

# **СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

## **Оповещение пациентов о стандарте обслуживания клиентов**

Целью настоящего документа является информирование пациента и его близких, обращающихся в OÜ Reveron Baltic (в дальнейшем – частная клиника), об их правах и обязанностях. При составлении данной инструкции за основу были взяты следующие документы: Европейская хартия прав пациентов, Обязательственно-правовой закон, постановление министра социальных дел № 128 от 15.12.2004 «Требования по обеспечению качества медицинской услуги» и действующие в частной клинике инструкции.

## **Порядок записи в очередь на лечение**

Пациента информируют о порядке постановки в очередь на лечение в соответствии с постановлением частной клиники «Правила соблюдения очереди на лечение», которая соответствует постановлению министра социальных дел № 46 от 21.08.2008 «Требования к доступности медицинских услуг и ведения очереди на лечение» и решению Совета Больничной кассы Эстонии № 5 от 11.01.2013 «Максимальная длина очередей на лечение».

## **Обязательство предоставления информации пациенту**

Пациент обязан сообщить лицу, оказывающему медицинскую услугу, по своим представлениям обо всех обстоятельствах, необходимых для оказания медицинской услуги, и оказывать содействие, необходимое лицу, оказывающему медицинскую услугу, для оказания услуги. Пациенту и/или его законному представителю сообщают о сути и назначении предлагаемой медицинской услуги, опасностях и последствиях, связанных с её оказанием, о других возможных и необходимых медицинских услугах, результатах осмотра пациента и состоянии его здоровья, возможных заболеваниях и их течении. Консультирование пациента и ответы на его вопросы проходят, прежде всего, в течении оказания медицинской услуги (на амбулаторном приёме у врача / медицинской сестры/ иного специалиста). Каждый специалист может давать рекомендации или разъяснения только в пределах своей компетенции.

## **Общение с пациентом и его близкими**

Пациент и/или его законный представитель /близкое лицо имеет право с согласия пациента получить от лечащего врача или заведующего отделением всестороннюю информацию о здоровье пациента в предварительно оговоренное время. Медицинский работник обязан удостовериться, что законный представитель/близкий пациента связан с пациентом и убедиться, что предоставление информации о здоровье соответствует воле пациента.

## **Право пациента на подачу жалобы или предложения**

В случае нанесения ущерба или недовольства любой человек имеет право подать жалобу или предложение. Обратившийся имеет право получить обратную связь в письменной или иной форме.

## **Действующий в частной клинике порядок рассмотрения жалоб и предложений**

Все письменные обращения регистрируются, за исключением анонимных. Целью рассмотрения жалобы или предложения является выяснение обстоятельств для улучшения качества медицинской услуги и её оказания, а также для обеспечения удовлетворенности пациентов и посетителей. При желании обратившегося лица на жалобу будет дан ответ в течение 30 дней. Если рассмотрение жалобы займет больше времени, то подателю жалобы сообщают об этом письменно.

## **Куда можно обратиться лицу, желающему подать жалобу?**

С проблемами, возникшими в ходе оказания медицинской услуги, просим обращаться в частную клинику.

- Reveron Baltic OÜ  
Тарту мнт. 16, 3-й этаж  
Таллинн 10117  
Телефон 5554 3276  
Э-почта: [info@endokrinoloog.ee](mailto:info@endokrinoloog.ee)  
[www.endokrinoloog.ee](http://www.endokrinoloog.ee)
- Eesti Haigekassa Harju osakond, адрес Lastekodu 48, Таллинн 10114; телефон 669 6630; э-почта [harju@haigekassa.ee](mailto:harju@haigekassa.ee); [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee)
- Sotsiaalministeerium, Tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjon, адрес Gonsiori 29, 15027 Таллинн; э-почта: [info@sm.ee](mailto:info@sm.ee); [www.sm.ee](http://www.sm.ee)
- Terviseamet, адрес Paldiski mnt 81, 10617 Таллинн; э-почта: [kesk@terviseamet.ee](mailto:kesk@terviseamet.ee); [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee)