



Гарантии

АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга)

*«Врач – служитель искусства,
и больной должен бороться
с болезнью с самого начала
на стороне врача»*

Гиппократ



Уважаемые пациенты, посетители и друзья!

Я благодарен Вам за то, что для заботы о здоровье Вы выбрали клинику АО «Медицина». Результаты лечения создаются совместно врачом и пациентом. Тем не менее, высокое качество медицинской помощи в соответствии с мировыми стандартами гарантировать можно и нужно. АО «Медицина» — первая клиника в России, где разработаны и соблюдаются гарантии качества, базирующиеся на лучших отечественных рекомендациях и международных стандартах JCI.

Вы и Ваш врач должны прийти к согласованному решению относительно того, какие меры будут предприниматься на каждом этапе Вашего лечения. Мы хотим, чтобы Вы располагали полной информацией и знаниями о том, что гарантирует Вам клиника АО «Медицина» и как Вы можете держать под контролем лечебный процесс. Речь идет о Вашей жизни и Вашем здоровье, поэтому Вы имеете право знать!

Гарантирую Вам, что в случае обращения с обоснованной претензией Вы получите материальную компенсацию.

Мы хотим, чтобы Вы знали о наших Гарантиях и были уверены в их исполнении. Мы стараемся оправдать Ваше доверие и взаимодействовать с Вами как с Партнером по сохранению и улучшению Вашего здоровья.


С уважением,
Президент АО «Медицина»
Академик РАН


Г. Е. Ройтберг





Гарантии АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга):


Гарантии по организации диагностики и лечения


 **1** Для Вас лично будет определен врач-куратор, который будет в диалоге с Вами контролировать все этапы профилактики, диагностики и лечения (терапевт, педиатр, онколог и гинеколог). Если Вы захотите сменить врача-куратора, это будет сделано.


 **2** Врач-клиницист назначит Вам обследование в полном соответствии с медицинскими протоколами и на основе международных рекомендаций и стандартов. Любое дополнительное исследование будет обосновано.


 **3** Мы организуем для Вас необходимое обследование и получение заключения врача в течение 24 рабочих часов, если в объем обследования не входят исследования с длительной подготовкой и проведением, а также гистологические лабораторные исследования.


 **4** Мы гарантируем, что врач-клиницист выдаст Вам письменные рекомендации по результатам обследования и предоставит информацию по используемым лекарственным препаратам.

 **5** Мы гарантируем стерильность расходных материалов и регулярную дезинфекцию оборудования в соответствии с санитарными нормами и правилами.

 **6** Мы гарантируем, что все используемые нами препараты являются сертифицированными и качественными и хранятся в надлежащих условиях. По Вашему требованию мы покажем Вам упаковку, чтобы Вы могли в этом убедиться.

 **7** Для выполнения инъекций мы гарантируем использование только одноразовых материалов и вскрываем упаковки при Вас.

 **8** Информация о Вашем здоровье и о факте посещения клиники защищена в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом «О персональных данных».

 **9** Мы осуществляем обязательную многоэтапную проверку уровня квалификации медицинского персонала по стандартам JCI. В сочетании с непрерывным обучением это дает нам возможность гарантировать высокую квалификацию врачей и медицинских сестер.



10 Перед любым оперативным вмешательством в поликлинике и стационаре мы гарантируем проведение идентификации пациента и места хирургического вмешательства в соответствии со стандартами JCI.



11 В случае форс-мажора мы гарантируем прибытие реанимационной бригады/бригады скорой медицинской помощи в любую точку клиники в течение 5 минут.

Гарантии стационара



12 В случае болевого синдрома мы гарантируем, что предпримем все необходимое для облегчения боли.



13 Информация о Вашем состоянии является врачебной тайной. Лечащий врач будет сообщать о Вашем состоянии только лично Вам и доверенным лицам, которых Вы назовете.



14 Во время пребывания в стационаре Ваше питание будет осуществляться в соответствии с диетой, назначенной лечащим врачом. Если Вам проводилась операция, по Вашему запросу лечащий врач выдаст Вам видеозапись операции на диске. По Вашей просьбе наши врачи готовы связаться с коллегами из других больниц или институтов и дать необходимые пояснения.



15 Ваши родственники с Вашего согласия могут подписаться на смс-оповещение о начале и окончании операции, а также подключиться к видеонаблюдению за палатой.



16 Лечащий врач при выписке даст Вам подробные рекомендации о том, что необходимо сделать для поддержания Вашего здоровья. Он обсудит с Вами лекарственные препараты, которые Вы будете принимать после выписки, расскажет о необходимых профилактических мерах. Лечащий врач Вам объяснит, какому врачу и в какие сроки Вы должны показаться после выписки, чтобы лечение не прерывалось.




17 Мы гарантируем мамам возможность сопровождать ребенка до операционного стола.





18 Мы гарантируем родственникам право посещения пациентов в реанимации.





Гарантии сервиса


 **19** Запись на прием к врачу определенной специальности или на исследование при условии обращения до 13.00 доступна на следующий день (кроме ПЭТ/КТ). Данная гарантия распространяется только на специальность, но не на конкретных врачей, так как они могут быть в отпуске или на больничном листе.


 **20** По Вашему запросу Вас сопроводят по клинике. На первом этаже обратитесь в регистратуру, и Вас сопроводит администратор. Между кабинетами Вас будут сопровождать медицинские сестры. При определении повышенного риска падения Вас будут сопровождать от входа до выхода из клиники.


 **21** Время ожидания приема врача в поликлинике составляет не более 20 минут при условии предварительной записи на прием. При возникновении непредвиденной ситуации на приеме время ожидания может быть увеличено. В случае непредвиденных изменений в расписании сотрудники клиники Вас обязательно предупредят об этом на месте или заранее по указанному Вами номеру мобильного телефона.

 **22** По Вашему желанию результаты диагностических обследований (рентгенологических, ультразвуковых, эндоскопических исследований, компьютерной и магнитно-резонансной томографии, ПЭТ/КТ и др.), эндоскопических операций будут записаны на диск и выданы Вам на руки (кабинет 105, 1-й этаж).

 **23** Мы гарантируем возможность записаться в клинику по телефону, через личный кабинет на сайте, с помощью мобильного приложения «Медицина» или бота в Telegram (исключая возможный простой в случае технического сбоя). По Вашему запросу администраторы-кассиры регистратуры или на этажах помогут Вам установить мобильное приложение и зарегистрировать личный кабинет.

 **24** По Вашему запросу мы гарантируем для Вас консьерж-сервис (вызов такси, заказ букетов и т.д.).

 **25** Мы гарантируем доступность QR-пропуска в клинику онлайн по одному из каналов:
в личном кабинете, в мобильном приложении или в боте Telegram.

 **26** Мы гарантируем, что любой сотрудник клиники в ответ на Ваше обращение сделает все возможное для того, чтобы помочь Вам.



27 Мы ценим ваше доверие и стремимся обеспечить вам наилучшее медицинское обслуживание. Поэтому мы гарантируем, что наши врачи не будут отвлекаться на мобильные телефоны во время проведения приема.

Если Вам понравилось обслуживание, внимательное и чуткое отношение персонала, диагностические и лечебные возможности клиники, мы будем рады узнать от Вас об этом. Если Вы заметили какое-либо несоответствие фактически предоставляемого обслуживания представленным Вашему вниманию гарантиям АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), просим сообщить нам об этом. Ваши отзывы будут являться существенной помощью нам в обеспечении высокого качества медицинского обслуживания.

Вы можете обращаться к нам:

По телефону: (495) 995-00-33, и Ваше обращение будет зафиксировано и передано главному врачу соответствующего отделения.

Лично

- непосредственно к главным врачам отделений;
- к заместителю директора медицинской службы (10 этаж – приемная, внутренний телефон: 10-01);
- к директору медицинской службы (10 этаж – приемная).

По внутренним телефонам

- по внутренним красным телефонам с прямым номером, расположенным:
 - на первом этаже возле центрального входа, на первом этаже возле лифтов;
 - на 10-м этаже на тумбе возле приемной директора медицинской службы;
- по внутренним телефонам: 13-46 или 13-99.

Письменно:

- электронным письмом на e-mail: dou@medicina.ru;
- письмом на адрес клиники: г. Москва, 125047, 2-й Тверской-Ямской пер., д. 10;
- письменным заявлением в канцелярию (10 этаж, каб. № 9);
- оставить запись в книге отзывов (на стойках у администраторов – на каждом этаже клиники);



- заполнить анкету-опросник на стендах с Гарантиями клиники возле стоек администраторов или на сайте www.medicina.ru
- заполнить форму обратной связи на сайте клиники www.medicina.ru в разделе «Оставить отзыв» (<https://www.medicina.ru/about/responses/>);
- оценить врача на сайте или в мобильном приложении клиники.

Работа с обращениями

Мы гарантируем, что на Ваши письменные обращения с вопросами, предложениями и претензиями Вам будет направлен предварительный ответ в течение 7-ми рабочих дней, а в случае обоснованной претензии мы выплатим Вам материальную компенсацию.

Наши ГАРАНТИИ постоянно совершенствуются на основе Ваших пожеланий, и мы открыты Вашим идеям, которые могут улучшить качество медицинской помощи.



Все лучшее
в медицине!



Система
менеджмента
информационной
безопасности
ISO/IEC 27001:2013

Система
менеджмента
качества
ISO 9001:2015



**АО «Медицина»
(клиника академика
Ройтберга)**

125047, Москва
2-й Тверской-Ямской переулок, дом 10
(495) 995-00-33, www.medicina.ru