

Общество с ограниченной ответственностью «Доктор знает»

ИНН 2635211128/КПП 263501001 ОГРН 1152651015901

г. Ставрополь



## ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЁМ, ОБСЛЕДОВАНИЕ, КОНСУЛЬТАЦИЮ К СПЕЦИАЛИСТАМ В ООО «ДОКТОР ЗНАЕТ»

Записаться на приём к специалистам Семейного медицинского центра «Доктор знает» можно одним из следующих способов:

### 1. Личным обращением пациента в регистратуру медицинской организации

- Пациент может записаться на приём к специалисту или для получения иной услуги при личном обращении в регистратуру медицинского центра в порядке очереди.

- При первичном обращении в медицинский центр, вы можете записаться, или записать ребёнка, как к узкому специалисту, так и к врачу-терапевту/педиатру для постановки предварительного диагноза, комплексного обследования и получения иных медицинских услуг.

- Гражданину необходимо предъявить администратору:

- документ удостоверяющий личность (паспорт);
- документ подтверждающий право на льготы, при наличии инвалидности — справка МСЭ (оригинал), для последующего предоставления скидки на момент оплаты услуг;
- свидетельство о рождении ребёнка (если пациент ребёнок).

- Гражданин должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись.

### 2. С использованием телефонного обращения в медицинскую организацию по телефонам: (8652) 33-38-33, (8652) 33-48-33

- При телефонном обращении необходимо предоставить следующую обязательную информацию о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации (на основании документа удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации) и адрес фактического проживания);
- номер контактного телефона.

- Гражданин сообщает администратору специализацию и ФИО врача, к которому

необходимо записаться на первичный прием и желаемую дату и время. На основании сведений полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись в медицинскую информационную систему СМЦ «Доктор знает».

### 3. На сайте <https://doctorznaet.ru/> с использованием формы обратной связи

- Гражданин или его представитель самостоятельно, без участия медицинских работников, заходит на указанный сайт, заполняет анкету и отправляет письмо на электронный адрес медицинского центра с просьбой произвести запись на приём к специалисту.

- В письме необходимо указать:

- номер контактного телефона для обратной связи.
- ФИО или специальность желаемого специалиста.

- После отправки сообщения, сотрудник медицинского центра свяжется с пациентом и произведёт запись на удобное для пациента время.

### Общие правила записи на приём к специалистам

1. Во время записи на приём к специалисту пациент должен чётко указать услугу и услуги на которые он записывается.
2. Администратор производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием врача.
3. В случае отсутствия врача администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора времени для записи на приём к замещающему врачу на желаемую дату и (или) время).
4. Информацию об изменениях в расписании специалистов необходимо уточнять по телефонам: (8652) 33-38-33, (8652) 33-48-33
5. Медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается по времени, указанному в талоне пациента, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приёма, будут проинформированы персоналом медицинского центра.
6. Время ожидания медицинского работника для обслуживания на дому не должно превышать восьми часов с момента регистрации вызова, а для детей первого года жизни - время ожидания не должно превышать шести часов.
7. Время отведенное на прием больного в медицинском центре «Доктор знает», определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами.
8. При наличии экстренных показаний талон на приём к врачу можно получить сразу в день обращения при личной явке, при условии, что специалист находится на приёме.
9. В особых случаях, включая необходимость оказания экстренной и неотложной медицинской помощи, услуги предоставляются пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.
10. За 10-15 минут до приёма специалиста, пациенту необходимо обратиться в регистратуру для внесения/сверки персональных данных пациента с базой данных медицинской организации и последующего оформления талона на приём к врачу.
11. Пациент при первичном обращении в медицинский центр (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:
  - фамилия, имя, отчество (полностью)
  - пол
  - дата рождения (число, месяц, год)
  - адрес регистрации (на основании документа удостоверяющего личность (паспорт,



свидетельство о регистрации) и адрес фактического проживания.

- серия, номер паспорта
- гражданство
- согласие на обработку персональных данных
- информированное согласие на медицинскую помощь

12. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди.

13. Категории граждан, имеющих право на внеочередное медицинское обслуживание:

- ветераны войны;
- участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания и инвалиды, вследствие Чернобыльской катастрофы.

Указанные категории граждан имеют право на первоочередное медицинское обслуживание на основании документа, подтверждающего категорию гражданина.

**14. ВНИМАНИЕ!!! При предварительной записи на приём к врачу по телефону, при личном обращении или через мобильное приложение, просим Вас заранее информировать, в случае, если Вы не сможете посетить врача.**

### **Медицинские карты**

- Медицинская карта является собственностью медицинского центра «Доктор знает» и хранится в данном учреждении.
- Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления от пациента или одного из родителей (или законного представителя), если пациент ребёнок и при наличии паспорта.
- Выдача амбулаторной карты иным родственникам запрещается.

**При возникновении проблем, вопросов и пожеланий по форме записи, просим Вас обращаться к администрации Семейного медицинского центра «Доктор знает».**