

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «_____»

«_____» _____ **2021 г.**

П-03.2
МАРШРУТ ПАЦИЕНТА КЛИНИКИ

Оглавление

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	2
2 ЦЕЛЬ	2
3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	2
4 МАРШРУТ ПАЦИЕНТА КЛИНИКИ.....	2
5 ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА	6
6 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА	6
7 ХРАНЕНИЕ И АКТУАЛИЗАЦИЯ.....	6

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Данный процесс устанавливает порядок действий персонала при посещении пациентами медицинских центров, работающих под брендами «ДНК Клиника», «Забота», «Dipplex».

Действие настоящего процесса распространяются на всех его исполнителей.

2 ЦЕЛЬ

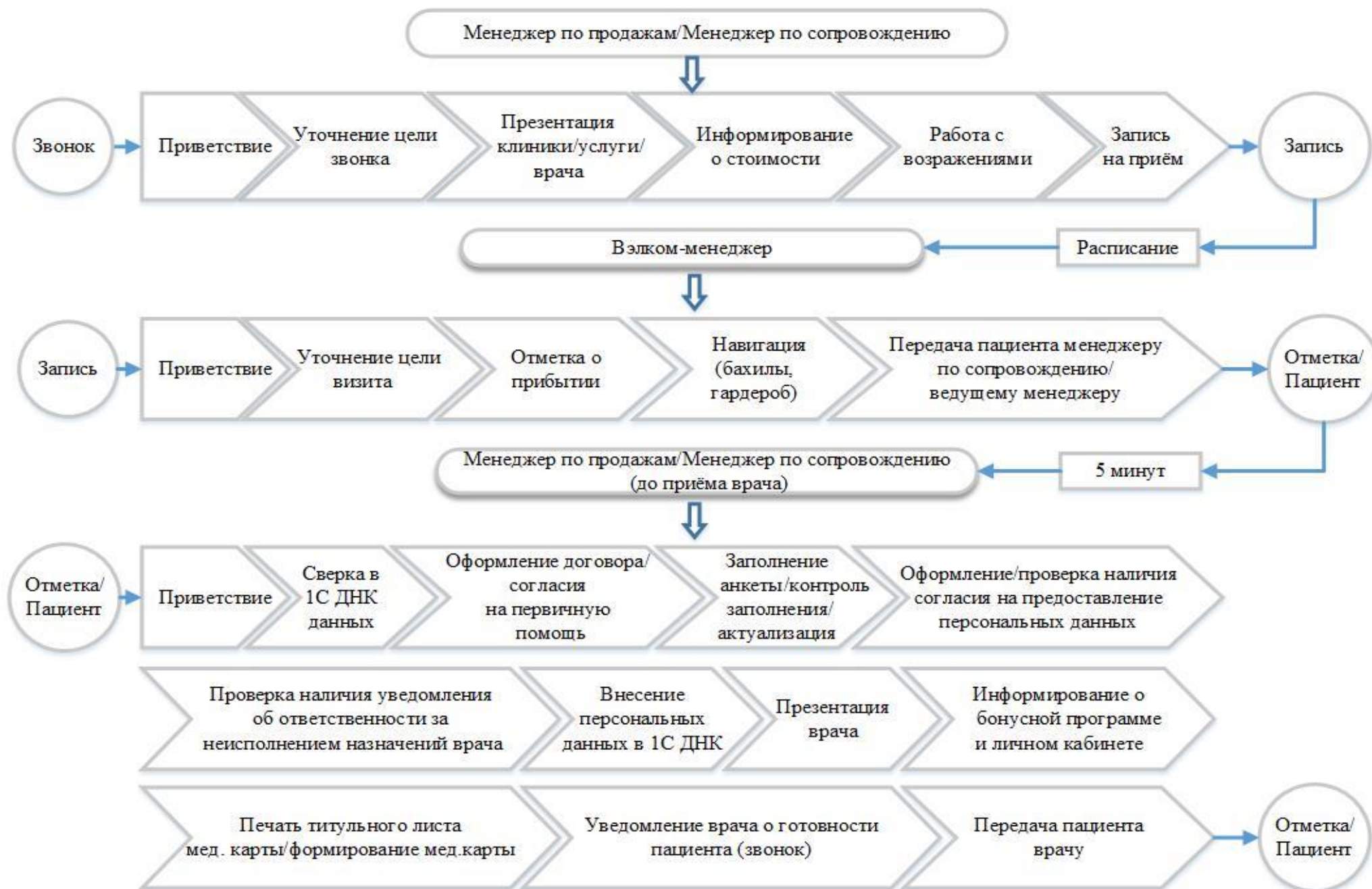
Максимизация выручки клиники путём высокого качества обслуживания и оптимизации времени нахождения пациентов в медицинских центрах.

