

УТВЕРЖДЕНО

Главный врач

/Николаенко М.В./

М.П.

«08» января 2026 г.



ПОРЯДОК ЗАПИСИ, ОТМЕНЫ И ПЕРЕНОСА ПРИЁМА В ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР НЕЙРОДОН»

1. Общие положения

Настоящий Порядок устанавливает способы и правила записи пациентов на первичный и повторный приём, консультацию, обследование, диагностическую или лечебную процедуру, а также порядок подтверждения, отмены и переноса записи в ООО «Медицинский центр Нейродон» (далее — Медицинская организация).

Порядок применяется при оказании платных медицинских услуг, а при участии Медицинской организации в реализации программы обязательного медицинского страхования — также в части, не противоречащей территориальным правилам записи и маршрутизации пациентов.

Информация о способах записи, номерах телефонов, адресе сайта, режиме работы и правилах подготовки к исследованиям размещается на официальном сайте и при необходимости на информационных стендах Медицинской организации.

2. Способы записи на приём

Запись на приём может осуществляться следующими способами:

- по телефону регистратуры: **8-800-201-95-22; +7(863)285-62-05; +7(918)556-13-26;**
- при личном обращении в регистратуру по адресу:

г. Ростов-на-Дону, ул Мясникова, 50/31;

- через форму онлайн-записи на официальном сайте:
<https://booking.medflex.ru/?user=a5f1621d3d55bc60c77e154d58dd28ee&source=3>
- через сайт «ПроДокторов».

Запись считается созданной после внесения сведений в медицинскую информационную систему и сообщения пациенту даты, времени, адреса, фамилии и специальности медицинского работника либо наименования исследования или процедуры.

3. Сведения, необходимые для записи

Для записи пациент или его представитель сообщает в объёме, необходимом для идентификации и организации приёма:

- фамилию, имя, отчество пациента при наличии;
- дату рождения;
- контактный телефон и при необходимости адрес электронной почты;
- вид требуемой консультации, исследования или процедуры;
- желаемую дату и время;
- сведения о направлении, полисе ОМС — когда это применимо;
- фамилию и контактные данные законного представителя — при записи несовершеннолетнего или недееспособного пациента.

При записи через сайт обработка персональных данных осуществляется после совершения пользователем действия, подтверждающего согласие с условиями обработки данных. Поля формы должны быть ограничены сведениями, объективно необходимыми для организации записи.

4. Запись несовершеннолетнего пациента

Запись ребёнка осуществляет его родитель, усыновитель, опекун, попечитель или иной законный представитель. При записи сообщаются сведения о ребёнке и законном представителе.

При посещении Медицинской организации законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий полномочия, если они не следуют из документов, представленных ранее. Самостоятельное обращение несовершеннолетнего допускается в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

5. Подтверждение записи

Медицинская организация вправе направить пациенту информационное сообщение или совершить телефонный звонок для напоминания и подтверждения записи. Такое сообщение не должно содержать избыточных сведений о диагнозе, состоянии здоровья или характере лечения.

Пациенту рекомендуется подтвердить запись способом, указанным в сообщении. Отсутствие подтверждения само по себе не является основанием для отмены записи, если иной порядок заранее не доведён до пациента и не обусловлен объективной необходимостью организации конкретной услуги.

6. Правила явки на приём

1. Пациенту рекомендуется прибыть за 10–15 минут до назначенного времени для оформления документов.
2. При первичном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, а при оказании помощи по ОМС — также необходимые страховые документы и направление, если оно требуется.
3. Перед обследованием или процедурой пациент соблюдает опубликованные правила подготовки и сообщает медицинскому работнику о противопоказаниях, аллергических реакциях, беременности, принимаемых препаратах и иных существенных обстоятельствах.
4. Назначенное время является планируемым временем начала приёма. При оказании экстренной помощи другому пациенту, возникновении клинической необходимости или увеличении продолжительности предыдущего приёма возможно ожидание. Администратор информирует пациента о задержке и по возможности предлагает варианты переноса.

7. Опоздание пациента

При опоздании пациент должен как можно раньше уведомить Медицинскую организацию. Возможность проведения приёма определяется с учётом продолжительности услуги, графика медицинского работника и интересов следующих пациентов.

При существенном опоздании, когда оказать услугу в полном объёме и безопасно в оставшееся время невозможно, пациенту предлагается ближайшее доступное время. Опоздание не должно использоваться как основание для взыскания произвольного штрафа или удержания полной стоимости неоказанной услуги.

