

ДЕКЛАРАЦИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИНИКИ «КИВАЧ»

Вы – наш Гость! Мы ценим Ваши здоровье, время и безопасность!



БРОНИРОВАНИЕ В КЛИНИКЕ

При бронировании:

- Клиника прилагает все усилия для предоставления Гостю полной информации об интересующих Гостя программах Клиники, исходя из его личных пожеланий.
- В зависимости от пожеланий Гостя Клиника стремится предоставить ему устное описание и фото номеров Клиники для его комфортного размещения.
- Клиника стремится предоставить Гостю в полном объеме имеющуюся информацию о перечне противопоказаний для прохождения программ. По желанию Гостя Клиникой будут предприниматься все возможные действия для решения вопроса о встрече Гостя со специалистом Клиники с целью более глубокого и детального обсуждения возникших у Гостя вопросов.
- Сотрудники проявляют стремление к тому, чтобы всегда быть внимательными к словам и потребностям Гостей, придерживаются вежливого тона при общении с Гостями.
- Клиника ориентирована на индивидуальный подход к каждому Гостю со стороны сотрудников.
- Клиника стремится к тому, чтобы Гостю были предоставлены ответы на все вопросы, которые касаются этапов бронирования или его будущего пребывания в Клинике, в том числе на нестандартные и персональные вопросы, для ответа на которые требуется дополнительное время или делегирование вопросов компетентному сотруднику.
- Клиника ориентирована на неукоснительное соблюдение действующего законодательства Российской Федерации, касающегося политики конфиденциальности и сохранности данных о Гостях.
- Клиника всегда стремится предоставить полную информацию об акциях и предложениях Клиники, которые могут быть интересны и выгодны Гостю.
- Все замечания и пожелания по работе Клиники, озвученные когда-либо в разговоре с сотрудниками, передаются руководству для дальнейшей работы по улучшению и совершенствованию всех процессов и механизмов работы Клиники.
- Счета на оплату путевки своевременно направляются Гостю.



ВСТРЕЧА, ТРАНСФЕР И ПРОЖИВАНИЕ

Трансфер (согласно предварительно оговоренных с Гостем пожеланий в процессе бронирования):

- Клиника прилагает все усилия к тому, чтобы обеспечить Гостю трансфер в Клинику от ж/д вокзала и аэропорта и обратно фирменным автобусом.
- По индивидуальному запросу Гостя Клиникой может быть организовано предоставление такси класса «комфорт» или «бизнес».

Прием и регистрация:

- Администраторы организуют встречу Гостя, помогают сориентироваться, по желанию Гостя могут провести подробную экскурсию по Клинике.
- Администраторы организуют регистрацию Гостя в максимально короткие сроки.
- В Клинике принято приветливое, вежливое и уважительное общение. Администраторы Клиники стремятся проявлять эмпатию к Гостю и внимание к любым вопросам Гостя.
- Администратор стремится ответить на все вопросы Гостя, помочь найти нужного специалиста и кабинет, информировать о стоимости услуг.
- Администратор организует оформление с Гостем всех необходимых документов в удобное для Гостя время, по желанию Гостя может разъяснить содержание условий договора, предоставляет Гостю все необходимые документы в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
- В Клинике существует возможность оплаты оказанных услуг различными не запрещенными действующим законодательством РФ способами.

Проживание в Клинике:

- Гостю предоставляется номер для проживания согласно категории, выбранной при бронировании.
- Номера Клиники оснащены процедурной комнатой и инфракрасной сауной.
- Для удобства Гостей Клиникой предусмотрено наличие в номере халата, тапочек, гигиенических принадлежностей.
- В номерах Клиники организовано проведение уборки, замена постельного белья, полотенец, бутилированной воды.
- Номера Клиники оснащены исправными электроприборами и сантехникой.
- В номерах Клиники предусмотрено наличие телевизора, кондиционера, холодильника, чайника, сейфа.



