

ПРИКАЗ № 29/22
(по основной деятельности)

22.11.2022

«О гарантийных обязательствах после эксимерлазерной коррекции зрения»

С целью привлечения новых пациентов, развития и продвижения услуг клиники

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ №15/20 от 21 05 2020 - отменить
2. Утвердить изменения гарантийного сертификата (Приложение 1)
3. Утвердить изменения в положении о гарантийных обязательствах (Приложение 2)
4. Ввести в работу с 23.11.2022 года.
5. Обновить речевой алгоритм с информацией о гарантийном сертификате для врачей и администраторов. Ответственный главный врач Богачев А.Е.
6. Включить информацию о гарантийном сертификате в речевой алгоритм врачей в рамках консультации пациентов по лазерной коррекции зрения. Ответственный главный врач Богачев А.Е.
7. Включить информацию о гарантийном сертификате в речевой алгоритм администраторов при общении с пациентом. Ответственный старший администратор Седых Е.Ю.
8. Организовать работу:
 - Добавить в операционный список информацию о пациентах, которым необходимо выдать гарантийные сертификаты согласно единственному критерию – толщине роговицы. Ответственный Шамкин А.С.
 - Производить печать гарантийных сертификатов в одном экземпляре для пациента, на фирменном бланке, в соответствии с операционным списком. Контролировать остаток фирменных бланков, делать заказ через администратора ОП при сохранении лимита не менее чем на два операционных дня. Ответственный операционный администратор.
 - Подписывать и выдавать оригинал гарантийного сертификата пациенту на предоперационном осмотре в день операции. Ответственный консультирующий врач-офтальмолог.
9. Положение о гарантийном сертификате разместить на сайте и информационных стендах клиники – ответственный секретарь Трибуховская Н.А.
10. Рекламную компанию оставляю за собой.
11. Секретарю Трибуховской Н.А. – ознакомить с приказом ответственных.
12. Ст. администратору Седых Е.Ю. – ознакомить с приказом и проводить контроль работы администраторов.
13. Рябинину В.В. – внести изменения в МедОфис
14. Главному врачу Богачеву А.Е. – ознакомить с приказом и проводить контроль работы врачей

Зам. директора _____ Е.Н. Зайцева

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА, РЕЗУЛЬТАТА и БЕЗОПАСНОСТИ

СЕРТИФИКАТ № _____

Пациент (ФИО) _____

Паспортные данные _____

Настоящий сертификат Гарантирует медицинскую защиту пациенту Клиники после Лазерной коррекции зрения

Гарантийный случай:

Снижение зрения вдаль, вызванное недостижением целевой рефракции по истечении 6 (шести) месяцев после даты оказания медицинской услуги (по объективным значениям авторефрактокератометрии)

Условия действия:

- Минимальная исходная центральная толщина роговицы более 500 мкм.
- Строгое соблюдение рекомендаций лечащего врача-офтальмолога Клиники

Важно:

- При возникновении незапланированной остаточной рефракционной близорукости у пациента по истечении 6 (шести) месяцев после проведенной лазерной коррекции зрения, Клиника обязуется провести, если нет медицинских противопоказаний, бесплатную докоррекцию зрения.
- Имеются ограничения по размеру ответственности и условиям действия, с которыми можно ознакомиться в положении «О гарантийных обязательствах» (на информационном стенде и сайте Клиники).
- Сертификат действителен, если на нем есть ФИО и подпись пациента, ФИО и подпись сотрудника Клиники, печать Клиники
- Действует с даты оказания медицинской услуги, в течение 3-х (трех) лет.
- Сертификат составлен в единственном подлинном экземпляре

Неотъемлемой частью Сертификата является Договор на оказание платных медицинских услуг

Ваша подпись означает, что Вы ознакомились с положением

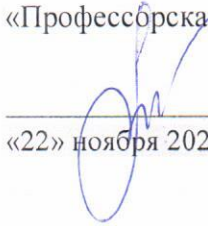
«О гарантийных обязательствах» и принимаете его условия _____ / _____
(подпись, ФИО пациента)

_____ / _____ М.П.
(подпись, ФИО сотрудника Клиники)

Дата «__» _____ 202__г

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО Больница «Медицинская клиника
«Профессорская плюс»
В.С. Коротких
«22» ноября 2022 г.

Положение О гарантийных обязательствах

Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО Больница «Медицинская клиника «Профессорская плюс» (далее - Клиника) и Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется прогнозируемый и достигнутый при медицинском вмешательстве результат.

