



# Гарантии АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга)

Guarantees provided  
by Medicina JSC  
(Roytberg Clinic)



*«Doctor is the master of art and the patient should combat the disease on the side of the doctor from the very beginning»*  
Hippocrates

Dear patients, visitors and friends,

Thank you for selecting Medicina JSC (Roytberg Clinic) as your health care provider that can help you restore and retain your health.

The Medicina Clinic is a medical facility of top European and world class that provides unrivalled opportunities of health support and improving the quality of life. The Medicina Clinic was founded in 1990, and now it is a multidisciplinary medical center that includes an outpatient department, an inpatient department, a 24-hour ambulance and a Sofia oncology center. More than 350 doctors of 66 medical specializations work at the Medicina Clinic, academicians, corresponding members of the Russian Academy of Sciences, professors and leading experts in various medical specialities offer their consultations here.

We are in the top position in Russia when it comes to quality of medical care and the level of service. The Medicina Clinic is the winner of the Russian Government Quality Award and it received high accolades from international experts: it is the first clinic in Russia that is accredited by International Standards of Care Quality from Joint Commission International (JCI), our quality management system is certified according to ISO 9001:2008 standard, we are also in line with the international ISO/IEC 27001:2015 standard for information security management, and our laboratory is certified according to ISO 15189 international standard. The Clinic is recognized for Excellence 5\* recognition level by European Foundation for Quality Management (EFQM) and holds the Excellence Award for «Adding Value to Customers» from the high-profile European contest EFQM Awards 2012.

Roszdravnadzor officially recognized the clinic as the leader in quality and safety of medical activities in Russia (Certificate No. 0023/01КБМД dated October 10, 2019).





*«Врач – служитель искусства, и больной  
должен бороться с болезнью  
с самого ее начала на стороне врача»*  
*Гиппократ*

Уважаемые пациенты, посетители и друзья АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга)!

Я благодарен Вам за то, что для восстановления и сохранения своего здоровья Вы выбрали АО «Медицина». АО «Медицина» – это медицинское учреждение европейского и мирового уровня с уникальными возможностями для поддержания Вашего здоровья и повышения качества жизни. Клиника образована в 1990 году, и сегодня это многопрофильный медицинский центр, включающий поликлинику, стационар, круглосуточную скорую медицинскую помощь и ультрасовременный онкологический центр *Sofia*. В АО «Медицина» работают более 350 врачей 66 врачебных специальностей, здесь консультируют академики и члены-корреспонденты РАН, профессора и ведущие специалисты в различных областях медицины.

Мы занимаем лидирующее положение в России по качеству медицинской помощи и уровню сервисного обслуживания. АО «Медицина» удостоена Премии Правительства РФ в области качества и получила высокую оценку международных экспертов: первая в России аккредитована по самым надежным международным стандартам качества медицинской помощи Joint Commission International (JCI), наша система менеджмента качества сертифицирована по ISO 9001:2015, также мы сертифицированы по международному стандарту ISO/IEC 27001:2013 по управлению безопасностью информационных технологий, наша клинико-диагностическая лаборатория сертифицирована по международному стандарту ISO 15189. Клиника имеет подтверждение уровня «Признанное совершенство» (5 звезд) по модели совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM) и награду «За создание ценности для клиентов» на престижном европейском конкурсе EFQM Awards 2012.

В 2019 г. Росздравнадзор официально признал клинику лидером по качеству и безопасности медицинской деятельности в России (Сертификат №0023/01КБМД от 10.10.2019 г.).





We are working to guarantee that you are provided with the highest level of medical care, which is only made possible by uniting the efforts of doctors and patients. Thus, we recommend that you should be personally involved in your health matters. Should you have any queries or doubts regarding your treatment, please do not hesitate to contact us. It's you and your doctor who should agree on the measures taken on each stage of your treatment plan.

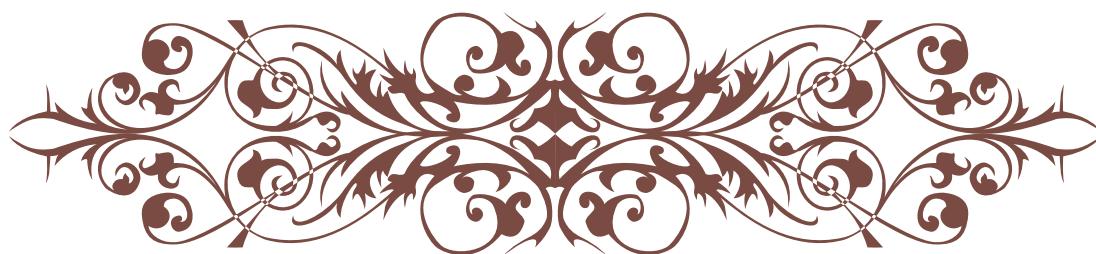
You are in the centre of our team of experts. Our intention is to furnish you with comprehensive information and details on the guarantees provided by Medicina JSC (Roytberg Clinic) and on how you can take control of your treatment. It's your life and health that are at stake, that's why you have the right to know what's going on.

The guarantees we secure imply both moral and financial obligations on our part. In contrast to many other clinics, we can guarantee that in case you raise a well-grounded claim, you will be entitled to a compensation.

It is important that you are aware of our Guarantees and confident about our full compliance therewith. We do our best to justify the confidence reposed in us and cooperate with you as our Partner in order to retain and improve your health.

Yours sincerely,  
Roytberg G.E.

President of Medicina JSC  
Member of the Russian Academy of Sciences,  
Doctor of Medical Science, professor  
Honoured Doctor of the Russian Federation  
Recipient of the Russian  
governmental prize in education





Мы работаем для того, чтобы гарантировать Вам высочайший уровень качества медицинского обслуживания. А возможно это только при объединении усилий врачей и пациентов. Мы призываем Вас участвовать в принятии решений, касающихся Вашего здоровья. Если у Вас возникли вопросы или сомнения относительно правильности лечения, спрашивайте нас об этом. Вы и Ваш врач должны прийти к согласованному решению относительно того, какие меры будут предприниматься на каждом этапе Вашего лечения.

Вы являетесь центром команды медицинских специалистов. Мы хотим, чтобы Вы располагали полной информацией и знаниями о том, что гарантирует Вам АО «Медицина» и как Вы можете держать под контролем лечебный процесс. Речь идет о Вашей жизни и Вашем здоровье, поэтому Вы имеете право знать!

Выполнение гарантий накладывает на нас не только моральные обязательства перед Вами, но и финансовые. В отличие от большинства других клиник мы гарантируем Вам, что в случае обращения с обоснованной претензией Вы получите материальную компенсацию.

Мы хотим, чтобы Вы знали о наших Гарантиях и были уверены в их исполнении. Мы стараемся оправдать Ваше доверие и взаимодействовать с Вами как с Партнером по сохранению и улучшению Вашего здоровья.

С уважением,  
Г.Е. Ройтберг

Президент АО «Медицина»  
Академик РАН, д.м.н., профессор  
Заслуженный врач РФ  
Лауреат Премии Правительства РФ  
в области образования





**Guarantees we provide  
during your stay  
in our clinic:**



**Во время пребывания  
в нашей клинике  
мы гарантируем Вам:**



## At the doctor's

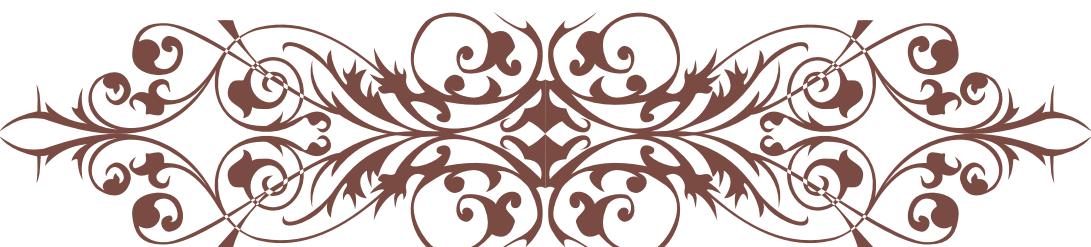
*When visiting a Doctor you can always be sure that:*

- You will have a designated physician who will be in touch with you to monitor all the stages of preventive care, diagnostics and treatment (primary care physician, pediatrician, oncologist and gynecologist). If you would like to change a supervising physician, it will be surely done.
  - If it's your first visit, the Doctor will introduce himself/herself, get acquainted with you and answer the questions about his/her qualification and experience.
  - Please tell the Doctor about your concerns; he/she will hear you out, carefully consider the complaints about your health and answer all your questions.
  - During your visit the Doctor will provide you with a print-out list of medical tests to be carried out with regard to your disease in accordance with the clinical recommendations.
  - Please have the Doctor explain those moments about your treatment or medical research that are unclear to you.
  - The Doctor and nurse will not be distracted by talk or mobile calls.
  - On the day of your first visit after all diagnostic and laboratory tests are completed you can visit your doctor again (during his/her working hours) to define the diagnosis more precisely and give recommendations for treatment and rehabilitation.  
We provide this guarantee to the clients directly attached to the clinic or given that the insurance company grants such permission.
- 



## На приеме у врача

*На приеме у врача Вы всегда можете рассчитывать, что:*

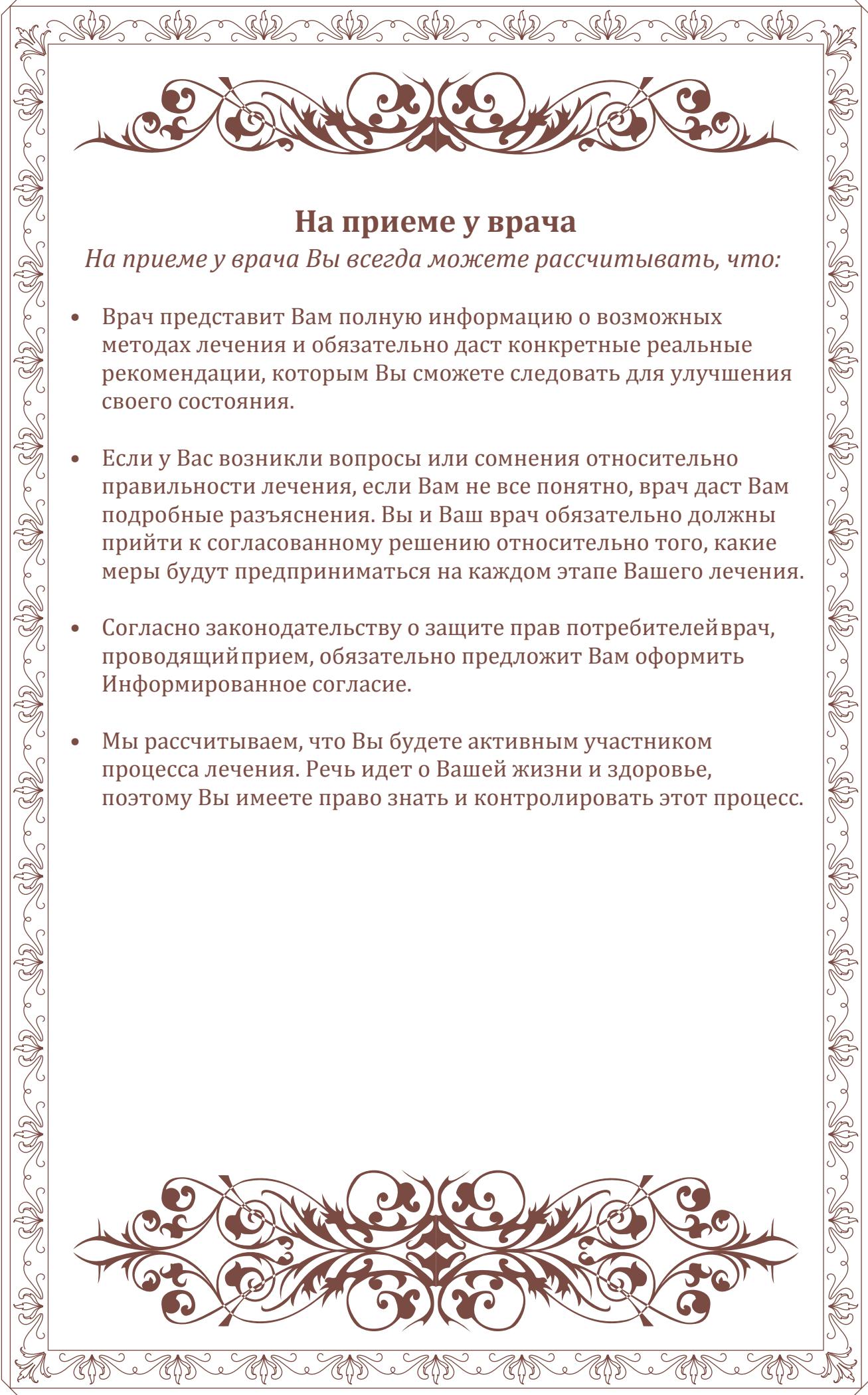
- Для Вас лично будет определен врач-куратор, который будет в диалоге с Вами контролировать все этапы профилактики, диагностики и лечения (терапевт, педиатр, онколог и гинеколог). Если Вы захотите сменить врача-куратора, это будет сделано.
  - Если это Ваш первый прием, врач представится, познакомится с Вами, ответит на вопросы о своей квалификации и опыте работы.
  - Обязательно подробно расскажите обо всем, что Вас беспокоит, а врач внимательно выслушает и серьезно отнесется ко всем Вашим жалобам на самочувствие, ответит на все Ваши вопросы.
  - На приеме врач обязательно ознакомит Вас с перечнем необходимых медицинских исследований по Вашему заболеванию согласно клиническим рекомендациям и представит Вам это перечень в напечатанном виде по Вашей просьбе.
  - Уточните, пожалуйста, у врача все непонятные для Вас моменты предстоящего лечения или обследования.
  - Врач и медсестра не будут отвлекаться на посторонние разговоры, звонки по мобильному телефону.
  - В день первичного обращения к врачу после выполнения диагностических и лабораторных исследований для уточнения диагноза и получения рекомендаций по лечению и реабилитации Вы можете повторно посетить врача (в рабочее время врача). Данная гарантия предоставляется пациентам, которые имеют прямое прикрепление к клинике, а также при условии разрешения страховой компании.
- 



## **At the doctor's**

*When visiting a Doctor you can always be sure that:*

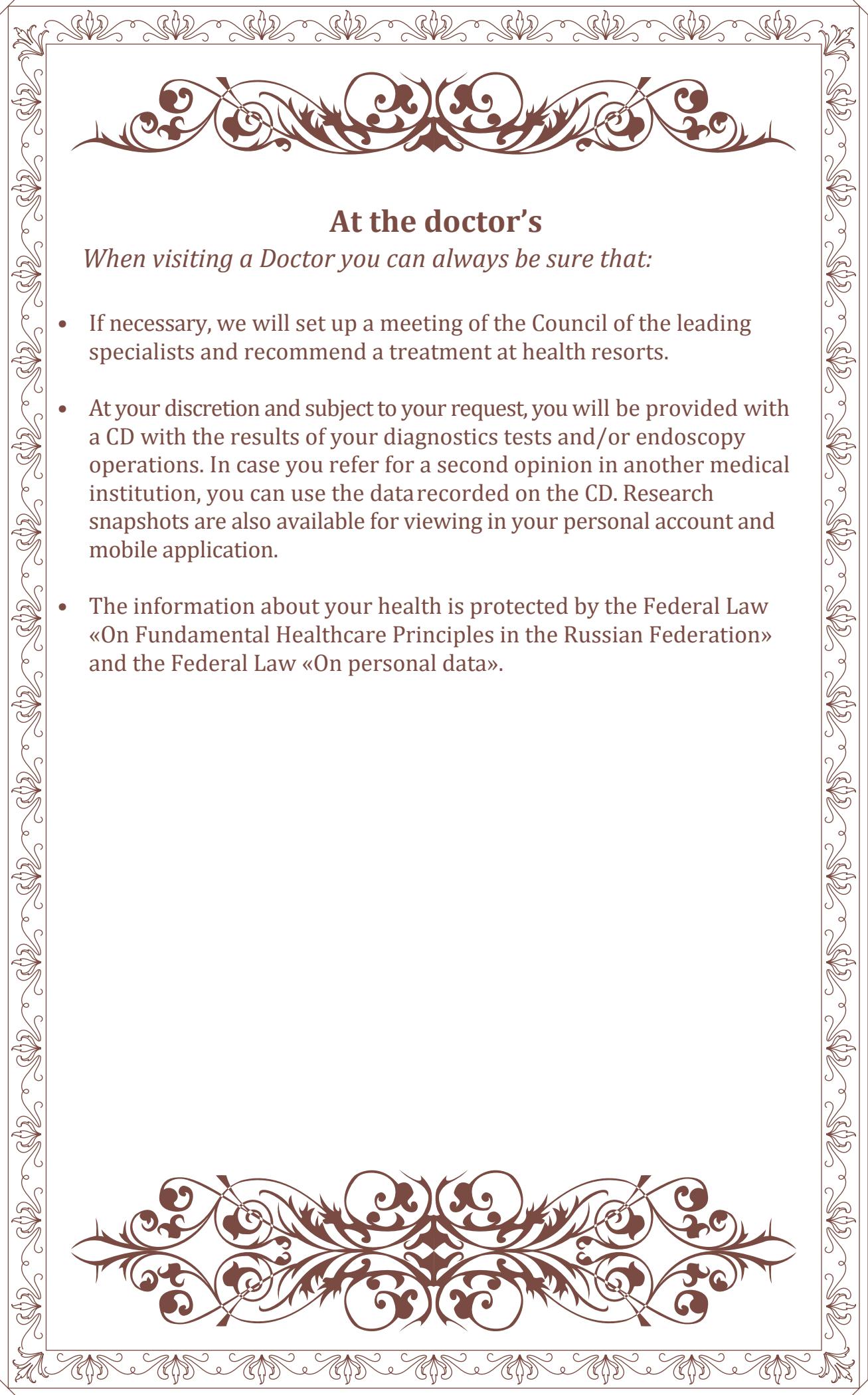
- The Doctor will provide you with full details on potential treatment methods and give you recommendations to follow that will help you improve your state.
- In case you might have any questions or doubts about your treatment being right or are unclear about something, the Doctor will give you a detailed explanation. It's you and your Doctor who should arrive at the joint decision on the measures taken on each stage of your treatment plan.
- According to the law on consumer rights protection the doctor will ask you to sign an Informed consent form.
- We hope that you will play an active role in your treatment process. It's your life and health that are at stake, that's why you have the right to know what's going on and take control of the situation.



## На приеме у врача

*На приеме у врача Вы всегда можете рассчитывать, что:*

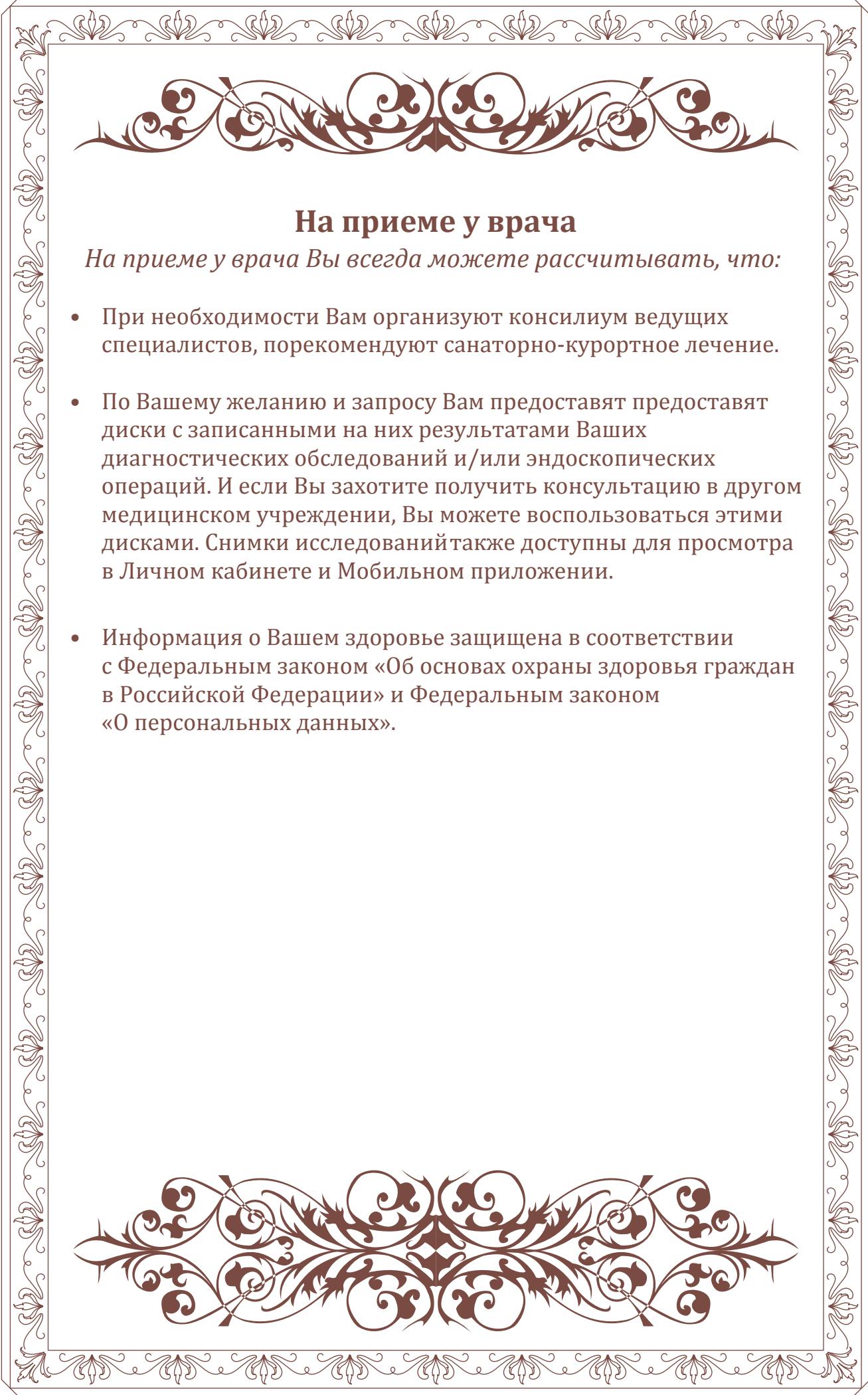
- Врач представит Вам полную информацию о возможных методах лечения и обязательно даст конкретные реальные рекомендации, которым Вы сможете следовать для улучшения своего состояния.
- Если у Вас возникли вопросы или сомнения относительно правильности лечения, если Вам не все понятно, врач даст Вам подробные разъяснения. Вы и Ваш врач обязательно должны прийти к согласованному решению относительно того, какие меры будут предприниматься на каждом этапе Вашего лечения.
- Согласно законодательству о защите прав потребителей врач, проводящий прием, обязательно предложит Вам оформить Информированное согласие.
- Мы рассчитываем, что Вы будете активным участником процесса лечения. Речь идет о Вашей жизни и здоровье, поэтому Вы имеете право знать и контролировать этот процесс.



