

Правила внутреннего распорядка разработаны с целью предоставления клиентам Центра комфортного, взаимовежливого сервиса и обеспечения соблюдения порядка в Детском медицинском центре «До 16-ти».

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для клиентов являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения клиентов и других посетителей ДМЦ «До 16-ти».

Администрация Центра может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на официальном сайте ДМЦ «До 16-ти» www.do16ti.ru.

2. Расположение и режим работы Центров

ул. 30 лет ВЛКСМ, 48 (ост. Декабристов);
ул. Красный путь, 32, 2 этаж (ТК «Айсберг» ост. Сибзавод);
пр. Комарова 11/1, 2 этаж (ост. Студенческая).

Режим работы Центров:

Понедельник - пятница: с 08:00 до 20:00
Суббота - воскресенье: с 08:00 до 18:00.

Режим работы может измениться в праздничные дни или по техническим причинам. Информация об изменениях размещается на сайте ДМЦ «До 16-ти» и/или на официальной странице в социальной сети «ВКонтакте».

3. Виды, продолжительность и порядок записи на прием

Прием специалистов осуществляется по предварительной записи в рабочие часы Центра и согласно установленному расписанию приема. В Центре определены два вида приема: первичный и повторный. Первичный прием осуществляется при каждом обращении клиента к новому специалисту. Повторный прием* считается в течение 1 месяца с момента последнего приема у доктора данной специальности (в течение 2-х месяцев у гастроэнтеролога и врача превентивной медицины, в течение 3-х месяцев у стоматолога от даты последней оплаты). Определяет вид приема и выставляет соответствующий талон сотрудник регистратуры.

*Если первичный осмотр был проведен в рамках медицинского осмотра, то повторное обращение к специалисту уже не в рамках медосмотра считается первичным.

Запись на прием производится:

- по телефону;
- на сайте (раздел «Завись на прием»);
- через программу онлайн-консультант на сайте;

- администраторами непосредственно в Центре.

Расписание на следующий месяц открывается поэтапно по специалистам в интервале с 15 по 23 числа текущего месяца. Более подробную информацию, к какому специалисту и в какой день открывается расписание, можно получить по телефону, в регистратуре и с помощью онлайн чата на нашем сайте.

3.1. 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, ответы на все интересующие вопросы, касающиеся работы Центра в рамках своих компетенций.

Режим работы call – центра: понедельник – пятница с 08:00 до 20:00, суббота – воскресенье с 08:00 до 18:00. В нерабочие часы Центра принимаются онлайн заявки на прием.

Единый телефон: (3812) 37-00-45, 37-00-29.

При записи на прием заранее (за 1 день и более) клиент накануне дня приема получает смс-сообщение на мобильный телефон с информацией о дате, времени, месте приема.

Все разговоры с операторами call - центра записываются.

3.2. Запись на прием через сайт

Ознакомиться с расписанием приема специалистов можно на сайте Центра в разделах «Расписание приема» и «Записаться на прием». Обращаем внимание, что расписание может быть изменено по объективным причинам. Получение более подробной информации производится по телефонам call-центра.

Для оформления заявки на прием онлайн, необходимо выбрать специалиста, удобный день и время приема, а также филиал Центра. Также пользователем производится выбор какого именно ребенка необходимо записать на прием (в случае указания нескольких детей в личном кабинете). На последнем шаге необходимо подтвердить заявку на запись, нажав кнопку «Подтвердить запись». Если заявка прошла успешно, то на экране появится информация «Спасибо, Ваша заявка оформлена», а также поступит подтверждение на электронную почту о записи.

4. Порядок посещения Центра

4.1. При посещении Центра рекомендуется соблюдение следующих правил:

- приходить на прием заранее для оформления в регистратуре (рекомендуемое время 15-20 минут до времени приема);
- в случае опоздания сообщать об этом по телефону операторам call-центра;
- надевать бахилы при входе в Центр;
- сдавать верхнюю одежду в гардероб;

- переключать телефон на беззвучный режим;
- 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 размещать без согласования с Администрацией Центра рекламные буклеты, брошюры и другую печатную продукцию;
- не входить в служебные помещения и помещения со специальным санитарно-эпидемиологическим режимом, а также в кабинеты, на которых висит предупреждающая табличка «Идет прием. Подождите, пожалуйста».

