



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА РАЗРАБОТАНЫ ДЛЯ СОЗДАНИЯ И ПОДДЕРЖАНИЯ КОМФОРТНОЙ АТМОСФЕРЫ, А ТАКЖЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ «Я ЗДОРОВ!»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для клиентов (далее по тексту — Правила) являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения клиентов и других посетителей Медицинского Центра «Я Здоров!»

1.2. Администрация Медицинского Центра «Я Здоров!» может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте Медицинского Центра «Я Здоров!»

2. Расположение и режим работы МЦ г. Новосибирск

Режим работы МЦ: в будни: с 8.00 до 20.00, в субботу, воскресенье: с 8.00 до 20.00. Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам. Информация об изменениях размещается на сайтах Медицинского Центра «Я Здоров!».

3. Виды, продолжительность и порядок записи на прием

Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи. Информировать Вас о том, что при опоздании более чем на 10 минут, администрация центра вправе отказать в приеме ввиду того, что мы не сможем качественно и своевременно оказывать услуги другим пациентам.

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 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 3 месяца после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 3 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 30 до 60 минут. Запись на прием производится операторами контакт-центра: по телефону, после получения заявки через сайт, администраторами и врачами - непосредственно в МЦ.

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

3.1. Контакт-центр

Все входящие звонки обслуживает единый контакт-центр. Основными задачами операторов контакт-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 Центров в рамках своих компетенций.

Режим работы контакт-центра — ежедневно с 08.00 до 20.00

Телефон: 8 (383)

Все разговоры с операторами контакт-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 контакт-центра свяжутся для выбора удобного времени для пациента, исходя из наличия свободного времени у врачей

4. Порядок посещения МЦ

4.1. При посещении МЦ клиенту необходимо:

- своевременно приходить на прием;
- в случае опоздания сообщать об этом по телефону операторам контакт-центра;
- надевать бахилы;
- оставить верхнюю одежду в кабинке шкафа;
- переключить телефон на беззвучный режим;
- сообщить администраторам на ресепшене МЦ 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 санитарноэпидемиологическим 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 контакт-центра при записи на прием.

4.3. Во время посещения медицинского центра клиентам и лицам, их сопровождающим, необходимо бережно относиться к имуществу МЦ «Я Здоров!». В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновный добровольно возмещает причиненный ущерб МЦ 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 МЦ 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. При предъявлении сертификата сумма заносится на лицевой счет предъявителя или указанного им лица и расходуется по принципу Депозита, карточка сертификата а изымается у клиента кассиром. Подарочный сертификат возврату не подлежит.

6. Правила ознакомления с медицинскими документами

Согласно Приказа Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", ознакомиться с медицинской документацией можно по вторникам с 16 до 18 часов, предварительно направив заявление на имя руководителя. Результаты анализов передаются лично клиенту или законному представителю.

7. Обратная связь

Мы очень благодарны всем своим клиентам за обратную связь по поводу нашей работы и внесение предложений по улучшения обслуживания в нашем Центре. Для этого можно использовать раздел «Отзывы» на нашем сайте Медицинского Центра «Я Здоров!».

Также можно написать в книгу отзывов и предложений

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 МЦ, к клиенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации.

8.2. При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка администрация МЦ 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».