## **At the doctor's**

*When visiting a Doctor you can always be sure that:*

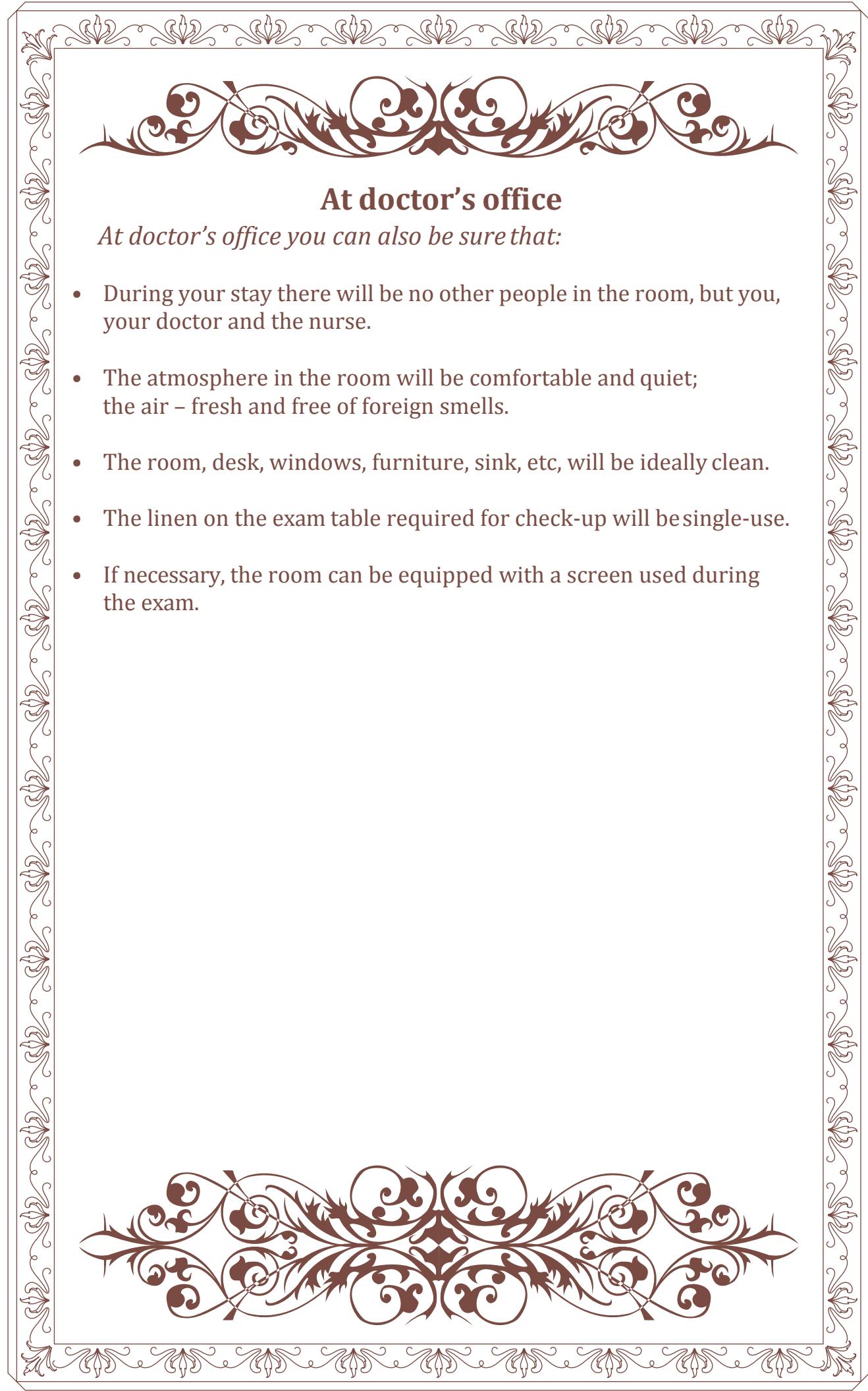
- If necessary, we will set up a meeting of the Council of the leading specialists and recommend a treatment at health resorts.
- At your discretion and subject to your request, you will be provided with a CD with the results of your diagnostics tests and/or endoscopy operations. In case you refer for a second opinion in another medical institution, you can use the data recorded on the CD. Research snapshots are also available for viewing in your personal account and mobile application.
- The information about your health is protected by the Federal Law «On Fundamental Healthcare Principles in the Russian Federation» and the Federal Law «On personal data».



## На приеме у врача

*На приеме у врача Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- При необходимости Вам организуют консилиум ведущих специалистов, порекомендуют санаторно-курортное лечение.
- По Вашему желанию и запросу Вам предоставят предоставят диски с записанными на них результатами Ваших диагностических обследований и/или эндоскопических операций. И если Вы захотите получить консультацию в другом медицинском учреждении, Вы можете воспользоваться этими дисками. Снимки исследований также доступны для просмотра в Личном кабинете и Мобильном приложении.
- Информация о Вашем здоровье защищена в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом «О персональных данных».



## At doctor's office

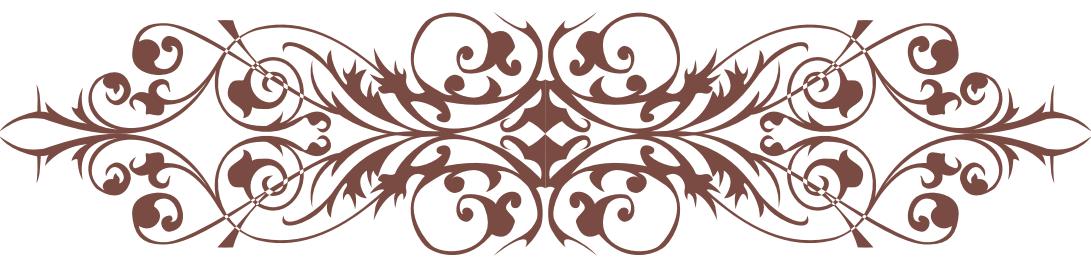
*At doctor's office you can also be sure that:*

- During your stay there will be no other people in the room, but you, your doctor and the nurse.
- The atmosphere in the room will be comfortable and quiet; the air – fresh and free of foreign smells.
- The room, desk, windows, furniture, sink, etc, will be ideally clean.
- The linen on the exam table required for check-up will be single-use.
- If necessary, the room can be equipped with a screen used during the exam.



## В кабинете у врача

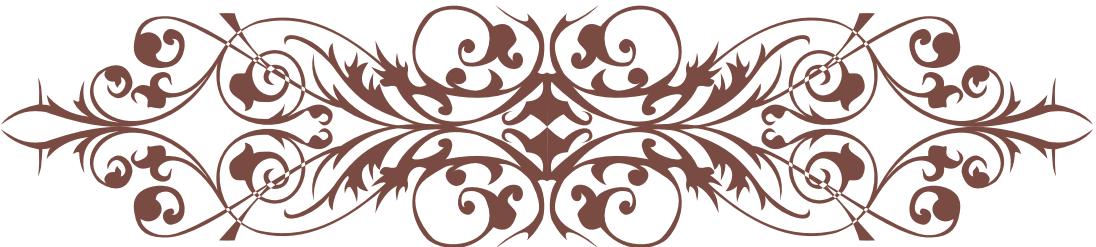
*В кабинете врача Вы можете рассчитывать, что:*

- Во время Вашего приема в кабинете не будет никаких посторонних лиц – только Вы, врач и медицинская сестра.
  - В кабинете будет комфортная, спокойная обстановка, не будет душно, не будет посторонних запахов.
  - Сам кабинет, стол, окна, мебель, раковина и т.д. будут идеально чистыми.
  - Белье на кушетке, необходимое для осмотра, будет одноразовым.
  - При необходимости в кабинете будет ширма, используемая во время осмотра.
- 



## During diagnostic tests and treatment

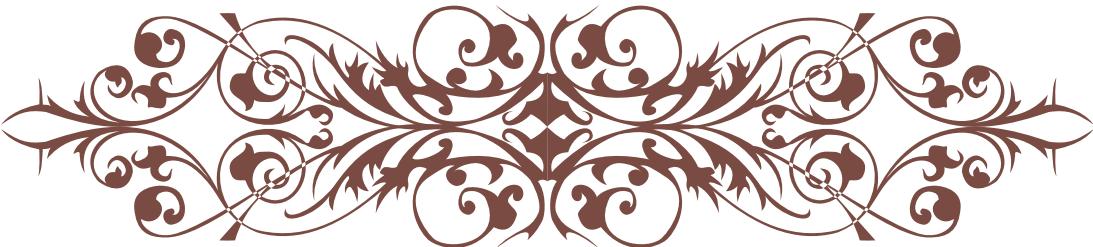
*When taking diagnostic tests or treatment please be sure that:*

- In case you need to undergo certain preparations before the treatment, you will get the explanation on how you should get prepared and be presented with a leaflet by the administrator.
  - During tests there will be no other people in the room, but you and our medical staff.
  - The nurse will explain what is your involvement in the procedure, what you should do during tests and advise of the feeling you might have during or after the tests. If you need any additional explanations, please ask the nurse to answer your questions.
  - All your concerns will be attended to with caution and understanding; the nurse will take constant care of how you are feeling during the test and do her best to make you feel comfortable throughout the whole procedure. In case of any unexpected reactions, the doctor will be involved.
  - According to the law on consumer rights protection, before taking tests the doctor will ask you to sign an Informed consent form.
- 



## **Во время диагностических и лечебных процедур**

*Во время диагностических и лечебных процедур Вы всегда можете рассчитывать, что:*

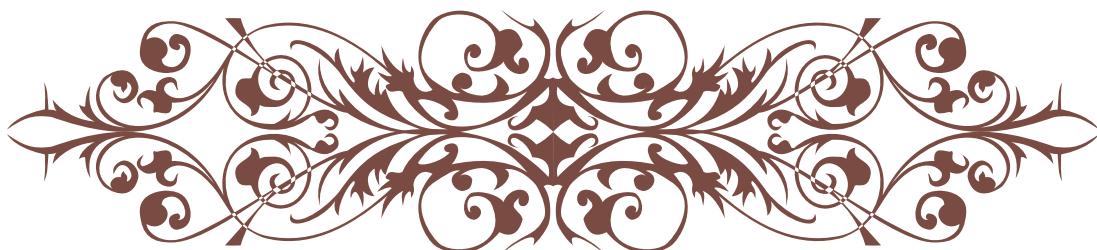
- При записи у администратора, в случае если процедура требует специальной подготовки, Вам обязательно разъяснят, каким образом к ней готовиться, выдадут памятку.
  - Во время проведения процедуры в кабинете не будет никаких посторонних лиц: только Вы и медицинский персонал.
  - Медицинская сестра объяснит, какое участие необходимо с Вашей стороны, что Вам необходимо делать во время процедуры, предупредит о возможных ощущениях во время процедуры и после нее. Если Вам потребуются дополнительные разъяснения, задайте вопросы медсестре.
  - Ко всем Вашим опасениям отнесутся с пониманием, медсестра будет постоянно обращать внимание на Ваше самочувствие, делать все для того, чтобы Вам было максимально комфортно на протяжении всей процедуры. В случае любых неожиданных реакций, Вам окажет помощь врач.
  - При проведении лечебных процедур согласно законодательству о защите прав потребителей врач, проводящий прием, обязательно предложит Вам оформить Информированное согласие.
- 



## During diagnostic tests and treatment

*When taking diagnostic tests or treatment please be sure that:*

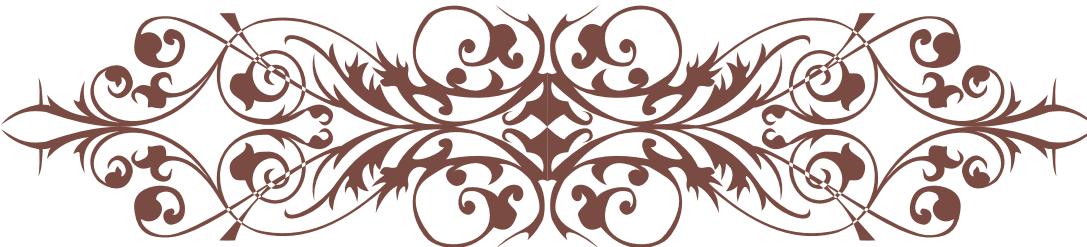
- We strictly conform to hygiene and safety rules and meet the conditions of medications storage. We guarantee that all the pharmaceuticals we use are certified, of high quality and have a long shelf life. Upon your demand we can show you the package so that you can check all this out for yourself. We use only single-use syringes for vaccination.
- You can check if the test is being carried out properly and correctly by asking the nurse or the doctor any question. They will give you a detailed explanation.
- We guarantee that all our staff will be friendly and polite and will not be distracted by phone calls or conversation.

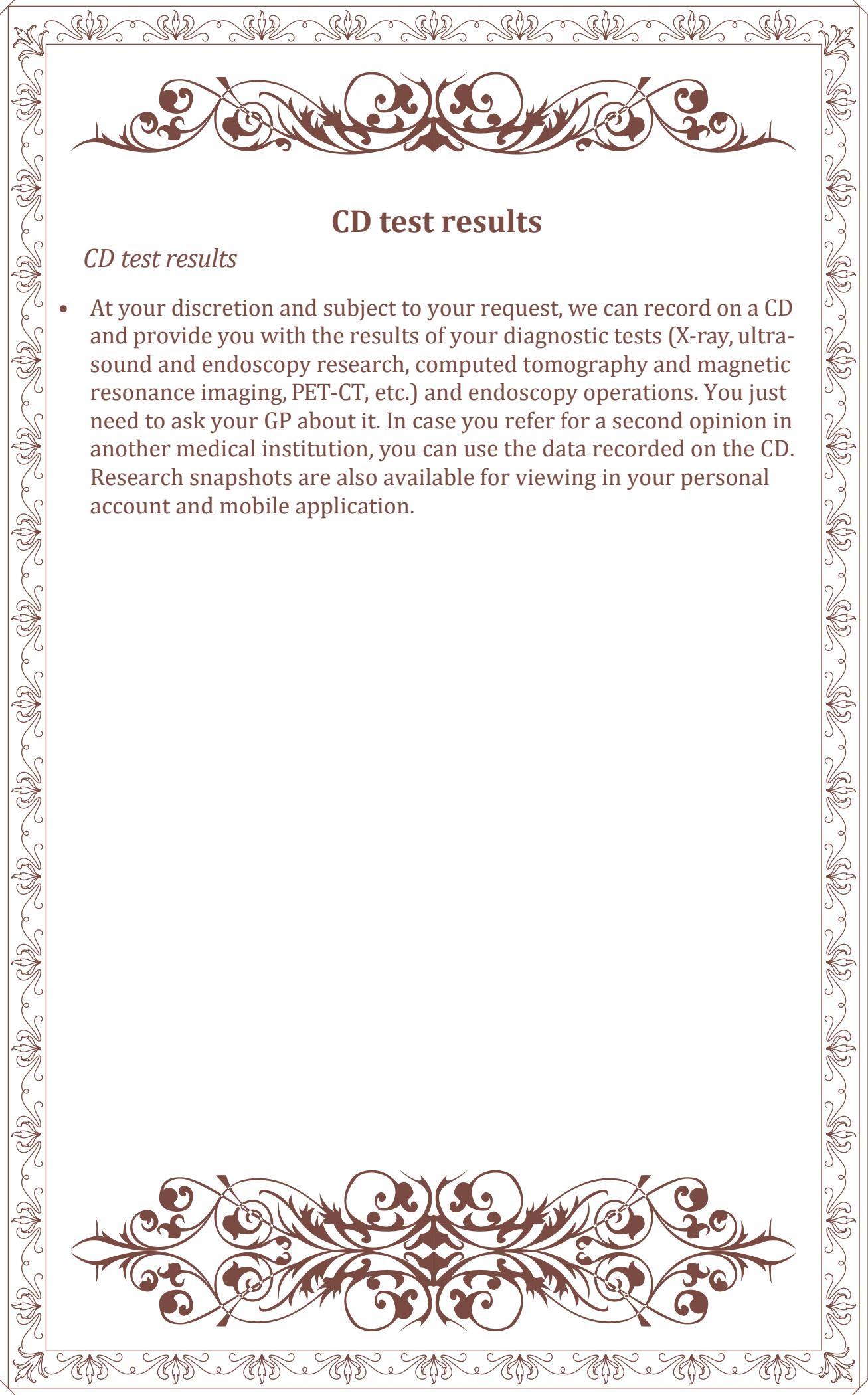




## **Во время диагностических и лечебных процедур**

*Во время диагностических и лечебных процедур Вы всегда можете рассчитывать, что:*

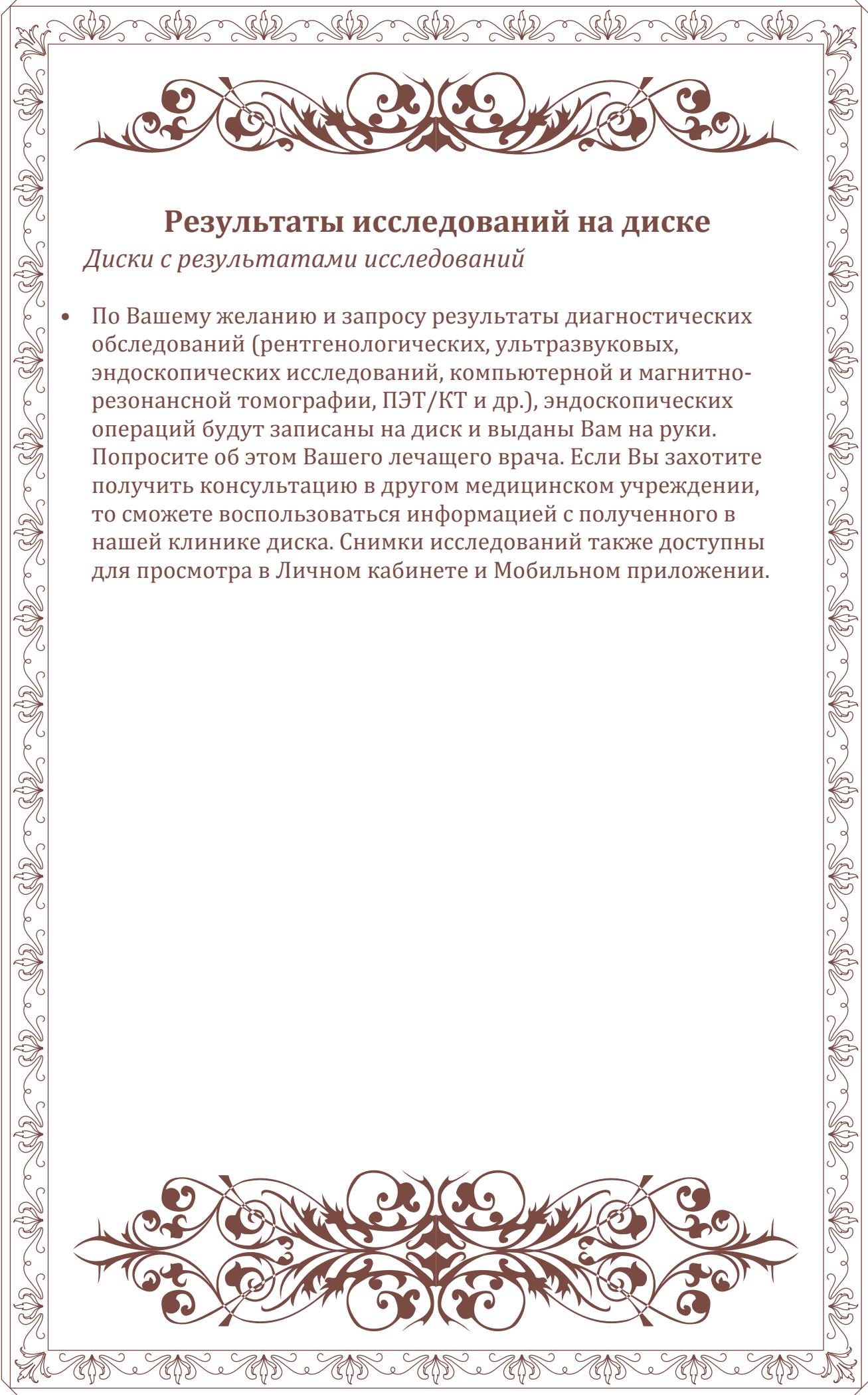
- В нашей клинике неукоснительно соблюдаются все правила гигиены и безопасности, условия хранения препаратов. Мы гарантируем, что все используемые нами препараты являются годными, сертифицированными и качественными. По Вашему требованию мы покажем Вам упаковку, чтобы Вы могли сами в этом убедиться. Для выполнения инъекций используются только одноразовые материалы.
  - Вы сможете убедиться в том, что процедура выполняется точно и правильно, расспросив об этом медсестру или врача. Сотрудник обстоятельно ответит на все Ваши вопросы.
  - Вы можете рассчитывать на то, что все сотрудники будут доброжелательны и вежливы, во время работы не будут отвлекаться на посторонние звонки и разговоры.
- 



