

АО «Медицина» отдел ДОУ

от 07 СЕН 2023

№ 01.02.- 14/299

УТВЕРЖДАЮ

Президент АО «Медицина»

Г.Е.Ройтберг

« 07 » 09. 2023 2023 г.

ПАМЯТКА

о правилах и условиях медицинского обслуживания в клинике АО «Медицина»

При обслуживании в АО «Медицина»:

1. Назначается весь необходимый объем диагностических и лечебных мероприятий, позволяющий обеспечить качество лечения и диагностики на высоком уровне.

2. Все исследования и лечебные процедуры выполняются по направлению, выданному врачом АО «Медицина».

3. Родители и лица их замещающие могут оформить доверенность, разрешающую лицу, в ней указанному, представлять в клинике права ребенка, обратившись к врачу-педиатру.

4. При посещении клиники необходимо предъявлять именную карту-пропуск или использовать QR-код, полученный в СМС-сообщении или созданный в личном кабинете, мобильном приложении. Передача пропуска другим лицам не допускается.

5. В период действия договора для пациентов, прикрепленных по договорам оказания платных медицинских услуг по Перечням № 1 и 3, один раз в год по назначению врача АО «Медицина» проводится комплекс медицинского обследования, приглашение для прохождения которого пациент получает по телефону в течение месяца от даты начала действия прикрепления.

Для оперативной связи пациенту необходимо оставить контактный телефон.

6. В терапии, педиатрии и гинекологии принят участковый принцип обслуживания. По письменному заявлению пациента возможно сменить участкового врача один раз за период прикрепления. Оформить заявление можно у любого администратора в клинике либо направить по электронной почте по адресу: dou@medicina.ru.

7. Для получения документов на оформление налогового вычета необходимо обратиться:

- оплата услуг в поликлинике – кабинет № 105 (1-й корпус, 1-й этаж);
- оплата услуг в стационаре – регистратура стационара (2-й корпус, 2-й этаж);
- оплата программ обслуживания – кабинет № 305 (1-й корпус, 3-й этаж);
- направить запрос на адрес электронной почты dou@medicina.ru.

8. Подписав Соглашение о предоставлении сервисных услуг, пациенты АО «Медицина» имеют возможность:

- получать уведомления по электронной почте о готовности результатов лабораторных и диагностических исследований и возможности их просмотра в личном кабинете на сайте клиники: <https://lk.medicina.ru>, в мобильном приложении;

- просматривать протоколы приемов медицинских специалистов, лабораторных и диагностических исследований в личном кабинете на сайте клиники: <https://lk.medicina.ru>, в мобильном приложении;

- просматривать на информационных терминалах протоколы приемов медицинских специалистов, лабораторных и диагностических исследований;

- получать СМС-напоминания о записи на прием к специалисту, исследованию;



- получать результаты исследований по телефону или на бумажном носителе при сообщении кодового слова;

- получить медицинскую консультацию с применением телемедицинских технологий (только для повторных приемов) через Личный кабинет

9. Для просмотра истории болезни через Личный кабинет на сайте: <https://lk.medicina.ru> необходимо:

- зарегистрироваться на сайте, заполнив поля предложенной на экране формы; войти в личный кабинет, перейти по клавише «История болезни». Прием в клинике ведется по предварительной записи (за исключением кабинета УЗИ, ЭКГ, клинико-диагностической лаборатории).

Если иное не согласовано Сторонами, срок оказания услуг определяет Пациент, используя систему автоматизированной электронной записи на прием к медицинскому специалисту, либо через обращение к администратору Исполнителя. Для прохождения консультации, медицинской процедуры или для поступления в клинику пациенты должны прибыть в назначенное время.

Опоздание более чем:

- на прием специалистов – 10 минут;
- на диагностическое исследование – 5 минут

не позволит клинике гарантировать Ваш прием. АО «Медицина» важен каждый пациент, соблюдение графика приемов позволяет клинике обеспечивать полноту проводимых приемов в нужном объеме и гарантировать комфорт пациентов, записанных на последующее время.

В том случае, если опоздание превышает указанное время, пациенту предоставляется возможность повторной записи или ожидания приема в ближайшее свободное время.

Запись осуществляется с помощью:

- звонка с мобильного или стационарного телефона в справочно-информационную службу клиники;

Если все операторы на момент звонка заняты, можно заказать обратный звонок на мобильный/домашний телефон:

1. В тональном режиме нажать кнопку «1» для перехода общения с оператором в чат.
2. Оставить голосовое сообщение.

- **обратного звонка с сайта для записи на прием, с возможностью выбора удобного времени для звонка;**

- **мобильного приложения** на любом устройстве с доступом к Интернету.

