

01.01.2026г.

г. Новосибирск

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Общие положения

Настоящие Правила внутреннего распорядка для клиентов (далее по тексту – Правила) разработаны в целях обеспечения улучшения качества услуг ООО «АллергоСити плюс», являются локальным актом медицинской организации, соблюдение которых является обязательным для клиентов и других посетителей.

Администрация ООО «АллергоСити плюс» может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения.

ООО «АллергоСити плюс» оказывает медицинские и немедицинские услуги на возмездной основе, за счет личных средств граждан, организаций или в рамках программ добровольного медицинского страхования.

ООО «АллергоСити плюс» не является участником реализации программы оказания медицинских услуг в системе обязательного медицинского страхования.

Медицинские услуги оказываются в соответствии и на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности. С выпиской из реестра лицензий можно ознакомиться на сайте Центра, а также по ссылке <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>

Расположение и режим работы ООО «АллергоСити плюс»

г. Новосибирск, ул. Титова, 7

- будни — с 08:00 до 20:00;
- суббота — с 08:00 до 18:00;
- воскресенье — с 09:00 до 16:00.

Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам. Информация об изменениях размещается на сайте ООО «АллергоСити плюс»

Общие Права и обязанности посетителей ООО «АллергоСити плюс»

Права и обязанности граждан с сфере охраны здоровья установлены ст. 18-28 Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациенты обязаны бережно относиться к своему здоровью, соблюдать предписания и рекомендации врачей, в том числе и определенные на период временной нетрудоспособности, сообщать обо всех известных фактах о состоянии своего здоровья, которое может оказать влияние на исход лечения, в том числе, о несоблюдении рекомендаций по тем или иным причинам (задача врача не наказывать за неисполнение рекомендаций, а иметь объективную информацию для правильной диагностики, назначения или корректировки лечения).

Все посетители ООО «АллергоСити плюс» обязаны соблюдать правила санитарно-гигиенического режима: перед входом в помещения центра надевать бахилы, снимать верхнюю одежду и головные уборы, оставлять детские коляски в холле (за пределами врачебного кабинета), не загромождать проходы габаритными сумками или другими вещами. В объявленные карантинные периоды соблюдать предписанные санитарным законодательством меры: надевать маски, перчатки, соблюдать охранительное расстояние и др

Все посетители обязаны бережно относиться к имуществу ООО «АллергоСити плюс», не допускать намеренную порчу и повреждение мебели, стен, оборудования и т.д., обеспечивать контроль за соблюдением данного требования несовершеннолетними или иными лицами ограниченно дееспособными.

Посетители обязаны соблюдать нормы общественного поведения как при общении с другими посетителями, так и с работниками ООО «АллергоСити плюс», не допускать использования в речи слов и нецензурных слов и выражений, проявления неуважительного или оскорбительного характера.

Посетители имеют право знакомиться с информацией об ООО «АллергоСити плюс», о специалистах, о нормативно-правовых актах в области прав пациентов, расположенной на стендах в холле, а также с информацией, предоставляемой по запросу, путем обращения к администраторам.

Порядок предоставления платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги, в соответствии с нормами Постановления Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. №1006», оказываются на основании письменного договора, форма которого расположена для ознакомления на сайте <https://allergocity.ru/patients/#priem>

Для заключения договора заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, а при заключении договора в пользу несовершеннолетнего документы, подтверждающие личность ребенка и

полномочия законного представителя. При оказании медицинских услуг сотрудники центра вправе, а пациенты (законные представители пациентов) обязаны предъявить документы удостоверяющие личность в целях идентификации личности, предоставления доступа к сведениям медицинского характера.

В связи с обязанностью указания персональных сведений, в том числе сведений о состоянии здоровья в медицинской документации, в том числе с использованием информационных систем, услуги оказываются при наличии согласия на обработку персональных данных.

Заключение договора и оказание услуг без предоставления согласия на обработку персональных данных осуществляется в исключительных случаях на условиях анонимности, о чем в оформляемых документах делается соответствующая отметка «сведения предоставлены со слов Заказчика без предъявления документа». В этом случае услуги предоставляются на основании разового договора.