## CD test results

### *CD test results*

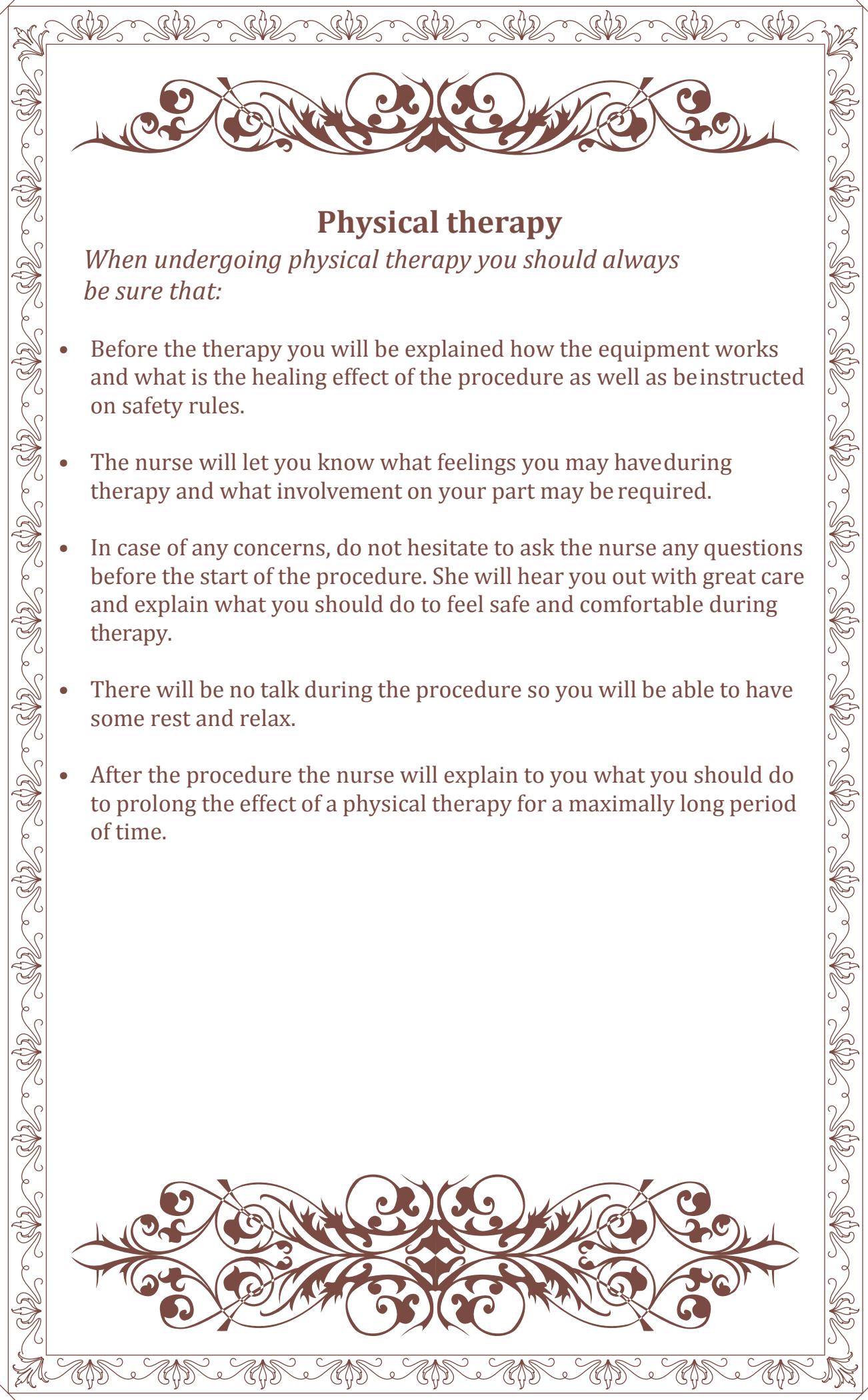
- At your discretion and subject to your request, we can record on a CD and provide you with the results of your diagnostic tests (X-ray, ultrasound and endoscopy research, computed tomography and magnetic resonance imaging, PET-CT, etc.) and endoscopy operations. You just need to ask your GP about it. In case you refer for a second opinion in another medical institution, you can use the data recorded on the CD. Research snapshots are also available for viewing in your personal account and mobile application.



## Результаты исследований на диске

### *Диски с результатами исследований*

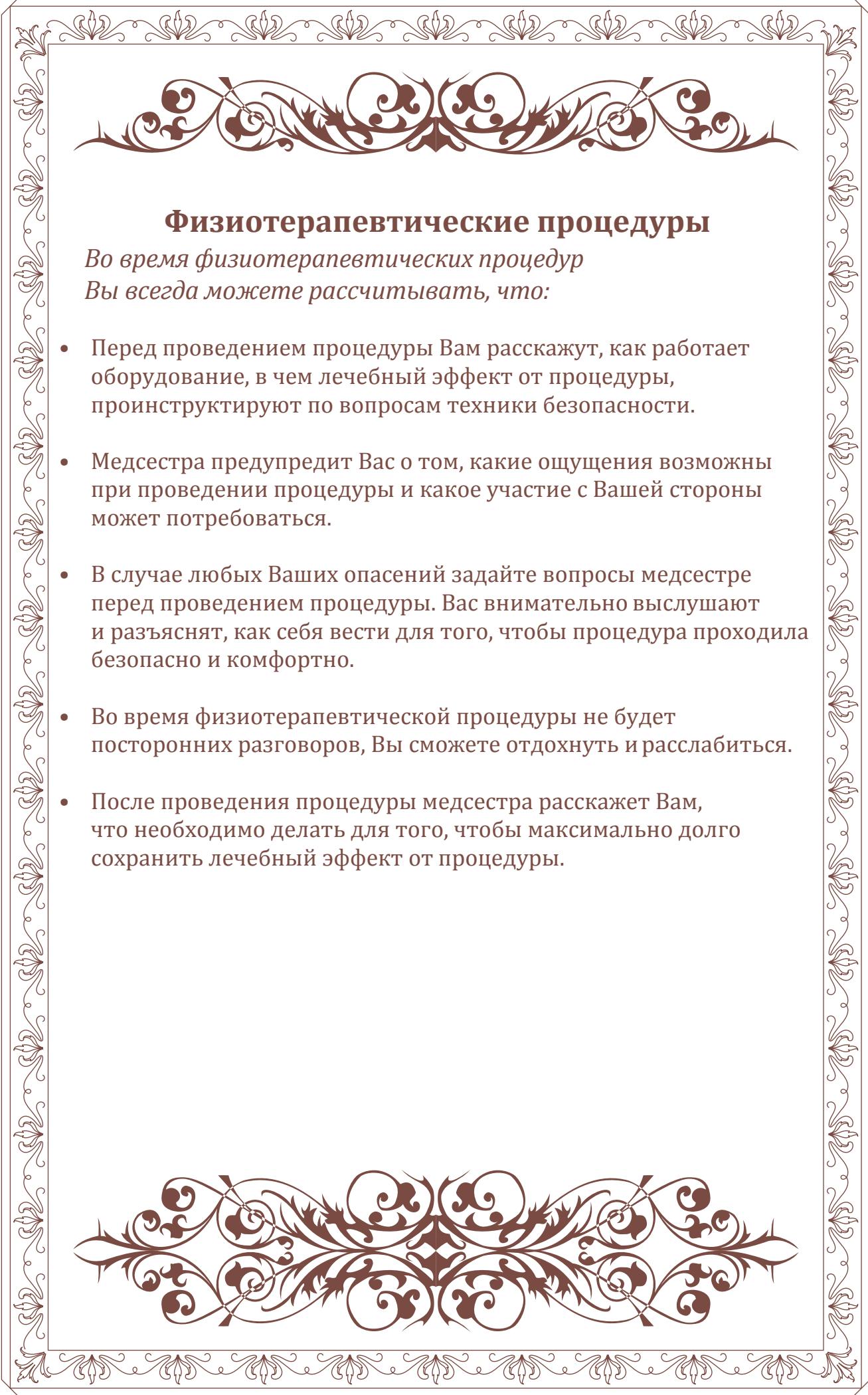
- По Вашему желанию и запросу результаты диагностических обследований (рентгенологических, ультразвуковых, эндоскопических исследований, компьютерной и магнитно-резонансной томографии, ПЭТ/КТ и др.), эндоскопических операций будут записаны на диск и выданы Вам на руки. Попросите об этом Вашего лечащего врача. Если Вы захотите получить консультацию в другом медицинском учреждении, то сможете воспользоваться информацией с полученного в нашей клинике диска. Снимки исследований также доступны для просмотра в Личном кабинете и Мобильном приложении.



## Physical therapy

*When undergoing physical therapy you should always  
be sure that:*

- Before the therapy you will be explained how the equipment works and what is the healing effect of the procedure as well as be instructed on safety rules.
- The nurse will let you know what feelings you may have during therapy and what involvement on your part may be required.
- In case of any concerns, do not hesitate to ask the nurse any questions before the start of the procedure. She will hear you out with great care and explain what you should do to feel safe and comfortable during therapy.
- There will be no talk during the procedure so you will be able to have some rest and relax.
- After the procedure the nurse will explain to you what you should do to prolong the effect of a physical therapy for a maximally long period of time.

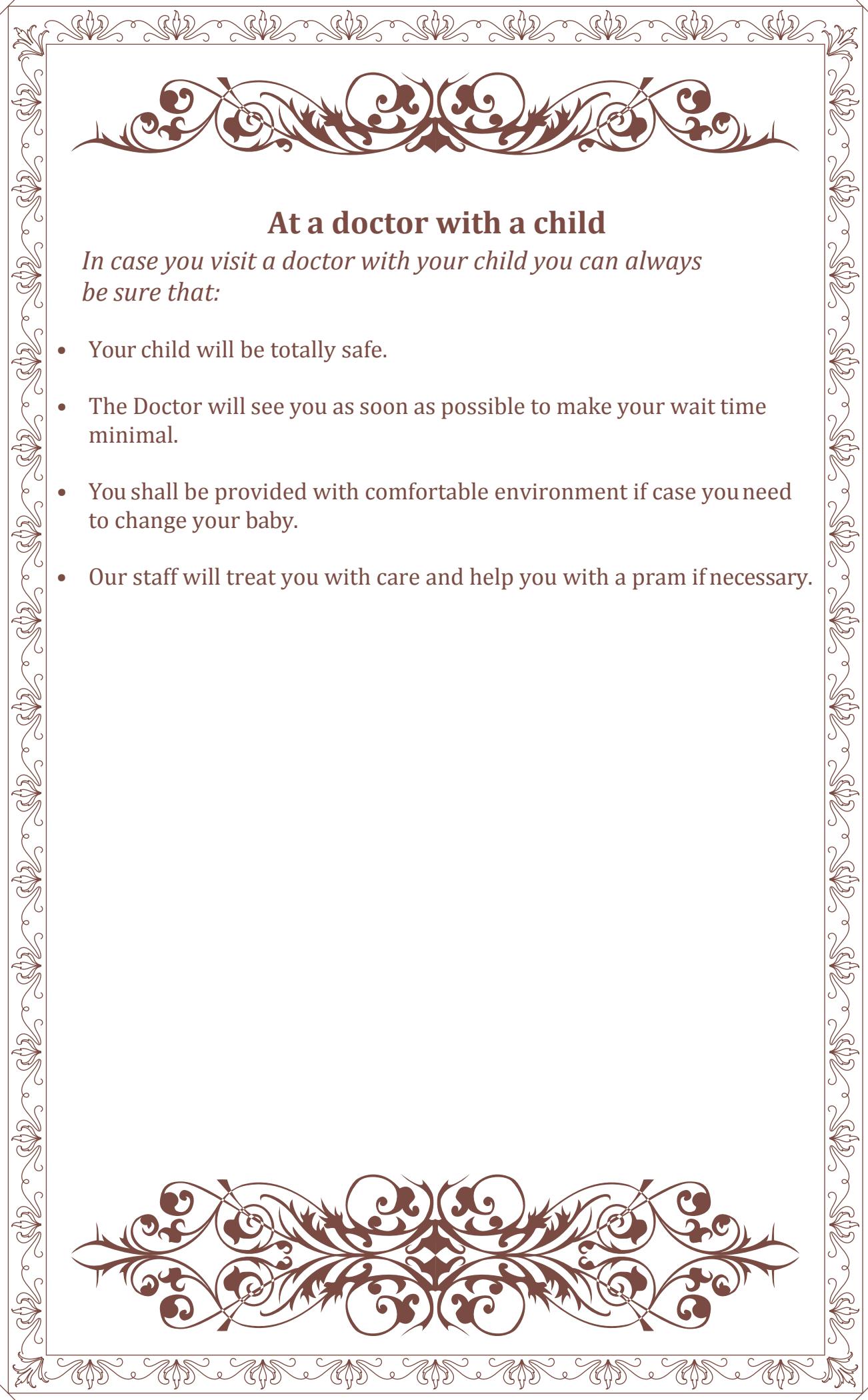


## **Физиотерапевтические процедуры**

*Во время физиотерапевтических процедур*

*Вы всегда можете рассчитывать, что:*

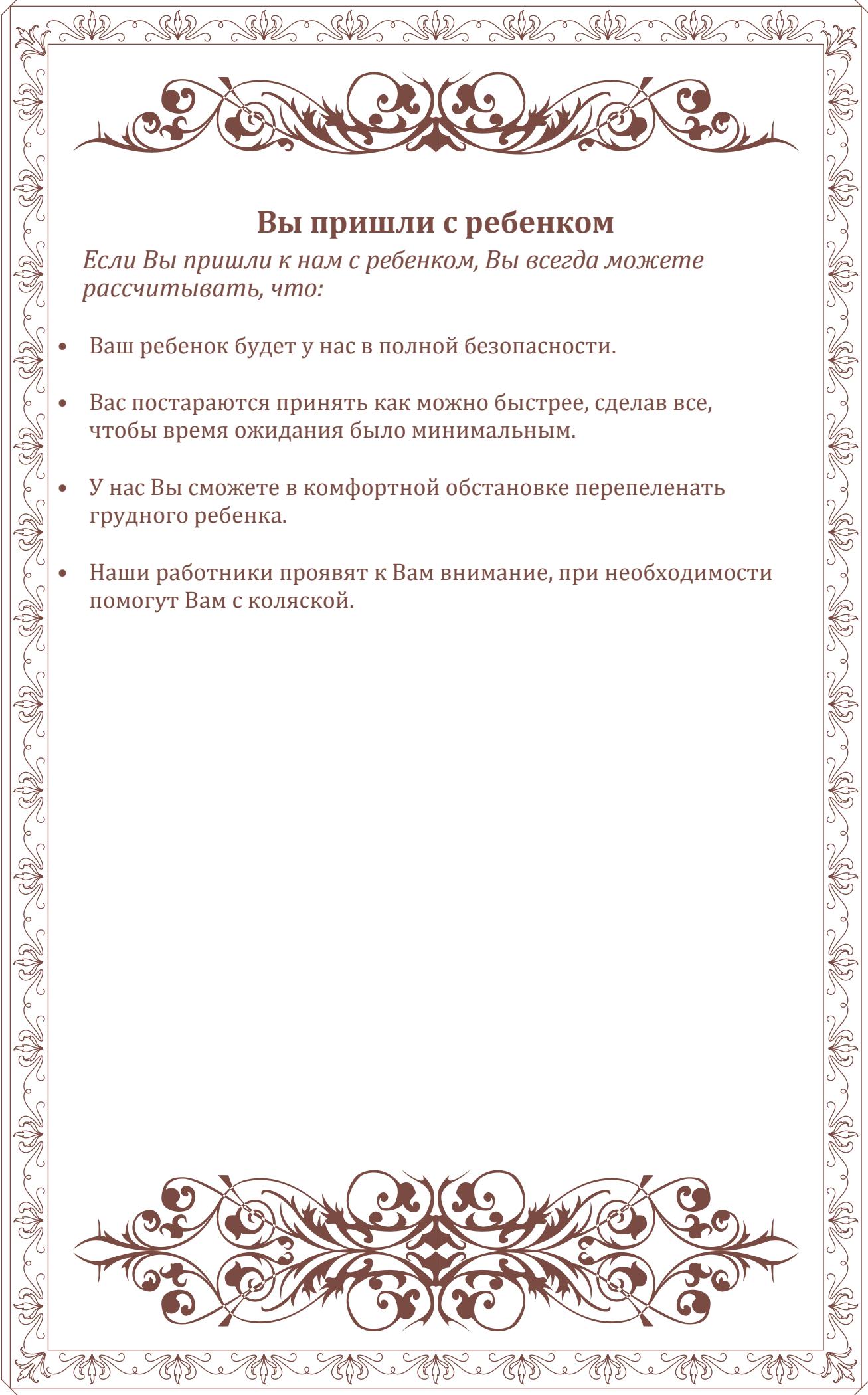
- Перед проведением процедуры Вам расскажут, как работает оборудование, в чем лечебный эффект от процедуры, проинструктируют по вопросам техники безопасности.
- Медсестра предупредит Вас о том, какие ощущения возможны при проведении процедуры и какое участие с Вашей стороны может потребоваться.
- В случае любых Ваших опасений задайте вопросы медсестре перед проведением процедуры. Вас внимательно выслушают и разъяснят, как себя вести для того, чтобы процедура проходила безопасно и комфортно.
- Во время физиотерапевтической процедуры не будет посторонних разговоров, Вы сможете отдохнуть и расслабиться.
- После проведения процедуры медсестра расскажет Вам, что необходимо делать для того, чтобы максимально долго сохранить лечебный эффект от процедуры.



## At a doctor with a child

*In case you visit a doctor with your child you can always be sure that:*

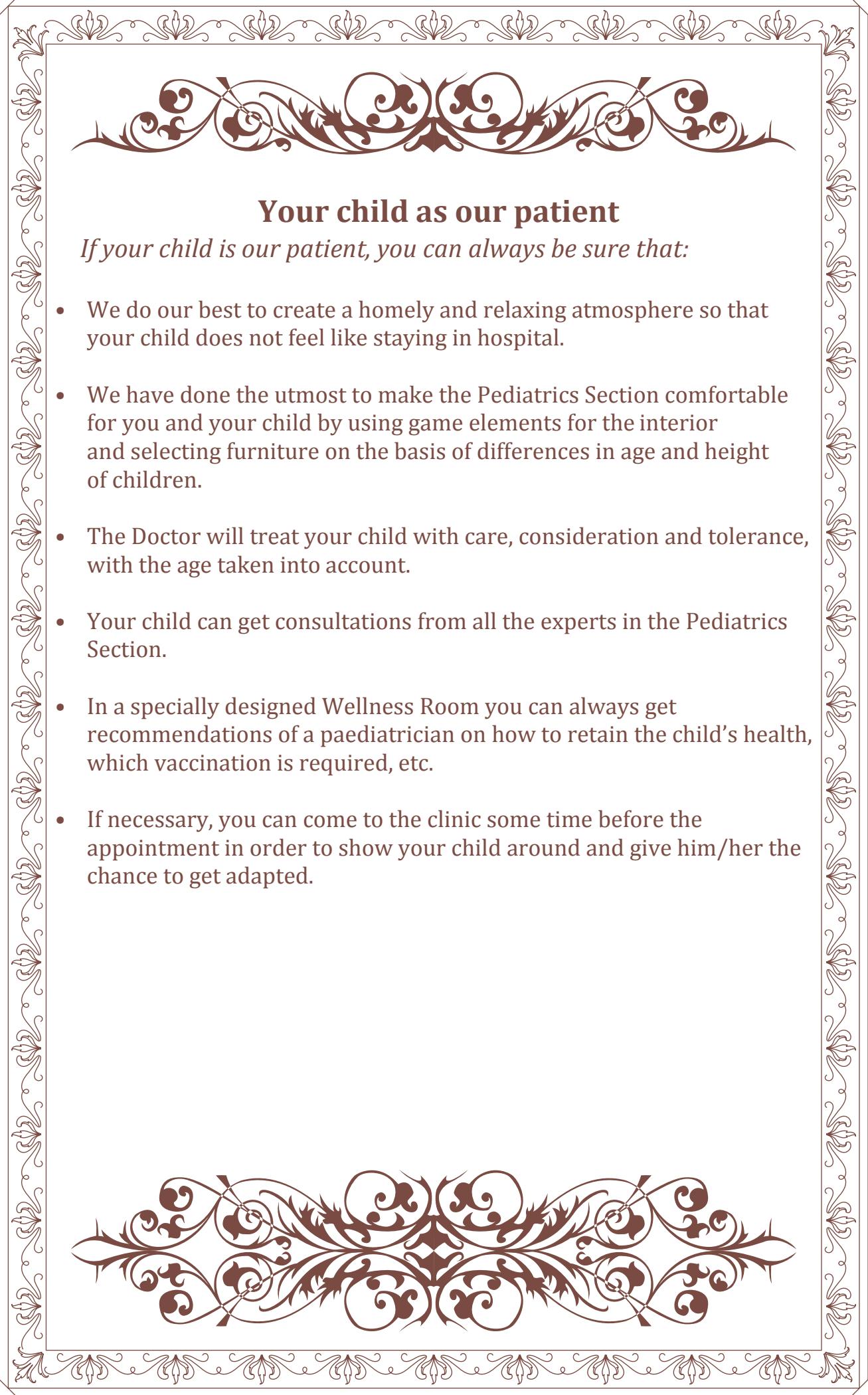
- Your child will be totally safe.
- The Doctor will see you as soon as possible to make your wait time minimal.
- You shall be provided with comfortable environment if case you need to change your baby.
- Our staff will treat you with care and help you with a pram if necessary.



## Вы пришли с ребенком

*Если Вы пришли к нам с ребенком, Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Ваш ребенок будет у нас в полной безопасности.
- Вас постараются принять как можно быстрее, сделав все, чтобы время ожидания было минимальным.
- У нас Вы сможете в комфортной обстановке перепеленать грудного ребенка.
- Наши работники проявят к Вам внимание, при необходимости помогут Вам с коляской.



