

Положение о дистанционной поддержке действующих и потенциальных пациентов ООО «НК «АБИА»

1.1. Настоящее Положение о дистанционной поддержке действующих и потенциальных пациентов ООО «НК «АБИА» (Санкт-Петербург, пр. Королева, д.48 корп.7 лит.А) (далее – Клиника, Исполнитель), создано с целью информационной поддержки пациента Клиникой и не является медицинской услугой с помощью телемедицинских технологий. Поддержка оказывается дистанционно с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – Каналы связи) по электронной почте, sms-сообщением или с помощью мессенджера, на которое Пациент дал согласие.

1.2. Пациенты Клиники, желающие получить дистанционную поддержку, соглашаются с ее условиями путем подписания соответствующего согласия.

1.3. Срок действия данного Положения устанавливается с 10.01.2025 года до момента его официального отзыва или утверждения Положения в новой редакции. Настоящее Положение может быть в любое время в одностороннем порядке изменено Клиникой. Такие изменения приобретают силу для Сторон только на будущее время.

1.4. Цели и задачи Поддержки:

- Повышение доступности и качества медицинских услуг;
- Оптимизация взаимодействия "пациент-клиника";
- Упрощение записи на прием и получения справочной информации;
- Предоставление информации о работе Клиники, услугах, врачах;
- Направление результатов обследований (при наличии согласия);
- Напоминание о предстоящих визитах, медицинских мероприятиях, акциях и тп.;
- Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ);
- Сбор обратной связи от пациентов.

1.5. Пациент четко понимает возможности и ограничения дистанционной поддержки, а также то, что ответы носят рекомендательный характер, окончательные решения принимаются на очном приеме в Клинике.

1.6. Поддержку оказывают специально обученные сотрудники Клиники (администраторы, средний медицинский персонал) или врачи.

1.7. Виды и формы дистанционной поддержки

1.7.1. Информационно-справочная поддержка:

- Ответы на вопросы о графике работы Клиники, врачах, услугах, ценах, акциях;
- Помощь в навигации по сайту/мобильному приложению Клиники;
- Общие рекомендации по подготовке к исследованиям/процедурам (на основании стандартных памяток).

1.7.2. Административная поддержка:

- Запись на первичный/повторный прием, на диагностические исследования;
- Изменение/отмена записи на прием;
- Напоминание о предстоящем приеме;
- Прием обратной связи и записей на обратный звонок.

1.7.3. Медицинская поддержка (осуществляется только уполномоченным медицинским персоналом):

- Уточняющие вопросы: пояснение ранее данных врачом рекомендаций, схем приема лекарств (без их назначения/отмены/коррекции дозы);
- Информирование о результатах обследований: сообщение результатов, направление электронных копий заключений/анализов (при наличии согласия);
- Мониторинг состояния пациента: прием показателей самоконтроля (температура, давление, иные показатели).

1.8. Действующие Пациенты Клиники – лица, с которыми и/или в отношении которых заключен договор с Клиникой об оказании платных медицинских услуг, а также подписавшие информированное добровольное согласие и согласие на обработку персональных данных.

Информационная поддержка действующих Пациентов проводится врачом Клиники в рамках следующих вопросов:

- информация о возможности получения консультаций специализированных врачей Клиники в зависимости от жалоб пациента;
- информация о списке обследований, необходимых для медицинского вмешательства;
- рекомендации по проведению дополнительных обследований в зависимости от жалоб и состояния здоровья пациента;
- отслеживание состояния здоровья пациента (температура, давление, иные показатели), а также контроль за самочувствием пациента;
- информирование пациента о клинических случаях лечения других пациентов с аналогичными жалобами (с соблюдением врачебной тайны).

1.9. Потенциальные Пациенты Клиники – лица, с которыми и/или в отношении которых договор об оказании платных медицинских услуг еще не заключен, но физическое лицо обращается к сотрудникам

Клиники за получением интересующей его информации с целью возможного заключения в дальнейшем договора на оказание платных медицинских услуг.

Информационная поддержка потенциальных Пациентов проводится врачом Клиники в рамках следующих вопросов:

- информация о возможности получения консультаций специализированных врачей Клиники в зависимости от жалоб пациента;
- информация о списке обследований, необходимых для медицинского вмешательства;
- информирование пациента о клинических случаях лечения других пациентов с аналогичными жалобами (с соблюдением врачебной тайны).

1.10. Врачу Клиники в ходе информационной поддержки пациента запрещается:

- устанавливать новый диагноз;
- корректировать план лечения, сформированный в ходе очного приема в Клинике;
- корректировать дозировку назначенных лекарственных средств, а также назначать новые лекарственные средства.

Постановка диагноза врачом Клиники, а равно коррекция плана лечения, назначение лекарственных средств без проведения очного приема не подпадают под действие настоящего Положения и расцениваются как услуга, оказываемая врачом самостоятельно, за последствия оказания которой Общество с ограниченной ответственностью «Новая клиника «АБИА» не несет ответственности.

.