



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
медицинского центра МЕДАССИСТ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях совершенствования организации взаимодействия с потребителями медицинских услуг (далее — Пациенты, Заказчики) в Медицинском центре МЕДАССИСТ (далее – Центр), создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам медицинских услуг надлежащего объема и качества, повышения качества сервиса для пациентов Центра.

1.2. Настоящие Правила определяют права и обязанности потребителей медицинских услуг Центра, соблюдение настоящих правил обязательно для персонала Центра, Пациентов, а также иных посетителей Центра.

1.3. Настоящие Правила размещаются на информационных стендах Центра, а также опубликовываются на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://medassist-k.ru/>, <https://medosmotr-kursk.ru/> для самостоятельного ознакомления потребителями медицинских услуг Центра и иными посетителями Центра.

1.4. Предоставление медицинских услуг в Центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», другими обязательными для исполнения нормативно-правовыми актами, принятыми в установленном законодательством порядке, а также Уставом ООО «Медассист-К», приказами генерального директора ООО «Управляющая компания «МЕДАССИСТ», настоящими Правилами, иными локальными актами.

1.5. Медицинские услуги в Центре предоставляются потребителям на основании договоров оказания платных медицинских услуг, заключенных ООО «Медассист-К» с физическими лицами, страховыми компаниями и иными юридическими лицами, а также за счет средств обязательного медицинского страхования (далее по тексту – ОМС).

1.6. Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресам:

305000 г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16;

305000, г. Курск, ул. Димитрова, зд.18.

Многоканальный телефон: (4712) 46-03-03.

Адрес электронной почты: info@medassist-k.ru.

305018, г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2.

Телефон: (4712) 46-03-00.

Адрес электронной почты: medosmotr@medassist-k.ru.

1.7. Предоставление медицинских услуг осуществляется в часы работы Центра:

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

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

суббота: с 7:30 до 17:00

воскресенье: с 7:30 до 14:00

305000, г. Курск, ул. Димитрова, зд. 18

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

суббота: с 7:30 до 17:00

воскресенье: выходной

305018, г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2

понедельник - пятница: с 8:00 до 18:00

суббота: с 8:00 до 12:00

воскресенье: выходной

График работы Центра в праздничные дни публикуется на сайте <https://medassist-k.ru/>, <https://medosmotr-kursk.ru/> и на информационных стендах Центра.

1.8. ООО «Медассист-К» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности регистрационный номер: Л041-00110-46/00590211, дата предоставления лицензии: 23.05.2019 г. (сроком действия «бессрочно»), лицензирующий орган: Территориальный орган Росздравнадзора по Курской области. Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, размещен на сайтах медицинской организации в сети Интернет по электронному адресу <https://medassist-k.ru/>, <https://medosmotr-kursk.ru/>, на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения www.roszdravnadzor.gov.ru.

1.9. Регистратуры Центра обеспечивают формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов, в том числе с применением информационных технологий.

1.10. Непосредственное руководство работой регистратур Центра осуществляет руководитель отдела по работе с клиентами.

1.11. Регулирование потока пациентов в регистратурах Центра:

- по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16, корпус 1, осуществляется посредством талонной системы: Пациенты получают талоны в расположенном в холле первого этажа терминале электронной очереди;
- по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16, корпус 2, осуществляется в порядке живой очереди;
- по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 18, осуществляется в порядке живой очереди;
- по адресу: г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2, осуществляется в порядке живой очереди.

1.12. Основные задачи регистратуры Центра:

- запись пациентов на прием,
- оформление договоров оказания платных медицинских услуг, а также иной документации, которая требуется при взаимодействии пациента с Центром.

1.13. С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима посетители Центра обязаны надеть бахилы и оставить верхнюю одежду в специально организованных местах (гардеробы в холлах первого этажа). Посещение медицинских кабинетов в верхней одежде и без бахил не допускается. Администрация Центра не несет ответственности за сохранность оставленных без присмотра вещей.

2. Порядок записи на приём

2.1. Информацию о режиме работы Центра, об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иных условиях получения медицинских услуг Заказчик/Пациент может получить следующим образом:

- у администратора при личном посещении Центра по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16, 18, по многоканальному телефону (4712) 46-03-03 в случае намерения получить медицинские услуги в Центре по указанному адресу;
- у администратора при личном посещении Центра по адресу г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2, по многоканальному телефону (4712) 46-03-00 в случае намерения получить медицинские услуги в Центре по указанному адресу ;
- на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://medassist-k.ru/>, <https://medosmotr-kursk.ru/>.