## Your child as our patient

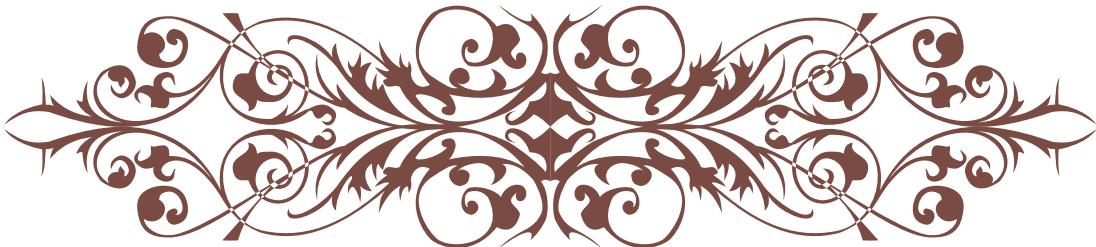
*If your child is our patient, you can always be sure that:*

- We do our best to create a homely and relaxing atmosphere so that your child does not feel like staying in hospital.
- We have done the utmost to make the Pediatrics Section comfortable for you and your child by using game elements for the interior and selecting furniture on the basis of differences in age and height of children.
- The Doctor will treat your child with care, consideration and tolerance, with the age taken into account.
- Your child can get consultations from all the experts in the Pediatrics Section.
- In a specially designed Wellness Room you can always get recommendations of a paediatrician on how to retain the child's health, which vaccination is required, etc.
- If necessary, you can come to the clinic some time before the appointment in order to show your child around and give him/her the chance to get adapted.



## Ваш ребенок – наш пациент

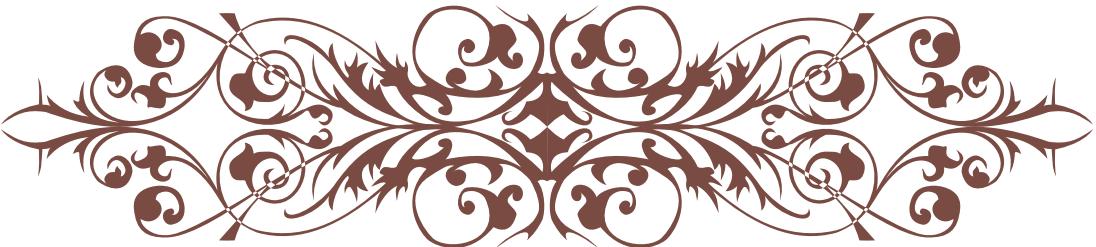
*Если Ваш ребенок – наш пациент, Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Мы делаем все для создания «домашней» и расслабляющей атмосферы, в которой ребенок не будет себя чувствовать, «как в больнице».
  - Мы постарались сделать детское отделение удобным для Вас и Вашего ребенка: интерьер выполнен с игровыми элементами, мебель подобрана с учетом разного возраста и роста детей.
  - Врач будет относиться к Вашему ребенку внимательно, доброжелательно, терпеливо, с учетом его возраста.
  - Непосредственно в блоке отделения педиатрии Ваш ребенок сможет пройти прием максимума специалистов.
  - В специальной комнате здоровья Вы всегда сможете получить особые рекомендации врача-педиатра по поддержанию детского здоровья, необходимым прививкам и т.д.
  - При необходимости Вы сможете прийти к нам заранее для того, чтобы показать ребенку клинику, дать ему возможность адаптироваться в ней.
- 



## Family medicine section

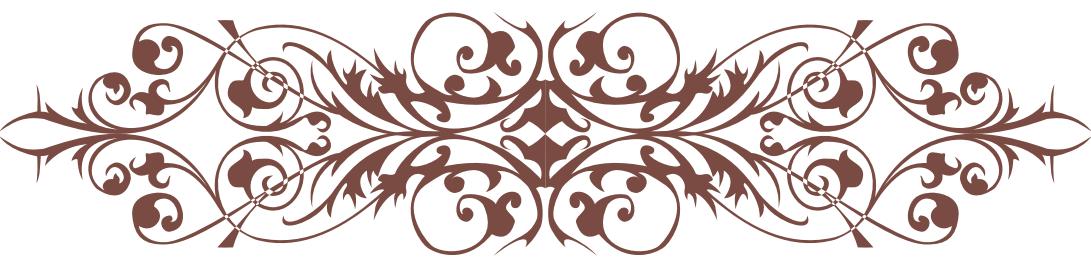
*If you are a patient of the Family Medicine Section, you can always be sure that:*

- You will have a designated physician who will be in touch with you to monitor all the stages of preventive care, diagnostics and treatment (primary care physician, pediatrician, oncologist and gynecologist). If you would like to change a supervising physician, it will be surely done.
  - During your first visit the doctor will introduce himself/herself and answer the questions about his/her qualification and experience.
  - The doctor will also give his attention to your health complaints and reply to all your questions.
  - During your visit the doctor will provide you with a print-out list of medical tests to be carried out with regard to your disease in accordance with the clinical recommendations.
  - The doctor will provide you with full details on potential treatment methods and give you recommendations to follow that will help you improve your state.
  - Upon your request the doctor will explain to you all the moments about the tests or treatment you are going to take which are not clear to you.
  - You and your doctor will arrive at the joint decision on the measures taken on each stage of your treatment plan.
  - You can always obtain full details about the technologies and methods we use and make sure they are advanced and top-level. If required, you can also get a consultation of leading experts and recommendations on treatment at health resorts.
- 



## **Отделение семейной медицины**

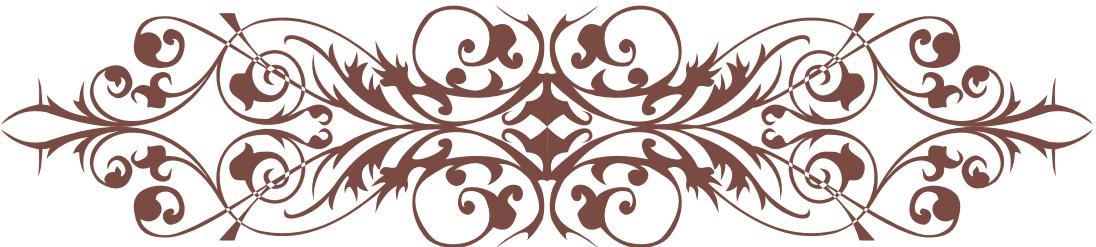
*Если Вы – пациент отделения семейной медицины,  
Вы всегда можете рассчитывать, что:*

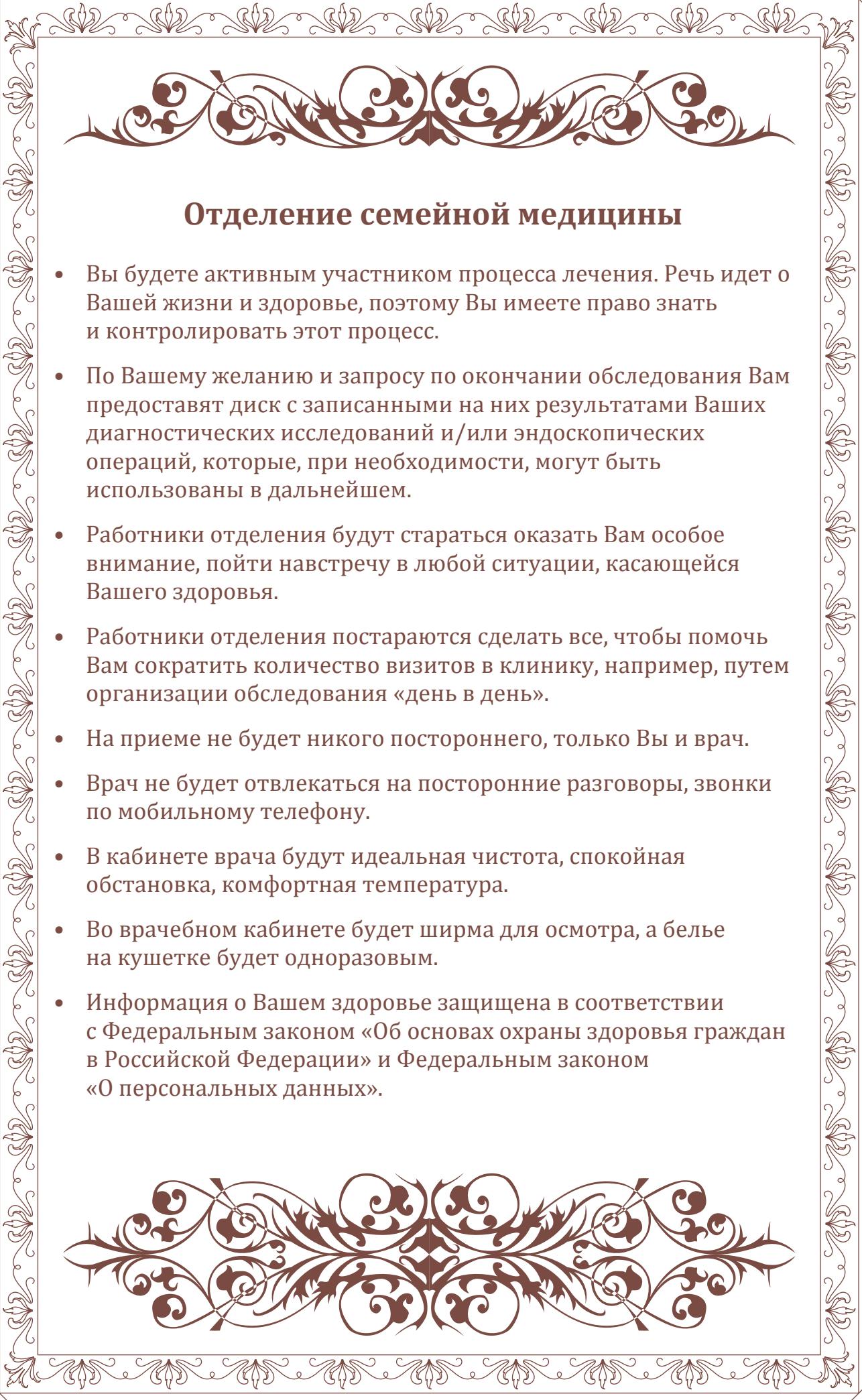
- Для Вас лично будет определен врач-куратор, который будет в диалоге с Вами контролировать все этапы профилактики, диагностики и лечения (терапевт, педиатр, онколог и гинеколог). Если Вы захотите сменить врача-куратора, это будет сделано.
  - На первом приеме врач познакомится с Вами, ответит на вопросы о своей квалификации и опыте работы.
  - На приеме врач внимательно выслушает Ваши жалобы на самочувствие, ответит на все Ваши вопросы.
  - Врач обязательно ознакомит Вас с перечнем необходимых медицинских исследований по Вашему заболеванию согласно клиническим рекомендациям и представит Вам этот перечень в напечатанном виде.
  - Врач представит Вам полную информацию о возможных методах лечения и обязательно даст конкретные рекомендации, которым Вы сможете следовать для улучшения своего здоровья.
  - По Вашей просьбе врач уточнит все непонятные для Вас моменты предстоящего обследования и лечения.
  - Вы и Ваш врач обязательно придете к согласованному решению относительно мер, предпринимаемых на каждом этапе Вашего лечения.
  - Вы всегда сможете получить полную информацию об используемых технологиях и методах лечения, удостовериться в том, что используются самые лучшие и современные методы, при необходимости – получить консультацию ведущих специалистов, рекомендации по санаторно-курортному лечению.
- 



## Family medicine section

*If you are a patient of the Family Medicine Section,  
you can always be sure that:*

- You will play an active role in your treatment process. It's your life and health that are at stake, that's why you have the right to know what's going on and take control of the situation.
  - At your discretion and subject to your request, when research is completed, you will be given a CD with the results of your diagnostics tests and/or endoscopy operations, which can be further used, if necessary.
  - Our medical staff will do their best to give you their full attention and meet your needs in any situation regarding your health.
  - Our medical staff will try to do everything to reduce the number of visits to the clinic, f.e., by organizing tests on the day of your visit.
  - During your visit there will be no one else in the room, but you and your doctor.
  - The doctor and nurse will not be distracted by talk or mobile calls.
  - The doctor's office will be ideally clean, with quiet atmosphere and comfortable temperature.
  - The doctor's office will be equipped with a screen required for the exam; the linen on the exam table will be single-use.
  - The information about your health is protected by the Federal Law «On Fundamental Healthcare Principles in the Russian Federation» and the Federal Law «On personal data».
- 



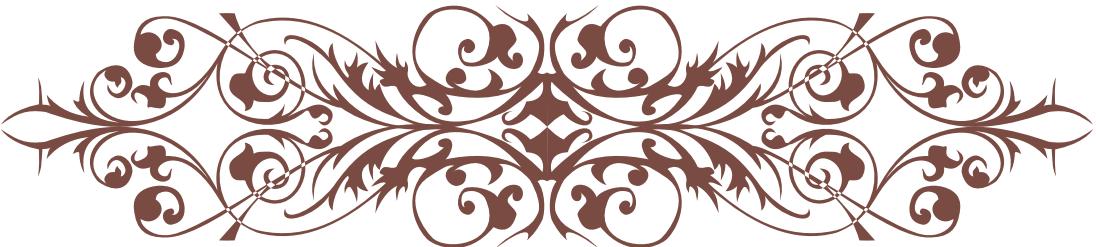
## Отделение семейной медицины

- Вы будете активным участником процесса лечения. Речь идет о Вашей жизни и здоровье, поэтому Вы имеете право знать и контролировать этот процесс.
- По Вашему желанию и запросу по окончании обследования Вам предоставят диск с записанными на них результатами Ваших диагностических исследований и/или эндоскопических операций, которые, при необходимости, могут быть использованы в дальнейшем.
- Работники отделения будут стараться оказать Вам особое внимание, пойти навстречу в любой ситуации, касающейся Вашего здоровья.
- Работники отделения постараются сделать все, чтобы помочь Вам сократить количество визитов в клинику, например, путем организации обследования «день в день».
- На приеме не будет никого постороннего, только Вы и врач.
- Врач не будет отвлекаться на посторонние разговоры, звонки по мобильному телефону.
- В кабинете врача будут идеальная чистота, спокойная обстановка, комфортная температура.
- Во врачебном кабинете будет ширма для осмотра, а белье на кушетке будет одноразовым.
- Информация о Вашем здоровье защищена в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом «О персональных данных».



## Inpatient department

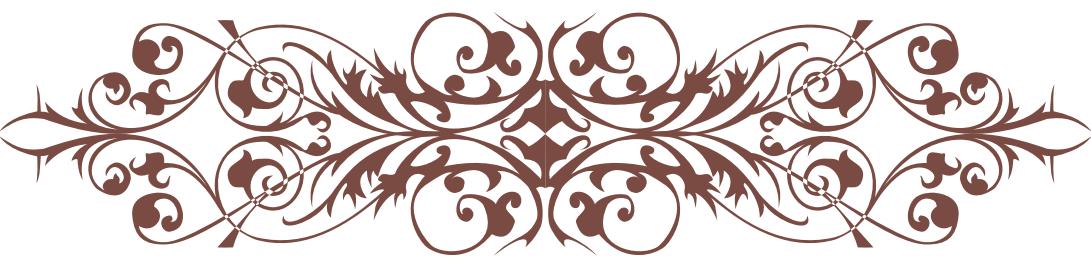
*If you need treatment at the inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) you can always be sure that:*

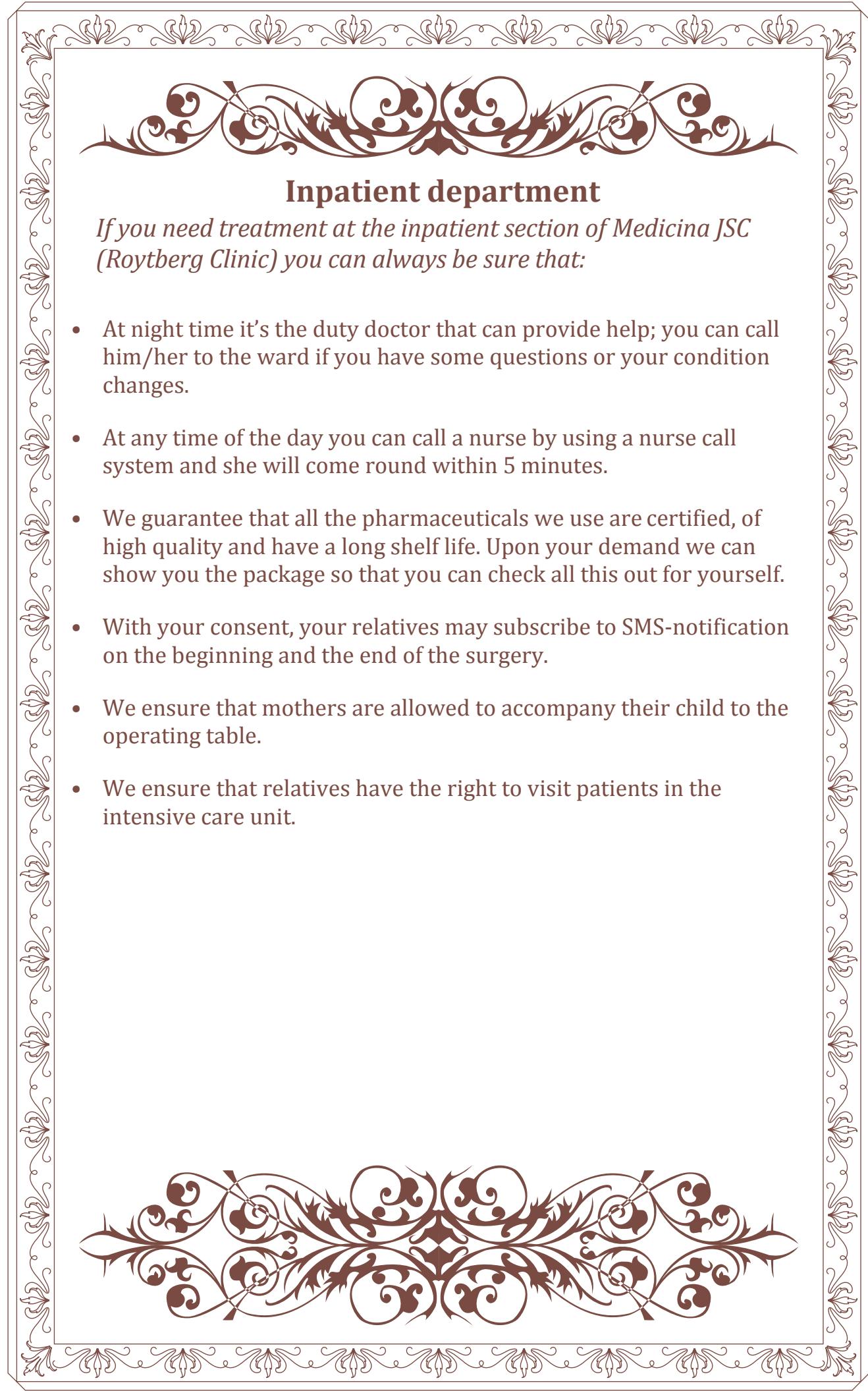
- The nurse will help you accommodate in the ward, tell you and show you how to request attendance of medical staff, use a safe and other equipment.
  - After being shown to your ward you will be examined by the attending physician who will make a plan of examination to be carried out on the most advanced equipment.
  - On the first day of your stay at our inpatient section the doctor will discuss with you the examination plan and all treatment and diagnostics procedures that will be carried out in accordance with the clinical recommendations, which can guarantee that the treatment is comprehensive and of high quality.
  - The attending physician will provide you with a print-out list of the clinical recommendations with regard to your disease and give necessary comments. Please feel free to ask for an explanation of those moments about the research and treatment you are going to take, which are not clear to you.
  - In accordance with a schedule arranged for you by the nurse, all the procedures and consultations agreed with the doctor will be done within the first 24 hours of your stay at the inpatient section, which will help you plan your time.
  - In case you are hospitalized to an inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) your GP will come to see you the first day of your stay and participate in your treatment.
  - If necessary, we can ask for consultations of experts from other medical institutions and join our efforts to work out a treatment plan that would be most effective.
- 



## Стационар

*Если Вам необходимо лечение в стационаре АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Медицинская сестра поможет Вам разместиться в палате, подробно расскажет и покажет Вам, как вызывать медперсонал, пользоваться сейфом и оборудованием в палате.
  - После Вашего размещения в палате Вас осмотрит лечащий врач и составит план обследования, которое будет проведено на самом современном диагностическом оборудовании.
  - В первый день Вашего пребывания в стационаре лечащий врач обсудит с Вами план обследования, все лечебные и диагностические мероприятия которого будут выполняться в соответствии с клиническими рекомендациями, гарантирующими полноту и качество лечения.
  - Лечащий врач представит Вам клинические рекомендации по Вашему заболеванию в напечатанном виде и даст необходимые пояснения. Уточните, пожалуйста, все непонятные для Вас моменты предстоящего обследования и лечения.
  - В соответствии с составленным для Вас медицинской сестрой расписанием-графиком согласованные с врачом процедуры и консультации будут выполнены в течение первых суток Вашего пребывания в стационаре, что позволит Вам планировать свое время.
  - В случае Вашей госпитализации в стационар АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга) Ваш лечащий врач поликлиники подойдет к Вам в первый же день и примет участие в Вашем лечении.
  - В случае необходимости мы пригласим к Вам ведущих специалистов из других медицинских учреждений и вместе с ними определим лечение, которое будет для Вас максимально эффективным.
- 



## Inpatient department

*If you need treatment at the inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) you can always be sure that:*

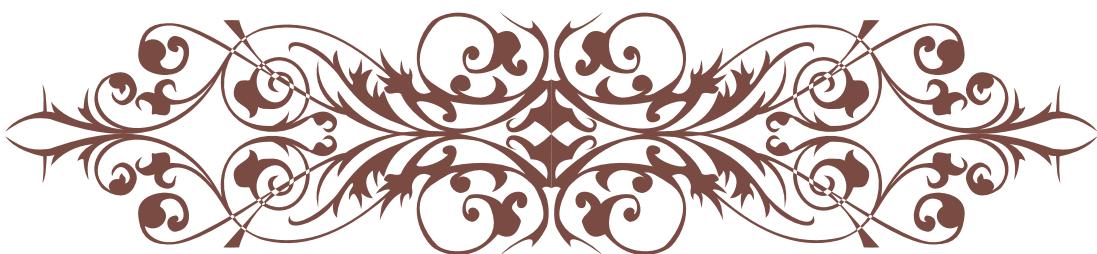
- At night time it's the duty doctor that can provide help; you can call him/her to the ward if you have some questions or your condition changes.
- At any time of the day you can call a nurse by using a nurse call system and she will come round within 5 minutes.
- We guarantee that all the pharmaceuticals we use are certified, of high quality and have a long shelf life. Upon your demand we can show you the package so that you can check all this out for yourself.
- With your consent, your relatives may subscribe to SMS-notification on the beginning and the end of the surgery.
- We ensure that mothers are allowed to accompany their child to the operating table.
- We ensure that relatives have the right to visit patients in the intensive care unit.



