

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Медэкспресс-сервис»  
Кожевникова Е.В.  
«02» мая 2024г.



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. Права и обязанности Пациента:

- 8.1. 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.
- 8.2. 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).

- 8.3. Рекомендации (назначения) должны быть зафиксированы в медицинской документации при осмотре. Лечащий врач вправе потребовать заверить рекомендации (назначения) личной подписью пациента (Заказчика).
- 8.4. Полный или частичный отказ Пациента (Заказчика, представителей Заказчика) от выполнения рекомендаций (назначений) освобождает Исполнителя от ответственности за последствия, наступившие в результате такого отказа.
- 8.5. 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).
- 8.6. 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.
- 8.8. В обращении с медицинским персоналом Пациент придерживается общепринятых норм этики, соблюдает правила вежливого обращения.
- 8.9. 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](mailto:info@myclinic.ru).
- 8.10. 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.
- 8.11. Клиника вправе не оказывать медицинские услуги больным, страдающим наркоманией, алкоголизмом и психическими заболеваниями.
- 8.12. Во время посещения Клиники Пациент обязан находиться без верхней одежды, в бахилах или сменной обуви.

9. Права и обязанности Исполнителя:

- 9.1. Исполнитель обязан предоставить замену в случае временного отсутствия постоянного лечащего врача (болезнь, отпуск, повышение квалификации и пр.)
- 9.2. 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.

- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. В обращении с Пациентом медицинский персонал придерживается общепринятых норм этики, соблюдает правила вежливого обращения.

	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

10. Правила обслуживания и распорядок дня в Стационаре клиники:

- 10.2. Посещения пациентов стационара осуществляются с 17:00 до 20:30. Посетители на территорию стационара допускаются без верхней одежды в бахилах или сменной обуви.
- 10.3. Исключения для посещений в стационаре составляет эпидемический период, когда по особому распоряжению Администрации Клиники посещения в стационаре могут быть ограничены или запрещены.
- 10.4. В стационаре запрещено употребление спиртных напитков, курение, самовольный уход из отделения, нарушение охранительного режима.