МЕДИЦИНА В КЛИНИКЕ

В период пребывания в Клинике:

- Информация о здоровье Гостя является врачебной тайной и защищается в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Сведения о состоянии здоровья Гостя могут быть сообщены лично Гостю или его доверенным лицам при условии соблюдения требований действующего законодательства РФ.
- Клиника стремится к совершенству и предпринимает все необходимые меры к тому, чтобы соответствовать медицинским стандартам Российской Федерации.
- Сотрудники Клиники являются профессионалами, своевременно проходят обучение и повышение квалификации по своей специальности, постоянно совершенствуют знания и навыки.
- Сотрудники Клиники стремятся быть открытыми и дружелюбными, всегда рады помочь Гостю и ответить на его вопросы.
- Клиника стремится быть открытой для Гостей и использует для этого все необходимые способы доведения до сведения Гостей актуальной и достоверной информации о Клинике.
- Клиника стремится сделать пребывание Гостей разных возрастных групп одинаково комфортным, полезным и интересным. В Клинике разработан ряд программ для взрослых и детей.
- В Клинике по желанию Гостя могут быть предоставлены индивидуальное сопровождение англоговорящего врача или переводчика, расписание и справочные материалы на английском языке.
- Клиника стремится удовлетворять предпочтения Гостя при выборе обслуживающих специалистов Клиники при наличии такой возможности.
- Медицинская сестра помогает Гостю разместиться в номере, предоставляет Гостю информацию о том, как вызывать медперсонал, пользоваться сейфом и оборудованием в номере, устанавливает специальное мобильное приложение и предоставляет информацию о режиме.
- Гостя в Клинике курирует лечащий врач.
- Лечащий врач обсуждает и согласовывает с Гостем план его индивидуального обследования и лечения. Особенности индивидуального лечения Гость может уточнять у лечащего врача.
- Клиника всегда стремится к тому, чтобы при составлении расписания было подобрано максимально удобное для Гостя время приема лечащего врача, врача-специалиста, проведения лечебной или диагностической процедуры.

Медицинская сестра прилагает все усилия, чтобы расписание Гостя соответствовало логистике и было для него наиболее комфортным.

- Клиника стремится сделать все для того, чтобы приемы лечащего врача, врача-специалиста, лечебные или диагностические процедуры проводились строго согласно времени в расписании Гостя.
- Клиника прилагает все усилия к тому, чтобы прием врача, иные процедуры проводились в приятной обстановке: в кабинете были обеспечены чистота и порядок, комфортная температура и освещение, вся мебель и оснащение были в исправном состоянии.
- Сотрудники Клиники прилагают все усилия к тому, чтобы в случае непредвиденных изменений в расписании Клиники (оказание экстренной и неотложной помощи, при сложном клиническом случае) Гостя обязательно предупредили об этом на месте или заблаговременно по мобильному телефону.
- Клиника стремится к совершенству и предпринимает все необходимые меры к соблюдению правил санитарно-эпидемиологического режима, гигиены и безопасности, условий хранения препаратов.
- Перед проведением лечебных процедур Клиника получает от Гостя информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.
- Клиника стремится к тому, чтобы всегда наиболее подробно информировать Гостя о предстоящей процедуре, отвечать на все его вопросы относительно предстоящего медицинского вмешательства.
- Клиника стремится к тому, чтобы всегда наиболее подробно разъяснить Гостю, каким образом необходимо подготовиться к предстоящей процедуре в случае, если она требует специальной подготовки.
- Клиника стремится к совершенству и прилагает все возможные усилия для того, чтобы предоставить высококачественное, профессиональное и полное медицинское обследование. При наличии необходимости могут быть организованы обследование (МРТ, СКТ, другое) и консультации специалистов (гематолог, ревматолог, другие) в других медицинских организациях и определен дальнейший план лечения на основе полученных данных о состоянии здоровья Гостя.
- Клиника делает все возможное для того, чтобы оказывать квалифицированную медицинскую помощь в любое время суток. В вечернее и ночное время в Клинике для Гостя предусматривается возможность вызвать в номер дежурного врача, если у него возникнут вопросы либо при изменении состояния его здоровья.
- В Клинике Гостю предоставляется возможность вызова медсестры по мобильному номеру телефона в любое время суток. В экстренных ситуациях Гость может вызвать медсестру, воспользовавшись портативной кнопкой вызова персонала.
- Клиника разрабатывает целый ряд диет, благодаря чему лечащий врач имеет возможность назначать Гостю индивидуальную программу питания с учетом пищевой непереносимости, заболеваний, вкусовых предпочтений, поставленных целей.
- При выписке из Клиники Гостю предоставляются подробные рекомендации по коррекции питания и образа жизни, а также по профилактике заболеваний, приему

лекарственных и/или растительных препаратов, динамическому наблюдению специалистами. Лечащий врач всегда стремится к тому, чтобы обстоятельно разъяснить выданные Гостю назначения и ответить на все его вопросы.

