

# Гарантия качества на консультацию врача

## Термины и определения:

**Пациент** - физическое лицо, которое обратилось в клинику для получения медицинской услуги.

**Консультация врача** – это вид медицинской услуги, оказываемый врачом клиники пациентам, в виде первичного или повторного приема.

**Клиника** – это любой медицинский центр, входящий в состав сети ООО «Личный доктор» в Санкт-Петербурге.

**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 – главному врачу или его заместителю. В день получения соответствующего заявления администрация клиники должна сформировать врачебную комиссию для рассмотрения данного случая.

**3.2.** В день получения соответствующего заявления администрация 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 администрацией клиники.

**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.