Здоровое поколение
медицинский центр

Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Здоровое поколение»
ИНН 4205370553/КПП 420501001, ОГРН 1184205013156
Расчётный счёт 40702810626000017955
КЕМЕРОВСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8615/04 ПАО СБЕРБАНК, г.Кемерово
БИК 043207612, к/с 30101810200000000612
650060, Россия, Кемеровская область, г.Кемерово, б-р Строителей, д.24Б, оф.101
Телефон: 8(3842) 670-320, наш сайт: клиника42.рф

Правила внутреннего распорядка

Общие положения:

- Правила внутреннего распорядка для клиентов (далее по тексту – Правила) являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения клиентов и других посетителей ООО "МЦ" Здоровое поколение"
- Администрация Центра может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения.

Расположение и режим работы Центра:

г. Кемерово, б-р Строителей, 24Б

Режим работы Центра: в будни: с 8.00 до 20.00, в субботу: с 9.00 до 18.00, в воскресенье: с 8.00 до 17.00. Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам.

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 20 до 40 минут.

Виды первичного приема:

- первый прием у каждого нового специалиста;
- прием у специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);

Продолжительность УЗИ исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 15 до 60 минут. Запись на прием производится операторами call-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.

Call-центр

Все входящие звонки обслуживает единый call-центр. Основными задачами операторов call-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 call-центра – ежедневно с 08.00 до 20.00, в субботу, воскресенье: с 8.00 до 18.00.

Телефон call-центра: +7 (3842) 670-320

Все разговоры с операторами call-центра записываются.

Запись на прием через сайт

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

Порядок посещения Центра

При посещении Центра клиенту необходимо:

- своевременно приходить на прием
- в случае опоздания сообщать об этом по телефону операторам call-центра
- надевать бахилы, маску (при необходимости)
- снять верхнюю одежду в кабинку шкафа, обработать руки антисептиком
- 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»

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
- 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 call-центра при записи на прием

В Центрах ведется видеорегистрация, на ресепшенах ведется аудиорегистрация разговоров.

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

Порядок оплаты услуг:

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

Правила получения медицинских документов:

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.

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 сайте ООО "МЦ" Здоровое поколение». Также можно написать в книгу отзывов и предложений.

Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил

- 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
- 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»