Возражение пациента	Ответ
Мне нужен дубликат заключения врача, не хочу писать заявление, а тем более ждать 10 дней	Я понимаю ваше беспокойство и желание получить дубликат заключения врача как можно скорее. Вы имеете право на получение информации о своем здоровье, включая выписки, для получения дубликата необходимо подать официальное обращение. Это требование связано с необходимостью обеспечения правовых и организационных аспектов, таких как идентификация пациента и защита вашей конфиденциальности. Процедуры, предусмотренные нашей внутренней политикой, направлены на защиту ваших данных и соблюдение Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан". Это важно для безопасности пациентов. 10 дней это максимальный срок подготовки дубликата, обычно выдача происходит гораздо раньше.
Зачем мне носить каждый раз свои документы для ребенка, если их все равно никто не проверяет?	Ношение документов может показаться неудобным, особенно если вам кажется, что их никто не проверяет. Однако наличие всех необходимых документов при посещении клиники является важной частью нашей работы. Во-первых, предоставление документов позволяет нам удостовериться в вашей личности и идентифицировать вас как пациента. Это помогает избежать путаницы и обеспечивает безопасность вашей медицинской информации. Особенно это важно, когда речь идет о лечении детей. Во-вторых, наличие документов необходимо для соблюдения нормативных требований и государственных стандартов. Это позволяет нам обеспечить правильное оформление медицинских услуг и защиту ваших прав как пациента. Хотя в некоторых случаях визуальная проверка может не проводиться, мы обязаны следовать установленным процедурам для обеспечения корректной работы нашей клиники и сохранения конфиденциальности данных.
Почему вы не можете поменять номер/почту в карте по звонку?	Причины, по которым мы просим проводить такие изменения только при личном визите, связаны с обеспечением безопасности и конфиденциальности ваших данных. Личная идентификация с документами позволяет нам подтвердить вашу личность и убедиться, что изменения вносятся только по вашему запросу. Это важный шаг для предотвращения несанкционированного доступа к вашей медицинской информации. Кроме того, соблюдение этих процедур позволяет нам соответствовать законодательным требованиям по защите персональных данных, что является нашим приоритетом.
Почему я не могу отменить запись жены, мужа, отца, матери и тд., если записывал я и до пациента вы не дозвонитесь?	В нашей клинике существуют определенные правила, касающиеся записи и отмены посещений, которые направлены на защиту конфиденциальности и безопасности пациентов. Изменения в записях могут вносить только сами пациенты или их законные представители. Это необходимо для обеспечения правильной идентификации и предотвращения возможных недоразумений. Мы стремимся защищать вашу личную информацию, и такие процедуры помогают соблюдать важные стандарты конфиденциальности.
Почему у вас такая завышенная стоимость, если в других клиниках все тоже самое, но стоимость на порядок ниже?	Эвкалипт стремится предоставлять услуги самого высокого качества, что включает в себя как квалификацию наших врачей, так и использование современного оборудования, расходных материалов и технологий. Мы также придерживаемся строгих стандартов безопасности и комфорта для пациентов, что может влиять на стоимость. Цены на медицинские услуги могут значительно варьироваться в зависимости от различных факторов, включая уровень сервиса, квалификацию специалистов, длительность и сложность предоставляемых услуг. Мы уверены в том, что качественное медицинское обслуживание требует определенных затрат, и мы предпринимаем все возможные меры, чтобы обеспечить вам лучший опыт. Понимаем, что для некоторых пациентов стоимость может быть важным аспектом, и поэтому готовы предложить различные варианты, такие как программы лояльности или специальные предложения.
Почему у вас отличается стоимость от Олимпа Здоровья/ЦКЗ, если вы одна группа клиник?	Хотя мы являемся частью одной группы клиник, каждая из них может устанавливать свои расценки на основе различных факторов, таких как местоположение, уровень обслуживания, оснащение клиники, а также специфические предложения и программы, действующие в конкретном учреждении. Клиника может предлагать уникальные услуги или специализированные программы, которые могут повлиять на стоимость. Всегда стремимся придерживаться высоких стандартов качества и обслуживания, что также может отражаться на ценовой политике.
Почему я не могу сообщить свой актуальный номер телефона, что бы его внесли в карту, т.к. старый номер не работает	Существуют определенные причины, по которым мы просим соблюдать данную процедуру. Изменение контактной информации, такой как номер телефона, требует подтверждения вашей личности для обеспечения безопасности и конфиденциальности данных. Личный визит позволяет удостовериться, что изменения вносятся именно по вашему запросу, что является важным аспектом защиты личных данных и предотвращения возможных недоразумений. Эвкалипт придает большое значение безопасности информации пациентов и следует установленным процедурам.