2.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка оказанной услуги, Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- повторного оказания медицинской услуги, при отсутствии противопоказаний;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

2.2.1. Гарантийный срок, определяемый в Сертификате, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания акта оказанных услуг.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии клиники или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

2.4. **Сертификат** - это документ, удостоверяющий обеспечение Клиникой сохранения качества услуги требованиям стандартов, безопасности и соответствия условиям договора в течение периода, обозначенного в данном документе.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. В случае возникновения любых замечаний к оказанным услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, предъявив оригинальный гарантийный сертификат, изложив суть замечания, записаться на прием к врачу, который оказывал соответствующие медицинские услуги, либо другому врачу, по рекомендации администрации клиники.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана в течение установленного гарантийного срока, устранять недостатки услуги, если не докажет, что они возникли после принятия услуги Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуг, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4. Перечень гарантийных случаев установлен в Сертификате, в связи с тем, что не определенные в Сертификате медицинские услуги не имеют гарантийных сроков, так как их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки медицинских услуг устраняются на возмездной основе.

3.5. Клиника возвращает сумму стоимости медицинской услуги по договору на оказание платных медицинских услуг, только в случае невозможности проведения дополнительного вмешательства (докоррекции) при отсутствии оснований, предусмотренных разделом 6 настоящего Положения, без учета стоимости консультаций, диагностики, и обезболивания.

IV. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

4.1. Гарантийный срок на услуги, оказанные специалистами Клиники, устанавливается в Сертификате и исчисляется с момента, определенного Сертификатом.

4.2. При оказании медицинских услуг по полису добровольного медицинского страхования, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, недостатки, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

V. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Гарантийным случаем не является:

5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, определенного Сертификатом, обратился за помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь вне населенного пункта, в котором находится Клиника, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врача.

5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, определенного Сертификатом, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

5.1.3. Пациент по неубажительным причинам, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь вне населенного пункта, в котором находится Клиника, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключением врача.

5.1.4. Пациент не соблюдает рекомендации и предписания лечащего врача по проведению необходимых мероприятий и процедур.

5.1.5. Если после лечения в период гарантийного срока у Пациента проявятся заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

5.1.6. При наступлении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия, травма глаза), способных негативно повлиять на результаты лечения. Наличие таких обстоятельств подтверждается справкой уполномоченного органа.

5.1.7. Пациент был предупреждён лечащим врачом о случаях отсутствия у Клиники возможности установить гарантийный срок, но продолжил лечение.

5.2. В случае несоблюдения Пациентом, указанных в настоящем разделе, требований, (при условии информированности о них Пациента), невыполнения рекомендаций врача, направленных на нормализацию состояния Пациента, его функциональных систем, проведения самолечения заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом), Пациент лишается права ссылаться на недостатки результата услуги, возникшего в результате несоблюдения указанных требований.

5.3. Отсутствие ожидаемого/прогнозируемого врачом результата из-за снижения иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями, из-за приема гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, из-за влияния явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение заболеваний глаз (обменные нарушения и системные заболевания) не относится к гарантийным случаям.

5.4. Признание случая не гарантийным возможно и по другим причинам, при наличии обоснованной причинно-следственной связи, определенной лечащим врачом Пациента.

VI. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

6.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении Пациентом Сертификата Клиники. Если у Пациента проявились недостатки медицинской услуги, признаки клинического неблагополучия, имеются жалобы на функциональное состояние систем организма, последовательность действий Пациента включает в себя этапы:

6.1.1. Поставить в известность администратора Клиники по телефону 8(343) 30-46-246 о жалобах и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-5 рабочих дней.

6.1.2. В назначенное время явиться в Клинику для получения медицинских услуг по Сертификату, предъявить Сертификат администратору.

6.1.3. Следовать рекомендациям врача, планировать вместе с врачом медицинские процедуры и вмешательства.

6.1.4. Не обращаться за устранением возникшего недостатка услуги в другую медицинскую организацию за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, наличие недостатка может быть подтверждено только медицинским заключением, подготовленным экспертом качества медицинской помощи, включенным в территориальный реестр экспертов качества медицинской помощи, по аналогии с требованиями, предусмотренными статьей 40 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации". Порядок оплаты экспертных услуг определен п.7.4. настоящего Положения.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утвержденного Клиникой.

7.2. Данное Положение находится в доступном для пациента месте: на сайте Клиники и информационном стенде потребителя.

7.3. Случаи, не урегулированные настоящим Положением, определены действующим законодательством РФ.

7.4. При возникновении между Пациентом и Клиникой спора по поводу недостатков оказанной услуги или вызвавших их причин, по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза.

7.5. При отсутствии возможности урегулировать спор во внесудебном порядке стороны вправе обратиться в суд за защитой законных интересов.