## Стационар

*Если Вам необходимо лечение в стационаре АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), Вы всегда можете рассчитывать, что:*

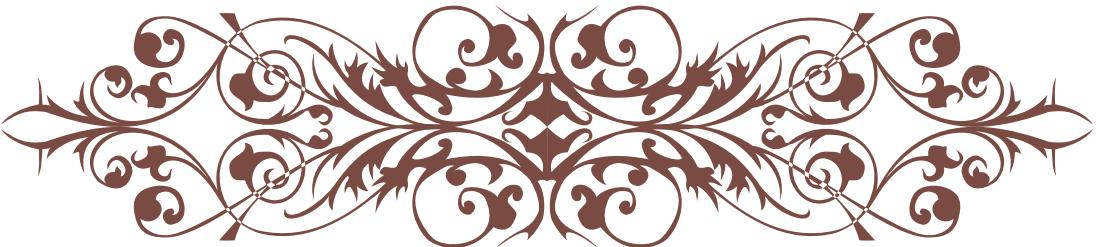
- В ночное время помочь Вам окажет дежурный врач стационара, которого Вы всегда можете пригласить в палату, если у Вас возникнут вопросы, либо изменится состояние.
- В любое время суток Вы можете вызвать медсестру, воспользовавшись кнопкой вызова персонала, и она подойдет к Вам в течение 5 минут.
- Мы гарантируем, что все лекарственные препараты, которые Вы будете получать, являются годными, сертифицированными и качественными.  
По Вашему требованию мы покажем Вам упаковку лекарства, чтобы Вы могли сами в этом убедиться.
- Ваши родственники с Вашего согласия могут подписать на смс-оповещение о начале и окончании операции.
- Мы гарантируем мамам возможность сопровождать ребенка до операционного стола.
- Мы гарантируем родственникам право посещения пациентов в реанимации.





## Inpatient department

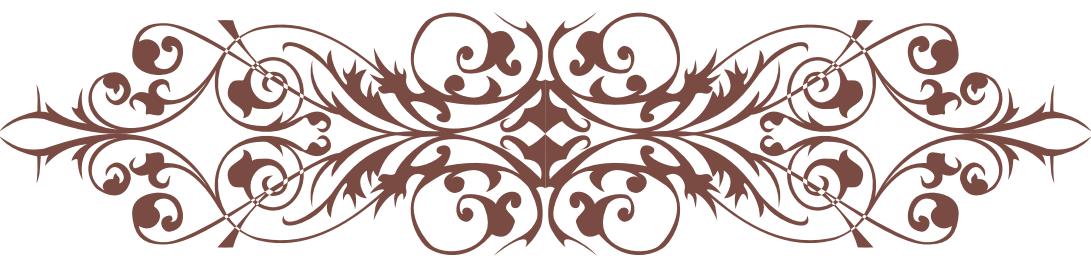
*If you need treatment at the inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) you can always be sure that:*

- If you wish so, we can connect your laptop to the Internet.
  - Our nurses take care of your safety and therefore wear caps and gloves.
  - If you wish so, you can meet your relatives and friends on any day at any time convenient until 23:00. However, in case you feel like staying alone, we will restrict visitors at your request.
  - Subject to the patient's consent, the relatives have the access to round-the-clock remote monitoring of the patient's ward.
  - The information on your state is confidential. The attending physician can provide the information on your state only to you or your authorized representative.
  - During your stay at our inpatient section your meals will be administered in compliance with the personal diet recommended by your attending physician. You can also order meals in our restaurant if there are no counter-indications.
  - You and your attending physician will agree on the time of your discharge so you can get prepared in advance.
- 



## Стационар

*Если Вам необходимо лечение в стационаре АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- При Вашем желании мы подключим Ваш компьютер к сети Интернет.
  - Наши медсестры заботятся о Вашей безопасности, поэтому работают только в шапочках и перчатках.
  - У Вас будет возможность встретиться с родственниками и друзьями по Вашему желанию и в удобные Вам часы до 23:00 ежедневно. Если Вы захотите побыть в одиночестве, мы ограничим любые посещения по Вашей просьбе.
  - При согласии пациента родственникам предоставляется возможность круглосуточного дистанционного видеонаблюдения за палатой.
  - Информация о Вашем состоянии является врачебной тайной. Лечащий врач будет сообщать о Вашем состоянии только лично Вам и доверенным лицам, которых Вы, при желании, назовете.
  - Во время пребывания в стационаре Ваше питание будет осуществляться в соответствии с диетой, назначенной лечащим врачом. Вы также сможете заказать любые блюда нашего ресторана, если это Вам не противопоказано.
  - Лечащий врач заранее согласует с Вами время выписки, и Вы сможете подготовиться к ней.
- 

## Inpatient department

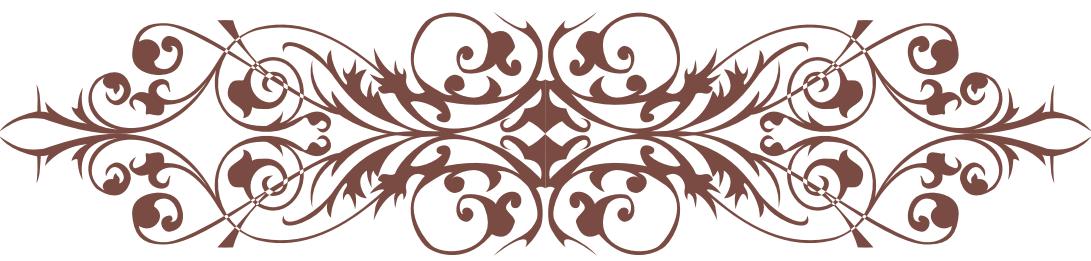
*If you need treatment at the inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) you can always be sure that:*

- The inpatient section receptionist will provide you with the accurate information on rendered services and their cost. In case of any questions the attending physician will give you a required explanation of the services provided.
- You will be provided with a medical record abstract.
- Please note that you are entitled to tax relief for inpatient services. The receptionist will give you a detailed explanation of how to re-fund a part of the funds spent on treatment and prepare a form to be presented to tax authorities at your request.
- If you had an operation, at your request the attending physician will provide you with a video record on a CD. If you wish so, you can get consultations in other medical institutions by providing them with the video record. At your request our doctors are ready to contact the doctors from other hospitals or medical institutions and give their comments.
- Upon discharge the attending physician will provide you with detailed recommendations on what should be done to maintain your health in good condition. He/she will discuss with you the medications you are going to take after discharge, tell you about the required preventive care and give recommendations on a health resort treatment. The attending physician will also explain which doctors in which time frame you should visit upon discharge in order not to interrupt the treatment process.



## Стационар

*Если Вам необходимо лечение в стационаре АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), Вы всегда можете рассчитывать, что:*

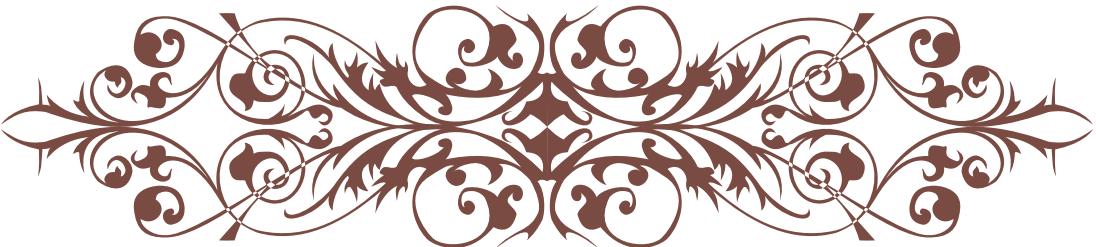
- Администратор стационара представит Вам точную информацию о полученных услугах и их стоимости. При возникновении вопросов Ваш лечащий врач даст все необходимые разъяснения по полученным услугам.
  - Вам представляют выписку из истории болезни.
  - Обращаем Ваше внимание, что при оплате медицинских услуг стационара Вы имеете право на налоговые льготы. Администратор подробно объяснит Вам, как возместить часть израсходованных на лечение средств и по Вашему запросу оформит справку для предъявления в налоговые органы.
  - Если Вам проводилась операция, по Вашему запросу лечащий врач выдаст Вам видеозапись на диске. Если Вы захотите, то сможете получить консультацию в других медицинских учреждениях, показав видеозапись. По Вашей просьбе наши врачи готовы связаться с коллегами из других больниц или институтов и дать необходимые пояснения.
  - Лечащий врач при выписке даст Вам подробные рекомендации о том, что необходимо сделать для поддержания Вашего здоровья. Он обсудит с Вами лекарственные препараты, которые Вы будете принимать после выписки, расскажет о необходимых профилактических мерах, даст рекомендации о санаторно-курортном лечении. Лечащий врач Вам объяснит, какому врачу и в какие сроки Вы должны показаться после выписки, чтобы лечение не прерывалось.
- 

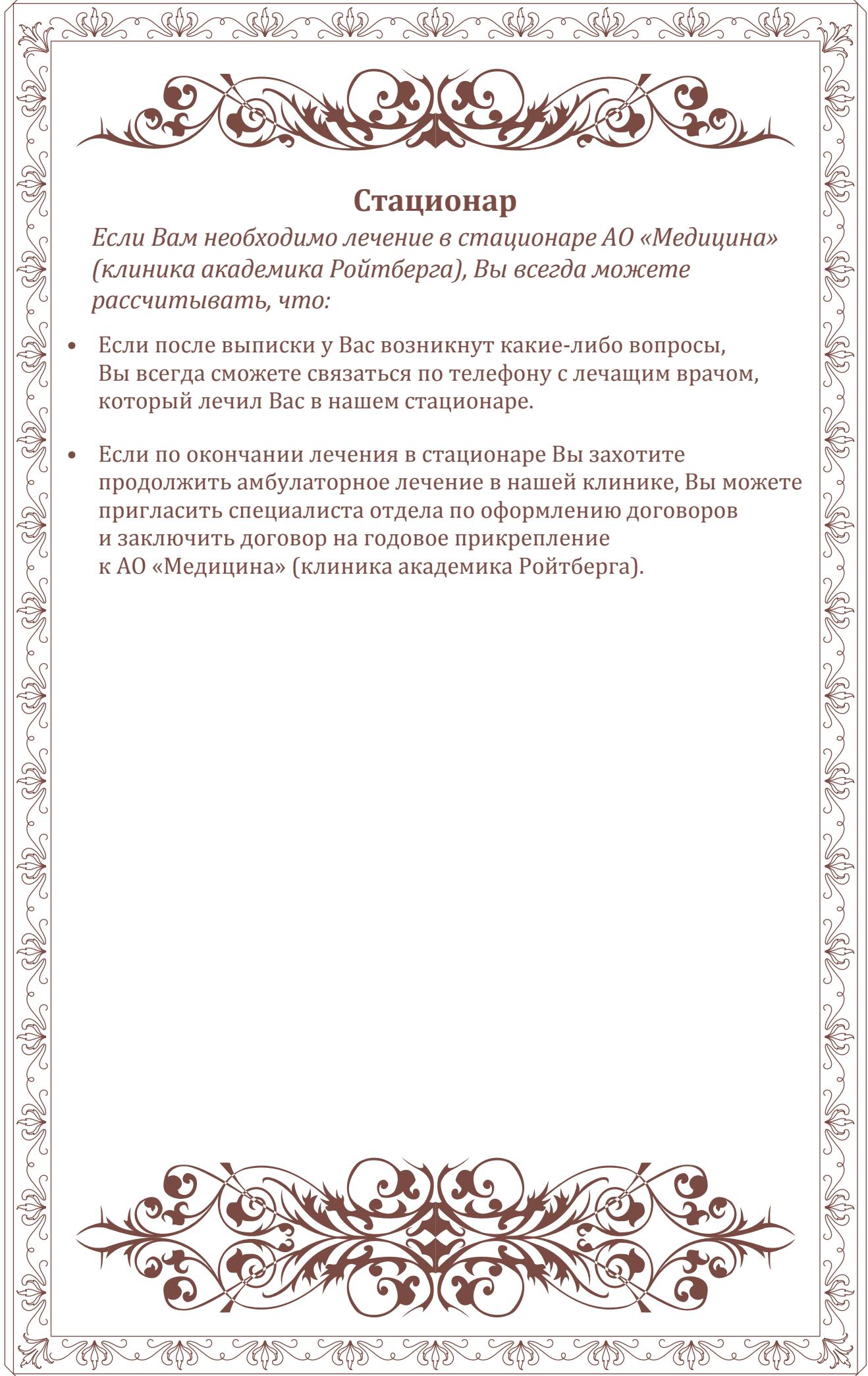


## Inpatient department

*If you need treatment at the inpatient section of Medicina JSC (Roytberg Clinic) you can always be sure that:*

- If you have any questions after your discharge, please feel free to give a call to the attending physician who was taking care of you whilst at our inpatient section and ask him/her all those questions.
- If, upon your discharge, you wish to continue your treatment in our outpatient section, you can discuss it with a specialist from the Contracts Department and sign an annual contract for such services with Medicina JSC (Roytberg Clinic).





## Стационар

*Если Вам необходимо лечение в стационаре АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Если после выписки у Вас возникнут какие-либо вопросы, Вы всегда сможете связаться по телефону с лечащим врачом, который лечил Вас в нашем стационаре.
- Если по окончании лечения в стационаре Вы захотите продолжить амбулаторное лечение в нашей клинике, Вы можете пригласить специалиста отдела по оформлению договоров и заключить договор на годовое прикрепление к АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга).



## Phone contacts

*When contacting us by phone you can always be sure that:*

- You can easily reach us at any time.
- The operator of our information service will greet you in a friendly manner, introduce himself/herself, treat you with politeness and consideration and provide all required information about the Clinic, our experts and costs.
- If you fail to reach the required section, the operator will give you the correct number.

## Visit to the clinic

*When you come for a visit to our Clinic you can always be sure that:*

- Our staff will meet you at the entrance and help with directions.
- You will be shown to the reception desk, the wardrobe, the pharmacy and the café, so you don't have to look for the place you need even if it's your first visit to our clinic.
- If necessary, our staff will help you enter the clinic, take off your coat.
- For safety purposes we use a pass entry system and therefore have turnstiles at the entrance. We sincerely hope for your understanding.



## Контакты по телефону

*При телефонных контактах Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Вы всегда легко к нам дозвонитесь.
- Оператор сервисно-информационной службы Вас поприветствует, представится, будет общаться с Вами вежливо и доброжелательно, представит Вам всю необходимую информацию о клинике, специалистах, стоимости услуг.
- В случае ошибочных звонков оператор сервисно-информационной службы проинформирует Вас о том, как связаться с нужным отделением.

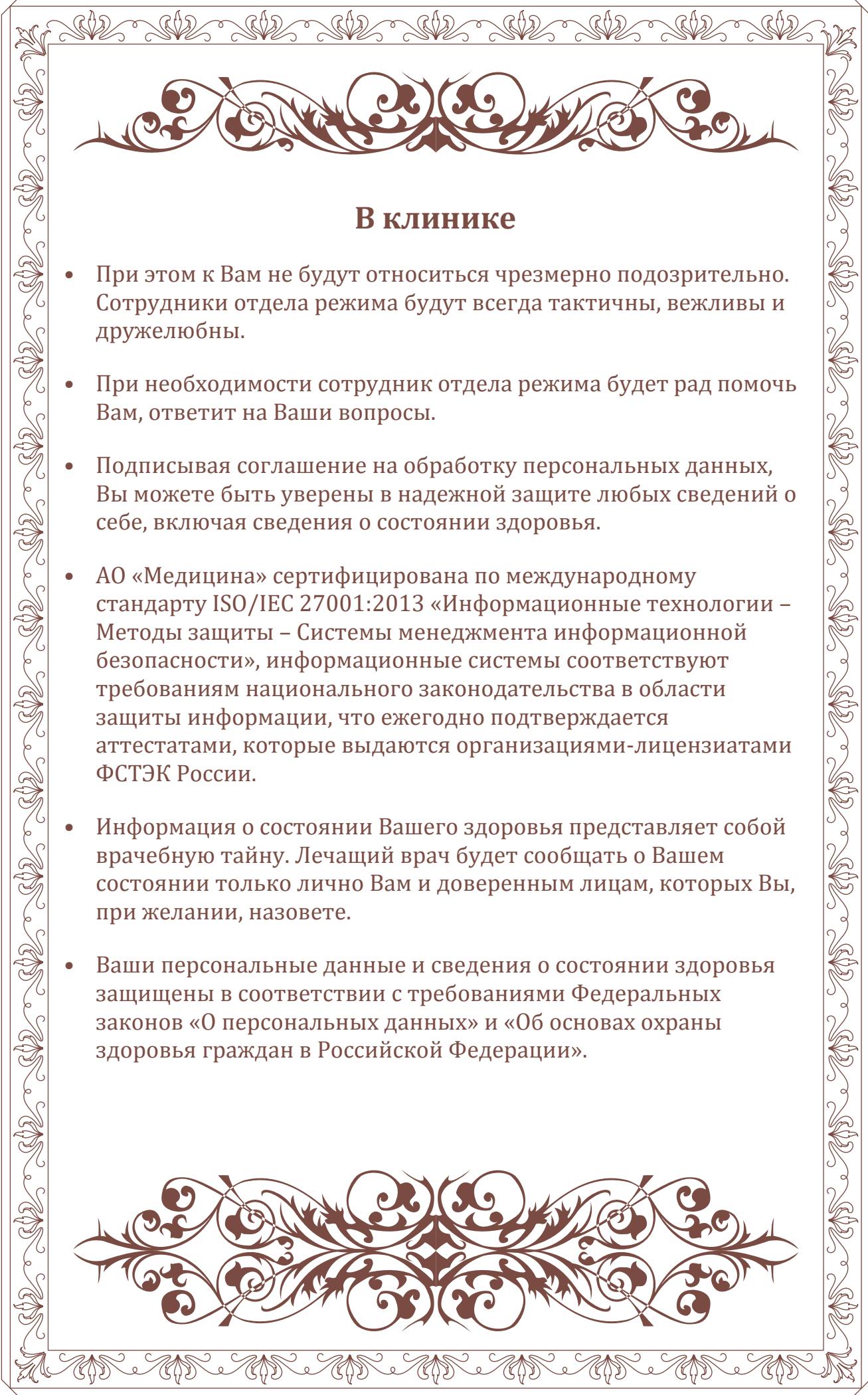
## В клинике

*Когда Вы приедете к нам в клинику, Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Работники клиники Вас обязательно встретят и помогут сориентироваться.
- Вам покажут регистратуру, гардероб, аптеку, кафе – Вам не придется искать нужное помещение, даже если это Ваш первый визит к нам.
- При необходимости работники клиники помогут Вам войти, снять верхнюю одежду.
- В целях безопасности пациентов в клинике функционирует пропускная система, и на входе установлены турникеты. Мы очень рассчитываем на Ваше понимание.

## Visit to the clinic

- It does not at all mean that you will be treated with suspicion. On the contrary, the Security Department staff will always be tactful, polite and friendly.
- If necessary, our Security Department staff will be ready to help and answer your questions.
- When you sign a consent to personal data processing, you can be sure that all your personal information, including health information, will be secure.
- The Medicina JSC (Roytberg Clinic) is certified according to the International standard ISO/IEC 27001:2013 «Informational technologies – Security methods – Information security management methods», the information systems are in line with the national legislative requirements for information security and receive yearly confirmation certificates from organizations licensed by the Federal Service for Technical and Export Control of the Russian Federation.
- The information on your state is confidential. The attending physician can provide the information on your state only to you or your authorized representative.
- Your personal and health information is protected according to the requirements of the Federal Laws «On Fundamental Healthcare Principles in the Russian Federation» and «On personal data».