- По желанию Гостя результаты диагностических обследований (рентгенологических, эндоскопических исследований), эндоскопических операций могут быть записаны Клиникой на флеш-карту и/или выданы Гостю на бумажном носителе.
- Клиника прилагает все усилия к тому, чтобы запланированное Гостем комплексное диагностическое обследование (CHECK-UP) в Клинике было организовано в максимально короткие сроки (1-3 дня).
- Клиника делает все возможное для того, чтобы при возникновении каких-либо вопросов после отъезда Гостя из Клиники Гость всегда мог связаться с сотрудниками Клиники по телефону/электронной почте или иным средствам связи.
- В Клинике Гостям предоставляется возможность поддерживать свою физическую форму путем посещения спортивного зала, групповых занятий ЛФК (акваэробика, пилатес, бодифлекс, другое).

При проведении групповых лекций, психологических практик для Гостей Клиники:

- Сотрудники Клиники прилагают все усилия к тому, чтобы максимально экономить время Гостя на ожидание.
- Клиника делает все возможное для того, чтобы лекция врача и психологические практики всегда начинались вовремя.
- В помещении, где проводится мероприятие, Клиника стремится создать комфортную атмосферу, обеспечить хорошее освещение и температурный режим, оснастить помещение удобными для Гостей креслами, исправной техникой и оборудованием.
- Клиника делает все возможное для того, чтобы привлекаемые ею лекторы были профессиональны и компетентны в своей области, и Гость имел возможность получить у них информацию о самых новейших методах и технологиях в заявленной теме.
- Все лекторы Клиники открыты и дружелюбны, всегда стремятся помочь Гостю и ответить на его вопросы.



ПРЕБЫВАНИЕ ДЕТЕЙ В КЛИНИКЕ

- Клиника предпринимает все необходимые меры для обеспечения безопасного пребывания детей в Клинике.
- По желанию Гостя может быть организовано предоставление услуг индивидуального или группового присмотра и ухода за детьми.
- Клиника постоянно стремится совершенствовать развлекательные программы для детей, находящихся в Клинике. В программу пребывания для детей включаются интересные художественные, музыкальные, кулинарные, спортивные и развлекательные мероприятия.
- Клиника содействует тому, чтобы присмотр и уход за детьми осуществлялся опытными специалистами с педагогическим (психологическим) образованием, исходя из возрастных и индивидуальных особенностей ребенка и пожеланий Гостя.
- По желанию Гостя ребенок может быть сопровожден сотрудником Клиники в ресторан для приема пищи, где ему предоставят меню на выбор.
- Клиника будет способствовать тому, чтобы ребенку (детям) было комфортно и радостно, чтобы он (они) чувствовал(и) доброжелательное отношение и хотел(и) вернуться в Клинику!



В РЕСТОРАНЕ ДИЕТИЧЕСКОГО ПИТАНИЯ

Клиника организует питание Гостей в ресторане и предпринимает меры, направленные на соблюдение рестораном следующих условий обслуживания Гостей:

- При необходимости диетологи совместно с шеф-поваром составляют для Гостя индивидуальное диетическое меню в соответствии с данными о состоянии его организма, его параметрами, фигурой, пищевыми привычками и другими особенностями.
- Сотрудники ресторана контролируют процесс закупки продуктов питания у сертифицированных производителей (система «Меркурий»).
- В приготовлении блюд сотрудники ресторана всегда стремятся использовать щадящие способы термической обработки для максимального сохранения

питательной ценности продуктов.

- Ресторан старается поддерживать высокое качество приготовленных блюд.
- Сотрудники ресторана принимают все необходимые меры для того, чтобы продукты, используемые для приготовления блюд, проверялись на наличие нитратов.
- По желанию Гостя сотрудниками ресторана может быть организована доставка блюд в номер Гостя.
- Сотрудники ресторана прилагают все усилия к тому, чтобы максимально сэкономить время Гостя на ожидание. В ресторане принято приветливое, вежливое и уважительное общение.
- Сотрудники ресторана ориентированы на индивидуальный подход в обслуживании.
- Сотрудники ресторана прилагают все усилия для соблюдения всех правил по обслуживанию Гостей в ресторане.
- Сотрудники ресторана стремятся выполнять все разумные пожелания Гостей.
- В залах ресторана сотрудниками поддерживаются чистота и порядок.
- Официанты прилагают все усилия к тому, чтобы Гости были обслужены в кратчайшие сроки и безошибочно.
- Метрдотель принимает просьбы, отвечает на вопросы Гостя, а также при необходимости привлекает специалиста, который сможет помочь Гостю.
- Во время пребывания в Клинике питание Гостя осуществляется в соответствии с диетой, назначенной лечащим врачом.



