



ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ, ОБСЛЕДОВАНИЕ

1. Общие положения

Настоящие Правила определяют порядок записи пациентов на первичный прием, консультацию и обследование в Клинике эстетической медицины доктора Матвиец (ООО «Скинпрофи»).

Прием пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи в соответствии с графиком работы медицинских работников.

Запись осуществляется с учетом выбранного пациентом специалиста, характера обращения, доступного времени в расписании врача и иных обстоятельств, имеющих значение для организации приема.

При отсутствии предварительной записи возможность приема пациента в день обращения определяется наличием свободного времени в расписании соответствующего врача.

2. Способы записи и обращения в Клинику

Записаться на первичный прием, консультацию или обследование либо направить заявку на запись можно следующими способами:

1. **При личном обращении** на ресепшен Клиники в часы ее работы.
2. **По телефону Клиники** в часы работы администраторов.
3. **Через онлайн-запись на официальном сайте Клиники** — <https://matvietsclinic.ru>. При выборе функции онлайн-записи пациент может быть перенаправлен на сервис «ПроДокторов», через который осуществляется электронная запись к доступным для онлайн-записи специалистам.
4. **Непосредственно через сервис «ПроДокторов»** — путем выбора Клиники эстетической медицины доктора Матвиец, специалиста и доступного времени приема.
5. **Путем направления заявки на обратную связь через официальный сайт Клиники** — <https://matvietsclinic.ru>. После получения заявки администратор Клиники связывается с пациентом для уточнения необходимой информации и согласования записи.
6. **Путем обращения через официальные страницы Клиники в социальных сетях и используемые Клиникой сервисы обмена сообщениями**, если соответствующий способ связи указан Клиникой в качестве действующего. После получения обращения администратор связывается с пациентом для уточнения информации и согласования записи.



3. Запись при личном обращении или по телефону

При обращении пациента администратор уточняет информацию, необходимую для организации записи, в том числе:

- фамилию, имя, отчество пациента;
- контактный номер телефона;
- цель обращения или необходимое направление медицинской помощи;
- при наличии пожелания — врача, к которому пациент хотел бы записаться;
- предпочтительные дату и время приема.

Если пациент не знает, к какому специалисту необходимо обратиться, администратор может предоставить информацию о специализации врачей Клиники и доступном времени приема.

Выбор конкретной медицинской услуги и определение медицинских показаний к ее проведению осуществляются врачом после консультации и осмотра пациента.

После согласования даты и времени администратор оформляет запись и сообщает пациенту дату, время приема и фамилию врача.

4. Онлайн-запись

Онлайн-запись может осуществляться через официальный сайт Клиники с последующим переходом на сервис «ПроДокторов» либо непосредственно через сервис «ПроДокторов».

Пациент самостоятельно выбирает доступного для электронной записи специалиста, дату и время приема и указывает сведения, предусмотренные соответствующей электронной формой.

Запись считается оформленной после ее подтверждения в порядке, предусмотренном соответствующим сервисом.

Перечень специалистов и время, доступные для онлайн-записи, могут отличаться от общего расписания приема врачей Клиники.

Если пациент не может определить, к какому врачу ему необходимо обратиться, рекомендуется направить заявку на обратную связь или связаться с администратором Клиники.

5. Заявка на обратную связь

Заявка, направленная:

- через форму обратной связи на сайте Клиники;
- через официальные страницы Клиники в социальных сетях;
- через используемые Клиникой сервисы обмена сообщениями,

сама по себе не является подтвержденной записью на прием, если пациенту не были согласованы и подтверждены конкретные врач, дата и время приема.



После получения заявки администратор Клиники связывается с пациентом в часы работы Клиники, уточняет необходимую информацию и предлагает доступные варианты записи.

Запись считается оформленной после согласования и подтверждения даты и времени приема.

6. Первичное обращение в Клинику

При первом посещении пациенту рекомендуется прибыть в Клинику заблаговременно до назначенного времени для оформления необходимых документов.

При обращении в Клинику пациент сообщает администратору о своем прибытии.

Для оформления медицинской документации пациенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

До начала оказания медицинских услуг оформляются документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации и локальными документами Клиники.

Для несовершеннолетних пациентов порядок обращения и оформления документов определяется с учетом возраста пациента и требований законодательства Российской Федерации к участию законного представителя и предоставлению информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

7. Опоздание на прием

Просим пациентов приходить к назначенному времени.

При опоздании продолжительность приема может быть сокращена с учетом оставшегося времени, предусмотренного расписанием врача, если это позволяет оказать медицинскую услугу в необходимом объеме и с соблюдением требований к ее качеству и безопасности.

Если из-за продолжительности опоздания провести полноценный прием или медицинское вмешательство невозможно, пациенту может быть предложено другое доступное время.

Опоздание пациента не должно приводить к смещению времени приема следующих пациентов.

8. Отмена или перенос записи

Если пациент не может посетить Клинику в назначенное время, просим заранее сообщить об этом администратору любым доступным способом связи с Клиникой.

Пациент может отменить запись либо обратиться для согласования другого доступного времени приема.

Заблаговременная отмена записи позволяет предложить освободившееся время другим пациентам.



9. Изменение времени приема по инициативе Клиники

В отдельных случаях время приема может быть изменено по причинам, связанным с состоянием здоровья врача, необходимостью оказания медицинской помощи другому пациенту, техническими или иными объективными обстоятельствами.

В таком случае Клиника по возможности заблаговременно информирует пациента и предлагает другое доступное время приема.

10. Стоимость медицинских услуг

Прием, консультации, обследования и иные медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующим на дату оказания медицинской услуги прейскурантом Клиники.

Информацию о стоимости услуг пациент может получить на официальном сайте Клиники и у администратора.

11. Обращаем внимание

Предварительная запись на консультацию или указание пациентом при записи желаемой процедуры **не означает автоматического назначения или обязательного проведения данной процедуры.**

Решение о наличии медицинских показаний, отсутствии противопоказаний, выборе метода, препарата, медицинского изделия, объеме и параметрах медицинского вмешательства принимает врач после сбора анамнеза, осмотра и оценки состояния пациента.

При наличии противопоказаний, отсутствии показаний либо если проведение выбранного вмешательства может создать неоправданный риск для здоровья пациента, врач вправе отказаться от его проведения и при наличии показаний предложить другой вариант медицинской помощи.

Актуальные контактные данные, режим работы, расписание специалистов и способы записи размещены на официальном сайте Клиники.