## В клинике

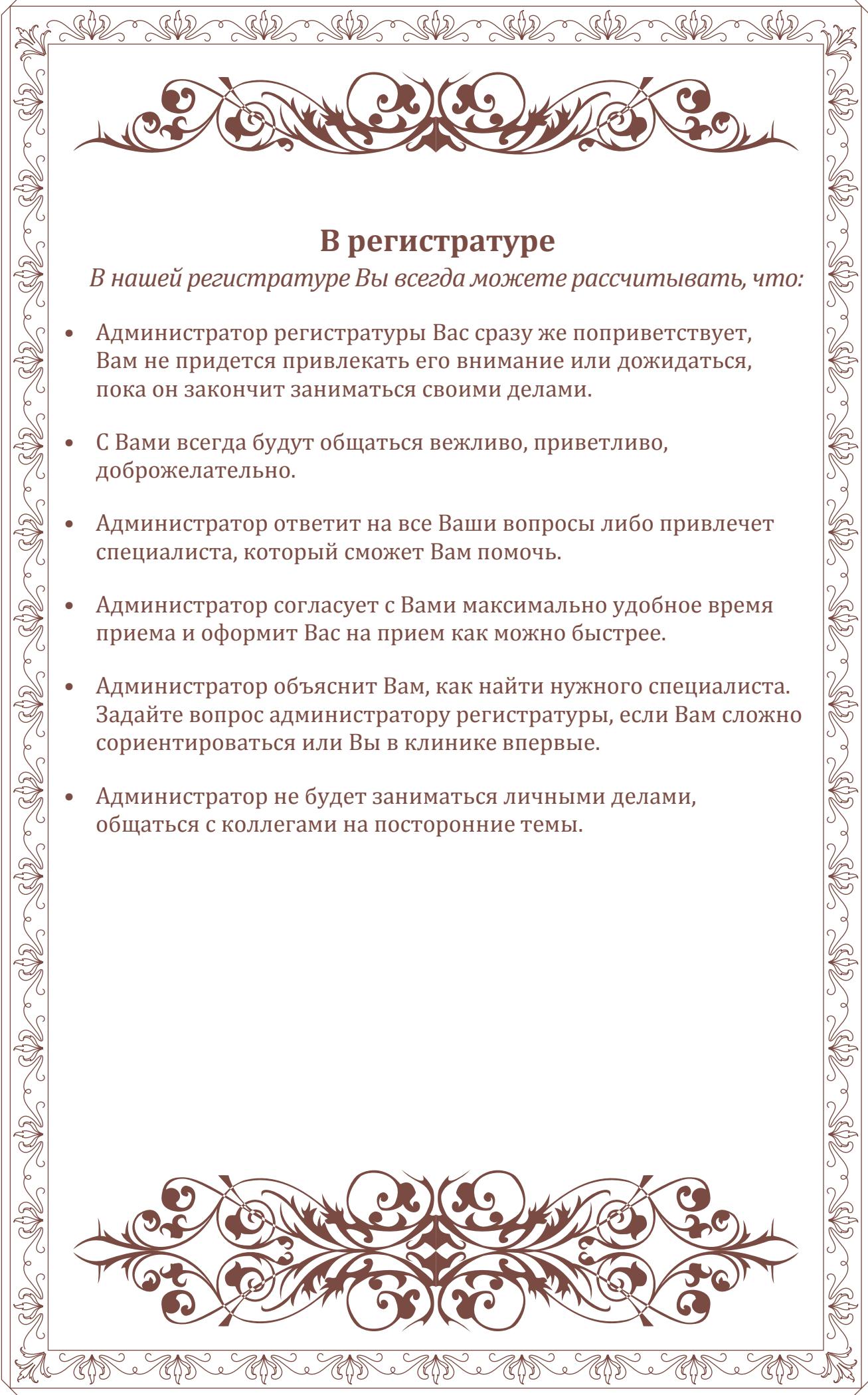
- При этом к Вам не будут относиться чрезмерно подозрительно. Сотрудники отдела режима будут всегда тактичны, вежливы и дружелюбны.
- При необходимости сотрудник отдела режима будет рад помочь Вам, ответит на Ваши вопросы.
- Подписывая соглашение на обработку персональных данных, Вы можете быть уверены в надежной защите любых сведений о себе, включая сведения о состоянии здоровья.
- АО «Медицина» сертифицирована по международному стандарту ISO/IEC 27001:2013 «Информационные технологии – Методы защиты – Системы менеджмента информационной безопасности», информационные системы соответствуют требованиям национального законодательства в области защиты информации, что ежегодно подтверждается аттестатами, которые выдаются организациями-лицензиатами ФСТЭК России.
- Информация о состоянии Вашего здоровья представляет собой врачебную тайну. Лечащий врач будет сообщать о Вашем состоянии только лично Вам и доверенным лицам, которых Вы, при желании, назовете.
- Ваши персональные данные и сведения о состоянии здоровья защищены в соответствии с требованиями Федеральных законов «О персональных данных» и «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».



## Reception desk

*At our reception desk you can always be sure that:*

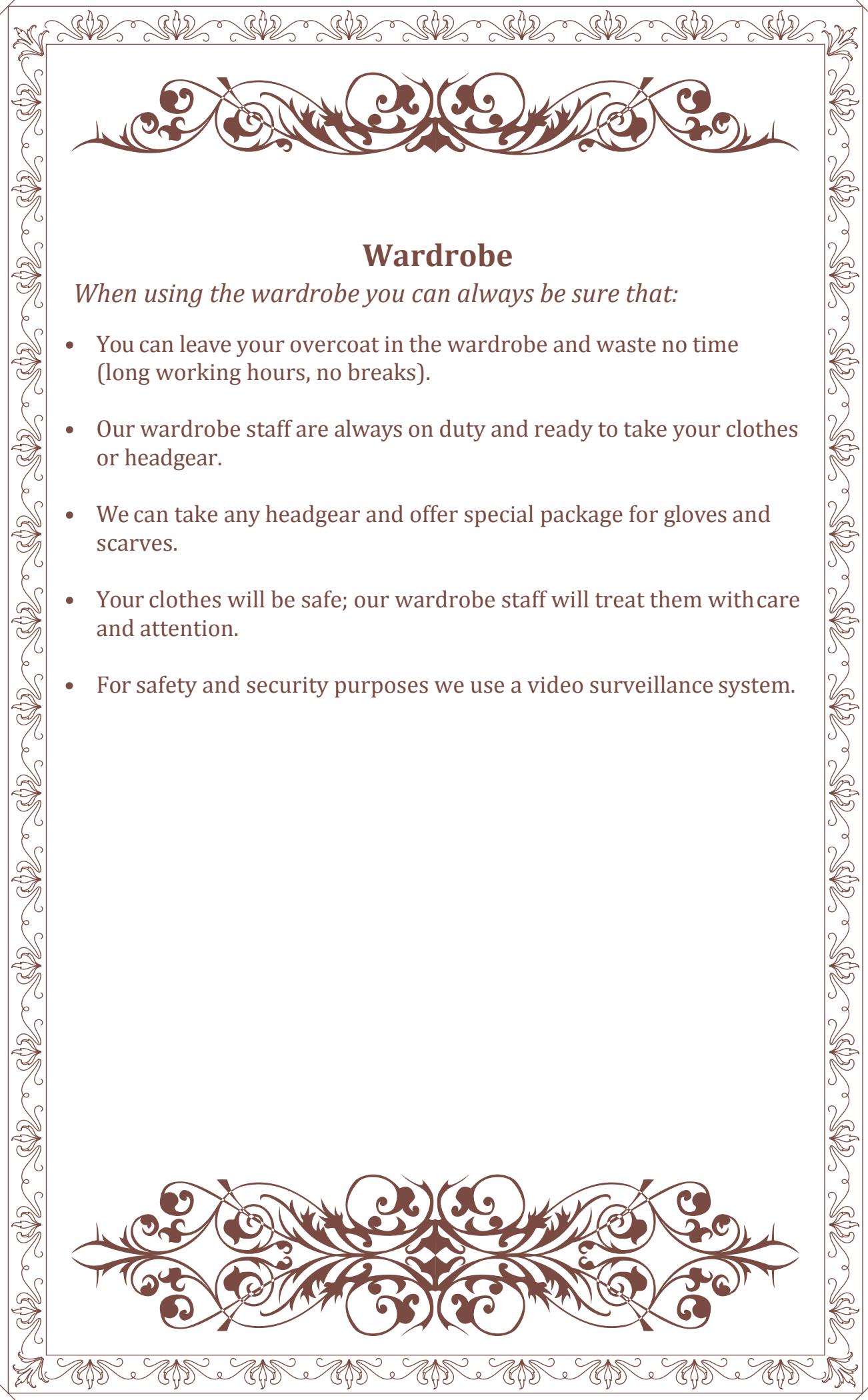
- The receptionist will greet you immediately and you won't need to wait or attract his/her attention.
- You will be treated in a polite, considerate and friendly manner.
- The receptionist will do his/her best to answer your questions or ask an expert who can help.
- The receptionist will schedule your appointment at the most convenient time and go through all the formalities as soon as possible.
- The receptionist will help you find the expert you need. Please do not hesitate to ask the receptionist to help you with directions if it is not easy to find your way or it is your first visit to the Clinic.
- The receptionist will give his/her full attention to work and won't be distracted by talks with colleagues.



## В регистратуре

*В нашей регистратуре Вы всегда можете рассчитывать, что:*

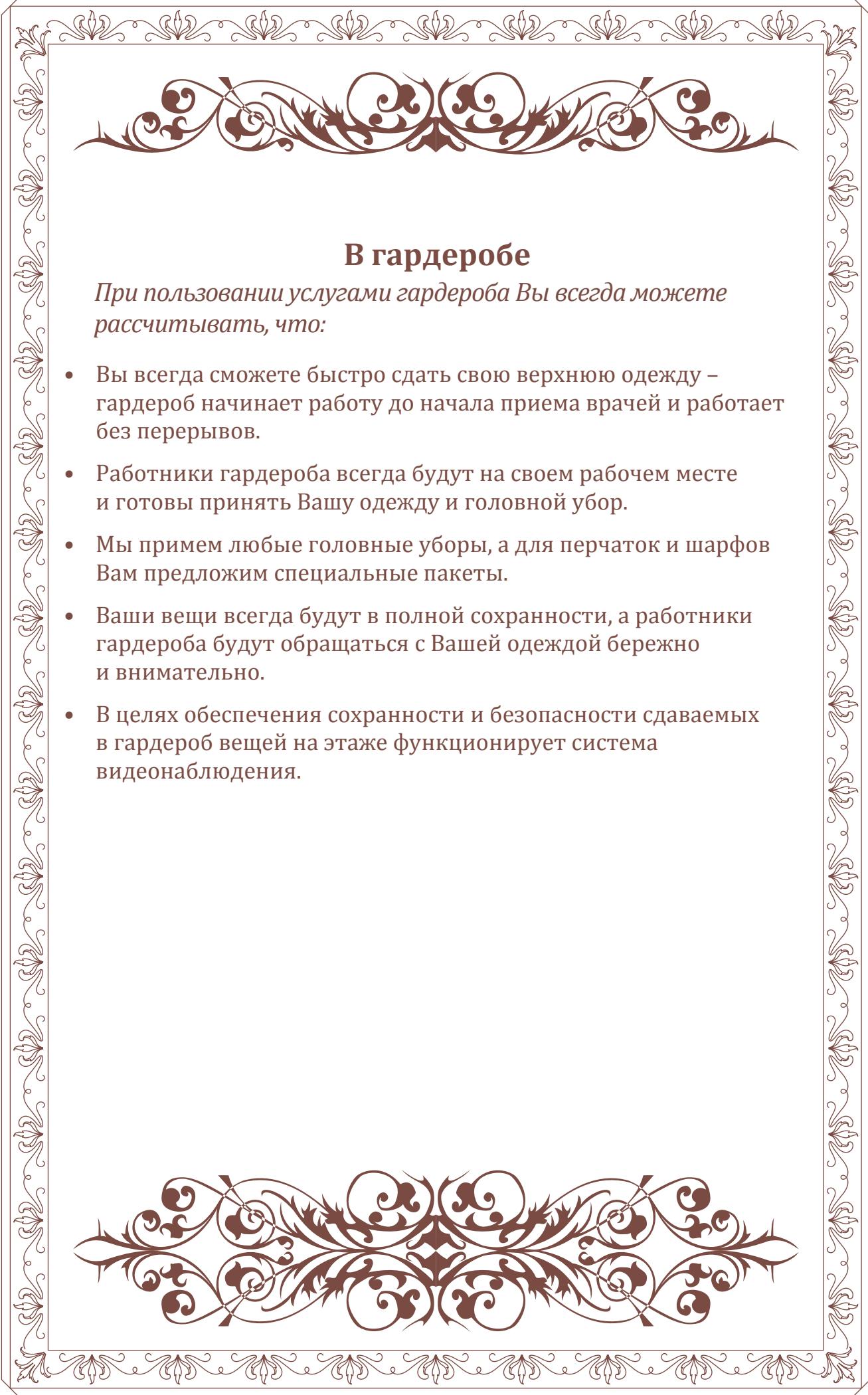
- Администратор регистратуры Вас сразу же поприветствует, Вам не придется привлекать его внимание или дожидаться, пока он закончит заниматься своими делами.
- С Вами всегда будут общаться вежливо, приветливо, доброжелательно.
- Администратор ответит на все Ваши вопросы либо привлечет специалиста, который сможет Вам помочь.
- Администратор согласует с Вами максимально удобное время приема и оформит Вас на прием как можно быстрее.
- Администратор объяснит Вам, как найти нужного специалиста. Задайте вопрос администратору регистратуры, если Вам сложно сориентироваться или Вы в клинике впервые.
- Администратор не будет заниматься личными делами, общаться с коллегами на посторонние темы.



## **Wardrobe**

*When using the wardrobe you can always be sure that:*

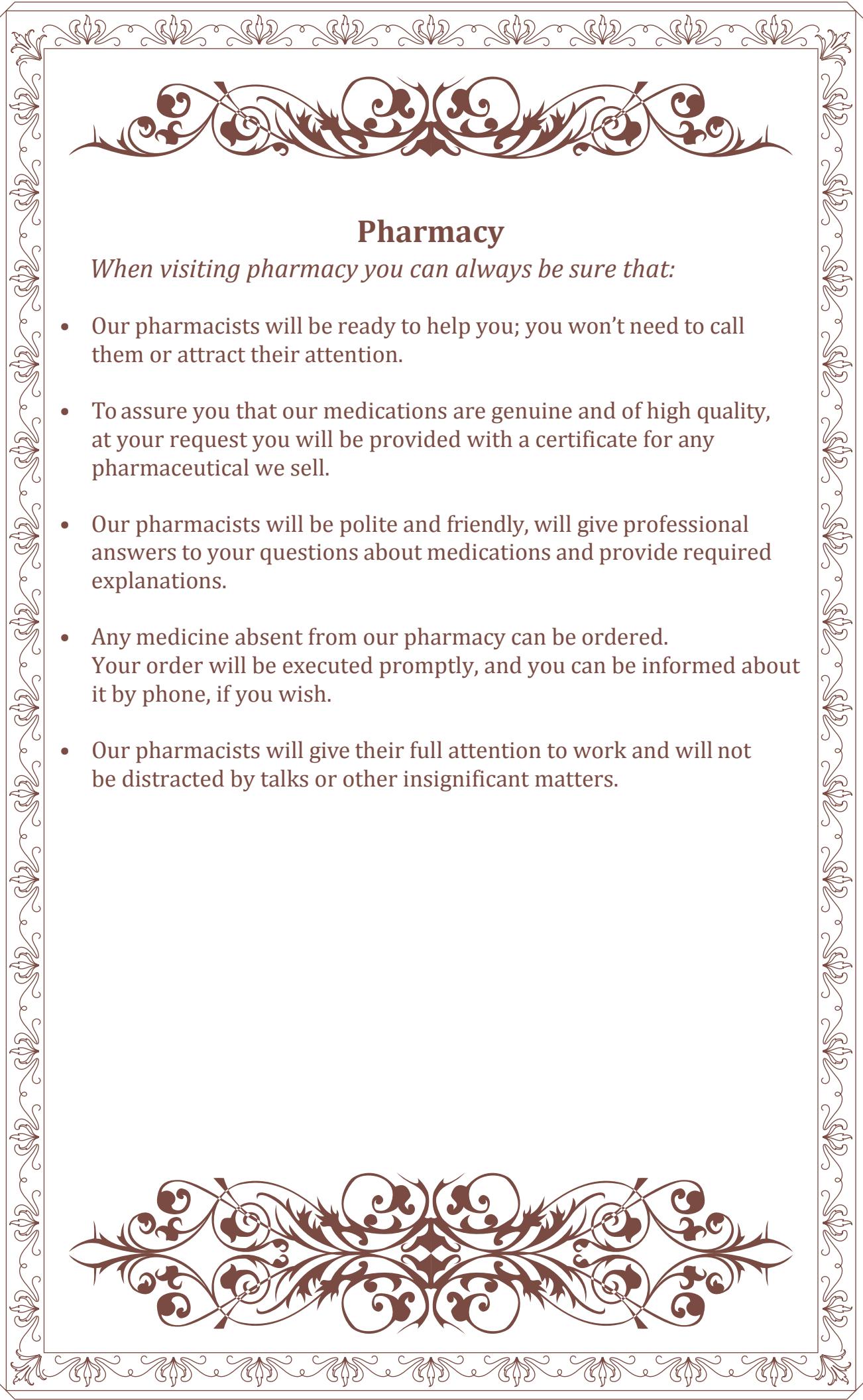
- You can leave your overcoat in the wardrobe and waste no time (long working hours, no breaks).
- Our wardrobe staff are always on duty and ready to take your clothes or headgear.
- We can take any headgear and offer special package for gloves and scarves.
- Your clothes will be safe; our wardrobe staff will treat them with care and attention.
- For safety and security purposes we use a video surveillance system.



## В гардеробе

*При пользовании услугами гардероба Вы всегда можете рассчитывать, что:*

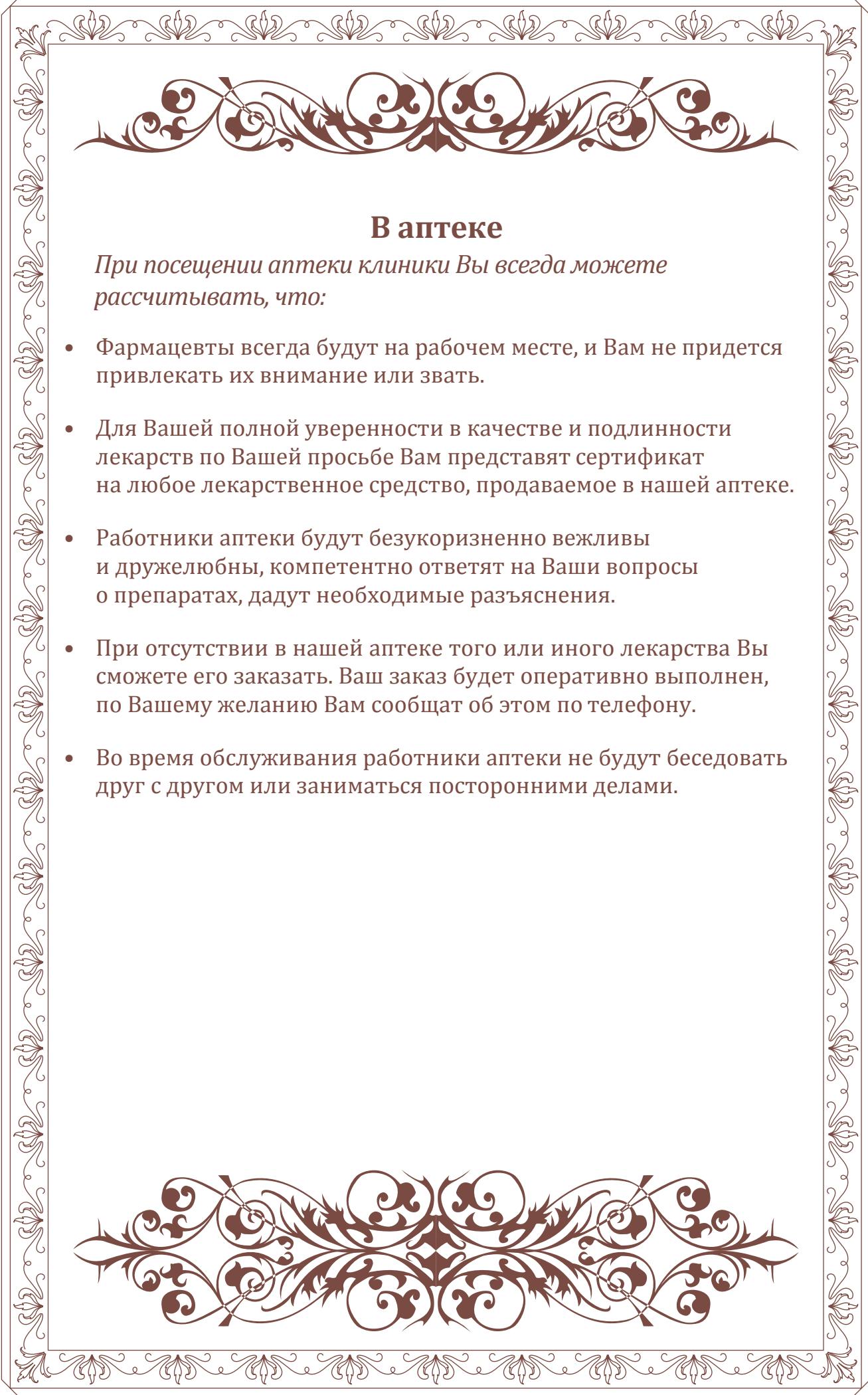
- Вы всегда сможете быстро сдать свою верхнюю одежду – гардероб начинает работу до начала приема врачей и работает без перерывов.
- Работники гардероба всегда будут на своем рабочем месте и готовы принять Вашу одежду и головной убор.
- Мы примем любые головные уборы, а для перчаток и шарфов Вам предложим специальные пакеты.
- Ваши вещи всегда будут в полной сохранности, а работники гардероба будут обращаться с Вашей одеждой бережно и внимательно.
- В целях обеспечения сохранности и безопасности сдаваемых в гардероб вещей на этаже функционирует система видеонаблюдения.



