

Утвержден приказом
Директора ООО «ОРТОМЕДЦЕНТР»
№ 5 от 15.01.2020г.

Внутренний регламент ООО «ОРТОМЕДЦЕНТР»

Настоящий регламент разработан в целях повышения качества оказания медицинских услуг клиентам ООО «ОРТОМЕДЦЕНТР» (далее Центр) и установления единого порядка оказания услуг в ООО «ОРТОМЕДЦЕНТР».

1. Первичная консультация специалиста.

- Первичная консультация с пациентом проводится только после заключения с ним договора на оказание медицинских услуг, на основании документа удостоверяющего личность, а также подписания пациентом добровольного информированного согласия;
- первичная консультация проводится по предварительной записи на определенное время; запись производится у администраторов центра по телефону, либо очно в центре;
- возможно проведения первичной консультации без записи, но в таком случае консультация проводится только при наличии у специалиста центра свободного времени (пациенту придется подождать некоторое время, пока у специалиста освободится время, но возможно, что специалист так и не освободится и консультация не будет проведена);
- длительность первичной консультации специалиста продолжается от 15 до 50 мин, в зависимости от сложности случая;
- накануне приема вечером администраторы центра звонят и напоминают пациенту о времени его записи и уточняют, будет ли пациент на приеме или нет;
- проведение первичной консультации осуществляется специалистом в назначенное время; допускается задержка начала консультации (приема), но не более чем на 30 мин при форс-мажорных обстоятельствах (пациенты не по записи со срочными вопросами, например, при скоропомощной ситуации, когда нужно пациента госпитализировать и т.д.)
- возможно проведение первичной консультации раньше назначенного времени в том случае, если перед данным пациентом другой пациент выписался и освободилось время;
- оплата первичной консультации осуществляется до начала или после ее проведения;

- во время приема специалист центра в диагностических целях может назначить дополнительное обследование (узи, рентген, анализы), о котором сообщит дополнительно и которые пациенту нужно будет оплатить;
- после окончания первичной консультации пациенту будут даны рекомендации на специальном бланке;
- при опоздании пациента более, чем на 15 минут, если у врача не будет возможности принять данного пациента без вреда другим пациентам по записи, консультация может быть отложена или перенесена на другой день;
- если пациент после проведения определенным специалистом первичной (повторной) консультации решит записаться на консультацию к другому врачу, то такая консультация будет считаться первичной и оплачиваться по прайсу первичной консультации, за исключением случаев, когда лечащий врач в отпуске или отсутствует на рабочем месте по уважительной причине, а у пациента возникли срочные вопросы, либо побочные эффекты на фоне лечения, либо осложнения после проведенной манипуляции – в данном случае консультация будет оформлена как повторная.

2. Повторная консультация специалиста.

- Повторная консультация специалиста – консультация по поводу одной проблемы в течение всего периода времени до завершения клинического случая (момент завершения клинического случая определяет лечащий врач); в случае, если после первичной консультации прошло более 3-х месяцев, и пациент не был у врача на повторной консультации, последующая консультация считается первичной;
- при повторной консультации пациенту специалист центра разъясняет результаты его обследования, назначает лечение или дополнительное обследование, анализирует и корректирует процесс обследования и лечения;
- повторная консультация проводится по предварительной записи на определенное время; запись производится у администраторов центра по телефону, либо очно в центре;
- возможно проведения повторной консультации без записи, но в таком случае консультация проводится только при наличии у специалиста центра свободного времени (пациенту придется подождать некоторое время, пока у специалиста освободится время, но возможно, что специалист так и не освободится и консультация не будет проведена);
- длительность повторной консультации специалиста продолжается от 15 до 40 мин, в зависимости от сложности случая;
- накануне приема вечером администраторы центра звонят и напоминают пациенту о времени его записи и уточняют, будет ли пациент на приеме или нет;
- проведение повторной консультации осуществляется специалистом центра в назначенное время; допускается задержка начала повторной консультации (приема), но не более чем на 30 мин при форс-мажорных обстоятельствах (пациенты не по записи со срочными вопросами, например, при скоропомощной ситуации, когда нужно пациента госпитализировать и др.)

- возможно проведение повторной консультации раньше назначенного времени в том случае, если перед данным пациентом другой пациент выписался и освободилось время;
- оплата повторной консультации осуществляется до начала ее проведения;
- во время проведения повторной консультации, в диагностических целях специалист может назначить дополнительное обследование (ПЦР, посевы, мазок на онкоцитологию и др.), о котором сообщит дополнительно и которые пациенту нужно будет оплатить;
- после окончания приема пациенту будут даны рекомендации на специальном бланке;
- при опоздании пациента более, чем на 15 минут, если у врача не будет возможности принять данного пациента без вреда другим пациентам по записи, консультация может быть отложена или перенесена на другой день.

