



Медицина 24/7

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МЕДИЦИНА 24/7»
(ООО «МЕДИЦИНА 24/7»)

115280, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 16, корп.2

«УТВЕРЖДАЮ»
ВРИО Генерального директора
А.Н.Демиденко
«24» августа 2021 г.



Порядок обработки заявок (звонков) в Клинику «Медицина 24/7»

1. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок обработки заявок (звонков) в Клинику "Медицина 24/7"» распространяется на звонки и заявки, целью которых является обсуждение пациентами или их законными представителями возможности прохождения лечения, в том числе посредством госпитализации (помещения в стационар), в ООО «Медицина 24/7» (далее также – Клиника).

Требования настоящего Порядка обязательны к неукоснительному соблюдению требований всеми сотрудниками Клиники, а также сотрудниками организаций, обеспечивающих оказание информационно-консультационных услуг по договорам с ООО «Медицина 24/7», в том числе с применением средств сети Интернет, телевидения, СМИ, включая операторов-контакт-центра, администраторов, менеджеров по рекламе, коммерческих представителей.

1.2. Нормативная база, которой руководствуется Клиника при разработке настоящего **Порядка обработки заявок (звонков) в Клинику «Медицина 24/7»**, включает, но не ограничиваясь: Федеральный закон от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», изданные в соответствии с ним подзаконные нормативные акты, а также утвержденные Минздравом РФ Порядки оказания медицинской помощи в Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, Порядок оказания медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения, утвержденного Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 года № 928н (Приложение №1), Порядок оказания медицинской помощи больным с сердечно-сосудистыми заболеваниями Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 г. N 918н (Приложение №2), и другие.

1.3. Ознакомление персонала с настоящим Порядком должно осуществляться в рамках трудовых отношений, других организаций – в соответствии с условиями заключенных договоров.

1.4. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте Клиники в сети Интернет ООО «Медицина 24/7» (далее – Официальный сайт), а также в распечатанном виде в местах работы операторов контакт-центра и администраторов Клиники.

2. Порядок обработки заявок (звонков) и обращений пациентов в Клинику

2.1. Пациентами Клиники являются:

- лица, прикрепленные к Клинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Клиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги;

- лицом Клиника обязана бесплатно оказывать экстренную медицинскую помощь на основании статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.2. Заявки, поступающие на оказание медицинской помощи в клинике «Медицина 24/7», включают:

- письменные заявки, поступающие по электронной почте.
- устные заявки во время консультативного приема, при общении администраторов с пациентами и их родственниками.
- звонки в контакт-центр.

2.3. Возможность оказания конкретных видов медицинской помощи определяется в соответствии с выданной Клинике лицензией на медицинскую деятельность. В случаях, когда необходимые виды помощи выходят за рамки возможностей Клиники ООО «Медицина 24/7», пациент должен быть направлен в другую медицинскую организацию с соответствующим возможностями, в том числе в рамках программы предоставления государственных гарантий гражданам Российской Федерации, или за счет собственных средств для иных категорий пациентов.

2.4. Знание разрешенных для работы ООО «Медицина 24/7» видов медицинской помощи обязательно всеми медицинскими и административными сотрудниками клиники, а также смежных организаций, осуществляющих организацию госпитализации пациентов в соответствии с заключенными договорами.

2.5. В случае поступления от пациентов или их законных представителей по телефону или при личном обращении в Клинику жалоб или упоминаний о наличии признаков заболеваний, которые в соответствии с утвержденными Минздравом РФ Порядками оказания медицинской помощи требуют лечения в специализированных медицинских организациях или отделениях (например, по профилям: «кардиология», «сердечно-сосудистая хирургия», «острые нарушения мозгового кровообращения», «урология», «торакальная хирургия», иным профилям в соответствии с утвержденными Минздравом РФ Порядками оказания медицинской помощи) оператор колл-центра или администратор Клиники обязан, не продолжая опроса, уведомить пациента или его законного представителя, что госпитализация с подобными заболеваниями в Клинику не производится.

Примерами подобных заболеваний могут являться, например, фразы: «у него спутанное сознание», «не чувствует руку/ногу», «у нее в прошлом году был инсульт/инфаркт, а сейчас сильно болит голова», «болит за грудиной, отдаёт в руку», «невнятная речь, говорит/улыбается половиной лица» и так далее.

