ПРАВИЛА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ МЕНТАЛКА

Редакция от 04 октября 2026 г.

1. Запись и посещение

1.1. Приём ведётся по предварительной записи. На первый приём лучше прибыть за 10–15 минут для оформления документов. При опоздании время приёма может быть сокращено, если перенос следующего пациента невозможен; решение принимается с учётом клинической ситуации.

1.2. Для договора и медицинской документации нужен документ, удостоверяющий личность. Законный представитель дополнительно предъявляет документы, подтверждающие его личность и полномочия. Конкретный перечень заранее уточняется у администратора.

1.3. Если вы не можете прийти, сообщите об этом как можно раньше по телефону клиники. Условия оплаты пропущенного приёма применяются только если они заранее согласованы в договоре и не нарушают права потребителя.

2. Безопасность и уважительное общение

2.1. Пациенты, сопровождающие и сотрудники общаются уважительно. Угрозы, насилие, порча имущества, оружие и незаконные вещества не допускаются. Курение и употребление алкоголя в клинике запрещены.

2.2. Аудио-, фото- и видеозапись в помещениях допускается только с учётом частной жизни, врачебной тайны и прав других людей. Съёмка других пациентов и документов без их согласия запрещена.

2.3. Посетитель сообщает врачу об аллергиях, принимаемых препаратах, употреблении психоактивных веществ, беременности и иных обстоятельствах, которые могут влиять на безопасность помощи.

3. Конфиденциальность

Факт обращения, диагноз и сведения о лечении охраняются врачебной тайной. Информация родственнику, работодателю, плательщику или иному лицу сообщается только с согласия пациента либо в предусмотренном законом случае. Оплата приёма третьим лицом сама по себе не даёт ему права знать содержание консультации.

4. Несовершеннолетние и представители

Участие законного представителя, объём информации, которую вправе получить несовершеннолетний, и порядок дачи согласия определяются возрастом, видом помощи и действующим законодательством. Сотрудник клиники проверяет полномочия представителя до оформления документов.

5. Экстренные ситуации

Сайт, электронная почта и мессенджеры не являются каналами экстренной помощи. При непосредственной угрозе жизни, попытке самоубийства, выраженном возбуждении, потере сознания или иной неотложной ситуации нужно звонить 112 или 103. Клиника оказывает помощь в экстренной форме в пределах компетенции и требований закона.

6. Документы, оплата и обращения

До оказания платной услуги пациент получает информацию о цене и условиях. После оплаты выдаётся кассовый чек. Копии и выписки из медицинской документации предоставляются в порядке и сроки, установленные законом, после идентификации заявителя и проверки его права на получение сведений.

Вопрос, предложение или претензию можно направить на zabota@mentalka.ru, по адресу 115533, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Нагатино-Садовники, ул. Высокая, д. 4, помещ. 22/1, передать администратору или сообщить по телефону +7 (495) 215-25-51. Обращение рассматривается конфиденциально и без ухудшения отношения к пациенту.