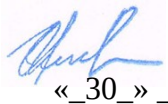
УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Диамед»


/Калашников И.Н./

«_30_» __10_____ 2026 г.

ПРАВИЛА

записи на первичный приём, консультацию и обследование

в клиники ООО «Диамед» и ООО «Диамед+»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок записи на первичный приём, консультацию и обследование в клиниках Обществ с ограниченной ответственностью «Диамед» и «Диамед+» (далее — Клиники) и обязательны для исполнения работниками регистратуры и медицинского персонала, а также обязательны к соблюдению пациентами.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659, и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Запись осуществляется на приём к врачам-специалистам, на диагностические и иные исследования, включённые в перечень работ (услуг) лицензий Клиник и прейскуранты.

1.4. Правила размещаются на информационных стендах в помещениях Клиник и на официальных сайтах Клиник в сети «Интернет».

2. Способы записи на приём

2.1. Запись на первичный приём, консультацию и обследование осуществляется следующими способами:

— по телефону регистратуры Клиники;

— лично при обращении в регистратуру Клиники;

— через официальные сайты Клиник в сети «Интернет» (при наличии функции онлайн-записи);

— иными способами, предусмотренными Клиниками (например, через мессенджеры, указанные на стенде и сайте).

2.2. При записи администратор (оператор) регистратуры уточняет: фамилию, имя, отчество (при наличии) пациента, дату рождения, контактный телефон, желаемого специалиста или вид исследования, характер обращения (описание проблемы — по желанию пациента), наличие направления (если оно требуется для записи).

2.3. Данные о пациенте, сообщённые при записи, используются для оформления медицинской документации и подтверждены добровольным согласием на обработку персональных данных.

2.4. Администратор информирует пациента при записи о дате, времени и месте приёма, фамилии и должности врача (при возможности), ориентировочной продолжительности приёма, о необходимости предварительной подготовки к отдельным видам исследований (при наличии таких требований), о стоимости услуги по прейскуранту (по запросу пациента).

3. Порядок записи и подтверждение

3.1. Запись подтверждается администратором в установленном Клиникой порядке: устным подтверждением по телефону, смс-сообщением или сообщением через мессенджер, записью в журнале (электронном расписании) регистратуры.

3.2. При записи на приём к врачу-специалисту Клиника вправе предложить пациенту предварительно сдать анализы или пройти обследования, если это необходимо для постановки диагноза и указано врачом или прейскурантом. Отказ пациента от предварительных обследований не является основанием для отказа в записи.

3.3. При записи на отдельные виды исследований (в том числе требующие подготовки) администратор обязан проинформировать пациента о правилах подготовки. Информация также размещается на стенде и сайте Клиник.

3.4. Пациент, записанный на приём, вправе перенести или отменить запись, предупредив об этом Клинику по телефону или иным доступным способом заблаговременно, желательно не позднее чем за 24 часа до назначенного времени.

3.5. Если пациент не явился на приём в назначенное время без предупреждения (опоздал более чем на 10 минут), Клиника вправе оказать услугу в порядке живой очереди либо перенести приём на другое время по согласованию с пациентом. При этом стоимость услуги, если она была оплачена авансом, подлежит возврату за вычетом фактически понесённых Клиникой расходов либо (по согласованию) может быть зачтена в счёт нового приёма.

3.6. При опоздании пациента Клиника вправе сократить время приёма в пределах назначенного интервала либо перенести приём на другое время по согласованию с пациентом.

4. Очередность и приём без записи

4.1. Пациенты принимаются в порядке записи. Пациенты без записи принимаются при наличии свободного времени у медицинского работника в порядке живой очереди.

4.2. Пациенты с острой болью, неотложными состояниями принимаются вне очереди независимо от записи.

4.3. Дети до 18 лет записываются на приём законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами, попечителями) либо принимаются в сопровождении законного представителя. Запись от имени несовершеннолетнего осуществляется при указании данных законного представителя.

5. Документы при обращении

5.1. При первом обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении — для несовершеннолетних, иной документ), СНИЛС. Дополнительно (при наличии) предъявляются направление врача, результаты предыдущих исследований.

5.2. При обращении в Клиники иностранных граждан и лиц без гражданства порядок предъявления документов определяется Правилами оказания медицинской помощи иностранным гражданам и лицам без гражданства в Клиниках.

5.3. До приёма пациент (или его законный представитель) подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и согласие на обработку персональных данных, если оно не подписано ранее.

6. Обязанности регистратуры и пациентов

6.1. Работники регистратуры обязаны: вежливо и корректно общаться с пациентами; предоставлять достоверную информацию о графике работы врачей, стоимости услуг и порядке подготовки к исследованиям; соблюдать конфиденциальность персональных данных; вносить изменения в расписание своевременно и уведомлять пациентов об отмене или переносе приёма по вине Клиники заблаговременно (при наличии контактов пациента).

6.2. При отмене или переносе приёма по вине Клиники пациенту предлагается ближайшее удобное время, а при авансовой оплате — возврат денежных средств либо зачёт их в счёт другой услуги по выбору пациента.

6.3. Пациент обязан: приходить на приём в назначенное время; предупреждать об отмене или переносе записи; сообщать достоверные сведения о состоянии здоровья при записи; уважительно относиться к работникам Клиник и другим пациентам; соблюдать правила внутреннего распорядка Клиник.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила обязательны для работников Клиник и доводятся до сведения пациентов в наглядной и доступной форме.

7.2. Изменения и дополнения в настоящие Правила вносятся приказом руководителя Клиник.

7.3. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения.