



Гарантии

АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга)

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

Гиппократ



Уважаемые пациенты!

Благодарю вас за то, что Вы доверили свое здоровье специалистам клиники АО «Медицина». Результаты лечения создаются совместными усилиями врача и пациента. Тем не менее, высокое качество медицинской помощи можно и нужно гарантировать в соответствии с мировыми стандартами.

Вы и Ваш врач должны прийти к обоюдному решению относительно того, какие меры будут приниматься на каждом этапе лечения. Мы стремимся к тому, чтобы Вы располагали полной информацией и знаниями о том, какие гарантии предоставляет клиника АО «Медицина». Это поможет Вам держать под контролем весь лечебный процесс. Речь идет о Вашем здоровье и Вашей жизни, поэтому Вы имеете право знать!

АО «Медицина» – первая клиника в России, где разработаны и соблюдаются гарантии качества и безопасности медицинской помощи, соответствующие лучшим отечественным и международным стандартам JCI. Гарантии сопровождаются материальной ответственностью со стороны клиники.

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

Мы прилагаем все усилия, чтобы оправдать Ваше доверие и взаимодействовать с Вами, как с Партнером по сохранению и улучшению Вашего здоровья, и я гарантирую Вам исполнение каждой из гарантий.

Гарантии АО «Медицина» распространяются на каждого пациента нашей клиники, включая пациентов «Института Ядерной Медицины», г. Химки, Обособленного подразделения АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга).

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 17.00 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 сопровождают 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.



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.

КОНТАКТЫ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ:

Любые отзывы с Вашей стороны помогут нам в обеспечении высокого качества и улучшении медицинского обслуживания!

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 АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга) или ИЯМ, г. Химки, просим Вас сообщить нам об этом:

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

- **Лично** в клинике АО «Медицина» по адресу:
г. Москва, 2-й Тверской-Ямской пер., д. 10;
- 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** красным телефонам с прямым номером, расположенным:
 - на 1-м этаже возле центрального входа и возле лифтов;
 - на 10-м этаже на тумбе возле приемной директора медицинской службы;
- по номерам: 13-46 или 13-99.

Письменно:

- 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 medicina.ru/anketa-po-garantiyam-kliniki
- заполнить форму обратной связи на сайте клиники в разделе «Оставить отзыв» medicina.ru/about/responses или на сайте ИЯМ, г. Химки в разделе «Отзывы об Институте ядерной медицины» inuclear.ru/reviews
- 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.

Лицензия № ЛО41-00110-77/00363409



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