

Правила внутреннего распорядка мы написали для того, чтобы создавать и поддерживать атмосферу уюта и комфорта, а также обеспечивать соблюдение порядка в нашем Центре проктологии, урологии и гинекологии (далее ЦПУГ) «Медлайн». Мы считаем, что такая атмосфера способствует ощущению безопасности и доверия, а эти эмоции, в свою очередь, создают прекрасный фон для выздоровления. При этом данные правила, как и любые правила поведения в гостях, носят настойчиво-рекомендательный характер.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для клиентов (далее по тексту – Правила) являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения клиентов и других посетителей ЦПУГ «Медлайн».

1.2. Администрация Центра может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте ЦПУГ «Медлайн»:

- www.medline62.pro

2. Расположение и режим работы Центра

г. Рязань: ул. Маяковского, 36а

Режим работы Центра: в будни: с 8.00 до 20.00, в субботу, воскресенье: с 8.00 до 16.00. Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам. Информация об изменениях размещается на сайте ЦПУГ «Медлайн».

3. Виды, продолжительность и порядок записи на прием

Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр, по программе). Продолжительность первичного приема может составлять от 30 до 40 минут (продолжительность приемов врачей-эндоскопистов от 45-120 минут и зависит от необходимости проведения инструментальных и эндоскопических методов исследования).

Виды первичного приема:

- первый прием у каждого нового специалиста;
- прием у специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- прием у специалиста с тем же поводом обращения, но более чем через 6 месяцев после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 6 месяцев).

Определяет вид приема и выставляет соответствующий талон непосредственно врач на приеме. Продолжительность повторного приема специалистов составляет 20-30 минут.

Продолжительность УЗИ исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 15 до 60 минут. Запись на прием производится операторами колл-центра: по телефону, после получения заявки через сайт, администраторами и врачами - непосредственно в Центре.

Запись на следующий месяц производится в удобное для пациента время при наличии свободного времени у врачей.

3.1. Колл-центр

Все входящие звонки обслуживает единый колл-центр. Основными задачами операторов колл-центра являются: консультирование по предоставляемым

услугам, подбор для клиентов максимально удобного времени приемов, напоминание о времени приема, а также ответы на все интересующие вопросы, касающиеся работы Центра в рамках своих компетенций

Режим работы колл-центра – ежедневно с 08.00 до 20.00, в субботу, воскресенье: с 8.00 до 16.00.

Номера телефонов колл-центра: +7 (4912) 99-07-99, +7 962 395-84-88

Все разговоры с операторами колл-центра записываются.

3.2. Запись на прием через сайт

Пациент может оставить заявку на запись на прием, заполнив форму «Записаться на приём к врачу», после чего специалисты колл-центра свяжутся для выбора удобного времени для пациента, исходя из наличия свободного времени у врачей.

4. Порядок посещения Центра

4.1. При посещении Центра клиенту необходимо:

- своевременно приходить на прием;
- в случае опоздания сообщать об этом по телефону операторам колл-центра;
- надевать бахилы;
- снять верхнюю одежду в кабинку шкафа;
- переключить телефон на беззвучный режим;
- сообщить администраторам на ресепшене Центра о своем приходе;
- уважительно относиться к сотрудникам и остальным клиентам Центра;
- соблюдать тишину и порядок;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- не предпринимать действия, способные нарушить права других клиентов и сотрудников Центра;
- не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка «Не входить».

4.2. Правила получения медицинских услуг:

- При первичном обращении клиенту необходимо иметь при себе паспорт, чтобы заключить договор об оказании платных медицинских услуг, и заполнить регистрационную карточку для формирования электронной медицинской карты
- На каждого клиента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего клиента. В случае опоздания клиента более чем на 30% времени приема, врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих клиентов.
- При посещении врача впервые желательно принести с собой все результаты обследований и выписки, касающиеся обращения.
- Некоторые виды услуг требуют наличия направления врача или предварительной подготовки, об этом предупреждают операторы колл-центра при записи на прием.

4.3. В Центре ведется видеорегистрация, на ресепшенах ведется аудиорегистрация разговоров.

4.4. Во время посещения Центра клиентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу Центра. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.)

виновный добровольно возмещает причиненный ущерб Центру в течение 7 (семи) рабочих дней с момента предъявления претензии, либо администрация Центра имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке

5. Порядок оплаты услуг

5.1. Оплата услуг производится у администратора в полном объеме в день оказания услуги после приема специалиста, либо производит платежи согласно условиям Договора рассрочки. Расчет можно произвести как наличными деньгами, так и по пластиковой карте через банковский терминал.

5.2. Депозит. Обслуживание в наших Центре возможно с использованием депозита (авансового платежа). В данном случае оплата за оказанные услуги будет происходить методом списания средств с лицевого счета клиента до их полного израсходования. Также депозит можно оформить для родственника или другого третьего лица.

5.3. Сертификаты Есть возможность приобрести Подарочный сертификат на наши услуги номиналом 1000, 3000 или 5000 рублей. При предъявлении сертификата сумма заносится на лицевой счет предъявителя или указанного им лица и расходуется по принципу Депозита, карточка сертификата изымается у клиента кассиром. Подарочный сертификат возврату не подлежит.

6. Правила получения медицинских документов

Согласно «Положению о порядке ознакомления и выдачи амбулаторных карт (медицинской карты амбулаторного больного) и иной медицинской документации, содержащих данные о состоянии здоровья клиентов (персональные данные)» от 5 июня 2012 г., получение копий заключений приемов (в т.ч. результатов анализов) возможно только клиентом по письменному заявлению при предъявлении паспорта, либо лицом, являющимся представителем клиента (по закону или по доверенности).

Результаты анализов отдаются лично клиенту, его поверенному или законному представителю, а также лицу, указанному в договоре.

7. Обратная связь

Мы очень благодарны всем своим клиентам за обратную связь по поводу нашей работы и внесение предложений по улучшению обслуживания в нашем Центре. Для этого можно использовать раздел «Отзывы» на нашем сайте ЦПУ «Медлайн»:

- www.medline62.pro

Также можно написать в книгу отзывов и предложений в ЦПУГ

8. Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил

8.1. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Центра, к клиенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

8.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация Центра вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать клиенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие со ст. 70 Федерального

закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».