ВАЖНО! Для регистрации необходимо указать номер истории болезни (карты) в АО «Медицина» и номер мобильного телефона, предоставленного администратору клиники при оформлении:

- **личного кабинета** (<https://lk.medicina.ru>);
- **мессенджеров;**
- **через сайт клиники.**

10. Допустимое время ожидания приема специалистов и/или проведения диагностических исследований по предварительной записи – 20 минут.

При этом принимается во внимание отсутствие:

- опоздания пациента;
- экстренной и/или неотложной ситуации на приеме у врача.

11. Отменить или перенести визит в клинику можно заблаговременно по телефону: (495) 995-00-33, или в использованном для записи электронном сервисе – мобильном приложении или в личном кабинете.



12. Вызов скорой медицинской помощи в неотложной форме осуществляется КРУГЛОСУТОЧНО по телефону: (495) 229-00-03.

При отсутствии на момент вызова свободных бригад пациенту обеспечивается вызов скорой помощи «03». При освобождении бригада АО «Медицина» связывается с пациентом для уточнения состояния и актуальности вызова.

13. Вызов врача на дом:

- вызов терапевта принимается круглосуточно. Если вызов сделан после 15:00 (в субботу – после 12:00), врач приедет на следующий рабочий день клиники;

- вызов педиатра принимается с пн-пт – с 08:00 до 12:00; сб – с 09:00 до 12:00, в другое время необходимо вызывать скорую медицинскую помощь в неотложной форме.

14. Для связи с лечащим врачом по телефону необходимо позвонить в справочную службу: (495) 995-00-33 и передать просьбу администратору, сообщив свой контактный телефон. Врач свяжется с Вами при первой возможности.

15. По вопросам качества обслуживания в АО «Медицина» обращаться:

- по телефону: (495) 995-00-33;
- лично к заведующим отделениями клиники;
- лично к главному врачу и его заместителям (10-й этаж, кабинет № 4), тел.: (499) 251-97-99;

- письмом в адрес клиники: 125047, г. Москва, 2-й Тверской-Ямской пер., д. 10;

- письмом по электронной почте: dou@medicina.ru;

- письменно в разделе «Оставить отзыв»: <https://medicina.ru/o-klinike/otzyvy-patsientov/>.

16. Предложения, замечания или пожелания по работе клиники Вы можете высказать по специальным телефонным аппаратам красного цвета (снять трубку и произойдет соединение), установленным в следующих местах:

- на первом этаже у лифта;
- на первом этаже рядом с регистратурой;
- на десятом этаже рядом с приемной главного врача.

17. Часы работы клиники:

Понедельник-пятница – с 08:00 до 21:00.

- прием проб для лабораторных исследований – будни с 07:30 до 18:30 в кабинете № 101, с 18:30 до 21:00 в кабинете № 308, перерыв с 13:30 до 14:00;

- кабинет массажа, косметология – с 08:00 до 22:00;

- кабинет ультразвуковых исследований – с 08:00 до 22:00, исследование возможно провести в ночное время, предварительно уточнив расписание (не каждую ночь).

Суббота – с 09:00 до 19:00.

Прием проб для лабораторных исследований – с 08:00 до 17:00 в кабинете № 101, с 17:00 до 19:00 в кабинете № 308, перерыв с 13:30 до 14:00.

Воскресенье – с 09:00 до 15:00: дежурный терапевт, кабинет электросветолечения, массаж, дежурный стоматолог, клинично-диагностическая лаборатория. Прием осуществляется без записи, в порядке живой очереди, за исключением кабинета электросветолечения и массажа.

Работа в праздничные дни предусмотрена согласно внутреннему распорядку АО «Медицина», информацию можно получить на официальном сайте АО «Медицина», на информационных стойках администраторов в электронных рамках и у специалистов отдела по оформлению договоров.

18. Скорая медицинская помощь в неотложной форме, кабинет магнитно-резонансной томографии, рентгенрадиология, стационар – работают КРУГЛОСУТОЧНО.

Клинично-диагностическая лаборатория для пациентов стационара в дежурном режиме работает КРУГЛОСУТОЧНО.



Работа в праздничные дни предусмотрена согласно внутреннему распорядку клиники АО «Медицина». Информацию можно получить на сайте клиники АО «Медицина», а также на информационных стойках у администраторов и специалистов отдела по оформлению договоров.

19. При посещении клиники запрещается:

- проносить легковоспламеняющиеся жидкости и горючие жидкости (ЛВЖ и ГЖ);
- пользоваться открытым пламенем (спичками и зажигалкой);
- курить в здании клиники и на улице при входе в клинику.

20. Телефоны клиники:

- справочно-информационная служба – (495) 995-00-33 (многоканальный);
- диспетчер скорой медицинской помощи – (495) 229-00-03;
- вызов врача на дом – (495) 229-00-03;
- травматология – (499) 251-52-97;
- круглосуточная госпитализация в стационар – (916) 591-00-17.

В отделение семейной медицины можно позвонить по телефону: (495) 995-11-33 (для пациентов, прикрепленных к отделению).

