

Гарантия качества консультативных медицинских услуг

Термины и определения:

Клиника «Династия» – Группа индивидуальных предпринимателей в составе ИП Ерахтин Е.Е., ИП Ерахтин П.Е., ИП Ерахтина Н.М., ИП Народов А.А., ИП Народова В.В., ИП Народова Е.А., осуществляющих консультативный прием пациентов с неврологической и сердечно-сосудистой патологией в помещении №3 по адресу город Красноярск, Ул. Вербная дом 4.

Пациент - физическое лицо, обратившееся за медицинскими услугами.

Консультативная медицинская услуга – это вид медицинской помощи, оказываемый врачами-специалистами клиники пациентам, в виде первичного или повторного приема, а также консультации.

Гарантия качества - комплекс мер, направленных на поддержание высокого уровня консультативной медицинской помощи в рамках клиники.

1. Общие положения о качестве консультативных медицинских услуг.

1.1. Как и все услуги, консультативные медицинские услуги имеют одно важное свойство – непостоянство качества/изменчивость. Это значит, что качество услуг может существенно изменяться, в зависимости от того, когда, кем и при каких условиях они были предоставлены.

1.2. Качество консультативных медицинских услуг определяется таким понятием как адекватность. Под адекватностью понимается показатель соответствия фактически оказанной помощи потребностям и ожиданиям пациента.

1.3. Несмотря на свойство изменчивости качества медицинских услуг, клиника прилагает все усилия для поддержания этого показателя на постоянно высоком уровне.

1.4. Также клиника в особом порядке предоставляет гарантию высокого уровня качества консультативных медицинских услуг.

2. Критерии возникновения и порядок наступления гарантийного случая.

Критерием для возникновения гарантийного случая является появление у пациента оснований сомневаться в адекватности использования технологий и ресурсов целям укрепления здоровья, а также других веских оснований для требования замены врача согласно федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Порядок наступления гарантийного случая.

3.1. В случае возникновения у пациента оснований для сомнения пациент должен незамедлительно обратиться с письменным заявлением на смену лечащего врача в

администрацию клиники – к координатору клиники ИП Ерахтину Е.Е. В день получения соответствующего заявления должна быть сформирована врачебная комиссия для рассмотрения данного случая.

3.2. В день получения соответствующего заявления координатор клиники должна сформировать врачебную комиссию для рассмотрения данного случая.

3.3. Врачебная комиссия в течение 3 рабочих дней должна приложить усилия для установления всех обстоятельств, послуживших причиной обращения.

3.4. В ситуации, если после разбирательства врачебная комиссия признает заявление обоснованным, наступает гарантийный случай.

3.5. Если же после рассмотрения всех обстоятельств, врачебная комиссия приходит к мнению о необоснованности обращения, случай признается не гарантийным.

4. Гарантийные обязательства.

4.1. При наступлении гарантийного случая, клиника берет на себя обязательство в течение 7 рабочих дней бесплатно предоставить пациенту аналогичный прием специалиста (или консультацию) по тому же вопросу - без разъяснения вновь открывшихся обстоятельств и без комментариев по анализам, сделанным после первого приема.

4.2. Выбор конкретных специалистов для такого приема остается за созданной клиникой.

4.3. Выбор конкретного времени (в промежутке от признания случая гарантийным до истечения 7 рабочих дней с этого момента) должен быть согласован посредством телефонной или любой другой связи с пациентом и полностью его устраивать.

5. Заключительные условия.

5.1. Настоящее Положение носит характер открытой оферты. Использование Пациентом медицинских услуг клиники является безусловным акцептом настоящих условий.