2.6. Обязанностью оператора колл-центра при упоминании заболеваний или их признаков, указанных в пункте 2.5, является настоятельная рекомендация пациенту или его законному представителю о незамедлительном вызове бригады Московской службы экстренной и неотложной помощи (далее «Скорой помощи» - телефоны 03 – для городских абонентов, 103, 112 – для мобильных абонентов) для госпитализации в профильное медицинское учреждение – сосудистый центр Департамента здравоохранения г.Москвы.

Обязанностью администратора Клиники при упоминании пациентами, их родственниками, посетителями Клиники заболеваний или их признаков, указанных в пункте 2.5, является вызов в приемное отделение дежурного терапевта, и, независимо от этого – звонок в службу «Скорой помощи» (телефоны 03 – для городских абонентов, 103, 112 – для мобильных абонентов) и ее незамедлительное оповещение с целью оперативного и незамедлительного направления пациента в профильные медицинские организации или организации, в структуре которых организовано соответствующее специализированное отделение (неврологическое для лиц с острыми нарушениями мозгового кровообращения /первичное сосудистое отделение/, кардиохирургическое, торакальной хирургии, иное по профилю соответствующего заболевания).

До приезда бригады скорой медицинской данному пациенту могут оказываться первичная доврачебная медико-санитарная помощь и первичная врачебная медико-санитарная помощь.

2.7. Перечень заболеваний или их признаков, указанных в пункте 2.5, может периодически дополняться приказами или распоряжениями генерального директора ООО «Медицина 24/7» и/или главного врача Клиники о внесении в настоящий Порядок дополнений.

2.8. При поступлении устной заявки в процессе административных действий (экскурсия по клинике, ожидание пациентка родственниками, оплата услуг на кассе), равно как и при поступлении звонка по направлениям разрешенной медицинской деятельности, в связи с невозможностью оператором контакт-центра или администратором, даже при наличии профильного среднего или высшего медицинского образования, объективно установить, подтвердить или опровергнуть наличие у пациентов показаний или противопоказаний для госпитализации, после информирования пациента об условиях оказания платных медицинских услуг в Клинике, администратор или оператор контакт-центра соединяет пациента или его представителя с дежурным врачом, выделенным медицинским работником, заведующим профильным отделением, заместителем главного врача по лечебной работе либо информирует о том пациентов или их законных представителей о том, что беседа с администратором или оператором контакт-центра не является согласием на оказание медицинской помощи и/или на госпитализацию, и такое решение может быть принято только врачом.

При поступлении письменной заявки на обращение в Клинику по направлениям разрешенной медицинской деятельности, принимаемой администратором клиники, дежурным врачом, выделенным медицинским работником, осуществляется обязательное уточнение жалоб, длительности и характера их существования, анамнеза заболевания или патологического состояния, наличия данных предшествующих заболеваний или состояний.

При личном обращении в Клинику дополнительно запрашиваются все имеющиеся у пациента или его законного представителя данные медицинской документации. Производится проверка полноты собранной информации и она направляется на представление заведующему профильному отделению, заместителю главного врача по лечебной работе или лицу его замещающему на согласование госпитализации.

После завершения сбора анамнеза, уточнения жалоб, запрашиваются имеющиеся медицинские документы, и предлагается пройти заочную документарную или телемедицинскую консультацию, или пациенту предлагается госпитализация после прохождения предварительной консультации в амбулаторном порядке.

Госпитализация пациента без получения окончательного согласия заведующего профильного отделения, заместителя главного врача по лечебной работе или лица его замещающего, НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.

ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ ПО НЕРАЗРЕШЕННЫМ ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.

3. Контроль за исполнением настоящего Порядка

3.1. Контроль за исполнением настоящего Порядка возлагается на Первого заместителя Генерального директора.

3.2. С целью контроля знания настоящего Порядка организуются систематические сквозные проверки знаний персонала, на который распространяется Порядок, не реже 1 раза в месяц.

3.3. Дополнительно Первый заместитель Генерального директора контролирует размещение в информационной сети Интернет материалов с целью выявления недостоверной информации об оказании Клиникой медицинской помощи, не включенной в лицензию. При этом в проверку

включаются как прямые источники информации (сайт клиники), так и вторичные источники информации – Яндекс.Карты, Гугл-карты, отзывы, лидогенераторы и др.