



Swiss University Clinic

Швейцарская университетская клиника
ООО «Новые технологии Плюс»
109240, Москва, ул. Николоямская, д. 7/8
тел.: (495) 641-59-99, www.swiss-clinic.ru, swissdoctor@yandex.ru

П Р И К А З № 10

от 09.12.2021 года

г. Москва

Об утверждении порядка обработки заявок (звонков)

В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 и изданными с ним подзаконными актами, утвержденными Порядками оказания медицинской помощи в Российской Федерации П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок обработки заявок (звонков) в ООО «Новые технологии плюс» (далее - Клиника, приложение 1).
2. Разместить Порядок на официальном сайте, а также в распечатанном виде в местах работы администраторов-кассиров Клиники
3. С целью контроля знания настоящего Порядка организовывать систематические сквозные проверки знаний персонала, на который распространяется Порядок (не реже 1 раза в месяц).
4. Контролировать размещение в информационной сети Интернет материалов с целью выявления недостоверной информации об оказании Клиникой медицинской помощи, не включенной в лицензию, при этом в проверку включать как прямые источники информации (сайт Клиники), так и вторичные источники информации - Яндекс.Карты, Гугл. Карты, отзывы и прочее.
5. Руководителям структурных подразделений довести приказ до сведения работников организации.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на заместителя генерального директора по развитию **Сабирову В.Ю.**

Генеральный директор



Ю.Е. Серебрянский

Сабирова В.Ю.
8 (495) 641-59-99

Порядок обработки заявок (звонков) в ООО «Новые технологии Плюс»

1. Общие положения:

1.1. Настоящий «Порядок обработки заявок (звонков) в Швейцарскую университетскую клинику ООО Новые Технологии Плюс» 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 «Новые технологии Плюс» (далее - Клиника). Требования настоящего Порядка обязательны к неукоснительному соблюдению всеми сотрудниками Клиники, а также сотрудниками организаций, обеспечивающих оказание информационно-консультационных услуг по договорам с ООО «Новые технологии Плюс» в том числе с применением средств сети Интернет, телевидения, СМИ, включая администраторов, коммерческих представителей.

1.2. Нормативная база, которой руководствуется Клиника при разработке настоящего Порядка обработки заявок (звонков) в Швейцарскую университетскую клинику ООО Новые Технологии Плюс» включает, но не ограничивается: Федеральный закон №323-ФЗ от 21.11.2011 «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, утвержденный Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 № 928н (Приложение №1), Порядок оказания медицинской помощи больным с сердечно-сосудистыми заболеваниями, утвержденный Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 ноября 2012 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 «Новые технологии Плюс» (далее - Официальный сайт), а также в распечатанном виде в местах работы 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.

2.2. Оказание экстренной медицинской помощи:

- бесплатная медицинская помощь оказывается гражданам при внезапных острых заболеваниях и состояниях, а также обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни, на основании Статьи 11 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.3. Заявки, поступающие на оказание медицинской помощи в Клинике включают:



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

2.4. 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, пациент должен быть проинформирован при первом обращении.

2.5. Знание разрешенных для работы ООО «Новые технологии Плюс» видов медицинской помощи обязательно всеми медицинскими и административными сотрудниками клиники, а также смежных организаций, осуществляющих организацию лечения пациентов.

2.6. 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», «острые нарушения мозгового кровообращения», иным профилям в соответствии с утвержденными Минздравом РФ Порядками оказания медицинской помощи) 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.

2.7. Обязанностью администратора при упоминании заболеваний или их признаков, указанных в пункте 2.5, является настоятельная рекомендация пациенту или его законному представителю о незамедлительном вызове бригады службы экстренной и неотложной помощи (далее «Скорой помощи» - телефоны 03 - для городских абонентов, 103, 112 - для мобильных абонентов) для госпитализации в профильное медицинское учреждение.

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 в рабочие часы, либо дежурного врача клиники, 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 (например, неврологическое для лиц с острыми нарушениями мозгового кровообращения /первичное сосудистое отделение/, кардиохирургическое, торакальной хирургии, иное по профилю соответствующего заболевания).

До приезда бригады скорой медицинской помощи данному пациенту может оказываться первичная доврачебная медико-санитарная помощь и первичная врачебная медико-санитарная помощь в соответствии с действующей лицензией.

2.8. Перечень заболеваний или их признаков, указанных в пункте 2.5, может периодически дополняться приказами или распоряжениями генерального директора ООО «Новые технологии Плюс» и/или главного врача Клиники о



внесении в настоящий Порядок дополнений.

2.9. При поступлении устной заявки в процессе административных действий (ожидание пациента родственниками, оплата услуг на кассе), равно как и при поступлении звонка по направлениям разрешенной медицинской деятельности, в связи с невозможностью администратором, даже при наличии профильного среднего или высшего медицинского образования, объективно установить, подтвердить или опровергнуть наличие у пациентов того или иного заболевания и показаний к лечению, пациенту предлагается пройти очную или телемедицинскую консультацию с профильным специалистом.