3. УЗИ

- Если пациент не является постоянным клиентом центра, и им не подписан общий договор на оказание медицинских услуг с центром, УЗИ проводится после заключения с ним договора на оказание медицинских услуг по ультразвуковой диагностике на основании документа удостоверяющего личность, а также подписания пациентом добровольного информированного согласия;
- УЗИ проводится по предварительной записи на определенное время; запись производится у администраторов центра по телефону, либо очно в центре;
- возможно проведения УЗИ без записи, но в таком случае консультация проводится только при наличии у специалиста центра свободного времени (пациенту придется подождать некоторое время, пока у специалиста освободится время, но, возможно, что специалист так и не освободится и консультация не будет проведена);
- длительность УЗИ продолжается от 5 до 30 мин, в зависимости от вида УЗИ;
- накануне приема вечером администраторы центра звонят и напоминают пациенту о времени его записи и уточняют, будет ли пациент на приеме или нет; кроме того, напоминают об особенностях подготовки к некоторым видам УЗИ;
- оказание услуги УЗИ предоставляется специалистом центра в назначенное время; допускается задержка УЗИ, но не более чем на 30 мин при форс-мажорных обстоятельствах (пациенты не по записи со срочными вопросами, например, при скоропомощной ситуации, когда нужно пациента госпитализировать и др.);
- возможно проведение УЗИ раньше назначенного времени в том случае, если перед данным пациентом пациент выписался и освободилось время;
- оплата УЗИ осуществляется до начала его проведения;
- в течение месяца контрольные УЗИ проводятся бесплатно в следующих случаях: контроль роста фолликула и эндометрия, контроль роста плодного яйца, контроль состояния полости матки и эндометрия после прерывания беременности, либо по назначению специалиста центра, проводившего УЗИ; бесплатные контрольные УЗИ в течение 2-х месяцев проводятся только по назначению врача УЗИ, который проводил первичное исследование;

- при ультразвуковых исследованиях, которые подразумевают несколько посещений, на контрольные бесплатные исследования необходимо записываться всегда к одному и тому же специалисту; в случаях, когда пациент записался к другому специалисту, исключая форс-мажорные обстоятельства (отпуск или отсутствие на рабочем месте по уважительной причине специалиста, первично проводившего исследование) ему придется оплачивать полную стоимость УЗИ.

6. Процедуры и лабораторная диагностика

- К процедурам относятся: внутривенные, внутримышечные, внутривенные инфузии, забор крови из вены или пальца для проведения лабораторных исследований, ванночки, специальные обработки половых органов; процедуры проводятся в процедурном кабинете, либо в кабинете дневного стационара только после заключения пациентом договора на оказание медицинских услуг Центром, на основании документа удостоверяющего личность, а также подписания пациентом добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство;

- процедуры (внутривенные, внутримышечные, внутривенные инфузии, заборы крови, ванночки, специальные обработки половых органов) проводятся медицинской сестрой, ванночки и специальные обработки половых органов могут осуществляться врачом гинекологом или медицинской сестрой **только по назначениям врача (назначения должны быть прописаны в специальном бланке с ФИО врача, назначившего процедуры);**

- внутривенные инфузии, ванночки и обработки проводятся по предварительной записи на определенное время; запись производится у администраторов центра по телефону, либо очно в центре; внутривенные, внутримышечные, внутривенные инфузии, ванночки, специальные обработки половых органов проводятся без записи; заборы крови проводятся без записи в процедурном кабинете;

- возможно проведения процедур без записи, но в таком случае процедуры проводятся только при наличии у специалиста центра свободного времени (пациенту придется подождать некоторое время, пока у специалиста освободится время, но возможно, что специалист так и не освободится и процедура не будет проведена);

- проведение процедуры осуществляется специалистом в назначенное время; допускается задержка начала процедуры, но не более чем на 30 мин при форс-мажорных обстоятельствах (пациенты не по записи со срочными вопросами, например, при скоропомощной ситуации, когда нужно пациента госпитализировать и т.д.)

- возможно проведение процедуры раньше назначенного времени в том случае, если перед данным пациентом другой пациент выписался и освободилось время;

- оплата процедур осуществляется после их проведения; оплата через врача не допускается;

- при опоздании пациента более, чем на 15 минут, если у специалиста не будет возможности принять данного пациента без вреда другим пациентам по записи, процедура может быть отложена на более позднее время;
- особенности при сдаче анализов отражены в памятке для пациентов.