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

- администратором при личном обращении Пациента по адресам, указанным в пункте 1.6 настоящих Правил, в соответствии с графиком работы Центра;
- по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16, 18 - 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 7:30 до 14:00;
- по адресу: г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2 - по многоканальному телефону (4712) 46-03-00 в соответствии с графиком работы контакт-центра: понедельник-пятница: с 8:00 до 16:00;
- на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://medassist-k.ru/>, <https://medosmotr-kursk.ru/>, а также в личном кабинете (для пользователей, ранее посещавших Центр).

2.3. В случае явки Пациента без предварительной записи специалиста Центра имеют право отказать в приеме в связи с полной записью на прием.

2.4. Для осуществления записи на прием/процедуры обратившееся лицо сообщает оператору/администратору фамилию, имя и отчество (при наличии) Пациента, дату рождения Пациента, телефон для связи, специальность врача и желаемую дату приема. Оператор/администратор предлагает заказчику услуги выбрать время и дату приема с учетом наличия свободного времени в графике приема врача. Персональные данные третьих лиц предоставляются с их добровольного согласия.

2.5. В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача оператор/администратор информирует об этом заказчика услуги 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.

2.6. При осуществлении записи на прием к врачу оператор/администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в программу. На указанный при записи номер телефона пациента направляется СМС-сообщение с указанием даты приема, времени приема, наименования специальности и фамилии врача, адрес приема.

2.7. За день до приема операторы/администраторы Центра обзванивают Пациентов с целью подтверждения предварительной записи на прием. Если Пациент не отвечает на звонок, то оператор/администратор направляет на указанный Пациентом при записи на прием контактный номер телефона смс-уведомление с напоминанием о дате и времени приема.

2.8. На первичном приеме в случае необходимости дальнейшего наблюдения лечащий врач записывает Пациента на повторный прием, согласовывая с ним дату и время приема.

2.9. Об отмене либо изменении даты/времени приема оператор/администратор заблаговременно сообщает Пациенту по телефону, указанному Пациентом при записи на прием. Если Пациент не отвечает на звонок, то оператор/администратор направляет смс-сообщение на номер телефона, указанный Пациентом при записи на прием.

2.10. При необходимости отменить либо перенести запись на прием Пациент обязан уведомить об этом Центр любым из указанных ниже способом:

- при личном обращении Пациента по адресам, указанным в пункте 1.6 настоящих Правил, в соответствии с графиком работы Центра;
- по адресу: г. Курск, ул. Димитрова, зд. 16, 18 - по многоканальному телефону (4712) 46-03-03; по адресу: г. Курск, пр-кт Ленинского комсомола, д. 2 - по многоканальному телефону (4712) 46-03-00.
- путем направления сообщения на сайте <https://medassist-k.ru/> (кнопка «задать вопрос»);
- заказав обратный звонок на сайте <https://medassist-k.ru/> (кнопка «обратный звонок»);
- в личном кабинете.

3. Условия и организация амбулаторного приема пациентов

3.1. Центр оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности в плановом порядке.

3.2. Амбулаторный прием пациентов производится по графику/расписанию по предварительной записи.

3.3. Внеплановый прием пациента без предварительной записи является исключительным случаем и возможен только в случае, когда врач на приеме свободен. В случае занятости специалиста в приеме по записи, пациент направляется администратором к профильному специалисту, не занятому в приеме по записи.

3.4. Оформление необходимой документации производится администратором в регистратуре Центра до предоставления медицинской услуги, для чего Пациенту следует заблаговременно (за 10-15 минут до назначенного времени) обратиться в регистратуру Центра с документами, указанными в пп. 3.10.2, 3.11.2, 3.11.4, 3.15 настоящих Правил.

3.5. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен предупредить об этом сотрудников Центра одним из способов, указанных в п. 2.10 настоящих Правил.