4.2. Правила получения медицинских услуг

- При первичном обращении клиенту необходимо иметь при себе паспорт и свидетельство о рождении ребенка для заключения договора об оказании платных медицинских услуг и заполнения регистрационной карточки для формирования электронной медицинской карты.
- При обращении несовершеннолетнего клиента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем). Дальнейшие посещения специалистов Центра возможны только при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.
- На каждого клиента отведено определенное время приема согласно записи. В случае опоздания клиента более чем на половину 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.
- Клиентам, обсуживающимся по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность и действующий страховой полис.
- Для соблюдения порядка и обеспечения безопасности в холлах и коридорах Центра ведется видеонаблюдение. В регистратуре ведется аудио и видео запись.

4.3. Персональный номер ЭМК

Согласно статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные

сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении составляют врачебную тайну.

Мы заботимся о сохранности конфиденциальных данных клиентов. Для этого, у каждого пациента медицинского центра существует персональный номер электронной медицинской карты (ЭМК).

Номер ЭМК ребенка всегда можно получить обратившись в регистратуру любой из клиник ДМЦ «До 16-ти». Данный номер предоставляется всем клиентам Медицинского центра «До 16-ти» бесплатно при предъявлении паспорта, или иного документа, удостоверяющего личность как законного представителя пациента-ребенка. Также узнать номер ЭМК можно в договоре об оказании услуг (указан под номером договора), на дополнительных соглашениях, которые выдаются при каждом обращении в Центр (в левом верхнем углу), а также на протоколах приёмов специалистов (указывается в правом верхнем углу).

5. Порядок оплаты услуг

Оплата услуг производится у администратора-регистратора в полном объеме в день оказания услуги перед приемом специалиста. Расчет может быть произведен как наличными деньгами, так и по пластиковой карте или QR-коду через банковский терминал. Некоторые виды услуг оплачиваются после получения услуги (например, стоматологическое лечение).

5.1. ДМС (добровольное медицинское страхование)

Для клиентов, застрахованных по договору ДМС, действуют особые правила оформления и обслуживания. Все услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за наличный расчет. Оказание услуг за счет страховой компании, не входящих в программу добровольного медицинского страхования или услуг, требующих дополнительного согласования, возможно только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

5.2. Скидочная система

В центре действует скидочная система, позволяющая получать скидки до 10% на услуги Центра. Подробнее с условиями программы можно ознакомиться на главной странице сайта в разделе «Информация для пациентов» (раздел 3.«Общие вопросы») или у администраторов Центра.

При этом Клиент/ Пациент уведомлен о том, что имеет возможность получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи путем обращения в медицинское учреждение, оказывающее медицинские услуги по системе обязательного медицинского страхования.

6. Обратная связь

Мы очень благодарны клиентам за обратную связь о нашей работе, а также за внесение предложений по улучшению обслуживания в нашем Центре. Оставить отзывы о работе команды специалистов Центра «До 16-ти», а также высказать свои пожелания и предложения можно любым удобным способом:

- на сайте (разделы: «Ваше мнение», «Обратная связь», «Анкета по оценке удовлетворенности пациентов Центра»). Все разделы размещены на главной странице сайта);
- В Центре (на информационных стендах указаны объявления с QR-кодами для обратной связи);
- по электронной почте (yev-clin@mail.ru с пометкой «Для главного врача»).

Каждое обращение рассматривается руководством Центра в индивидуальном порядке с обязательным ответом в течение 3 (трех) рабочих дней.

7. Ответственность клиента за нарушение настоящих Правил

При несоблюдении клиентом Правил внутреннего распорядка, ведущим к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Центров, 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 соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».