

## **ПАМЯТКА для клиентов, собирающихся получить медицинские услуги в зарубежных клиниках**

**Уважаемые пациенты!**

**Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком работы сервисной медицинской компании RMS по подбору клиники и организации лечения за рубежом.**

### **1. ПОЗВОНИТЕ В RMS**

Вы или Ваше доверенное лицо можете связаться с сотрудником RMS по телефону.

Вас соединят с менеджером, который в дальнейшем будет организовывать и курировать Вашу персональную медицинскую поездку, - персональным менеджером.

В первичном обращении необходимо сообщить следующие данные:

- Фамилию, имя и точную дату рождения пациента.
- Медицинскую информацию (диагноз, проведенное лечение, операции, проведенная химио/лучевая терапия). Лучше иметь копии (электронные) медицинских документов.
- Состояние пациента на текущий момент (жалобы, боли, принимаемые медикаменты).
- Цель поездки на лечение (диагностика, терапевтическое или оперативное лечение, химио-/лучевая терапия).
- Наличие действующего загранпаспорта у пациента и сопровождающего.
- Наличие шенгенской визы.
- Необходимость в сопровождении, курировании на месте лечения
- Другую, важную по мнению пациента, информацию.

Персональный менеджер сообщит все координаты для оперативной связи с ним на время сотрудничества с клиентом.

По результатам опроса персональный менеджер порекомендует страну, клинику и ведущего специалиста в необходимой для Вас области медицины, а также предоставляет предварительную информацию о стоимости возможного лечения или диагностики.

### **2. ПРЕДОСТАВЬТЕ ВСЕ ИМЕЮЩИЕСЯ МЕДИЦИНСКИЕ ДОКУМЕНТЫ**

**Подготовка медицинского эпикриза и других медицинских документов для отправки в клинику**

После первичного обращения, в случае выбора RMS для сотрудничества, Вам необходимо предоставить RMS все имеющиеся медицинские документы.

Предоставленная информация носит конфиденциальный характер. В соответствии с российским законодательством РМС несет ответственность за неразглашение медицинской тайны и персональных данных пациента.

Медицинские документы можно отправить по электронной почте:

[vyi@regionms.ru](mailto:vyi@regionms.ru)

по факсу:

+7 (495) 984-31-03

или привезти в офис компании:

4-ая Магистральная улица, дом 11, БЦ «Магистраль», 5 этаж.

Все медицинские заключения должны быть в печатном (не рукописном!) виде.

Если в наличии есть CD диски с МРТ/КТ исследованиями, то их необходимо выложить на файлообменный сервер (например, <http://ifolder.ru/>) для скачивания\*.

\* - если исследование сделано на современном аппарате с использованием лицензионного программного обеспечения, то проблем с открытием дисков в клиниках не бывает.

### 3. РМС ОТПРАВИТ ЗАПРОС В КЛИНИКУ

После получения всей имеющейся у пациента медицинской документации персональный менеджер клиента отправляет запрос в согласованную с пациентом клинику.

Время ответа из клиники составляет от 3 до 5 рабочих дней.

Удлинение срока ответа зависит от сложности запроса или занятости конкретного специалиста (например, находится на конференции, симпозиуме и т.п.). Персональный менеджер уведомит о причине задержки ответа.

В экстренных ситуациях, обусловленных медицинскими показаниями, ответ из клиники может быть затребован в течение 24 часов.

### 4. КЛИНИКА ОТВЕЧАЕТ РМС

Ответ из клиники поступает в РМС в виде электронного письма на официальном бланке клиники и содержит:

1) Информацию от врача:

- принципиальное согласие или несогласие на лечение,
- предполагаемый план и длительность лечения,
- необходимость проведения дополнительной диагностики для подтверждения диагноза.

2) Ценовое предложение от финансового департамента клиники

Ответ из клиники является предварительным планом по запросу пациента.

Окончательное решение о тактике обследования/лечения принимается врачом клиники непосредственно после консультации и первичных обследований.