Скажите к кому лучше записаться с такими-то жалобами? Пример: боли в шее, мне к неврологу или ортопеду?	Боли в шее могут быть вызваны различными причинами, и выбор между неврологом и ортопедом зависит от характера ваших жалоб. Если ваши боли сопровождаются такими симптомами, как слабость в руках, онемение или покалывание, возможно, лучшим выбором будет запись к неврологу. Невролог сможет оценить состояние нервной системы и исключить неврологические причины болей. С другой стороны, если у вас есть сомнения в отношении состояния позвоночника или мышечно-скелетной системы, вам может понадобиться консультация ортопеда. Ортопед поможет определить, связаны ли ваши боли с суставами, мышцами или другими структурами. Если вы не уверены, к кому именно записаться, мы можем организовать первичную консультацию с терапевтом, который проведет осмотр и поможет направить вас к нужному специалисту.
Хочу попасть к врачу, какие анализы нужно сдать заранее, обследования пройти, что бы не платить лишний раз за прием?	Понимаю ваше желание оптимизировать процесс посещения врача и избежать лишних затрат. Конкретный набор анализов и обследований может зависеть от ваших жалоб и той специальности врача, к которому вы собираетесь записаться. Во время первичной консультации вы обсудите с врачом, какие обследования могут быть полезны, исходя из ваших симптомов. Если у вас есть уже анализы или результаты обследований, которые вы делали ранее, пожалуйста, принесите их с собой. Это может помочь врачу более точно оценить вашу ситуацию и избежать дублирования обследований.
Собственная ли у Вас лаборатория или вы сдаете материал в другие лаборатории? (мы же часть анализов отправляем в другие лаборатории, что отвечать?)	Эвкалипт имеет собственную лабораторию, которая позволяет проводить большинство анализов быстро и эффективно. Однако для некоторых специализированных исследований требуется уникальное оборудование или экспертиза, тогда используем сотрудничество с другими признанными лабораториями. Все лаборатории, с которыми мы работаем, проходят строгую проверку на соответствие высоких стандартов качества и надежности. Мы уверены в точности результатов и гарантируем, что все анализы проводятся в соответствии с необходимыми протоколами.
Почему когда я приходил по травме к врачу на прием цена была 1800, а пришел на повторный прием, у врача цена 2000?	Цены на приемы могут варьироваться в зависимости от ряда факторов, таких как тип консультации (первичный или повторный), сложность лечения, а также необходимость выполнения дополнительных процедур или обследований во время повторного визита. Повторный прием, как правило, может включать более подробное обсуждение состояния пациента, анализ ранее полученных результатов и составление плана дальнейшего лечения, что может влиять на стоимость.

Почему Вы не можете переключить на врача?	Врач может находиться на приеме с другим пациентом или занят в операционной, поэтому переключение звонка может отвлечь его от важной работы. Мы стремимся обеспечить высокое качество обслуживания всем нашим пациентам, что требует особого внимания и времени от врачей. Предоставление личного номера врача противоречит нашей политике конфиденциальности и безопасности. Мы заботимся о защите личных данных как пациентов, так и сотрудников клиники, и, следовательно, все обращения должны проходить через регистратуру или соответствующий медицинский персонал. Мы можем зафиксировать и передать ваш вопрос врачу, он даст обратную связь или свяжется с вами лично при необходимости.
Зачем нужно заявление что ребенок может посещать клинику не с законным представителем/самостоятельно. Столько раз ходили и ничего.	Данная процедура связана с соблюдением законодательства и стандартов безопасности. Направление детей на прием к врачу без законного представителя требует официального подтверждения, чтобы гарантировать, что мы действуем в интересах ребенка и соблюдаем все нормы по защите его прав и безопасности. Заявление позволяет нам удостовериться, что вы, как законный представитель, принимаете решение о самостоятельном посещении клиники вашим ребенком. Это важно для обеспечения безопасности и конфиденциальности ваших данных.
Зачем нужно сдавать ПЦР тест, если эпид. обстановку по ковид уже отменили?	Несмотря на то, что эпидемиологическая обстановка может улучшаться, наличие положительного теста на COVID-19 может существенно повлиять на безопасность вас как пациента и других людей в клинике. ПЦР-тест позволяет минимизировать риски заражения как для вас, так и для медицинского персонала во время проведения операции и последующей реабилитации. Кроме того, требование о сдаче теста основывается на внутренних протоколах безопасности клиники и рекомендациях надзорных органов.
Почему у врачей одной и той же специальности может различаться стоимость приема?	У разных врачей может быть различный опыт и квалификация. Некоторые специалисты могут иметь более долгий стаж работы или дополнительные сертификаты и учебу, что может отражаться на стоимости их услуг.
