

**Порядок обращения пациентов в ООО «Медикал Клуб  
Консилиум»**

1. График работы Клиники: ежедневно, в том числе в выходные и праздничные дни, с 08-00 до 18-00;
2. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и, при наличии, действующий страховой полис ДМС. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется электронная медицинская карта амбулаторного больного (Ф025/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер телефона и адрес электронной почты, место работы, должность, СНИЛС (для оформления электронного листка нетрудоспособности и/или налогового вычета).
3. Обязательным условием для получения медицинских услуг является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. В отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель;
4. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством!

5. Предварительная запись пациентов на прием к врачу осуществляется:
  - a. По заявке через информационно-коммуникационную сеть Интернет, на официальном сайте Клиники по адресу: [www.pateroclinic.ru](http://www.pateroclinic.ru);
  - b. многоканальному телефону: +7 (495) 966 64 87;
6. Необходимость экстренной консультации врача-специалиста решается дежурным врачом, лечащим врачом или заведующим отделением.
7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с диагнозом.
8. Объем диагностических и лечебных мероприятий для пациента определяется лечащим врачом в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, утверждаемыми в соответствии с действующим законодательством и клиническими рекомендациями.
9. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения в этот день.
10. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время 10 (Десять) минут. В случае, если время опоздания превышает 10 (Десять) минут, Пациенту предоставляется возможность перезаписи на другой день.
11. Допустимое время ожидания:
  - a. приема специалистов и проведения диагностических исследований по предварительной записи – не более 25 (двадцати пяти) минут (при отсутствии опоздания Пациента на прием), за исключением обстоятельств непреодолимой силы (оказание неотложной помощи пациенту и пр.)
  - b. заключения по итогам проведенного диагностического исследования 24 часа, заключения по итогам комплексного обследования до 14 дней.
  - c. результатов лабораторной диагностики зависит от метода исследования и может превышать 14 календарных дней.
12. Отменить визит в Клинику или перенести его на более удобное время можно заблаговременно по телефону **+7(495) 966 64 87**
13. Пациенту запрещается во время посещения Клиники:
  - a. курить, за исключением специально оборудованных мест на территории ТРЦ «Европолис»;
  - b. пользоваться открытым пламенем (спички, зажигалка и т.п.);
  - c. проносить с собой легковоспламеняющиеся и горючие жидкости;
  - d. приносить и распивать спиртные напитки;

- e. проносить в Клинику крупногабаритные предметы (сумки, рюкзаки, чемоданы и др.);
  - f. Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
  - g. На приеме врача и/или при проведении диагностических и лечебных процедур громко разговаривать, общаться по мобильному телефону;
  - h. Громко разговаривать и общаться по телефону в зоне ожидания приемов и на регистратуре.
  - i. Использовать ненормативную лексику;
  - j. Оскорблять (унижать честь и достоинство) в отношении работников Клиники и других посетителей;
  - k. Применять физическую силу в отношении работников Клиники и других посетителей;
  - l. Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы, правила и предписания вышестоящих организаций (отказ от ношения бахил, отказ от ношения масок, принимать пищу вне пределов специально оборудованных мест на территории Клиники (включая медицинские кабинеты) и т.д.);
  - m. Выступать в роли торгового представителя или заниматься торговлей чем-либо;
  - n. Самовольно выносить медицинскую карту и другую медицинскую документацию без согласия руководства Клиники.
14. Пациент имеет право получать результаты лабораторных анализов и заключения специалистов:
- a. по электронной почте с письменного согласия в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»,
  - b. лично при посещении Клиники,
  - c. в личном кабинете, размещенном на сайте [www.pateroclinic.ru](http://www.pateroclinic.ru)
15. Адрес оказания услуг: Москва, пр. Мира, 211, к. 2, территория ТРЦ Европолис. Вход в ПАТЕРО КЛИНИК располагается слева от главного входа в ТРЦ Европолис. Если вы приезжаете на автомобиле до 10:00, просим заранее сообщить номер и марку автомобиля для въезда на территорию. Подробная схема проезда указана на сайте <http://pateroclinic.ru/contacts>
16. Пациент может обратиться лично и/или направить через электронную почту предложение, жалобу, благодарность, вопрос:
- a. Главному врачу Федоровой Юлии Анатольевне [gl.vrach@pateroclinic.ru](mailto:gl.vrach@pateroclinic.ru)
  - b. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Резнику Сергею Марковичу [zam.control@pateroclinic.ru](mailto:zam.control@pateroclinic.ru)
  - c. Директору Службы продаж, сервиса и развития бизнеса Акимовой Татьяне Александровне (отвечает в том числе за сервис) [akimova@pateroclinic.ru](mailto:akimova@pateroclinic.ru)
  - d. Руководителю службы сервиса Барамидзе Замире Тамазовне [baramidze@pateroclinic.ru](mailto:baramidze@pateroclinic.ru), [dir.service@pateroclinic.ru](mailto:dir.service@pateroclinic.ru) .