## Pharmacy

*When visiting pharmacy you can always be sure that:*

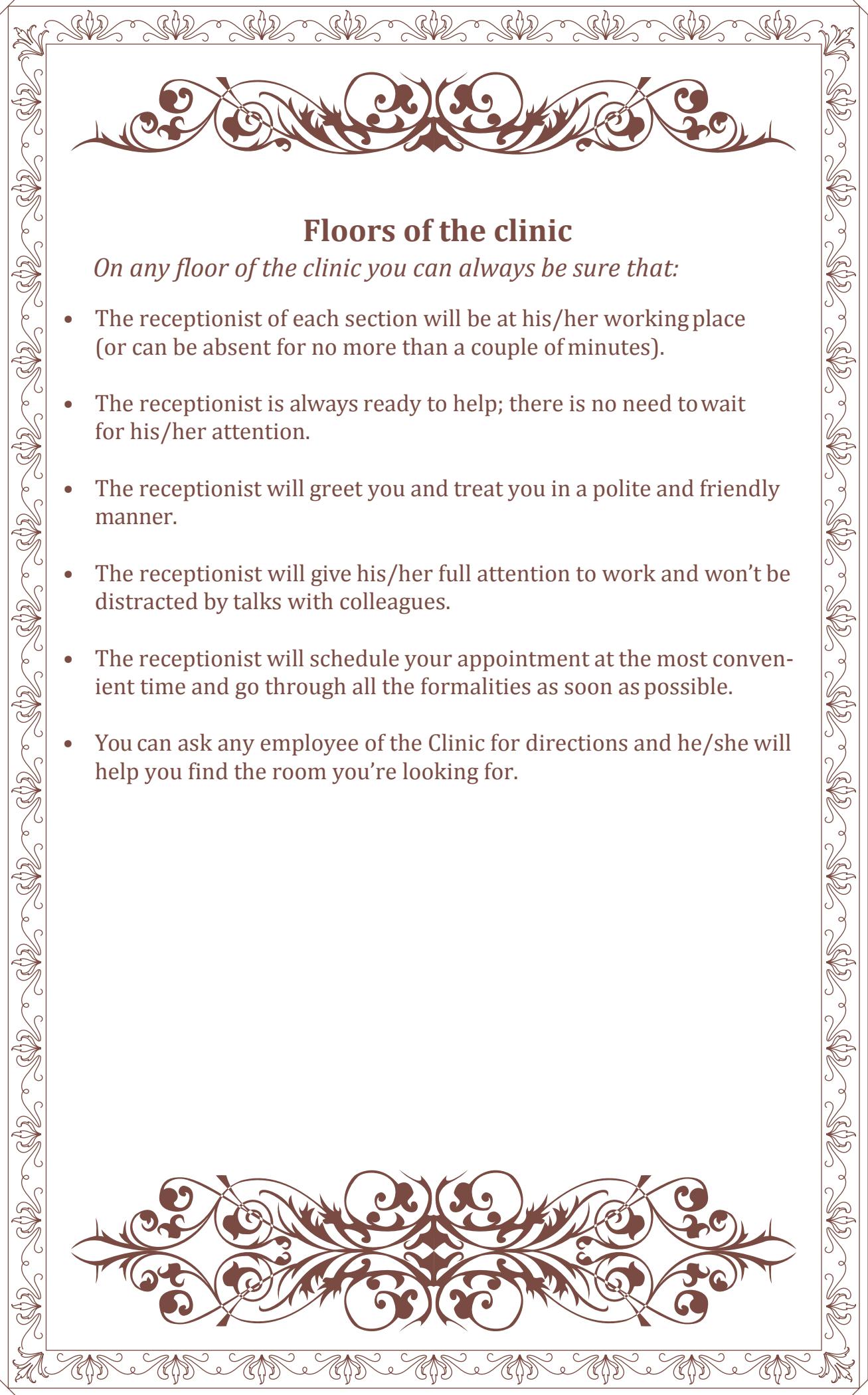
- Our pharmacists will be ready to help you; you won't need to call them or attract their attention.
- To assure you that our medications are genuine and of high quality, at your request you will be provided with a certificate for any pharmaceutical we sell.
- Our pharmacists will be polite and friendly, will give professional answers to your questions about medications and provide required explanations.
- Any medicine absent from our pharmacy can be ordered. Your order will be executed promptly, and you can be informed about it by phone, if you wish.
- Our pharmacists will give their full attention to work and will not be distracted by talks or other insignificant matters.



## В аптеке

*При посещении аптеки клиники Вы всегда можете рассчитывать, что:*

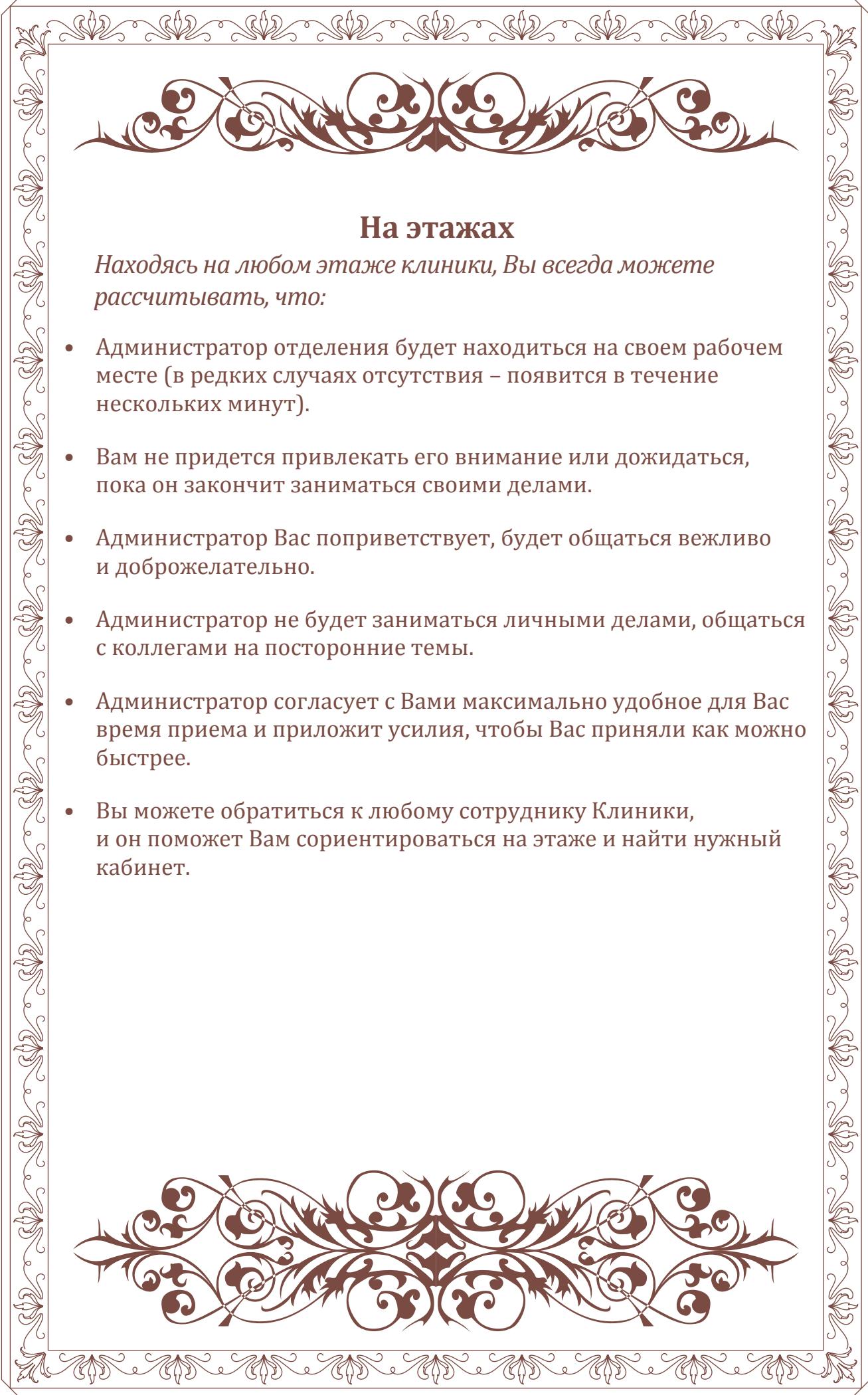
- Фармацевты всегда будут на рабочем месте, и Вам не придется привлекать их внимание или звать.
- Для Вашей полной уверенности в качестве и подлинности лекарств по Вашей просьбе Вам представят сертификат на любое лекарственное средство, продаваемое в нашей аптеке.
- Работники аптеки будут безукоризненно вежливы и дружелюбны, компетентно ответят на Ваши вопросы о препаратах, дадут необходимые разъяснения.
- При отсутствии в нашей аптеке того или иного лекарства Вы сможете его заказать. Ваш заказ будет оперативно выполнен, по Вашему желанию Вам сообщат об этом по телефону.
- Во время обслуживания работники аптеки не будут беседовать друг с другом или заниматься посторонними делами.



## Floors of the clinic

*On any floor of the clinic you can always be sure that:*

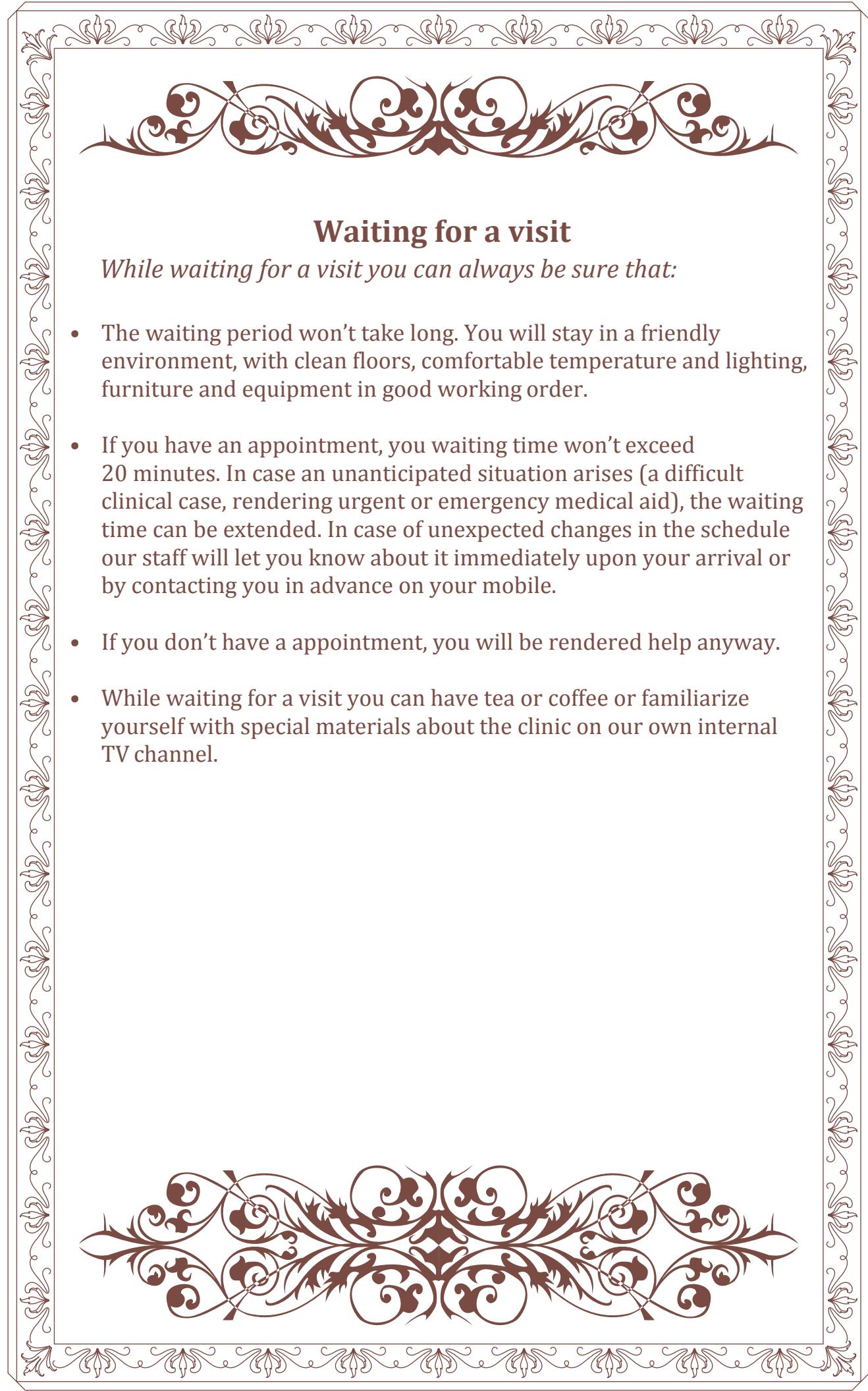
- The receptionist of each section will be at his/her working place (or can be absent for no more than a couple of minutes).
- The receptionist is always ready to help; there is no need to wait for his/her attention.
- The receptionist will greet you and treat you in a polite and friendly manner.
- The receptionist will give his/her full attention to work and won't be distracted by talks with colleagues.
- The receptionist will schedule your appointment at the most convenient time and go through all the formalities as soon as possible.
- You can ask any employee of the Clinic for directions and he/she will help you find the room you're looking for.



## На этажах

*Находясь на любом этаже клиники, Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Администратор отделения будет находиться на своем рабочем месте (в редких случаях отсутствия – появится в течение нескольких минут).
- Вам не придется привлекать его внимание или дожидаться, пока он закончит заниматься своими делами.
- Администратор Вас поприветствует, будет общаться вежливо и доброжелательно.
- Администратор не будет заниматься личными делами, общаться с коллегами на посторонние темы.
- Администратор согласует с Вами максимально удобное для Вас время приема и приложит усилия, чтобы Вас приняли как можно быстрее.
- Вы можете обратиться к любому сотруднику Клиники, и он поможет Вам сориентироваться на этаже и найти нужный кабинет.



## Waiting for a visit

*While waiting for a visit you can always be sure that:*

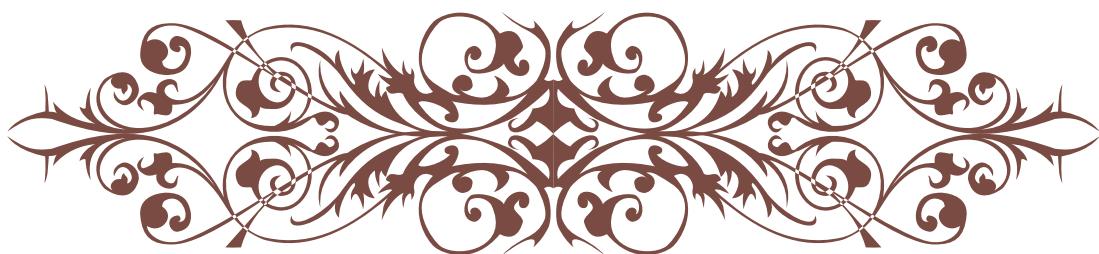
- The waiting period won't take long. You will stay in a friendly environment, with clean floors, comfortable temperature and lighting, furniture and equipment in good working order.
- If you have an appointment, your waiting time won't exceed 20 minutes. In case an unanticipated situation arises (a difficult clinical case, rendering urgent or emergency medical aid), the waiting time can be extended. In case of unexpected changes in the schedule our staff will let you know about it immediately upon your arrival or by contacting you in advance on your mobile.
- If you don't have an appointment, you will be rendered help anyway.
- While waiting for a visit you can have tea or coffee or familiarize yourself with special materials about the clinic on our own internal TV channel.



## Во время ожидания приема

*Во время ожидания приема Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- Ожидание приема будет непродолжительным и пройдет в приятной обстановке: в холле будут чистота и порядок, комфортная температура и освещение, вся мебель и оснащение в исправном состоянии.
- Если Вы пришли на прием по предварительной записи, время Вашего ожидания составит не более 20 минут. При возникновении непредвиденной ситуации (оказание экстренной и неотложной помощи, при трудном клиническом случае) время ожидания может быть увеличено. В случае непредвиденных изменений в расписании сотрудники клиники Вас обязательно предупредят об этом на месте или заранее по указанному Вами номеру мобильного телефона.
- Даже если Вы пришли без предварительной записи, Вам обязательно окажут помощь.
- Во время ожидания Вы можете выпить чай, кофе, ознакомиться с корпоративной газетой «Клиника «Медицина», со специальными материалами о клинике по системе внутреннего телевещания.





## **Meetings and conferences**

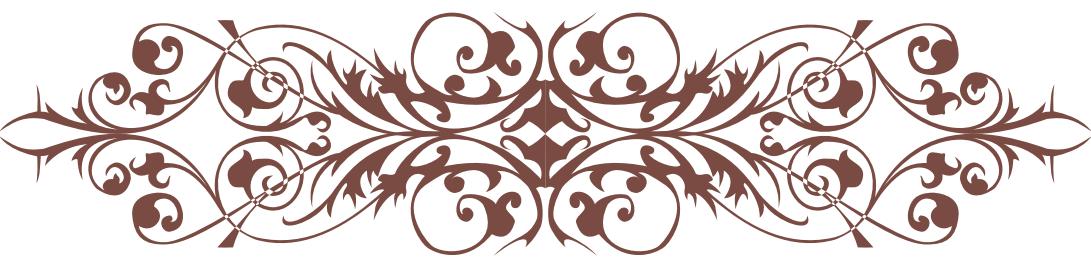
*If you are attending our meetings or conferences please be sure that:*

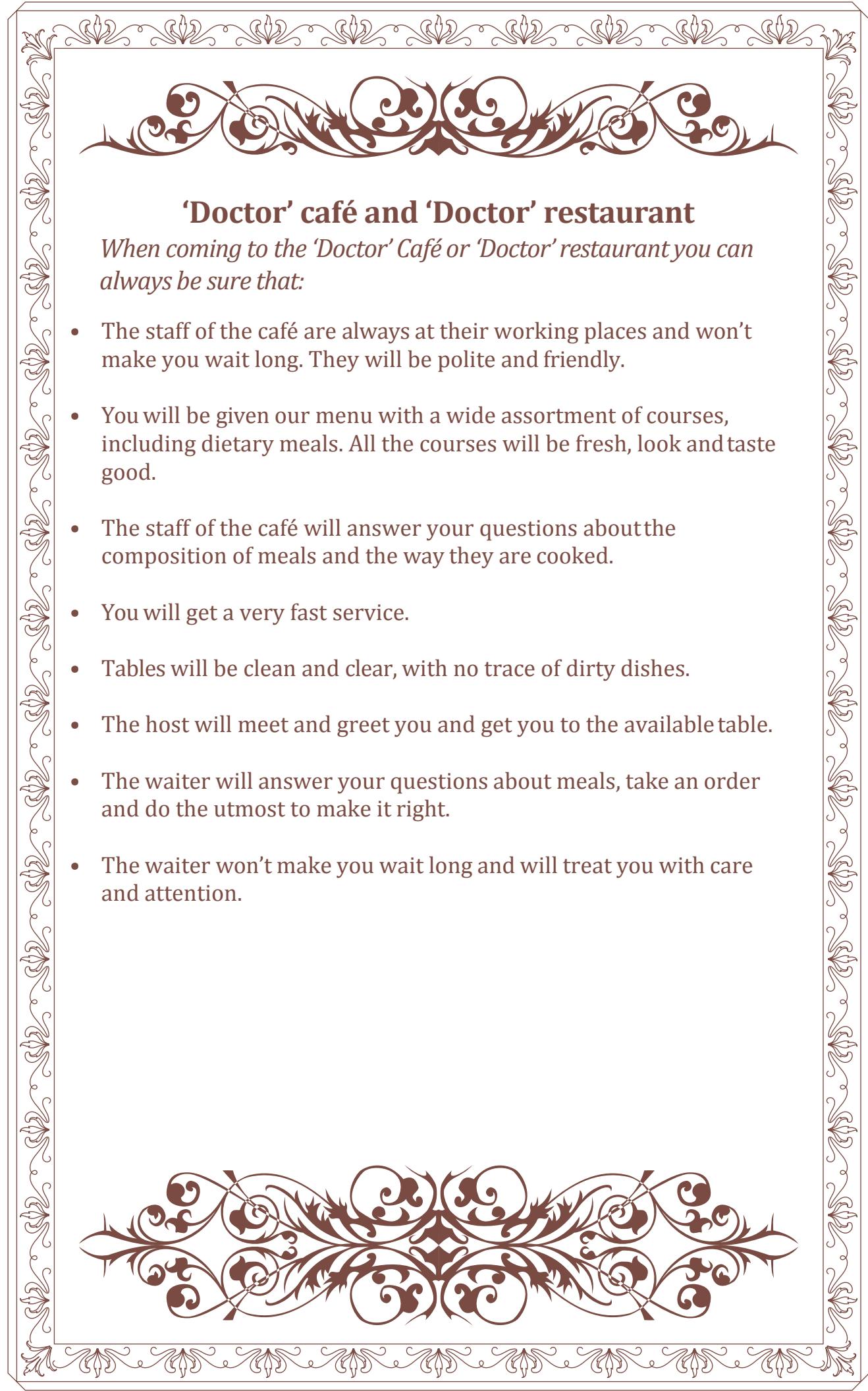
- A clinic representative shall greet you and help find the conference hall.
- The events we arrange start on time; you won't need to pass your time waiting.
- The atmosphere in the room will be friendly: with comfortable lighting and temperature, with all equipment and technical devices in good working order.
- You can ask your questions and discuss potential cooperation with Medicina JSC with the management of our clinic attending the event.
- The event will be hosted by a leading expert in his/her field; thus, you can obtain the details of the most advanced methods and technologies concerned.
- All the staff of our Clinic attending the event will be open, friendly and ready to answer any of your questions.



