

ГАРАНТИИ КЛИНИКИ

***ООО «Лечебно-диагностический центр
полярной медицины»***

г. Норильск, ул. Талнахская, д.7А

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

*Уважаемые пациенты, посетители и друзья
ООО «Полярная медицина»!*

Я благодарен Вам за то, что для восстановления и сохранения своего здоровья Вы выбрали ООО «Полярная медицина». В течение почти двух десятилетий непрерывного развития и совершенствования мы создавали клинику с уникальными возможностями для поддержания Вашего здоровья и повышения качества жизни.

Мы очень многого достигли, и сегодня можем с уверенностью сказать, что наша Клиника предоставляет все лучшее всем Вам - тем, кто лечится у нас. При этом мы продолжаем ставить перед собой амбициозные и благие цели – ведь все наши достижения не представляют ценности сами по себе. Мы работаем для того, чтобы гарантировать Вам высокий уровень качества медицинского обслуживания, безопасности и защиты Ваших прав!

Возможным это станет в том случае, если нам удастся объединить наши усилия в борьбе с недугом. Мы призываем Вас участвовать в принятии решений, касающихся Вашего здоровья. Если у Вас возникли вопросы или сомнения относительно правильности лечения, если Вам не все понятно, спрашивайте нас об этом. Вы и Ваш врач должны прийти к согласованному решению относительно того, какие меры будут предприниматься на каждом этапе Вашего лечения.

Вы являетесь центром команды медицинских специалистов. Мы хотим, чтобы Вы располагали полной информацией и знаниями о том, что гарантирует Вам клиника «Полярная медицина» и как Вы можете держать под контролем лечебный процесс. Речь идет о Вашей жизни и здоровье, поэтому Вы имеете право знать!

Выполнение гарантий накладывает на нас не только моральные обязательства перед Вами, но и финансовые. В отличие от большинства других клиник, мы гарантируем Вам, что в случае обращения с обоснованной претензией, Вы получите материальную компенсацию. Мы хотим, чтобы Вы знали о наших Гарантиях и были уверены в их исполнении, мы стараемся оправдать Ваше доверие, и стремимся взаимодействовать с Вами как с Партнером по сохранению и улучшению Вашего здоровья.

*С уважением,
Директор
Лечебно-диагностического
центра полярной медицины
Васильев В.С.*

*Во время пребывания
в нашей клинике
мы гарантируем Вам:*

НА ПРИЕМЕ У ВРАЧА

На приеме у врача Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Если это Ваш первый прием, врач представится, познакомится с Вами, ответит на вопросы о своей квалификации и опыте работы.

♥ Обязательно подробно расскажите обо всем, что Вас беспокоит, а врач внимательно выслушает и серьезно отнесется ко всем Вашим жалобам на самочувствие, ответит на все Ваши вопросы.

♥ На приеме врач обязательно ознакомит Вас с перечнем необходимых медицинских исследований по Вашему заболеванию, согласно Медико-Экономическим Стандартам (МЭСам) и предоставит Вам этот перечень.

♥ Уточните, пожалуйста, все непонятные для Вас моменты предстоящего лечения или обследования.

♥ Врач и/или медсестра не будут отвлекаться на посторонние разговоры, звонки по мобильному телефону.

♥ В день первичного обращения врача, после выполнения диагностических и лабораторных исследований, для уточнения диагноза и получения рекомендаций по лечению и реабилитации, Вы будете приняты врачом повторно. Данная гарантия предоставляется пациентам, которые имеют прямое прикрепление к клинике, а также при условии разрешения страховой компании.

НА ПРИЕМЕ У ВРАЧА

♥ Врач предоставит Вам полную информацию о возможных методах лечения и обязательно даст конкретные реальные рекомендации, которым Вы сможете следовать для улучшения своего состояния.

♥ Если у Вас возникли вопросы или сомнения относительно правильности лечения, если Вам не все понятно, Врач даст Вам подробные разъяснения. Вы и Ваш врач обязательно должны прийти к согласованному решению относительно того, какие меры будут предприниматься на каждом этапе Вашего лечения.

♥ Мы рассчитываем, что Вы будете активным участником процесса лечения. Речь идет о Вашей жизни и здоровье, поэтому Вы имеете право знать и контролировать этот процесс.

♥ При необходимости Вам порекомендуют санаторно-курортное лечение.