Зачем мне нужна еще одна консультация, если у меня уже есть направление от стороннего врача, который уже поставил мне диагноз?	Каждая клиника имеет свои процедуры и стандарты, которые могут требовать дополнительного осмотра одного из наших специалистов, тем более если планируется какая-либо манипуляция или или хирургическое впешательство. Это позволяет убедиться, что диагноз соответствует лечению, предлагаемому в Эвкалипет, и что все аспекты вашего здоровья учтены. Кроме того, консультация дает возможность врачу более подробно обсудить ваш диагноз, предложить варианты лечения и ответить на любые вопросы. Важно также учитывать, что разные врачи могут иметь различные подходы к лечению, и консультация поможет вам получить персонализированное мнение.
Почему послеоперационная консультация платная? Разве она не должна входить в стоимость операции?	Стоимость операции включает только саму процедуру, а также основные действия, связанные с ней, такие как анестезия, помещение и первичный уход. Послеоперационная консультация, в свою очередь, представляет собой отдельное обследование, на котором врач анализирует результаты операции, оценит ваше состояние, ответит на вопросы и даст рекомендации по дальнейшему восстановлению. Это отдельная услуга, которая требует времени и внимания врача, а также может включать дополнительные процедуры и анализы, если это необходимо. Стремимся обеспечивать высокий уровень поддержки в послеоперационный период, и консультация позволяет следить за состоянием пациента и предотвратить возможные осложнения.
Почему нельзя лежать у Вас в стационаре, если пациент уже прооперирован	Эвкалипт придерживается определенных стандартов и рекомендаций, касающихся стационарного наблюдения после операций. Чаще всего послеоперационное наблюдение и восстановление можно провести амбулаторно, что позволяет избежать пребывания в стационаре, когда это не является необходимым. Кроме того, мы стараемся оптимизировать использование койко-мест и ресурсов клиники, чтобы обеспечить наиболее качественное и эффективное лечение всем пациентам, которые в этом нуждаются. Если ваше состояние требует дополнительного наблюдения или есть какие-либо признаки осложнений, мы обязательно примем меры, чтобы предоставить вам необходимую медицинскую помощь в рамках стационара.
Почему я не могу приехать и в этот же день прооперироваться. Я из др. города, я не хочу приезжать сначала на конс, а потом на оп. У Вас же частная клиника, все долдно быть для удобства пациента.	Несмотря на то, что мы являемся частной клиникой и стремимся предоставить высококачественное обслуживание, важно учитывать, что операция — это серьезная медицинская процедура, которая требует тщательной подготовки и предварительного обследования. Первая консультация с врачом играет ключевую роль в оценке вашего состояния, обсуждении диагноза, назначении необходимых анализов и тестов, а также в формулировании плана лечения. Это необходимо для вашей безопасности: убедиться, что вы подходите для данной операции и исключить возможные противопоказания. Мы заботимся о здоровье пациентов и считаем, что такой подход позволяет снизить риски осложнений.
Почему оперирующий доктор не может посмотреть мои анализы и сказать, можно ли мне делать оп? Зачем мне консультация какого-то терапевта, если операцию мне будет делать хирург.	Перед любой хирургической процедурой необходимо провести комплексную оценку состояния здоровья пациента. Даже если операцию будет проводить хирург, важно, чтобы он имел полный и всесторонний взгляд на ваше общее состояние здоровья. Именно поэтому консультация терапевта является важным шагом в процессе подготовки к операции. Терапевт проводит оценку всех медицинских показателей, анализов и состояния различных систем организма, чтобы убедиться, что у вас нет противопоказаний для проведения операции. Это необходимо для снижения рисков и обеспечения вашей безопасности во время хирургического вмешательства. Кроме того, в некоторых случаях может потребоваться дополнительное обследование или анализы, чтобы убедиться в отсутствии скрытых проблем. Стремимся обеспечить высокий уровень безопасности и качества медицинских услуг, и такая процедура помогает нам этого достичь.
Почему на сайте у Вас одна стоимость, а Вы мне озвучиваете совсем другую?	Цены на медицинские услуги могут различаться по ряду причин. Во-первых, на сайте может быть указана базовая стоимость для определенных процедур или услуг, которая не всегда включает в себя все возможные дополнительные манипуляции или анализы, которые могут понадобится в вашем конкретном случае. Кроме того, стоимость может варьироваться в зависимости от спецификаций случаев и индивидуального подхода к каждому пациенту. Например, если речь идет о более сложной процедуре или дополнительном консультировании, это может повлиять на общую стоимость.
