

Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование

Записаться на прием к врачу клиники Вы можете:

- лично обратившись в регистратуру клиники,
- позвонив по телефону колл-центра 8(81369) 73-2-73; 9073273, медицинские комиссии
8 (813-69) 73-2-22
- форма записи на прием в группе ВК https://vk.com/titanmed_sbor
- в личном кабинете - <https://lk.titan-med.ru/>

Пациент при личном обращении или по телефону колл-центра в регистратуру клиники для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке записи согласно времени в графике конкретного врача медицинской организации.

Менеджер по работе с клиентами/Оператор колл-центра производит запись с учетом пожеланий пациента в соответствии с расписанием приема врача.

На основании сведений, полученных от гражданина, менеджер по работе с клиентами вносит запись в расписание врача с указанием ФИО пациента, даты рождения и его контактного номера телефона. Пациент при первичном обращении в клинику (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру.

Колл-центр ООО «ЦСМ «ТИТАНМЕД» осуществляет предварительное оповещение пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы специалистов. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно указанного телефона или в случае, если пациент не отвечает на звонок.

Пациенту следует прибыть в клинику за 10-15 минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Пациента на прием Клиника вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.

Для проведения приема/консультации/обследования необходимо предъявить менеджеру по работе с клиентами документ, удостоверяющий личность, при записи по ДМС - полис ДМС. При записи на прием несовершеннолетнего – свидетельство о рождении ребенка и паспорт одного из официальных представителей ребенка.

Пациент должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии.

Менеджеру по работе с клиентами необходимо сверить персональные данные пациента из базы данных с документами, удостоверяющими личность.

Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди.

На основании документов, удостоверяющих личность, менеджер по работе с клиентами оформляет:

- договор на оказания платных медицинских услуг
- согласие на обработку персональных данных
- медицинскую карту, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью)
 - пол
 - дата рождения (число, месяц, год)
 - адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации)
 - серия, номер паспорта
 - гражданство
 - при необходимости серия, номер полиса ДМС, наименование страховой организации
 - согласие на обработку персональных данных
 - информированное согласие на медицинскую помощь.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

Запись в электронном виде осуществляется гражданином самостоятельно, через личный кабинет, при этом:

- 1) Гражданин самостоятельно заходит в личный кабинет;
- 3) Выбирает врача;
- 4) Выбирает дату и время приема;
- 5) Указывает свои персональные данные (дату рождения, имя, фамилию, контактный номер телефона)
- 6) Осуществляет запись на прием. Факт записи гражданина на прием через личный кабинет отображается на рабочих местах менеджеров по работе с клиентами.

Возможно ожидание приема (когда врач участвует в оказании медицинской помощи другому больному, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом регистратуры клиники).

Время, отведенное на приём пациента, отображается в расписании врача, согласно индивидуальному графику приема врача.

Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях клиники определяется лечащим врачом. Диагностические службы (рентген, физиотерапия) принимают пациентов по направлениям врачей клиники.

ВНИМАНИЕ! Медицинская карта является собственностью клиники и должна храниться в клинике, на руки не выдается. Выдача медицинской документации и ее копии на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Медицинские документы, связанные с функциональной диагностикой, результаты лабораторных исследований и прочее выдаются без дополнительного заявления.