

## **Правила внутреннего распорядка Медицинского центра «Здоровый ребенок»**

Медицинский Центр «Здоровый ребенок» имеет большой опыт предоставления медицинских услуг детскому населению, посредством консультативно-диагностического приема врачей-специалистов, проведения лабораторных исследований, аппаратных методов диагностики и лечения, профилактики соматических и инфекционных заболеваний (вакцинация). Соблюдение этих правил поможет родителям маленьких пациентов удобно и эффективно взаимодействовать с клиникой.

### **Общая информация**

Медицинский Центр (далее – Центр) предоставляет услуги в дни и часы, установленные Администрацией.

Прием пациентов проводится в сопровождении родителей, опекунов (законных представителей) с 08:00 до 20:00, ежедневно, с понедельника по пятницу, суббота — с 09:00 до 18:00, воскресенье с 09:00 до 16:00.

Прием пациентов на обследование, консультации и лечение ведется при личном обращении в Центр по адресу г. Благовещенск ул. Загородная д.77 или по предварительной записи по телефону (4162) 533 555 или 377 344.

Пациент может получить предварительную информацию о перечне оказываемых услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую информацию у администратора медицинского центра при личном визите, также по телефону «Горячей линии» 377-322, при обращении в регистратуру или на сайте медицинского Центра «[detstvo28.ru](http://detstvo28.ru)».

Диагностические и консультативные заключения других медицинских учреждений обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких либо видов заключений специалистами Центра, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

Получение заключений и рекомендаций специалистов клиники, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг Центра возможно только после консультации врача Центра или прохождении обследования именно в Центре.

## 1. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Центр оказывает плановую медицинскую помощь. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью пациента), первичная экстренная медицинская помощь пациенту будет оказана бесплатно. Одновременно сотрудники Центра обращаются в службу скорой медицинской помощи, набрав номер – «03».

Запись на прием, процедуры, осмотр и консультацию к специалистам Центра проводится предварительно (по телефону или лично), за день или несколько дней до желаемого визита.

Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

Пациент, во время записи по телефону или непосредственно в клинике, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, о которых ему сообщит администратор Центра.

Пациенту выдается Талон, в котором для удобства администратор вписывает дату и ФИО врача. Пациент обязан сохранять Талон до окончания приема.

***Во время записи на прием пациент должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается. Если пациент затрудняется с формулировкой необходимой услуги, в помощь - наш сайт [detstvo28.ru](http://detstvo28.ru) (вкладки «Услуги» и «Прайс»).***

С учетом того, что по отдельным направлениям и специальностям ведут прием несколько специалистов и они работают по индивидуальным графикам, Администрация Центра просит пациентов, если они наблюдаются у определенного врача, предупредить об этом при записи на прием.

Пациент прибывает на приём к врачу за 5 минут до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости назначенного времени визита, пациенту рекомендовано своевременно предупредить администратора.

***В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более, чем на 10 минут, запись может быть отменена.***

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники информационного центра предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием и лечение не проводится.

Клиника не осуществляет прием пациентов, не достигших 18 лет без сопровождения законных представителей.

## **2. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА**

*Пациент, который зашел в Центр, обязан надеть бахилы при входе, в осенне-зимний период - снять верхнюю одежду и поместить ее в шкаф или на вешалку в холле; уточнить свою запись у администратора.*

Пациент, который находится в Центре, должен с уважением относиться к персоналу и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности. Его поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

Если пациент обратился в Центр впервые, врач на приеме заполняет специальную амбулаторную карту, в которой будут отображены общие данные о владельце карты. При необходимости, по просьбе администратора, пациент должен предъявить паспорт, страховой полис или свидетельство о рождении ребенка. После чего пациент может ожидать начала приема в зоне ожидания в холле. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разные проблемы и патологии, и продолжительность консультации может превышать предусмотренный отрезок времени, поэтому начало следующей консультации или обследования может задерживаться).

При первичном обращении пациента заключается договор на оказание платных медицинских услуг, оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, и информированное согласие на медицинское вмешательство (процедуру) и обработку персональных данных. В случае отказа пациента (его законного представителя) от медицинского вмешательства, делается

отметка в медицинской карте о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (законного представителя) и подписью врача.