Почему я не могу потом донести анализы, которые я сделала в др.клинике, если их просто не успели еще мне прислать. Я же все сдал.	Для обеспечения вашей безопасности и качества медицинского обслуживания Эвкалипт придерживается определенных стандартов. Мы обязаны удостовериться в том, что все анализы в норме, прежде чем принимать решение о проведении хирургического вмешательства.

Почему в других клиника стоимость пребывания в палате меньше, чем у Вас. В чем особенность Ваших палат?	Эвкалипт стремится предоставить высокий уровень комфорта и обслуживания для всех пациентов. Стоимость пребывания в палате может включать не только саму койку, но и дополнительные услуги, такие как: 1. Наши палаты оборудованы современными удобствами, чтобы обеспечить вам максимально комфортные условия для восстановления. В палате вас ждут детские кроватки и медицинские регулируемые кровати с ортопедическими матрасами, что способствует улучшению качества сна и общему восстановлению. Мы также обеспечиваем пациентов халатом и тапочками, а также индивидуальным гигиеническим комплектом с уходовыми средствами. По запросу пациенту могут быть предоставлены беруши для дополнительного комфорта. Палата оборудована сплит-системой для поддержания оптимальной температуры, холодильником для хранения личных продуктов, телевизором для развлечения, а также собственным телефоном для связи с медперсоналом. В палате есть обеззараживатель воздуха, сейф для хранения личных вещей. На территории клиники работает бесплатный беспроводной интернет, что позволяет вам оставаться на связи с близкими, а холлы клиники оборудованы кулерами с питьевой водой. 2.Индивидуальное обслуживание: У нас работает заботливый квалифицированный медицинский персонал, который обеспечивает круглосуточный уход, внимание и поддержку в течение всего периода пребывания. Мы понимаем, насколько важна эмоциональная поддержка, поэтому наш персонал всегда готов выслушать и помочь решить ваши вопросы. Кроме того, в нашей команде присутствуют узкие специалисты, которые могут провести консультацию по всем интересующим вопросам и дать рекомендации по восстановлению. 3. Современное оборудование: Мы используем новейшие технологии и оборудование для мониторинга состояния пациентов и обеспечения высококачественного медицинского обслуживания. Наши медицинские кабинеты оснащены современными диагностическими инструментами и оборудованием для проведения необходимых процедур, что помогает своевременно реагировать на любые изменения в состоянии пациента. 4. Дополнительные услуги: В стоимость пребывания могут входить и другие услуги, такие как индивидуальное питание, которое разрабатывается с учетом ваших предпочтений и медицинских показаний. У нас также предусмотрены специальные условия для посетителей, включая возможность временного проживания и удобные зоны ожидания. Мы предлагаем доступ к различным удобствам, таким как игровая комната для детей, буфет.
Почему папа не может записать ребенка, если в карте указаны данные мамы? Ведь папа тоже законный представитель	Для записи на прием необходимы подтверждения личности законного представителя. В случае, если в медицинской карте ребенка указаны данные матери, эта информация используется для идентификации пациента и упрощения доступа к медицинской информации. Если папа является законным представителем и желает записать ребенка на прием, то потребуется лично в клинике предоставить документы, подтверждающие его статус законного представителя.
Почему у вас справку для налоговой нужно ждать 10 рабочих дней? В других клиниках сразу выдают.	Справка для налогового вычета требует внимательной обработки и проверки, чтобы гарантировать ее корректность и соответствие всем законодательным требованиям. Главная цель — обеспечить вас точной и надлежащей документацией. В то время как некоторые клиники могут выдавать справки сразу, мы стремимся поддерживать высокие стандарты качества, которые иногда требуют больше времени на оформление. Мы активно работаем над оптимизацией этого процесса и стремимся сократить срок ожидания, чтобы сделать его более удобным для пациентов. Закон не устанавливает конкретных сроков для выдачи справок (Налоговый кодекс РФ ст. 219), но медицинские организации обязаны предоставлять их в разумные сроки. 10 дней это максимальный срок подготовки справки, чаще всего это занимает гораздо меньше времени. По готовности с вами свяжутся.
Почему мы должны оплачивать первичный прием перед удалением папилломы/бородавки и т.п. если мы уже и так знаем что у нас папиллома... Доктор просто на нее посмотрит и все…	Первичный прием нужен не только для визуального осмотра, но также для оценивания общего состояния вашего здоровья и постановки правильного диагноза. Врач может провести дополнительные исследования, если это необходимо, обсудить с вами возможные риски и особенности процедуры удаления, а также назначить оптимальный метод лечения именно в вашем случае. Цель клиники Эвкалипт — обеспечить безопасность и эффективность лечения, и эта процедура помогает нам достигать высокого уровня медицинского обслуживания. Кроме того, врач дает рекомендации по уходу и лечению после процедуры удалению.