В целях реализации программ заботы о клиентах заказчики и/или пациенты могут предоставить согласие на сбор и обработку дополнительных персональных сведений (номер телефона, электронная почта) в целях напоминаний о приеме, получения иной информации о деятельности ООО «АллергоСити плюс».

Политика ООО «АллергоСити плюс» в области обработки и защиты персональных данных размещена на сайте https://allergocity.ru/include/licenses_detail.php

Запись на прием.

Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи.

Запись производится:

Администраторами по номеру телефона +7 (383) 2091211, 2091200; посредством онлайн-заявки через сайт <https://allergocity.ru/> (запись на прием становится активной после подтверждения звонком администратора).

при непосредственном обращении в медицинский центр администраторами и врачами; через сторонние агрегаторы «Продокторов», «Напоправку», «Сберздоровье».

Все входящие звонки поступают администраторам регистратуры. Основными задачами администраторов регистратуры являются: консультирование по предоставляемым услугам, подбор для клиентов максимально удобного времени приемов, напоминание о времени и подтверждение приема, информирование о рекомендованных плановых и профилактических приемах по назначению врача, консультирование по интересующим вопросам, касающимся работы ООО «АллергоСити плюс» в рамках своих компетенций.

Все телефонные разговоры записываются.

Администрация ООО «АллергоСити плюс» оказывает информационную поддержку клиентам обеспечивая работу системы напоминаний о назначенных приемах. Реализация системы напоминаний возможна с согласия клиента посредством звонка по телефону.

Клиент, в качестве встречного обязательства, в целях обеспечения рационального использования личного времени и времени работы специалистов, обязан информировать администрацию ООО «АллергоСити плюс» об отмене или переносе приема, а также об опоздании.

На каждого клиента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего клиента. В случае опоздания клиента на прием длительностью 30 минут более чем на 5 минут/ на прием длительность 45 минут более чем на 10 минут/ на прием длительность 60 минут более чем на 15 минут компания оставляет за собой право перенести прием, если расписание врача не позволяет продлить прием без нарушения интересов последующих клиентов.

Продолжительность и виды приемов.

Продолжительность приема зависит от специализации медицинского специалиста и вида приема (первичный/повторный, профилактический осмотр по программе, процедуры и манипуляции).

Первичный прием – первый прием врача-специалиста при возникновении заболевания (обострения хронического заболевания). Продолжительность первичного врачебного приема может составлять 60/45/40/30/20 минут, в зависимости от врачебной специальности.

Целью первичного приема является сбор жалоб, анамнеза, осмотр пациента, установление предварительного диагноза и составления плана обследования и лечения, назначение даты повторного приема.

Повторный прием - прием для контроля состояния здоровья пациента, изучения полученных результатов обследования и диагностики, уточнение диагноза, плана лечения. Количество повторных приемов, не ограничено, зависит от длительности лечения.

Повторный прием, по обращению пациента, но с согласия лечащего врача, в зависимости от состояния пациента и задач повторного приема, может проводиться онлайн.

Продолжительность инструментально-диагностических приемов зависит от вида проводимого инструментального исследования и технологии проведения. Информация предоставляется лечащим врачом при назначении исследования или иными специалистами при записи на данный вид приема.

В рамках послеприемного сопровождения, которое входит в стоимость первичного/повторного приема, возможен звонок по инициации врача в целях контроля состояния самочувствия пациента. При возникновении уточняющих вопросов по назначенному лечению или препаратам, пациент (официальный представитель несовершеннолетнего пациента) может оставить заявку на один звонок от врача в период до даты назначенного повторного приема (но не более, чем в течение 7 дней от даты последнего приема) через администратора.

Консультация специалиста в рамках послеприемного сопровождения не является повторным приемом в онлайн форме и не отменяет (не заменяет) рекомендации врача о повторной явке на прием.

Перед проведением инструментально-диагностических и лабораторных приемов пациент обязан ознакомиться с предоставляемой информацией о подготовке к проведению исследования или забора биоматериала. Неисполнение рекомендаций по подготовке может повлечь недостоверность результата или невозможность проведения манипуляции.

Медицинские услуги оказываются с письменного информированного добровольного согласия (ИДС) пациента или его законного представителя.

