

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ»

Конорев Л.А.



ПРАВИЛА записи пациентов на амбулаторный прием / консультацию / обследование

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях совершенствования организации амбулаторного приема пациентов в Медицинском центре МЕДАССИСТ, включающем в себя: ООО «Медассист», ООО «Медассист-К», ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ» (далее – Центр), повышения качества оказания амбулаторной медицинской помощи и условий сервиса для пациентов Центра. Правила определяют сроки, условия исполнения и последовательность действий при осуществлении амбулаторного приема.

1.2. Амбулаторный прием пациентов в Центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», постановлениями Правительства Российской Федерации, другими обязательными для исполнения нормативно-правовыми актами, принятыми в установленном законодательством порядке, а также Уставами ООО «Медассист», ООО «Медассист-К» и ООО «Управляющая компания МЕДАССИСТ», приказами генерального директора ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ», настоящими Правилами, иными локальными актами.

1.3. Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресам:

ООО «Медассист-К»: 305000 г. Курск, ул. Димитрова, д. 16; 305004 г. Курск, ул. Радищева, д. 60/15; 305000 г. Курск, ул. Можаяевская, д. 15

ООО «Медассист»: 305000 г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ»: 305000 г. Курск, ул. Димитрова, д. 16

Многоканальный телефон: (4712) 46-03-03

Электронная почта info@medassist-k.ru.

1.4. Прием пациентов осуществляется в часы работы Центра:

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

понедельник - пятница: с 7:30 до 20:00

суббота: с 7:30 до 17:00

воскресенье: с 8:00 до 14:00

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

понедельник - пятница: с 8:00 до 20:00

суббота: с 8:00 до 17:00

воскресенье: выходной

305000, г. Курск, ул. Можаяевская, д. 15

понедельник - пятница: с 8:00 до 20:00

суббота: с 8:00 до 16:00

воскресенье: выходной

График работы медицинского центра в праздничные дни публикуется на сайте www.medassist-k.ru и на информационных стендах.

1.5. Центр оказывает услуги на основании лицензий на осуществление медицинской деятельности, выданных уполномоченным органом на территории Курской области.

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

1.7. 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 личного обращения пациентов в регистратуру Центра, посредством обращения пациентов в контакт-центр (отдел по работе с клиентами) по многоканальному телефону: (4712) 46-03-03, а также посредством записи на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.medassist-k.ru

1.8. В медицинском центре, расположенном по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, 16, предусматривается регулирование потока пациентов посредством талонной системы приема пациентов врачами. Талоны выдаются в порядке живой очереди.

1.9. 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. непосредственно у администратора при личном посещении Центра, по многоканальному телефону (4712) 46-03-03, либо на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.medassist-k.ru

Предварительная запись на консультативный прием к врачам соответствующей специальности, на процедуры, производится в следующем порядке:

- непосредственно администратором при личном посещении Центра пациентом по адресам, указанным в пункте 1.4. настоящих Правил, в соответствии с графиком работы Центра;
- по многоканальному телефону (4712) 46-03-03 в соответствии с графиком работы контакт-центра: понедельник-пятница: с 7:30 до 20:00, суббота: с 7:30 до 17:00, воскресенье: с 8:00 до 14:00;
- на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.medassist-k.ru (для пользователей, ранее посетивших медицинский центр).

В случае явки пациента **без предварительной записи** специалисты Центра могут отказать в приеме в связи с полной записью на прием.

Для осуществления записи оператором/администратором пациент называет свои фамилию, имя и отчество (при наличии), дату рождения, телефон для связи, специальность врача и желаемую дату приема. Оператор /администратор предлагает пациенту выбрать время и дату приема в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача оператор/администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора иной даты и времени, либо предлагает запись на прием к иному врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

При осуществлении записи на прием к врачу администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в программу. На указанный при записи номер телефона

пациента направляется sms-сообщение с указанием даты приема, времени приема и наименования специальности врача.

Непосредственно на первичном приеме в случае необходимости дальнейшего наблюдения лечащий врач записывает пациента на повторный приём, согласовывая с ним дату и время приема.

Об отмене, либо изменении даты/времени приема оператор заблаговременно сообщает пациенту по телефону, указанному пациентом при записи на прием.

При необходимости отменить либо перенести запись на прием пациент обязан не менее чем за 2 (два) часа до приема уведомить об этом медицинский центр любым из указанных ниже способом:

- по многоканальному телефону (4712) 46-03-03,
- путем направления сообщения на электронную почту: info@medassist-k.ru,
- путем направления сообщения на сайте www.medassist-k.ru (кнопка «задать вопрос»),
- заказав обратный звонок на сайте www.medassist-k.ru (кнопка «обратный звонок»).

Начальник отдела
по работе с клиентами



Я.В. Куликова

Заместитель генерального директора
по правовым вопросам



Е.А. Степанова