8. Отмена записи пациентом

При невозможности явиться пациенту рекомендуется отменить запись не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени, а при возникновении непредвиденных обстоятельств — незамедлительно после того, как они стали известны.

Отмена осуществляется теми же способами, которые доступны для записи: по телефону, через сайт, электронную почту, либо при личном обращении.

Для отмены достаточно сообщить фамилию, имя, отчество пациента, дату рождения, дату и время записи и контактный телефон. Медицинская организация не вправе требовать от пациента сообщать диагноз или подробные причины отмены.

9. Перенос записи пациентом

Перенос записи производится при наличии свободного времени у соответствующего медицинского работника или возможности оказать требуемую услугу другим специалистом надлежащей квалификации.

Новая дата и время согласовываются с пациентом. После переноса прежняя запись аннулируется, а пациенту направляется или сообщается подтверждение новой записи.

10. Отмена или перенос по инициативе Медицинской организации

Медицинская организация вправе перенести приём при временной нетрудоспособности медицинского работника, аварии, неисправности оборудования, прекращении коммунальных услуг, санитарно-эпидемиологических ограничениях, либо иных обстоятельствах, объективно препятствующих оказанию услуги.

Пациент уведомляется по указанным им контактным данным в возможно короткий срок. Ему предлагаются:

- другое время у того же медицинского работника;
- приём у другого медицинского работника соответствующей специальности — с согласия пациента;
- иной приемлемый способ исполнения обязательства по соглашению сторон.

Медицинская организация не вправе в одностороннем порядке заменять врача или услугу, если такая замена существенно изменяет согласованные условия, без информирования пациента и получения его согласия.

11. Неявка и повторная запись

Неявка пациента фиксируется в информационной системе после истечения времени, предусмотренного для приёма. Пациент вправе записаться повторно в общем порядке.

Сам факт неявки не лишает пациента права на медицинскую помощь и не является основанием для отказа в последующей записи. Вопрос об оплате фактически понесённых расходов решается только в соответствии с законом, договором и документами, подтверждающими реальность и размер таких расходов.

12. Особенности записи на исследования и процедуры

Запись на отдельные исследования и процедуры может осуществляться после консультации врача, при наличии направления, результатов предварительных обследований или медицинских документов, когда это требуется клиническими рекомендациями, порядками оказания медицинской помощи, инструкциями по применению медицинского изделия либо условиями безопасного проведения процедуры.

До записи пациенту сообщаются правила подготовки, возможные ограничения и перечень документов. Отсутствие необходимой подготовки может повлечь перенос исследования, если его проведение небезопасно или не позволит получить достоверный результат.

13. Экстренная и неотложная помощь

Настоящий Порядок регулирует преимущественно плановую запись. При наличии признаков угрожающего жизни состояния пациенту необходимо вызвать скорую медицинскую

помощь по номеру 103 или 112 либо обратиться в медицинскую организацию, оказывающую соответствующую экстренную помощь.

Оказание медицинской помощи в экстренной форме не может ставиться в зависимость от наличия предварительной записи или оплаты.

14. Защита персональных данных и врачебной тайны

Сведения, полученные при записи, используются только для организации медицинской помощи, связи с пациентом, оформления документов и исполнения требований законодательства. Доступ к ним предоставляется только уполномоченным работникам.

При направлении уведомлений Медицинская организация применяет формулировки, не раскрывающие третьим лицам сведения о диагнозе, результатах исследований и иных обстоятельствах, составляющих врачебную тайну.

15. Порядок обращения по вопросам записи

По вопросам создания, отмены или переноса записи пациент может обратиться:

- по телефону регистратуры: **8-800-201-95-22; +7(863)285-62-05; +7(918)556-13-26;**
- по электронной почте: neurodon@mail.ru;
- через форму обратной связи:
- <https://booking.medflex.ru/?user=a5f1621d3d55bc60c77e154d58dd28ee&source=3>
- при личном обращении в регистратуру по адресу: **г. Ростов-на-Дону, ул Мясникова, 50/31.**

Жалобы на организацию записи рассматриваются в соответствии с Порядком подачи и рассмотрения обращений, жалоб и претензий, размещённым на официальном сайте Медицинской организации.

Правовая основа

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 — до 31.08.2026 включительно;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 — с 01.09.2026;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.03.2025 № 118н.

Нормативные правовые акты применяются в действующей редакции. При изменении законодательства, способов записи или фактической организации работы настоящий Порядок подлежит актуализации.