Медицинские услуги несовершеннолетним в возрасте до 15 лет оказываются в сопровождении и с согласия (ИДС) законного представителя или иного лица, полномочия которого удостоверены доверенностью, выданной законными представителями.

Медицинские услуги несовершеннолетним, в возрасте от 15 лет оказываются с согласия самих пациентов. Присутствие иных лиц на приемах, а также предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, допускается с согласия подростка (за исключением случаев предоставления информации родителям в соответствии с нормами действующего законодательства, а также предоставления сведений лицам, уполномоченным на получение информации без согласия гражданина).

При отказе лиц, сопровождающих несовершеннолетних предъявить документы, подтверждающие полномочия законного или иного представителя, а также документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего (до 15 лет), оказание медицинских услуг (за исключением случаев экстренной помощи) не представляется возможным.

Клиентам, обслуживаемым по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой полис (в бумажном или электронном виде).

Оплата услуг признается сторонами равнозначным фактом подтверждения перечня и объема оказанных услуг

Порядок посещения ООО «АллергоСити плюс»

При посещении ООО «АллергоСити плюс» клиенту необходимо:

своевременно приходить на прием,

в случае опоздания сообщать об этом по телефону администраторам с целью определения возможности проведения приема или предложения варианта другого времени, исходя из расписания врача;

надевать бахилы;

сдавать верхнюю одежду - оставлять в шкафу для верхней одежды;

сообщать администраторам регистратуры о своем приходе;

переключать телефон на беззвучный режим;

соблюдать тишину и вести разговоры в приглушенном тоне, включая разговоры по мобильному телефону;

соблюдать порядок;

соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

не предпринимать действия, способные нарушить права других клиентов и сотрудников ООО «АллергоСити плюс»;

не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом.

В холлах ООО «АллергоСити плюс» ведется видеорегистрация.

Порядок оплаты услуг

Оплата услуг производится у администратора-кассира в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста.

Расчет в центре после приема

Производится как наличными деньгами, так и по пластиковой карте или QR-код через банковский терминал.

ДМС (добровольное медицинское страхование)

Для клиентов, застрахованных по договору ДМС, действуют особые правила оформления и обслуживания. Услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, за счет страховой компании возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

«АллергоСити плюс» вправе приостановить оказание услуг в случае нарушения заказчиками условий договора в части оплаты услуг.

Порядок приема и рассмотрения обращений клиентов

Обращения клиентов могут быть направлены письменно (через заявление администратору ООО «АллергоСити плюс», книгу отзывов и предложений, почтовое отправление), в виде электронного обращения

на официальный электронный адрес медицинского центра: allergo@allergocity.ru

Вопросы по работе ООО «АллергоСити плюс», в том числе запись/отмена/перенос приемов могут быть переданы посредством обращения к администраторам телефону +7(383) 2091211.

На устные обращения могут быть предоставлены ответы в устной или письменной форме, на письменные обращения ответ предоставляется в письменной форме в установленные сроки.

Пациенты (законные) представители вправе подать заявление на ознакомление или получение копии медицинской документации. Заявление может быть подано через администраторов ООО «АллергоСити плюс» или посредством письменного обращения в иной форме. При получении копии медицинской документации пациент (законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Сроки предоставления копии медицинской карты до 30 рабочих дней.

Лицам, которые обращались за получением медицинских услуг в анонимной форме копия медицинской документации не может быть предоставлена по причине невозможности идентификации личности пациента и лица, подавшего запрос.

При обращении клиент (пациент или иное лицо) обязаны указать свои ФИО и адрес (почтовый и/или электронный), по которому необходимо направить ответ на обращение. При отсутствии данных ФИО обращение признается анонимным и не подлежит рассмотрению, при отсутствии адреса ООО «АллергоСити плюс» вправе не предоставлять письменный ответ. При обращении клиента по вопросу о качестве предоставленной медицинской услуги в заявлении необходимо указать паспортные данные пациента (законного представителя несовершеннолетнего пациента).

Обращения клиентов не должны содержать нецензурных слов и выражений, проявления неуважительного или оскорбительного характера в отношении сотрудников ООО «АллергоСити плюс».

Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил

При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы ООО «АллергоСити плюс», к клиенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация ООО «АллергоСити плюс» вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать клиенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».