♥ Информация о Вашем здоровье защищена в соответствии с Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан», статья 61.

В КАБИНЕТЕ У ВРАЧА

В кабинете врача Вы также можете рассчитывать, что:

♥ Во время Вашего приема в кабинете не будет никаких посторонних лиц - только Вы, врач и/или медицинская сестра.

♥ В кабинете будет комфортная, спокойная обстановка, не будет душно, не будет посторонних запахов.

♥ Сам кабинет, стол, окна, мебель, раковина и другое оборудование будут идеально чистыми.

♥ Белье на кушетке, необходимое для осмотра, будет одноразовым.

♥ При необходимости, в кабинете будет ширма, используемая во время осмотра.

ВО ВРЕМЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕДУР

Во время диагностических и лечебных процедур Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ При записи у администратора, в случае если процедура требует специальной подготовки, Вам обязательно разъяснят, каким образом к ней готовиться, выдадут памятку.

♥ Во время проведения процедуры в кабинете не будет никаких посторонних лиц, только Вы и медицинский персонал.

♥ Врач или медицинская сестра объяснит, какое участие необходимо с Вашей стороны, что Вам необходимо делать во время процедуры, предупредит о возможных ощущениях во время процедуры и после нее. Если Вам потребуются дополнительные разъяснения, задайте вопросы медсестре.

♥ Ко всем Вашим опасениям отнесутся с пониманием, медсестра будет постоянно обращать внимание на Ваше самочувствие, делать все для того, чтобы Вам было максимально комфортно на протяжении всей процедуры. В случае любых неожиданных реакций, Вам окажет помощь врач.

♥ При проведении лечебных процедур, согласно законодательству о защите прав потребителей, администратор диагностического отделения обязательно предложит Вам оформить Информированное согласие.

ВО ВРЕМЯ ДИАГНОСТИЧЕСКИХ ПРОЦЕДУР

♥ В нашей клинике неукоснительно соблюдаются все правила гигиены и безопасности, условия хранения препаратов. Мы гарантируем, что все используемые нами препараты являются годными, сертифицированными и качественными. По Вашему требованию, мы покажем Вам упаковку, чтобы Вы могли сами в этом убедиться. Для выполнения инъекций используются только одноразовые материалы.

♥ Вы сможете убедиться в том, что процедура выполняется точно и правильно, расспросив об этом медсестру или врача. Сотрудник обстоятельно ответит на все Ваши вопросы.

♥ Вы можете рассчитывать на то, что все сотрудники будут доброжелательны и вежливы, во время работы не будут отвлекаться на посторонние звонки и разговоры.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ НА CD

CD с результатами исследований

♥ По Вашему желанию результаты R-логических обследований будут записаны на CD и выданы Вам на руки. Попросите об этом Вашего лечащего врача. Если Вы захотите получить консультацию в другом медицинском учреждении, то сможете воспользоваться информацией с полученного в нашей клинике компакт-диска.

ФИЗИОТЕРАПЕВТИЧЕСКИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Во время физиотерапевтических процедур Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Перед проведением процедуры Вам расскажут, как работает оборудование, в чем лечебный эффект от процедуры, проинструктируют по вопросам техники безопасности.

♥ Медсестра предупредит Вас, какие ощущения возможны при проведении процедуры, и какое участие с Вашей стороны может потребоваться.

♥ В случае любых Ваших опасений задайте вопросы медсестре перед проведением процедуры. Вас внимательно выслушают и разъяснят, как себя вести для того, чтобы процедура проходила безопасно и комфортно.

♥ Во время физиотерапевтической процедуры не будет посторонних разговоров, Вы сможете отдохнуть и расслабиться.

♥ После проведения процедуры медсестра расскажет Вам, что необходимо делать для того, чтобы максимально долго сохранить лечебный эффект от процедуры.

ВЫ ПРИШЛИ С РЕБЕНКОМ

Если Вы пришли к нам с ребенком, Вы всегда можете рассчитывать, что:

- ♥ Ваш ребенок будет у нас в полной безопасности.
- ♥ Вас постараются принять как можно быстрее, сделав все, чтобы время ожидания было минимальным.
- ♥ У нас Вы всегда сможете перепеленать грудного ребенка.
- ♥ Наши сотрудники проявят к Вам внимание, при необходимости – помогут Вам с коляской.

КОНТАКТЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

При телефонных контактах Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Вы всегда легко к нам дозвонитесь.