НА ТЕРРИТОРИИ КЛИНИКИ

- Клиника прилагает все усилия для обеспечения безопасного пребывания Гостей на территории Клиники.
- Клиникой принимаются все необходимые меры для обеспечения безопасного нахождения автомобиля Гостя на территории Клиники.
- В зимнее время Клиника делает все возможное, чтобы её уличная территория была безопасна для перемещения Гостя.
- В весенне-летний период, во время активности клещей, на территории Клиники проводится акарицидная обработка.
- Клиника стремится создать комфортные условия для пребывания Гостей на её территории. Гостям предоставляется возможность использования имеющегося

спортивного инвентаря и оборудования на территории Клиники и инвентаря и оборудования для проведения детских игр.



СЕРВИСЫ В КЛИНИКЕ

На территории Клиники Гостям предоставляется возможность воспользоваться услугами аптеки/магазина:

- Провизор/продавец всегда находится на рабочем месте согласно режиму работы аптеки/магазина.
- По просьбе Гостей провизор/продавец может предоставить лицензию/сертификат на любой продукт, продаваемый в аптеке/магазине.
- Провизоры/продавцы всегда общаются вежливо и доброжелательно, по желанию Гостя могут предоставить всю необходимую информацию по имеющимся лекарственным препаратам/товарам.
- При отсутствии в аптеке/магазине нужного Гостю препарата/товара существует возможность его заказа. О сроках доставки и цене товара Гость информируется дополнительно. Провизор/продавец будет прилагать все усилия к тому, чтобы заказ был выполнен максимально оперативно. О поступлении препарата/товара в аптеку/магазин Гость информируется по телефону.

Экскурсии

Клиника стремится к тому, чтобы Гостю была предоставлена полная информация по любым достопримечательностям и экскурсионным маршрутам Карелии, в том числе информация о времени проведения экскурсии, ее стоимости, маршруте и плане поездки.

Возврат забытых вещей.

Если случилось так, что Гость потерял или оставил вещь в Клинике, он может рассчитывать на то, что:

- Клиника предпринимает все возможные меры для сохранности личных вещей Гостя, находящихся в его номере.
- В случае обнаружения забытых/потерянных вещей после отъезда Гостя Клиника предпринимает действия по уведомлению Гостя об этом и предлагает удобный способ доставки забытой/потерянной вещи – «Почтой России» или курьерской службой.

- Клиника предпринимает меры, направленные на обеспечение сохранности забытых в Клинике вещей в течение 6 месяцев, если владелец вещи не найден.

Приобретение ж/д- и авиабилетов

Клиника предпринимает меры, направленные на информирование Гостя о расписании поездов и авиарейсов, наличии билетов по указанному Гостем маршруту, окончательной стоимости билетов с учетом всех комиссий.



РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

- Мы любим, когда нас хвалят, и ценим, когда нам говорят правду! Мы делаем все возможное для того, чтобы Ваши обращения с вопросами, предложениями и претензиями не остались без внимания. Наши СТАНДАРТЫ постоянно совершенствуются на основе Ваших пожеланий, и мы открыты Вашим идеям, которые могут улучшить качество нашего сервиса.



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящая Декларация стандартов не является юридически обязывающим документом и отражает надежды и намерения сотрудников Клиники. Возможно, что эта Декларация не всегда точно отражает фактическое состояние дел в Клинике. Однако наши цели и задачи побуждают нас к совершенству и улучшению услуг, компании и мира. В случаях несоответствия Клиники заявленному видению, которые, вероятно, могут иметь место время от времени, мы не должны отчаиваться и останавливаться на достигнутом. Настоящей Декларацией Клиника и ее сотрудники принимают вызов для того, чтобы приблизить нашу реальность к нашему видению. Будущее, в которое мы войдем завтра, создается нами сегодня шаг за шагом.