется с помощью экономического отдела Центра (тел.: 46-03-03 (522)).

3.2.3. Документы, необходимые для записи к врачу на получение медицинской помощи на платной основе:

- документ, удостоверяющий личность.

Пациентам, получающим амбулаторную помощь на платной основе необходимо:

- заключить договор на оказание платных медицинских услуг, согласия на обработку персональных данных, медицинское вмешательство и т.д.;
- оплатить стоимость медицинских услуг по договору с Центром.

3.3. Процедуры, манипуляции, операции и другие медицинские вмешательства проводятся только по назначению врача, в данном случае прием врача-специалиста подлежит оплате пациентом.

В случае проведения врачом в рамках амбулаторного приема дополнительных манипуляций, медицинских вмешательств — они подлежат оплате пациентом.

Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату медицинских услуг – контрольно-кассовый чек.

3.4. Оказание медицинской помощи иностранным гражданам

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.03.2013 N 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации» медицинская помощь в плановой форме оказывается при условии представления иностранным гражданином письменных гарантий исполнения обязательства по оплате фактической стоимости медицинских услуг или предоплаты медицинских услуг исходя из предполагаемого объема предоставления этих услуг (за исключением случаев оказания медицинской помощи, указанных в Постановлении), а также необходимой медицинской документации (выписка из истории болезни, данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований) при ее наличии. Медицинская помощь в неотложной форме (за исключением скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи) и плановой форме оказывается иностранным гражданам в соответствии с договорами о предоставлении платных медицинских услуг либо договорами добровольного медицинского страхования и (или) заключенными в пользу иностранных граждан, договорами в сфере обязательного медицинского страхования.

4. Основания для отказа в предоставлении услуги

- отсутствие необходимых для получения медицинской услуги документов,
- предварительная отмена пациентом записи на прием,
- нарушение пациентом морально-этических норм общественного поведения (ненормативная лексика, алкогольное или токсическое опьянение и др.).
- отсутствие специалиста, оказывающего услугу (отпуск, болезнь, и др.), в случае, если пациент отказывается от приема врача заменяющего отсутствующего;
- опоздание пациента на прием;
- отсутствие специалиста заявленного гражданином профиля в Центре;
- отсутствие лицензии на заявленный гражданином вид медицинской

деятельности.

5. Порядок госпитализации указан в утвержденных Правилах и сроках госпитализации в ООО «Медассист-К».

Главный врач

А.М. Шестаков

Начальник отдела
по работе с клиентами

Я.В. Титова

Начальник
юридического отдела

Ю.В. Ветрова