♥ Оператор информационной службы Вас поприветствует, представится, будет общаться с Вами вежливо и доброжелательно, предоставит Вам всю необходимую информацию о Клинике, специалистах, стоимости услуг.

♥ В случае ошибочных звонков оператор информационной службы проинформирует Вас о том, как связаться с нужным отделением.

В КЛИНИКЕ

Когда Вы придете к нам в Клинику, Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Сотрудники клиники Вас обязательно встретят и помогут сориентироваться.

♥ Вам покажут регистратуру, гардероб, Вам не придется искать нужное помещение, даже если это Ваш первый визит к нам!

♥ При необходимости, сотрудники клиники помогут Вам войти, снять верхнюю одежду, надеть бахилы.

В РЕГИСТРАТУРЕ

В нашей регистратуре Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Администратор регистратуры Вас сразу же поприветствует, Вам не придется привлекать его внимание или дожидаться, пока он закончит заниматься своими делами.

♥ С Вами всегда будут общаться вежливо, приветливо, доброжелательно.

♥ Администратор постарается ответить на все Ваши вопросы, либо привлечет специалиста, который сможет Вам помочь.

♥ Администратор согласует с Вами максимально удобное время приема и оформит Вас на прием как можно быстрее.

♥ Администратор объяснит Вам, как найти нужного специалиста. Задайте вопрос администратору регистратуры, если Вам сложно сориентироваться или Вы в клинике впервые.

♥ Администратор не будет заниматься личными делами, общаться с коллегами на посторонние темы.

В ГАРДЕРОБЕ

При пользовании услугами гардероба Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Вы всегда сможете быстро сдать свою верхнюю одежду – гардероб начинает работу до начала приема врачей и работает без перерывов.

♥ Сотрудники гардероба всегда будут на своем рабочем месте и готовы принять Вашу одежду и головной убор.

♥ Мы примем любые головные уборы, а для перчаток и шарфов Вам предложим специальные пакеты.

♥ Ваши вещи всегда будут в полной сохранности, а сотрудники гардероба будут обращаться с Вашей одеждой бережно и внимательно.

♥ В целях обеспечения сохранности и безопасности, сдаваемых в гардероб вещей, на этаже функционирует система видеонаблюдения.

ВО ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА

Во время ожидания приема Вы всегда можете рассчитывать, что:

♥ Ожидание приема будет непродолжительным и пройдет в приятной обстановке: в холле будет чистота и порядок, комфортная температура и освещение, вся мебель и оснащение в исправном состоянии.

♥ Если Вы пришли на прием по предварительной записи, время Вашего ожидания составит не более 20 минут. В случае непредвиденных изменений в расписании сотрудники клиники Вас обязательно предупредят заранее по указанному Вами номеру мобильного телефона.

♥ Даже если Вы пришли без предварительной записи, Вам обязательно окажут помощь. Время ожидания приема составит не более 40 минут.

♥ Во время ожидания Вы можете выпить чай, кофе, ознакомиться со специальными материалами о клинике по системе внутреннего телевидения.

Мы гарантируем, что на Ваши обращения с вопросами, предложениями и претензиями, Вам будет направлен ответ в течение 7-ми рабочих дней, а при обоснованной претензии – мы выплатим Вам материальную компенсацию.

Если Вам понравилось обслуживание, внимательное и чуткое отношение персонала, диагностические и лечебные возможности клиники, мы были бы рады узнать от Вас об этом.

Если Вы заметили какое-либо несоответствие фактически предоставляемому обслуживанию, представленным Вашему вниманию ГАРАНТИЯМ КЛИНИКИ ООО «ПОЛЯРНАЯ МЕДИЦИНА», просим сообщить нам об этом.

Ваши отзывы будут являться существенной помощью нам в обеспечении высокого качества медицинского обслуживания.

Мы стремимся соответствовать Вашим представлениям об идеальной клинике. Вы можете обращаться к нам:

- устно по телефону: +7(3919)42-93-20.
- письменно по адресу клиники: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Талнахская, д.7А.
- оставить запись в книге отзывов в регистратуре у администраторов.
- на сайте www.polar-med.ru.

Наши ГАРАНТИИ постоянно совершенствуются на основе Ваших пожеланий, и мы открыты Вашим идеям, которые могут улучшить качество медицинской помощи.

С уважением, директор Лечебно-диагностического центра полярной медицины В.С. Васильев