3.6. Центр вправе отменить прием и запись Пациента к специалистам или на процедуры в случае невозможности оказания медицинских услуг по техническим или иным причинам (болезнь/командировка специалиста, отключение электроэнергии, отсутствие водоснабжения и др.), о чем оператор/администратор при первой возможности уведомляет Пациента по контактному телефону, указанному Пациентом при записи на прием. Если Пациент не отвечает на звонок, то оператор/администратор направляет смс-сообщение на номер телефона, указанный Пациентом при записи на прием.

3.7. Время, отведенное на прием/процедуру, устанавливается администрацией Центра в зависимости от специфики приема/процедуры.

3.8. Прием Пациента осуществляется по времени записи. Исключением являются случаи, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту, о чем ожидающие приема Пациенты информируются врачом, ведущим прием, или администратором. При задержке приема Пациенту предоставляется возможность приема в назначенное время у другого свободного специалиста, возможность приема в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача, а также возможность перенесения записи на другой день.

3.9. При опоздании Пациента на прием и диагностические исследования прием отменяется, а Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время в тот же день или записи на другой день согласно расписанию специалистов и с учетом наличия свободного времени в расписании.

3.10. Оказание медицинской помощи за счет средств ОМС:

3.10.1. Медицинская помощь за счет средств ОМС оказывается гражданам, имеющим полис обязательного медицинского страхования, при наличии выделенных Центру объемов оказания медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Курской области.

3.10.2. Документы, необходимые для получения амбулаторной медицинской помощи в рамках ОМС:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

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

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

3.11. Оказание платной медицинской помощи:

3.11.1. Платная медицинская помощь осуществляется на основании заключенных между ООО «Медассист-К» и юридическими или физическими лицами договоров оказания платных медицинских услуг, в том числе по добровольному медицинскому страхованию (далее - ДМС).

3.11.2. Документы, необходимые для получения медицинской помощи в рамках ДМС:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис добровольного медицинского страхования (или его электронная версия);

– поступившее в ООО «Медассист-К» гарантийное письмо (иное согласование) страховой компании, с указанием предполагаемого объема медицинской помощи по профилю заболевания и размеров гарантированной оплаты за указанную медицинскую помощь (при необходимости).

3.11.3. Координация пациента, получающего медицинскую помощь в рамках ДМС, осуществляется с помощью сотрудников экономического отдела Центра (тел.: +7 (4712) 46-03-03 доб. 522, 536, 418).

3.11.4. Условием получения Пациентом платных медицинских услуг является заключение договора оказания платных медицинских услуг и подписание информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Документы, необходимые для заключения договора оказания платных медицинских услуг:

– документ, удостоверяющий личность Заказчика (Потребителя) (за исключением получения медицинской помощи анонимно);

– для заключения договора в отношении несовершеннолетнего пациента: документ, удостоверяющий личность законного представителя; свидетельство о рождении ребенка; паспорт несовершеннолетнего, достигшего возраста 14 лет; документ об усыновлении или назначении опеки (для усыновителей или опекунов);

– для лиц, не являющихся законными представителями несовершеннолетнего пациента: документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении ребенка, паспорт несовершеннолетнего, достигшего возраста 14 лет; доверенность на представление интересов законного представителя, удостоверенная в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

– для несовершеннолетних Пациентов, достигших возраста 15 лет: документ, удостоверяющий личность, при условии, что законным представителем несовершеннолетнего Пациента, достигшего возраста 15 лет, при личном обращении в адрес Центра были предоставлены следующие документы: заявление законного представителя о совершении сделки несовершеннолетним, согласие на обработку персональных данных. Предоставление указанных документов допускается любым иным способом при условии предоставления документов, удостоверенных в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3.12. Процедуры, манипуляции, операции и другие медицинские вмешательства проводятся исключительно по назначению врача.

3.13. В случае проведения врачом в рамках амбулаторного приема дополнительных манипуляций, медицинских вмешательств – они подлежат оплате пациентом согласно прейскуранту Центра.

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

3.15. Оказание медицинской помощи иностранным гражданам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.03.2013 № 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.

4. Основания для отказа в предоставлении услуги

4.1. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

– отсутствие необходимых для получения медицинской услуги документов, указанных в пунктах 3.10.2, 3.11.2, 3.11.4, 3.15 настоящих Правил;

– 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.

5. Госпитализация пациентов.

5.1. Госпитализация пациентов в стационар Центра осуществляется в соответствии с утвержденными Правилами и сроками госпитализации в ООО «Медассист-К».