

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА КОНСУЛЬТАТИВНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Клиника – стоматологическая клиника «АЛИСА» на Балтийской ул., д.3 и медицинский центр «АЛИСА» на Ленинском пр., д.147.

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 в администрацию клиники – к главному врачу.

3.2. В обусловленные законодательством сроки администрация рассматривает заявление, при необходимости организует работу врачебной комиссии для рассмотрения конкретного случая.

3.3. В случае организации работы врачебной комиссии, ею должны быть приложены усилия для установления всех обстоятельств, послуживших причиной обращения, в течение 3 рабочих дней.

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.

3.6. Разногласия между пациентом и клиникой решаются путем переговоров, в соответствии с действующим законодательством.

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, сделанных после первого приема. Либо иные сроки, по согласованию с пациентом.

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 устраивать обе стороны.

Лицензии

ООО «АЛИСА-М»

<https://alisamed.ru/upload/iblock/50a/mxq6iv0awko3823rpn8p73rkicor4k8p/Litsenziya-semeynoy-kliniki- Alisa M .pdf>

ООО «АЛИСА»

<https://alisamed.ru/upload/iblock/036/yps4z766h5k34bkxle640t6zq2camcxt/Litsenziya-semeynoy-kliniki- Alisa .pdf>