

ПРАВИЛА
записи на первичный/повторный прием,
консультацию, обследование в клиники MedSwiss в Санкт-Петербурге

1. Общие положения

1.1. В клиниках MedSwiss 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.

1.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами клиники MedSwiss, пациент направляется для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

1.3. Первичный и повторный прием. 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.

1.4. При первичном обращении в клиники MedSwiss можно записаться как к узкому специалисту (в случае, когда известен диагноз или характер заболевания очевиден), так и к врачу терапевту для постановки предварительного диагноза, комплексного обследования или направления к узкому специалисту.

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

2.1. Записаться на первичный/повторный прием, консультацию, обследование к специалистам клиник MedSwiss для получения платных медицинских услуг за наличный расчет, по договорам добровольного медицинского страхования (ДМС), можно следующим образом:

- через колл-центр, позвонив по телефону 8 (812) 318-03-03;
- посредством личного обращения в регистратуру любой из клиник MedSwiss в Санкт-Петербурге;
- через форму записи на прием на сайте клиники MedSwiss: <https://online.medswiss-spb.ru>;
- используя сервис «Личный кабинет» на сайте клиники MedSwiss: <https://lk.medswiss-spb.ru>.

Для пациентов, желающих получить услуги по полису обязательного медицинского страхования (ОМС)¹ записаться на предварительный осмотр к профильному оперирующему врачу возможно при наличии необходимых документов (Паспорт с временной или постоянной регистрацией в г. Санкт-Петербург, Полис ОМС с отметкой о прикреплении к любой поликлинике г. Санкт-Петербург, СНИЛС, Выписка из медицинской документации с указанием диагноза, его кодом по МКБ. Направление по форме №057/у-04 с подписью лечащего врача и печатью медицинской организации с указанием «Направляется в ООО «Медилюкс-ТМ») следующим образом:

- через колл-центр, позвонив по телефону 8 (812) 318-03-03;
или

- отправив заявку по специальной форме на сайте клиники <https://medswiss-spb.ru/uslugi/uslugi-lechenie-po-oms/#zayavka>

2.2. При записи по телефону пациент выбирает время записи к врачу с участием администратора клиники, сотрудника колл-центра из свободного времени в графике приема врача. Воспользоваться возможностью записи через личный кабинет клиники пациент может, если зарегистрировался в нем ранее. Он-лайн запись не требует предварительной регистрации на сайте или наличия личного кабинета. При наличии полиса ДМС пациент самостоятельно согласует первичный прием специалиста/проведение обследования.

2.3. В случае отмены приема по причинам, не зависящим от пациента администратор/сотрудник колл-центра информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора времени для записи на прием к замещающему врачу на желаемую дату и (или) время.

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

3. Сведения, которые пациент должен сообщить Администратору или работнику Колл-центра клиники 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 ОМС Фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес прописки, контактный телефон, данные полиса ОМС, данные, указанные в направлении от поликлиники по месту жительства.

3.3. При получении услуг по полису ДМС: Фамилию, имя, отчество, дату рождения, контактный телефон, данные полиса ДМС, название страховой компании.

3.4. При желании пациента получить услуги анонимно, запись на прием производится в общем порядке, сведения о пациенте фиксируются с его слов.

¹ В рамках ОМС пациенты записываются и принимаются в объеме участия клиник MedSwiss в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Тарифного соглашения на соответствующий год.

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

4.1. В день первого обращения в клинику для консультации (обследования) необходимо явиться в лечебное учреждение не менее, чем 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, полис ДМС;
- при получении медицинских услуг за наличный расчет: паспорт.
- при получении медицинских услуг по полису ОМС: Паспорт с временной или постоянной регистрацией в г. Санкт-Петербург, Полис ОМС с отметкой о прикреплении к любой поликлинике г. Санкт-Петербург, СНИЛС. Направление по форме №057/у-04 с подписью лечащего врача и печатью медицинской организации с указанием «Направляется в ООО «Медилюкс-ТМ».

4.3. В случае опоздания пациента более чем на 50% времени от запланированного приема или обследования или невозможности провести осмотр или исследование за оставшееся от прием время 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 (за исключением случаев необходимости оказания пациенту экстренной помощи).

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

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

5.1.1. Заключение врача и рекомендации врача по дальнейшему лечению или поддержанию здоровья, содержащие схему медикаментозного амбулаторного лечения.

5.1.2. Результаты диагностических исследований с расшифровкой.

5.1.3. В случае нетрудоспособности оформляется листок временной нетрудоспособности (больничный лист) в установленном порядке.

5.1.5. Направление на стационарное лечение (в случае необходимости).

5.1.6. Комплект платежных документов (при оказании платных медицинских услуг).

ВАЖНО: Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Медилюкс-ТМ», хранится в медицинских подразделениях клиники и на руки пациентам не выдается. Не разрешается вынос амбулаторной карты из медицинских подразделений без согласования с Администрацией. Порядок выдачи копий медицинских документов регламентирован Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" и Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг клиник MedSwiss в Санкт-Петербурге.

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 2020г. № 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 исследование сотрудник клиники озвучивает информацию по подготовке к исследованию, о возможности выполнить исследование с медикаментозной седацией.

7. Порядок отмены/переноса приема по инициативе клиники (болезнь врача, поломка оборудования)

7.1. С пациентом связывается сотрудник клиники (администратор регистратуры, сотрудник Call-центра) и сообщает об отмене приема.

7.2. Сотрудник клиники обязан:

- провести идентификацию пациента;
- сообщить Пациенту причину отмены приема;
- предложить любые другие доступные для записи день и время;
- записать Пациента на прием в выбранные им день и время. В случае если пациенту (его законному представителю) не удастся дозвониться, сотрудник совершает еще два звонка с периодичностью раз в 2 часа,
- после 3х попыток связаться по телефону, направляет Пациенту SMS сообщение с информацией об отмене приема и предложением связаться с Клиникой для записи на другой день.