

Клиника «Медпрактик»: платите, терпите и не жалуйтесь

Низкий уровень российского здравоохранения - это не только про государственные учреждения, но, увы неизбежная реальность и для многих частных клиник. Несмотря на то, что общий уровень платной медицины в России в последние годы растет, отдельные случаи напоминают - до уровня «проклятого запада» в этом отношении мы по-прежнему бесконечно далеки.

В редакцию Бабра обратилась пациентка клиники «Медпрактик», которая несколько месяцев проходила там лечение у нескольких специалистов и была в целом довольна качеством предоставляемых в учреждении услуг. Все перечеркнул один-единственный инцидент, когда пациентке оказали некачественную процедуру - сотрудница клиники допустила грубую ошибку при настройке медицинской аппаратуры и оставила девушку один на один с неисправным аппаратом, на каждое движение отвечающим сильным разрядом тока, а сама отлучилась на двадцать минут.

Конфликт мог быть исчерпан в самом начале - по словам пациентки, ее бы устроили самые обычные извинения. Их, впрочем, не последовало, и тогда она оставила отзыв о ситуации на одной из публичных площадок. После этого с девушкой действительно связались - но вовсе не для того, чтобы загладить вину.

В «Медпрактике» пригрозили отказать ей в приеме и прервать уже начатый дорогостоящий курс лечения на середине в случае, если она не удалит негодный комментарий о работе клиники. Пациентка записала разговор, и он имеется в распоряжении редакции.

Нетрудно догадаться, что действия клиники незаконны - они нарушают сразу несколько статей трудового и гражданского кодексов, и в первую очередь второй абзац пункта 1 статьи 426 ГК РФ («Публичный договор»). Учитывая, что по вине некомпетентной сотрудницы пациентке был причинен еще и физический вред, можно смело констатировать - любая проверка найдет в работе «Медпрактика» целый ряд нарушений.

Однако больше всего в этой ситуации поражает даже не то, что любой компетентный юрист на основании только вышеизложенного может создать клинике серьезные проблемы суде (в который по-прежнему может обратиться и эта, и другие пациентки, столкнувшийся с некомпетентностью ее персонала), а абсолютная неспособность учреждения работать с клиентами.



Признав свою неправоту и компенсировав причиненные клиентке неудобства (например, скидкой на прием специалиста, смотивировав ее тем самым прийти еще раз и принести клинике дополнительный доход), «Медпрактик» мог бы полностью исчерпать конфликт. Вместо этого сотрудники начали угрожать пациентке, окончательно испортив с ней отношения, получив несколько новых негативных отзывов и побудив ее обратиться в СМИ.

И на резонные замечания клиентки, и на запрос Бабра клиника ответила одной и той же одинаковой отпиской-шаблоном, в которой в руководстве учреждения утверждают, что ими «детальным образом рассмотрена жалоба пациентки и проведены соответствующие мероприятия с сотрудниками клиники для дальнейшего предотвращения подобных ситуаций». И что они «приносят искренние извинения» - правда, разводит руками пациентка, лично к ней никто так на самом деле не обратился и не попытался хоть как-то уладить ситуацию.

Эту же отписку, очевидно, там используют для всех конфликтных ситуаций (что видно по имени пациентки, неуклюже вписанному в текст другим шрифтом). Что опять же говорит о том, что эти самые ситуации возникают раз за разом, и в «Медпрактике» просто не умеют - или не хотят - их предотвращать.

Такой подход мало чем отличают платную клинику с весьма нескромной стоимостью услуг от государственной больницы - зачем платить больше, если тебе нахамят и там и там? Учитывая, что на своем рынке «Медпрактик» далеко не в лидерах, а конкурентов с не уступающим, а то и просто более высоким качеством услуг - хоть отбавляй, совершенно непонятно, на что в принципе рассчитывают в клинике с таким отношением к пациентам.

Бабр продолжит внимательно следить за деятельностью медицинских учреждений Иркутска.

Автор: Екатерина Степанидзе © Babr24.com ЗДОРОВЬЕ, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ИРКУТСК 👁 17730
13.06.2022, 12:48 📄 529

URL: <https://babr24.com/?IDE=230353> Bytes: 4069 / 3918 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:
irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Екатерина
Степанидзе.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: [@irk24_link_bot](#)
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: [@kras24_link_bot](#)
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: [@tomsk24_link_bot](#)
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: [@babrobot_bot](#)
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)