**ВНИМАНИЕ!** При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту, договор на платные услуги и информированные согласия подписывает его законный представитель. В соответствии со ст. 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ). Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз и рекомендации врача заносятся в индивидуальную амбулаторную карту каждого пациента. Индивидуальная амбулаторная карта каждого пациента является собственностью Центра и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения, и далее в течение 10 лет (в архиве Центра). Все данные обследований и заключения пациенты получают в виде медицинской выписки (консультативного заключения), подписанной врачом и заверенной печатью Центра. Выписки из амбулаторной карты или копии амбулаторной карты выдаются в течение 3-х дней, после оформления заявления на имя главного врача Центра, где необходимо указать причину в связи с чем возникла необходимость и приложить копию свидетельства о рождении ребенка (т.е. доказать родство).

В случае необходимости, пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае, Центр выписывает соответствующее направление.

***Родители, которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением Детей.***

Дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах. (Соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы, мультфильмы).

Пациентам, которые пришли на прием в грязной одежде или с сильным специфическим запахом, неприемлемыми в условиях клиники, а также

пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, клиника имеет право отказать в предоставлении услуг.

В случае, когда пациент по субъективным причинам отказывается от лечения, он обязан на основании письменного заявления расторгнуть договор. При этом пациенту, по решению администрации клиники, может быть возвращено до 90% от суммы уплаченного аванса, если таковой имел место.

### **3. РАСЧЕТ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ**

Все виды услуг в клинике платные. Цены на услуги указаны в прейскуранте клиники.

Расчет производится путем внесения, как наличных денежных средств, так и по безналичному расчету. Оплата услуг производится в рублях.

Все дополнительные виды обследований, которые не входят в объем конкретной медицинской услуги, предоставленной пациенту согласно прейскуранта, рассчитываются дополнительно после их проведения.

Цены и структура прейскуранта могут быть изменены. Про изменении цены пациенту сообщают накануне приема у врача или во время записи на прием.

### **4. ГАРАНТИИ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА**

Центр гарантирует высокое качество предоставление своих услуг, ответственное отношение к каждому пациенту.

Центр гарантирует использование только разрешенных на территории РФ видов оборудования, расходных материалов и медикаментов, которые имеют соответствующие сертификаты.

Центр гарантирует использование всех расходных материалов и медикаментов, за которые заплатил пациент.

Центр наблюдает за своими пациентами до полного их выздоровления и сделает все необходимое для этого в пределах своей компетенции.

Центр гарантирует неразглашение и сохранность конфиденциальной информации относительно своих пациентов.

Необходимым условием для выполнения гарантий клиники является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, соблюдение необходимых условий гигиены.

В отдельных сложных случаях, при письменном согласии пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата. В таких случаях оплата за услугу не возвращается и не учитывается при дальнейшем лечении.

Центр не предоставляет пациенту после прохождения диагностического (ультразвукового, лабораторного и др.) обследования обязательного назначения лечения внутри Центра. Рекомендации по лечению предоставляются исключительно после консультации у профильного специалиста непосредственно в Центре.

В случаях направления пациента в другие лечебные заведения для последующего обследования и лечения, клиника не проводит возврат денег за лабораторное, диагностическое обследования или предоставленные консультации специалистами Центра.

***Центр не несет ответственности за сохранность предметов, оставленные в верхней одежде пациентов.***

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между пациентом (законным представителем) и медицинским центром «Здоровый ребенок»:

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Главному врачу медицинского центра, Валерии Геннадьевне Зеленской.
3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В противном

случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя директора ООО «АмурМЭТ» и фиксируется в книге отзывов\жалоб.

4. Претензия рассматривается в установленные законодательством сроки. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой связи по адресу, указанному в обращении.

5. В случае достижения соглашения об урегулировании претензии, пациент (законный представитель) приглашается на заседание врачебной комиссии МЦ «Здоровый ребенок». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ направляется посредством почтовой связи по адресу, указанному в обращении.

6. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, МЦ «Здоровый ребенок» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов\организаций.