

## **Регламент предоставления услуг**

Дистанционные консультации с использованием сети Интернет проводятся сотрудниками Северо-Западного медицинского центра на основании предоставленных пациентами документов о проведенных ранее обследованиях, консультациях, анализах.

Объем предоставляемой пациенту консультации напрямую зависит от количества предоставленных консультанту для анализа данных.

Дистанционная консультация является менее точным способом определения тактики обследования и лечения, чем очная встреча с врачом. Дистанционное изучение присылаемых пациентом данных не дает врачу возможности лично, самостоятельно, с использованием клинического осмотра и инструментальных средств, ознакомиться с пациентом.

Риск получения ошибочных результатов консультации при дистанционной оценке данных выше, чем при личной встрече с врачом.

Помните о том, что задать вопрос и отправить свои данные в рамках одной консультации можно только один раз. Уточнения, дополнения или дальнейшая переписка с врачами-консультантами центра оплачиваются по тарифу повторной консультации.

### **Первичная текстовая консультация**

Первичное консультативное заключение формируется по итогам изучения присланной в Северо-Западный медицинский центр документации, и оплачивается пациентом по тарифу первичной консультации.

### **Повторная текстовая консультация**

При отправке пациентом дополнительных исследований, анализов, клинических сведений проводится повторная консультация, которая оплачивается пациентом по тарифу повторной консультации.

### **Абонемент на письменные консультации на 1 год**

При покупке абонемента на письменные консультации на 1 год пациент получает возможность направления неограниченного количества письменных консультаций выбранному при покупке абонемента специалисту центра без дополнительной оплаты. Действие абонемента автоматически прекращается через 1 год после его направления пациенту. Абонемент не дает права на консультации других специалистов центра, кроме выбранного при покупке специалиста.

*Покупка абонемента.* При покупке абонемента пациенту направляется по электронной почте буквенно-числовой код, дающий право на 100%-ную скидку со стоимости консультаций в период действия абонемента.

*Заказ консультаций.* Полученный код вводится в последующем при отправке письменных консультаций на странице оформления заказа в поле «Введите код купона для скидки». После ввода кода необходимо нажать ENTER, что приведет к обнулению стоимости консультации. Сохранение заказа на консультацию далее производится в обычном режиме. Оплата письменных консультаций в течение периода действия купона не требуется.

Письменные консультации, оказываемые в период действия абонемента, направляются пациенту в течение 7 суток с момента получения заказа.

## **Видеоконсультация**

Видеоконсультация проводится с использованием программы Skype в назначенное специалистами центра время. Длительность видеоконсультации – до 20 минут. По итогам консультации пациенту по электронной почте направляется письменный бланк с перечнем назначений и рекомендаций.

Для проведения видеоконсультации пациенту необходимо при оформлении заказа на консультацию произвести загрузку файлов с результатами проведенных исследований, а также предоставить информацию о себе для предварительного изучения специалистами центра.

## **Правила подачи сведений для текстовых и видеоконсультаций**

Просим пациентов очень внимательно относиться к предоставлению информации о себе, своем клиническом случае. Чем подробнее Вы опишете себя и свое заболевание, тем более подробным, точным и полезным для Вас будет консультация специалиста центра.

При подаче сведений для консультации обязательным является указание следующих сведений о пациенте:

1. пол;
2. возраст;
3. рост;
4. вес;
5. сведения об имеющихся у пациента хронических заболеваниях;
6. сведения о перенесенных пациентом травмах, оперативных вмешательствах (с указанием объема операции или травмы и года);
7. сведения о принимаемых в настоящее время лекарственных препаратах, их дозах и режиме приема;
8. при описании операций необходимо полностью и дословно (!) привести гистологическое заключение по итогам исследования удаленных тканей;
9. при предоставлении результатов лабораторных исследований обязательным является указание референсных пределов (нормативов) лаборатории для каждого исследованного показателя;
10. при предоставлении заключений тонкоигольной биопсии результат исследования необходимо предоставлять дословно;
11. при предоставлении результатов УЗИ щитовидной железы необходимо указать объем железы, описать ее структуру, экзогенность, размер и ультразвуковые характеристики узлов, состояние лимфатических узлов в исследуемой зоне);
12. результаты УЗИ других органов, а также результаты эндоскопических и томографических исследований необходимо приводить дословно;
13. сведения о нормальном уровне артериального давления у пациента, при повышении давления - указать максимальные цифры артериального давления, как давно происходит повышение давления;
14. во всех случаях оптимально предоставлять консультанту для изучения отсканированные бланки заключений.

**Обратите особое внимание!**

В случае, если Вам проводилась операция - необходимо точно привести окончательный диагноз врача (если выявлена злокачественная опухоль - требуется указать в диагнозе заключение по классификации TNM), полностью (дословно, как в выписке!) название проводившейся операции и ее дату, назначения врача после операции.

Обязательно присылайте полностью послеоперационное гистологическое заключение, ведь каждое слово из этого заключения может иметь значение для дальнейшего ведения пациента.

## **Консультация цитологических или гистологических препаратов**

Консультация цитологических или гистологических препаратов проводится в следующем порядке:

1. пациент отправляет данные о себе по приведенному выше списку через систему дистанционного консультирования и оплачивает стоимость консультации;
2. пациент производит отправку надлежащим образом упакованных и защищенных от повреждения цитологических или гистологических препаратов по адресу центра: 197374, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, д. 124, корп. 1, Северо-Западный медицинский центр (тел. (812) 344-0-344). Принимаются только отправления, пересылаемые службами экспресс-доставки с курьерской доставкой до адресата. Отправления, присланные «Почтой России» до почтового отделения связи, не обрабатываются.
3. полученные препараты анализируются врачом-морфологом, после чего выдается заключение о характере имеющихся в препаратах патологических изменений. Предоставленные пациентом клинические данные используются в ходе анализа препаратов, однако формируемое по итогам консультации заключение содержит в себе только информацию о морфологических изменениях в присланных биологических материалах.
4. при появлении у пациента необходимости получения консультации врача клинического профиля (терапевта, эндокринолога, хирурга-эндокринолога) по итогам полученного результата консультации врачом-морфологом биологического материала производится оплата консультации соответствующего специалиста с отправкой данных, включая и полученное ранее заключение по итогам консультации биологического материала.

### **Срок выполнения заказа**

Ответ специалиста центра направляется пациенту в течение семи рабочих дней с момента оплаты консультации. При заказе срочной консультации ответ направляется в течение 24 часов с момента оплаты заказа.

Видеоконсультации проводятся по графику, индивидуально для каждого специалиста центра. Информация о графике проведения консультаций указывается на странице заказа видеоконсультации.

Обращаем Ваше внимание, что в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств администрация службы дистанционных консультаций обязуется в силу своих возможностей уведомить Вас о предполагаемой задержке в исполнении консультации.

Оплата консультации через систему дистанционного консультирования Северо-Западного медицинского центра означает согласие пациента с приведенными выше правилами.