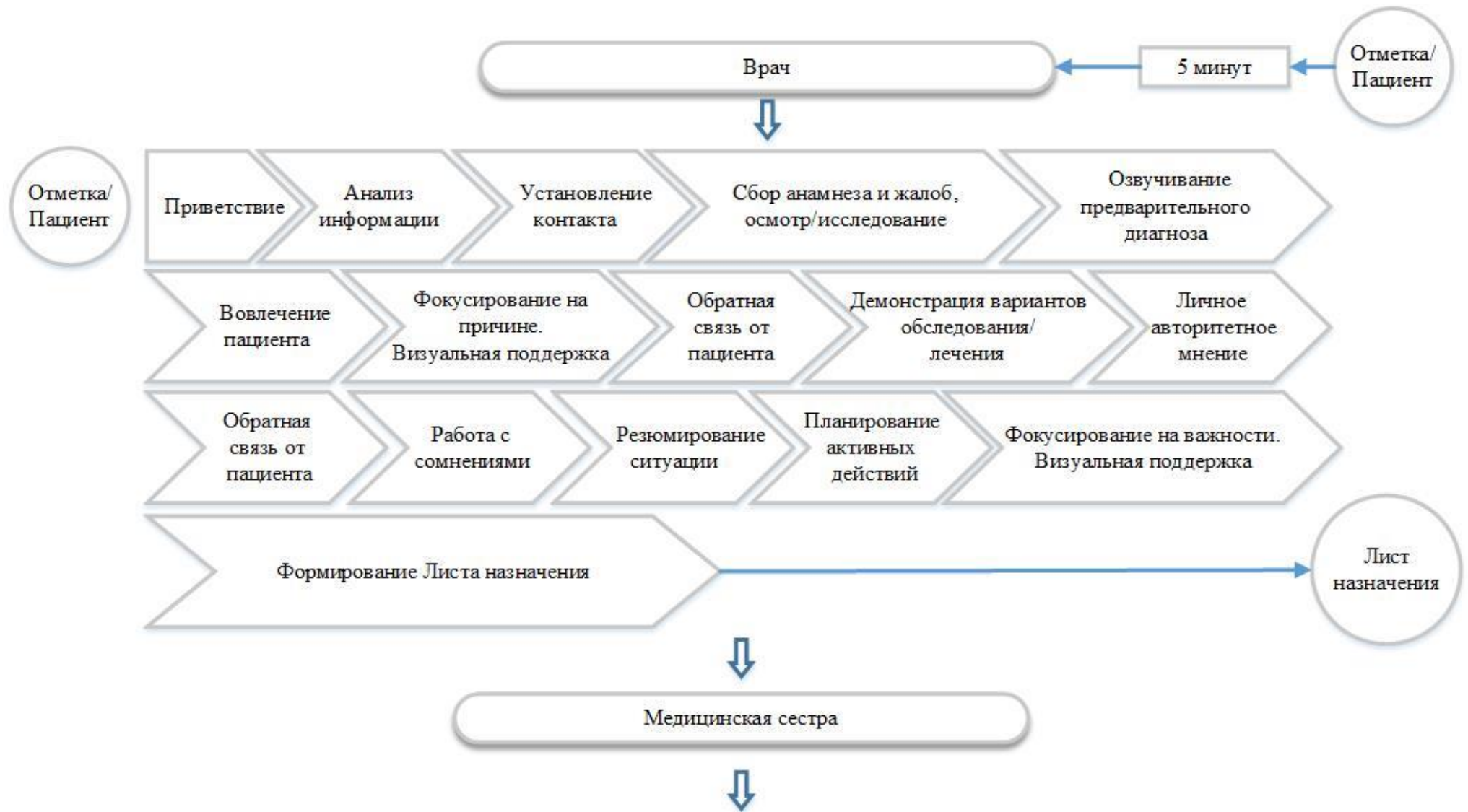
3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем бизнес-процессе применяются следующие документы:

- П-03.2.1 Работа контактного центра;
- П-03.2.2 Работа менеджеров (продаж, сопровождения, ведущего, вэлком);
- П-03.2.3 Работа медицинского персонала;
- Регламент работы в программе 1С ДНК;
- Регламент «Порядок расчётов. Скидки. Бонусы. Сертификаты. Комплексные услуги»;
- ДП-05 Положение по работе с персональными данными;
- П-10.1 Регламент проведения аудитов сотрудников и подразделений, работающих под брендами ДНК Клиника, Дипплекс, Забота;
- П-10.2 Регламент проведения проверок методом «Тайный покупатель».

4 МАРШРУТ ПАЦИЕНТА КЛИНИКИ





Менеджер по сопровождению
(после приёма врача)



Лист
назначений



5 ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА

5.1 Выполнение стандартов, положений и регламентов по направлениям деятельности специалистов – 100%;

5.2 Соблюдение временных интервалов и отсутствие задержек – 100%

5.3 Реализация Листов Назначений в медицинских центрах – не менее 80%.

6 КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕССА

6.1. Персональную ответственность за исполнение процесса несут все его исполнители.

6.2. Ежедневный контроль исполнения стандарта выполняют руководители подразделений.

6.3. Исполнительный директор или Заместитель директора филиала контролируют исполнение процесса и показателей эффективности качества не реже 4 раз в месяц.

6.4. Обучение проводится в Учебном центре. Аудит проводит – Служба стандартизации и аудита.

7 ХРАНЕНИЕ И АКТУАЛИЗАЦИЯ

Бумажный вариант хранится в Службе стандартизации и аудита. Электронная версия утверждённого документа находится в библиотеке 1С ДНК. Периодичность проверки и актуализации – не менее 1 раза в 6 месяцев.