Ответы на обращение пациента по парковке.

- ***Пациент: Почему у вас платная парковка?***

Оператор: В клинику поступали жалобы от пациентов о невозможности припарковаться на территории клиники. На бесплатной парковке клиники оставляли машины лица, не являющиеся пациентами клиники. С целью регулирования въезда и выезда автомобилей на парковку, было принято решение о введении платной парковки. В настоящее время в течение дня на парковке всегда есть свободные места, на которых могут припарковаться пациенты.

- **Пациент: На каком основании вы берете деньги за парковку?**

Оператор: Такие правила клиники.
Пациент: Кто написал такие правила?
Оператор: Клиника устанавливает самостоятельно правила посещения пациентов.
Пациент: Кто вам дал такое право?
Оператор: Парковка организована в соответствии с действующим законодательством.
Пациент: С каким?
Оператор: Наш юрист клиники может дать Вам полное разъяснение.

Если нужно, то оформляем, как обычную жалобу и озвучиваем, что передаю юристу, с вами свяжутся

- **Пациент: У вас дорогой прием и я еще должен платить за парковку?**

Оператор: Да, если вы оставляете машину на нашей парковке, первые 15 мин. – без оплаты, время въезда и высадки пассажира.
Далее 250 рублей в час в период с 8:00 до 20:00 и 100 рублей в час в период с 20:00 до 8:00.
Оплата производится по завершению парковки, и водителю предоставлено бесплатное время 15 минут для выезда с парковки.

- **Пациент: А я не хочу платить за вашу парковку!**

Оператор: За территорией Клиники есть городская парковка, вы можете пользоваться ею.

- **Пациент: Я буду жаловаться в вышестоящие источники**

Оператор: Я вас поняла, если Вы согласны, я передам ваше обращению руководству Клиники.
Пациент: И дальше что?
Оператор: Вам будет предоставлен ответ не позднее 3-х дней.

- **Пациент: Верните мне деньги за парковку!**

Оператор: Бесплатно могут припарковаться пациенты, признанные инвалидами I, II, III групп; участники боевых действий; многодетные семьи, при предъявлении документов установленного образца. Также стоянка бесплатна для пациентов, заключивших договоры годового прикрепления. Вам прислать предложение по заключению договора годового прикрепления?

❖ **Пациент: Платная парковка – это незаконно!**

Оператор: Парковка организована в соответствии с действующим законодательством, которое предоставляет право организациям частной формы собственности создавать на своей территории платные парковки.

❖ **Пациент: Почему повысилась стоимость оплаты парковки?**

Оператор: Уважаемый(-ая) _____*ИО пациента*!_____
Мы понимаем, что изменение стоимости вызывает неудобство и приносим извинения. Это вынужденная мера, которая помогает регулировать загрузку парковки, ограничивая использование ее посторонними посетителями (сотрудниками соседних офисов).
Мы заботимся, чтобы наши пациенты могли припарковаться и не тратили время на поиски свободного парковочного места.

Хотим также отметить, что льготы сохраняются:

- для физических лиц, признанных инвалидами ВОВ, инвалидами боевых действий, инвалидами I, II группы, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, а также транспортные средства, перевозящие таких инвалидов и (или) детей-инвалидов,
- для пациентов программ годового прикрепления «Семейный 365», «Семейный ПРЕМИУМ»; программ «Личный педиатр»; программ «Здоровая мама» (1, 2, 3).

Кроме того, бесплатное пребывание на парковке возможно в следующих случаях:

- первые 15 мин после въезда на территорию парковки для высадки пассажира;
- 15 минут после оплаты для выезда с территории парковки.

Благодарим за обращение.

Алгоритм действий оператора при недовольстве пациента платной парковкой.

Если пациент высказывает недовольство платной парковкой в клинике семейной медицины «Олимп Здоровья», находящейся по адресу Театральная ул., 23, и при этом *не просит обратной связи/не требует соединить с руководством,*

Действия оператора:

- не говорить, что с ним свяжутся;
- не предлагать самим предоставление обратной связи.

Так как сотрудники клиники перезвонят пациенту и озвучат те же тарифы, что и операторы входящей/исходящей линии или чатов.
Скидку или бесплатное время вне стандартной тарификации сделать не смогут, что может спровоцировать дальнейший конфликт.

✔ Поэтому такие звонки мягко завершаем с разъяснением по прямо поставленным вопросам и передаем информация руководству.