План лечения может быть скорректирован или изменен в результате выявленных новых обстоятельств.

### **Предложение пациенту**

После получения информации из клиники персональный менеджер РМС предоставляет пациенту Предложение:

- подробная информация о клинике и враче,
- предполагаемый план и длительность лечения,
- стоимость лечения в клинике,
- стоимость сервисных услуг (трансферы, размещение, сопровождение переводчиком, визы и т.п. - в зависимости от запроса клиента),
- стоимость услуг РМС - 10% от указанной суммы в счете клиники.

Данное предложение отправляется клиенту в течение 1 рабочего дня с момента получения ответа от клиники.

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ НА ЛЕЧЕНИЕ**

В случае принятия Предложения РМС персональный менеджер отправляет типовой договор для юридического оформления организации лечения за рубежом.

После подписания договора и оплаты в соответствии с его условиями персональный менеджер согласовывает с клиентом и оформляет поездку клиента:

- Определение даты приема/госпитализации/ диагностики
- В случае поездки на диагностику, согласование плана диагностики или составление индивидуального плана
- Получение счета от клиники для осуществления оплаты медуслуг
- Получение приглашения из клиники (в плановом/экстренном порядке)
- Оформление медицинской визы (при необходимости)
- Подбор переводчика\*, сопровождающего (местного)
- Бронирование проживания (при необходимости)
- Приобретение авиабилетов (при необходимости)
- Трансфер из/в аэропорт, из отеля в клинику и т.п. (при необходимости)
- Другое (в соответствии с запросом клиента)

\* - в случае недостаточного знания языка страны лечения настоятельно рекомендуем пригласить переводчика на первичные консультации и обследования (1-2 дня).

## **6. ПРИЛЕТ И РАЗМЕЩЕНИЕ**

В соответствии с условиями договора РМС курирует определенные клиентом этапы пребывания пациента за рубежом. Например:

- встреча в аэропорту,
- трансфер к месту проживания,
- трансфер от места проживания в клинику и обратно,
- сопровождение местным куратором (на протяжении всего или части времени лечения),
- другое.

Персональный менеджер РМС доступен для связи ежедневно с 9.00 до 18.00 (мск)

## 7. ЛЕЧЕНИЕ

При стационарном приеме прибыть в клинику необходимо с 8.00-12.00 утра в день госпитализации\*.

При амбулаторном лечении время консультации заранее сообщено пациенту.

\* - Обращаем внимание, что ряд диагностических процедур в клинике требуют спокойного психо-эмоционального состояния пациента. Поэтому время прибытия в страну следует определять в зависимости от даты и времени первого посещения доктора.

Персональный менеджер РМС доступен для связи ежедневно с 9.00 до 18.00 (мск).

## 8. ЗАВЕРШЕНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

Медицинское заключение по итогам амбулаторного лечения/диагностики в клинике клиент получает по мере готовности. В случае, если отъезд пациента происходит ранее готовности результатов ряда анализов, заключение отправляется персональному менеджеру пациента.

Клиент получает медицинское заключение по итогам стационарного лечения при выписке.

Финансовые документы из клиники в случае стационарного лечения поступают персональному менеджеру пациента в сроки, предусмотренные клиникой и могут составлять от 3-х недель до 4-х месяцев (в зависимости от сложности медицинских манипуляций).

## 9. ПОСТЛЕЧЕБНОЕ КУРИРОВАНИЕ

Персональный менеджер курирует пациента после возвращения в течение 90 дней. В этот период пациент может задать уточняющие вопросы, которые будут переадресованы лечащему врачу зарубежной клиники.

В случае, если лечение в клинике проводится в несколько этапов персональный менеджер, по желанию клиента, организывает все последующие поездки и т.п.. Их организация и оформление происходит в том же порядке, но с учетом имеющейся клиентской истории пациента в РМС.

Персональный менеджер РМС доступен для связи ежедневно с 9.00 до 18.00 (мск).