

Правила записи на первичный/повторный прием /консультацию / обследование

1. Общие положения

1.1. В медицинских подразделениях ООО «МЦ «Капитал-Полис» оказывается амбулаторно-поликлиническая и консультативно-диагностическая помощь, в том числе по программам добровольного медицинского страхования (ДМС), платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг физическим лицам. Под первичным приемом понимается первичное обращение пациента к конкретному врачу-специалисту и последующие обращения к этому врачу более, чем через один месяц с момента первого приема, независимо от причины обращения. Под повторным приемом понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту и в рамках лечения одного и того же заболевания в течение одного месяца с момента первичного приема.

1.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами медицинских подразделений ООО «МЦ «Капитал-Полис» пациент направляется для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

1.3. При первичном обращении в ООО «МЦ «Капитал-Полис» можно записаться как к узкому специалисту (в случае, когда известен диагноз или характер заболевания очевиден), так и к врачу-терапевту для постановки предварительного диагноза и комплексного обследования. Пациент выбирает время записи к врачу с участием администратора клиники, сотрудника контакт-центра, в случае записи по телефону, в соответствии с графиком приема и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача. Также пациент может воспользоваться возможностью записи через сайт или мобильное приложение клиники, если зарегистрировался в нем ранее.

1.4. В случае отсутствия врача, медицинский регистратор/сотрудник контакт-центра информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора времени для записи на прием к замещающему врачу на желаемую дату и (или) время.

2. Запись на первичный/повторный прием/ консультацию/ обследование

2.1. ООО «МЦ «Капитал-Полис» оказывает первичную доврачебную медицинскую помощь по адресу: г. Санкт-Петербург, Московский пр-т, д. 22, лит. 3 и г. Санкт-Петербург, Комендантский пр., д. 10, корп. 1.

2.2. Режим работы ООО «МЦ «Капитал-Полис» – с понедельника по пятницу с 08:00 до 21:00, суббота с 9:00 до 15:00 согласно графику приема врачей; воскресенье выходной.

2.3. Записаться на первичный/повторный прием/ консультацию/ обследование к врачам ООО «МЦ «Капитал-Полис» для получения платных медицинских услуг за наличный расчет и по договорам добровольного медицинского страхования (ДМС) можно следующим образом:

- через колл-центр, позвонив по телефону – +7 (812) 320-65-41 и +7 (812) 322-23-51;
- через форму записи на прием официальных сайтов ООО «МЦ «Капитал-Полис»: <https://capitalpolis-clinic.ru/> и <https://nevskayaclinica.ru/>;
- посредством личного обращения в регистратуру ООО «МЦ «Капитал-Полис» по адресам: г. Санкт-Петербург, Московский пр-т, д. 22, лит. 3 или г. Санкт-Петербург, Комендантский пр., д. 10, корп. 1.
- используя приложение на мобильном устройстве.

2.4. Автоинформатор накануне предстоящего приема пациенту осуществляет предварительный звонок из клиники.

2.5. В случаях соответствующих распоряжений контролирующих органов, посещение клиники возможно только в средствах индивидуальной защиты органов дыхания (медицинская маска или респиратор).

3. Сведения, которые пациент должен сообщить Администратору или работнику Контакт-центра при записи на первичный прием / консультацию / обследование по телефону

3.1. При получении услуг за наличный расчет:

- фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес прописки, контактный телефон.

3.2. При получении услуг по полису ДМС:

- фамилию, имя, отчество, дату рождения, контактный телефон, данные полиса ДМС, название страховой компании.

3.3. При любом виде первичного обращения требуется ответить на вопросы анкеты о состоянии здоровья с целью соблюдения эпидемиологической безопасности.

4. Явка на первичный/повторный прием/ консультацию/ обследование

4.1. В день первого обращения для консультации (обследования) необходимо явиться в лечебное учреждение за 15 минут до назначенного времени для оформления документов.

4.2. Для оформления медицинской карты пациенту следует предоставить администратору клиники следующие документы:

- при получении медицинских услуг по полису ДМС: паспорт, СНИЛС, полис ДМС;

- при получении медицинских услуг за наличный расчет: паспорт, СНИЛС.

4.3. В случае опоздания пациента более чем на 50% времени от запланированного приема или обследования сотрудники регистратуры и врачи имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т. д.) и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «МЦ «Капитал-Полис», хранится в медицинских подразделениях ООО «МЦ «Капитал-Полис» и на руки пациентам не выдается. Не разрешается вынос амбулаторной карты из медицинских подразделений без согласования с Администрацией.

5. Документы, выдаваемые по результатам приема / консультации / обследования

По окончании приема / консультации / обследования пациент получает на руки следующие документы:

- заключение врача и рекомендации врача по дальнейшему лечению или поддержанию здоровья, содержащие схему медикаментозного амбулаторного лечения;

- результаты диагностических исследований с расшифровкой;

- в случае нетрудоспособности оформляется листок временной нетрудоспособности (больничный лист) в установленном порядке;

- направление на стационарное лечение (в случае необходимости);

- комплект платежных документов (при осуществлении расчетов с пациентом).

6. Порядок записи на обследование

6.1. Запись пациента на УЗИ, рентген, КТ, эндоскопические исследования, функциональную диагностику осуществляется врачом на приеме, сотрудником колл-центра по телефону, либо непосредственно в клинике сотрудником регистратуры.

6.2. Согласно Приказу Министерства здравоохранения РФ от 8 июня 2020 г. № 557н «Об утверждении Правил проведения ультразвуковых исследований» и Приказу Министерства здравоохранения РФ от 9 июня 2020 г. № 560н «Об утверждении Правил проведения рентгенологических исследований» проведение этих исследований возможно только при предоставлении направления на обследование, где указаны ФИО и возраст пациента, вид и метод диагностики, зона исследования или диагноз, заверенное подписью и печатью врача (в исключительных случаях пациентом может быть предоставлена выписка из медицинской документации с указанием всего вышеперечисленного).

6.3. При записи на эндоскопические исследования сотрудник клиники озвучивает информацию по подготовке к исследованию, о возможности выполнить исследование с медикаментозной седацией.

7. Порядок отмены/переноса приема по инициативе ООО «МЦ «Капитал-Полис»

В случае возникновения необходимости отмены/переноса приема пациента по инициативе ООО «МЦ «Капитал-Полис» (болезнь врача, поломка оборудования) с пациентом связывается

администратор или работник контакт-центра. Пациенту (его законному представителю) совершается звонок с информацией об отмене приема. Сотрудник обязан:

- провести идентификацию пациента;
- сообщить Пациенту причину отмены приема;
- предложить любые другие доступные для записи день и время;
- записать Пациента на прием в выбранные день и время.

В случае, если пациенту (его законному представителю) не удастся дозвониться, сотрудник совершает еще два звонка с периодичностью раз в два часа, после трёх попыток связаться по телефону, направляет пациенту SMS сообщение с информацией об отмене приема и предложением связаться с ООО «МЦ «Капитал-Полис» для записи на другой день.