



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Медэкспресс-сервис»
Сефербеков В.С.
«03» октября 2022г.

Приложение № 1 к Приказу № 031005 от «03» октября 2022 г.

1. Общие положения

Медицинская помощь предоставляется по адресу:

191186, Санкт-Петербург, улица Гороховая, дом 14/26, литер А

Телефон регистратуры (812) 493-03-03

понедельник – пятница	с 08:00 до 21:00
суббота	с 09:00 до 16:00
воскресенье	выходной день

* по графику работы возможны изменения, о которых организация заблаговременно информирует потребителей всеми возможными средствами (в регистратуре, на сайте, в мобильном приложении, в социальных сетях)

- 2. Запись к специалистам проводится по телефону справочно-информационной службы: (812) 493-03-03 для застрахованных по программам ДМС – через диспетчерские страховых компаний.
- 3. Плановые консультации специалистов и лечебные мероприятия в Клинике осуществляются по предварительной записи с установлением даты, времени и ФИО врача.
- 4. При невозможности посетить медицинский центр в заранее назначенное время, необходимо сообщить об этом администратору медицинского центра по телефону (812) 493-03-03.
- 5. Регистрация пришедшего на прием пациента у администратора клиники является обязательной и занимает не более 15 минут.
- 6. Экстренная помощь хирурга, гинеколога, офтальмолога, отоларинголога и других специалистов по острым показаниям оказывается Пациенту при обращении в Клинику без предварительной записи.
- 7. Для обращения в медицинский центр и оформления медицинской документации необходимо предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Для застрахованных по программам добровольного медицинского страхования (ДМС) – дополнительно страховой полис.
- 8. Вызов врача на дом осуществляется через Отделение скорой медицинской помощи: С 08:00 до 21:00 по телефону (812) 493-03-03.

9. Права и обязанности Пациента:

- 9.1. Пациент обязан предоставить лечащему врачу всю информацию, в т.ч. о состоянии здоровья, условиях физических нагрузок, условиях труда и пр., необходимую для оказания ему качественной медицинской помощи.
- 9.2. Пациент обязан строго соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача и других медицинских работников, непосредственно работающих с Пациентом. Под

рекомендациями понимается: назначение лекарственных препаратов, дополнительных обследований, забор биологического материала, соблюдение режима питания, физических нагрузок и прочие действия, направленные на улучшение состояния здоровья Пациента. При систематическом несоблюдении назначений и рекомендаций Исполнитель вправе досрочно расторгнуть договор на предоставление медицинской помощи (медицинские услуги).

9.3. Рекомендации (назначения) должны быть зафиксированы в медицинской документации при осмотре. Лечащий врач вправе потребовать заверить рекомендации (назначения) личной подписью пациента (Заказчика).

9.4. Полный или частичный отказ Пациента (Заказчика, представителей Заказчика) от выполнения рекомендаций (назначений) освобождает Исполнителя от ответственности за последствия, наступившие в результате такого отказа.

9.5. При отказе от назначенного лечения Пациент (Заказчик) обязан немедленно поставить в известность лечащего врача, а лечащий врач обязан зафиксировать это в медицинской документации. Лечащий врач вправе потребовать заверить отказ от назначенного лечения личной подписью Пациента (Заказчика).

9.6. Пациент обязан немедленно оповещать лечащего врача, а при отсутствии связи с ним ответственного сотрудника Исполнителя, об изменениях состояния здоровья Пациента, внешних признаков болезни, ухудшения самочувствия, при развитии аллергических реакций на медикаменты, травмах и других обстоятельствах, требующих вмешательства медицинских работников.

9.7. При оказании выездной медицинской помощи пациент обязуется создать оптимальные условия для проведения тщательного медицинского осмотра и сбора анамнестических данных на дому.

9.8. В обращении с медицинским персоналом Пациент придерживается общепринятых норм этики, соблюдает правила вежливого обращения.

9.9. Все претензии по медицинскому обслуживанию пациент может высказывать ответственному сотруднику Исполнителя: устно – администраторам клиники на Гороховой 14/26 и по телефонам (812) 493-03-03. Письменные претензии можно оформлять в Книге жалоб и предложений, которая находится в Регистратуре Клиники, отправлять по электронной почте info@myclinic.ru.

9.10. При невозможности по объективным причинам прибыть на прием к врачу в назначенное время, пациент обязан предварительно уведомить Клинику. В случае опоздания Пациента на прием, Исполнитель вправе назначить другое время.

9.11. Клиника вправе не оказывать медицинские услуги больным, страдающим наркоманией, алкоголизмом и психическими заболеваниями.

9.12. Во время посещения Клиники Пациент обязан находиться без верхней одежды, в бахилах или сменной обуви.

10. Права и обязанности Исполнителя:

10.1. Исполнитель обязан предоставить замену в случае временного отсутствия постоянного лечащего врача (болезнь, отпуск, повышение квалификации и пр.)

10.2. Исполнитель вправе осуществлять замену лечащего врача, предварительно уведомив об этом Пациента. Исполнитель обязуется также своевременно оповещать Пациента (Заказчика, Представителей Заказчика) об изменении времени, места и условий проведения приема.

10.3. Исполнитель обязан по просьбе Пациента (Заказчика) в установленном порядке предоставить выписку из амбулаторной карты и другую медицинскую документацию в соответствии с законодательством РФ. Выписка предоставляется по письменному заявлению пациента, в котором указывается причина запроса выписки из медицинской документации. Выписка подготавливается в срок не позднее 14 дней с момента заявки, за

исключением случаев, когда она требуется для срочной консультации или госпитализации.

10.4. Исполнитель обязуется сохранять в тайне информацию о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении за исключением случаев, предусмотренных Договором медицинского обслуживания и действующим Законодательством.

10.5. В обращении с Пациентом медицинский персонал придерживается общепринятых норм этики, соблюдает правила вежливого обращения.

11. Правила обслуживания и распорядок дня в Стационаре клиники:

11.1. Распорядок дня:

07:00 – 08:00 – подъем, гигиенические процедуры

08:00 – 09:00 – завтрак

09:00 – 10:00 – обход, консультации специалистов

10:00 – 13:00 – лечебно-диагностические процедуры

13:00 – 14:00 – обед

14:00 – 17:00 – отдых

17:00 – 18:00 – лечебно-диагностические процедуры

18:00 – 19:00 – ужин

19:00 – 22:00 – отдых

22:00 – 07:00 – сон

11.2. Посещения пациентов стационара осуществляются с 17:00 до 20:30. Посетители на территорию стационара допускаются без верхней одежды в бахилах или сменной обуви.

11.3. Исключения для посещений в стационаре составляет эпидемический период, когда по особому распоряжению Администрации Клиники посещения в стационаре могут быть ограничены или запрещены.

11.4. В стационаре запрещено употребление спиртных напитков, курение, самовольный уход из отделения, нарушение охранительного режима.