## Во время встреч и конференций

*Если Вы – посетитель наших встреч и конференций,  
Вы всегда можете рассчитывать, что:*

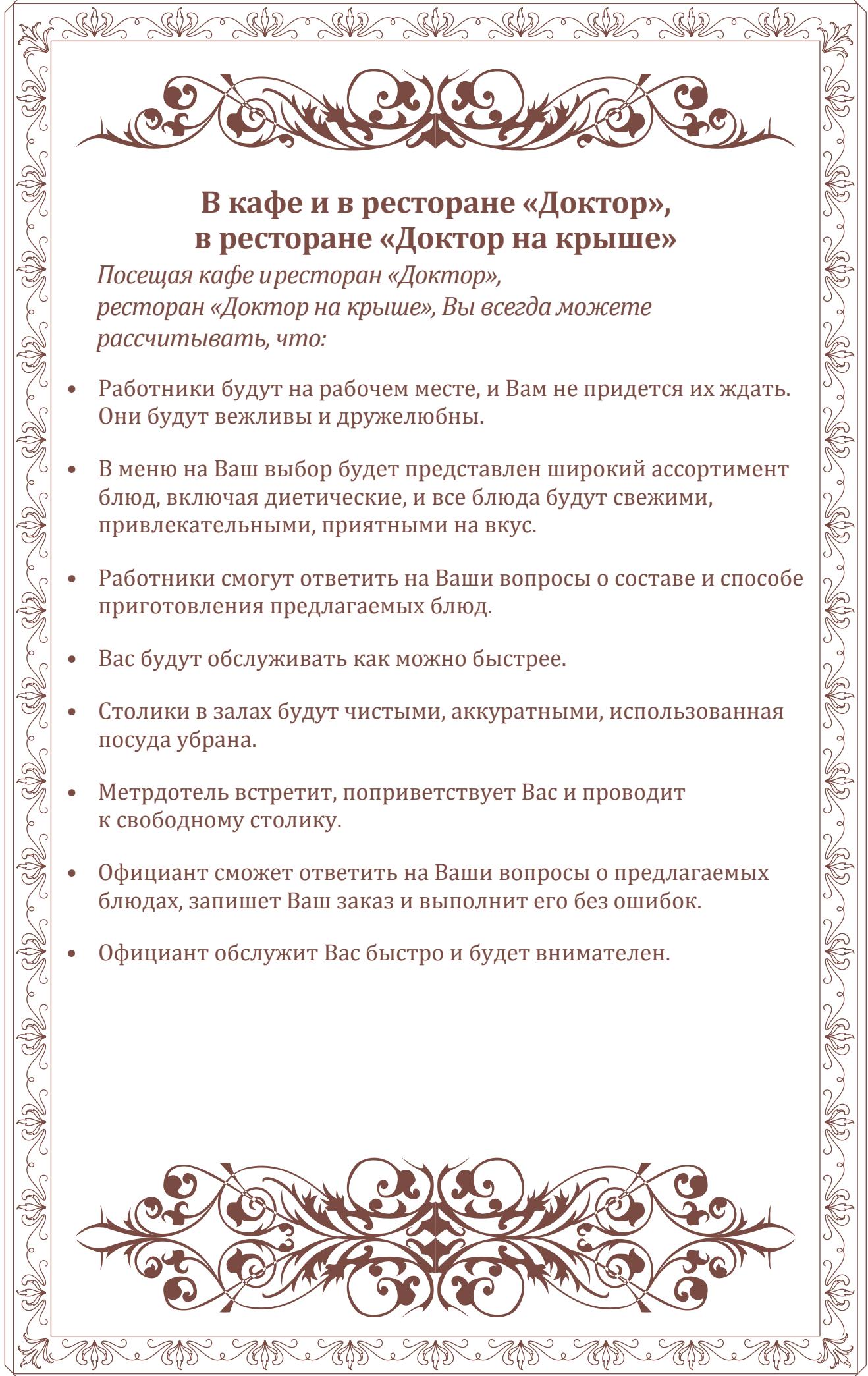
- Представитель клиники Вас встретит и поможет найти конференц-зал.
  - Мероприятие начнется вовремя – Вам не придется тратить свое время на ожидание.
  - В зале, где проводится мероприятие, будет комфортная атмосфера: хорошее освещение и температура, вся техника и оборудование будут работать бесперебойно.
  - Задать свои вопросы и обсудить сотрудничество с клиникой Вы сможете с представителями руководства клиники, которые обязательно будут присутствовать на мероприятии.
  - Лекторы будут признанными экспертами в своей области, и Вы сможете получить у них информацию о самых последних методах и технологиях в заявленной теме.
  - Все сотрудники клиники, присутствующие на мероприятии, будут открыты и дружелюбны, всегда рады помочь Вам и ответить на Ваши вопросы.
- 



## **'Doctor' café and 'Doctor' restaurant**

*When coming to the 'Doctor' Café or 'Doctor' restaurant you can always be sure that:*

- The staff of the café are always at their working places and won't make you wait long. They will be polite and friendly.
- You will be given our menu with a wide assortment of courses, including dietary meals. All the courses will be fresh, look and taste good.
- The staff of the café will answer your questions about the composition of meals and the way they are cooked.
- You will get a very fast service.
- Tables will be clean and clear, with no trace of dirty dishes.
- The host will meet and greet you and get you to the available table.
- The waiter will answer your questions about meals, take an order and do the utmost to make it right.
- The waiter won't make you wait long and will treat you with care and attention.



## В кафе и в ресторане «Доктор», в ресторане «Доктор на крыше»

*Посещая кафе и ресторан «Доктор»,  
ресторан «Доктор на крыше», Вы всегда можете  
рассчитывать, что:*

- Работники будут на рабочем месте, и Вам не придется их ждать. Они будут вежливы и дружелюбны.
- В меню на Ваш выбор будет представлен широкий ассортимент блюд, включая диетические, и все блюда будут свежими, привлекательными, приятными на вкус.
- Работники смогут ответить на Ваши вопросы о составе и способе приготовления предлагаемых блюд.
- Вас будут обслуживать как можно быстрее.
- Столики в залах будут чистыми, аккуратными, использованная посуда убрана.
- Менеджер встретит, поприветствует Вас и проводит к свободному столику.
- Официант сможет ответить на Ваши вопросы о предлагаемых блюдах, запишет Ваш заказ и выполнит его без ошибок.
- Официант обслужит Вас быстро и будет внимателен.

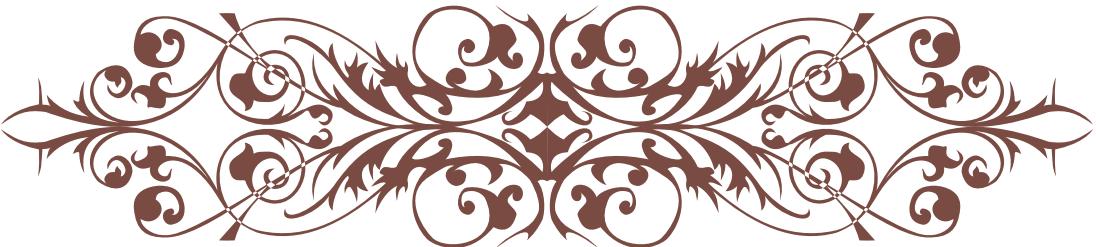


## 'Doctor' café and 'Doctor' restaurant

- If you order the meals requiring long cooking period, the waiter will let you know so that you could plan your time.
- Our staff will treat you with care and attention during your stay at the café or restaurant and you will easily attract their attention when necessary.
- The waiter will give you the bill upon your first demand and will be fast and accurate.

## Parking

*The parking space around the Medicina Clinic is part of the chargeable city parking zone. We are bringing our apologies for insufficient parking facilities; however, you can always be sure that:*

- If parking is available, the traffic agent will help you park your car.
  - The parking agent will be polite and considerate.
- 

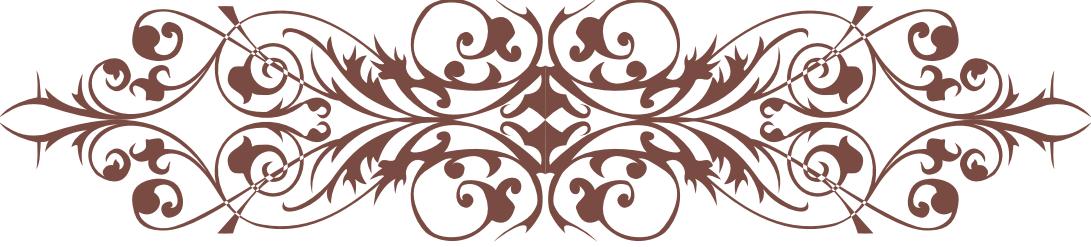


## **В кафе и в ресторане «Доктор», в ресторане «Доктор на крыше»**

- Если время приготовления заказанных Вами блюд значительно, официант предупредит Вас об этом, чтобы Вы могли планировать свое время.
- Все работники будут внимательны к Вам на протяжении всего пребывания в ресторане или кафе, Вам легко будет привлечь внимание к себе, как только это потребуется.
- Официант представит Вам счет по первому требованию, быстро и точно.

### **На парковке**

*Парковочные места вокруг АО «Медицина» входят в зону платных городских парковок. Приносим свои извинения за ограниченное количество мест, но Вы всегда можете рассчитывать, что:*

- При наличии свободного места парковщик поможет Вам аккуратно припарковаться.
  - Парковщик будет всегда безукоризненно вежлив и доброжелателен.
- 



If you like our service, friendly and caring attitude of our staff as well as diagnostics and treatment facilities of our clinic, we would be delighted to get your feedback.

If you find some discrepancies between the actual service rendered and the description given in the «GUARANTEES PROVIDED BY MEDICINA JSC (ROYTBERG CLINIC)» leaflet, please let us know.

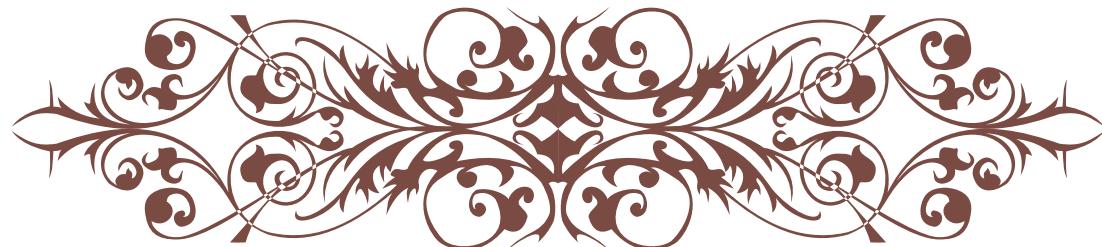
Your comments would be of great help in our attempt to provide the first class medical services. We do our best to meet your expectations of the ideal clinic.

### **How to contact us:**

**By phone:** call (495) 995-00-33, and your message will be registered and communicated to the chief physician of the corresponding department.

#### **If you are at the clinic you can contact:**

- Departments heads;
- the Deputy Head of Medical service responsible for quality of medical help (10th floor, reception, ext. 10-01);
- the Director of Medical Service;
  - by red direct interphones, located at:
    - the ground floor next to the central entrance, the ground floor next to the elevators;
    - the 10th floor at a mobile drawer unit next to the reception office of the Director of Medical Service;
  - by interphones: 13-46 or 13-99
  - come in person to the reception office for the Director of Medical Service on the 10th floor.





Если Вам понравилось обслуживание, внимательное и чуткое отношение персонала, диагностические и лечебные возможности клиники, мы будем рады узнать от Вас об этом.

Если Вы заметили какое-либо несоответствие фактически предоставляемого обслуживания представленным Вашему вниманию ГАРАНТИЯМ КЛИНИКИ АО «Медицина» (клиника академика Ройтберга), просим сообщить нам об этом.

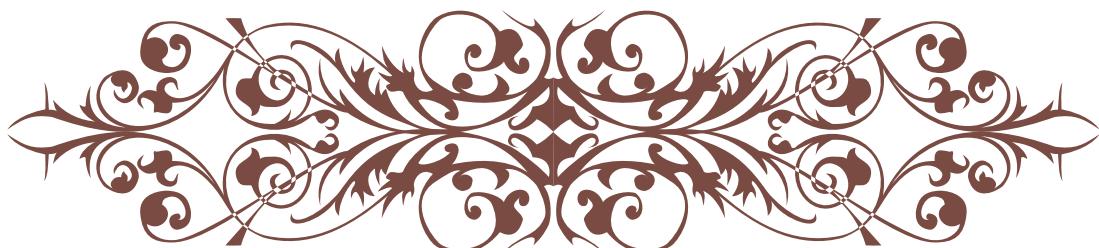
Ваши отзывы будут являться существенной помощью нам в обеспечении высокого качества медицинского обслуживания. Мы стремимся соответствовать Вашим представлениям об идеальной клинике.

### **Вы можете обращаться к нам:**

**По телефону:** (495) 995-00-33, и Ваше обращение будет зафиксировано и передано главному врачу соответствующего отделения.

#### **Если Вы находитесь в клинике:**

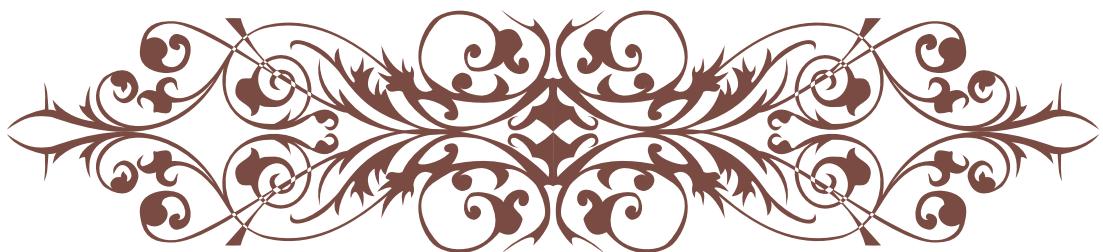
- непосредственно к главным врачам отделений;
- заместителю директора медицинской службы по экспертизе и качеству (10 этаж – приемная, внутренний телефон: 10-01):
  - к директору медицинской службы
    - по внутренним красным телефонам с прямым номером, расположенным:
      - на первом этаже возле центрального входа, на первом этаже возле лифтов;
      - на 10-м этаже на тумбе возле приемной директора медицинской службы;
    - по внутренним телефонам: 13-46 или 13-99
    - лично – 10-й этаж приемная директора медицинской службы.

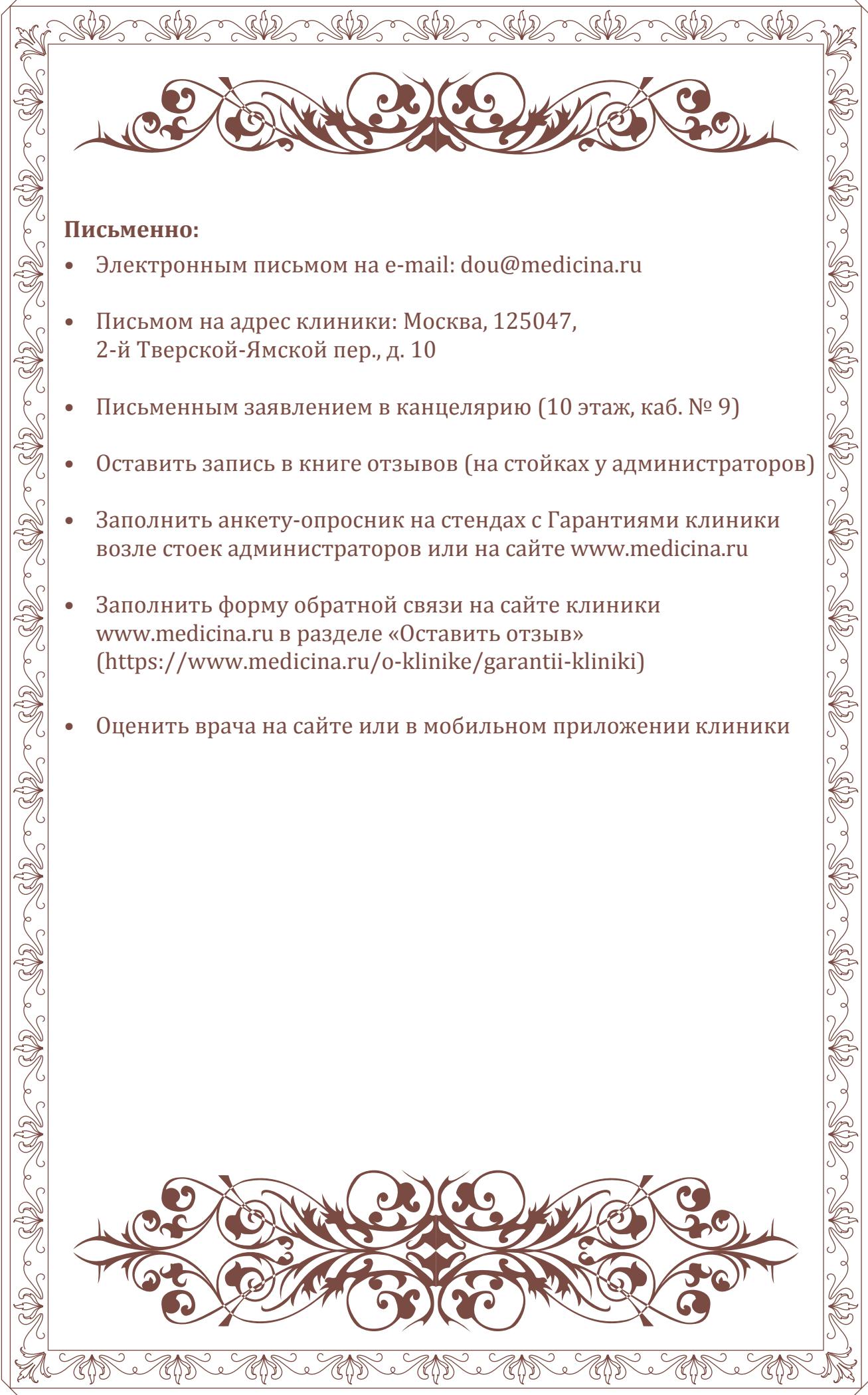




**In writing:**

- By sending an e-mail to: dou@medicina.ru
- By sending a letter to the following address: 10, 2nd Tverskoy-Yamskoy pereulok, Moscow 125047
- By sending a notice to a registry office (10th floor, Office 9)
- By leaving your comments in a guestbook (at reception desks)
- By filling in a questionnaire at the stand with the Clinic Guarantees next to the reception, or at en.medicina.ru
- By filling in a feedback form in the Responses section on our website www.medicina.ru (<https://www.medicina.ru/o-klinike/garantii-kliniki>)
- Evaluate a doctor's work on our website or in the mobile application of the clinic





**Письменно:**

- Электронным письмом на e-mail: dou@medicina.ru
- Письмом на адрес клиники: Москва, 125047,  
2-й Тверской-Ямской пер., д. 10
- Письменным заявлением в канцелярию (10 этаж, каб. № 9)
- Оставить запись в книге отзывов (на стойках у администраторов)
- Заполнить анкету-опросник на стендах с Гарантиями клиники  
возле стоек администраторов или на сайте [www.medicina.ru](http://www.medicina.ru)
- Заполнить форму обратной связи на сайте клиники  
[www.medicina.ru](https://www.medicina.ru/o-klinike/garantii-kliniki) в разделе «Оставить отзыв»  
(<https://www.medicina.ru/o-klinike/garantii-kliniki>)
- Оценить врача на сайте или в мобильном приложении клиники



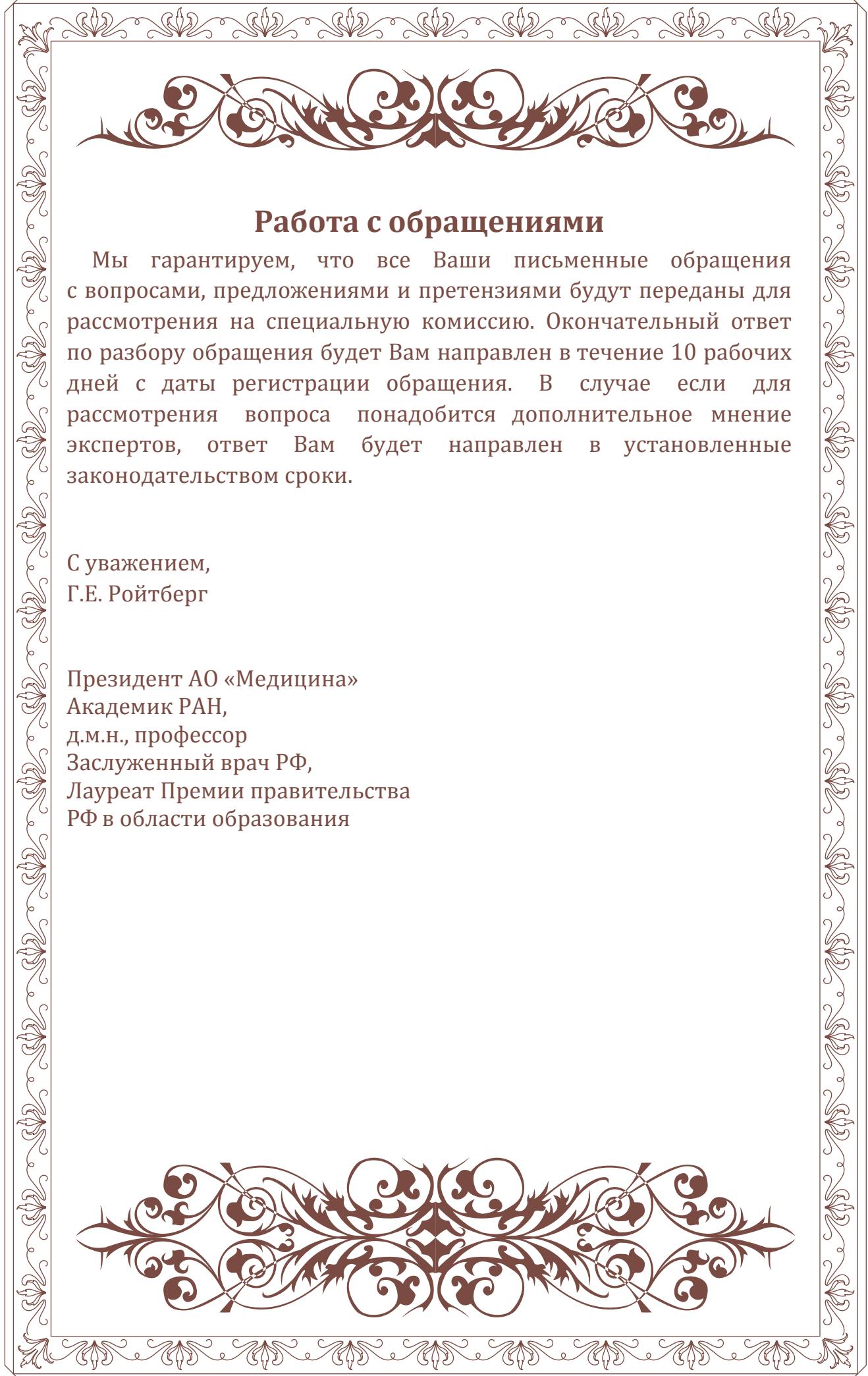
## **Working with appeals**

We guarantee that all your written requests, questions, suggestions and complaints will be submitted to a special commission for consideration. The final response with the results of the consideration will be sent to you within 10 business days from the date of registration of the request.. If we need an additional expert opinion to examine the issue, the answer will be sent to you within the time limit established by law.

Yours sincerely,  
Roytberg G.E.

President of Medicina JSC  
Member of the Russian Academy of Sciences,  
Doctor of Medical Science, professor  
Honoured Doctor of the Russian Federation,  
Recipient of the Russian governmental  
prize in education





## **Работа с обращениями**

Мы гарантируем, что все Ваши письменные обращения с вопросами, предложениями и претензиями будут переданы для рассмотрения на специальную комиссию. Окончательный ответ по разбору обращения будет Вам направлен в течение 10 рабочих дней с даты регистрации обращения. В случае если для рассмотрения вопроса понадобится дополнительное мнение экспертов, ответ Вам будет направлен в установленные законодательством сроки.

С уважением,  
Г.Е. Ройтберг

Президент АО «Медицина»  
Академик РАН,  
д.м.н., профессор  
Заслуженный врач РФ,  
Лауреат Премии правительства  
РФ в области образования



АО «Медицина»  
(клиника академика Ройтберга)  
Лицензия № ЛО-77-01-017705



The Medicina JSC (Roytberg Clinic)  
License № ЛО-77-01-017705