



**Контакт-центр**



## Лабораторная служба ХЕЛИКС сегодня:



**Более 20 лет успешной работы**



**4 Лабораторных комплекса  
(Москва, Санкт-Петербург,  
Екатеринбург, Краснодар)  
общей площадью более  
7300м<sup>2</sup>**



**1 500 000 исследований**



**ежемесячно Сотрудничество  
с более чем 2000**



**частными и  
государственными  
медицинскими  
учреждениями**



**Более 350 Диагностических  
центров**

# НАШИ КЛИЕНТЫ

ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА



РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ



Лабораторная служба Хеликс

ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА



КОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ

HELIX  
laboratories

# РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ



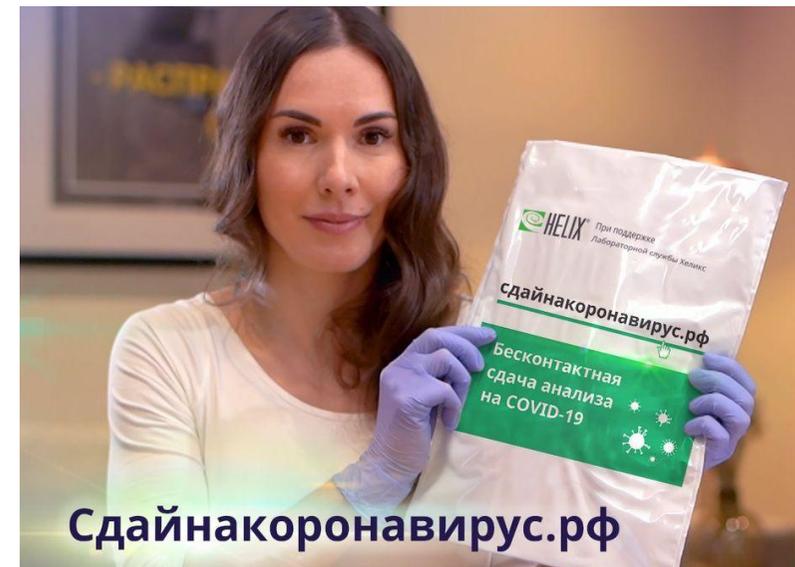
ДЦ



ЛП



МС



Сдай на коронавирус.рф





## КЛИЕНТЫ ХЕЛИКС (ФЛ)



## КОНТАКТ - ЦЕНТР



### **Линия COVID-19:**

- **Анализы на COVID-19**
- **Результаты COVID-19**
- **Подготовка, сроки, возможность записаться и др.**

### **1 Линия:**

- **Основные анализы**
- **Графики и особенности работы ДЦ/ЛП**
- **Получение результатов**

### **2 Линия:**

**Запись к врачам**

### **3 Линия:**

**Вызов МС**

### **5 Линия:**

**Работа со страховыми компаниями**

### **Чат:**

**On-line консультации и клиентов**

# ФУНКЦИИ СПЕЦИАЛИСТА КЦ

**Удаленная поддержка клиентов – это неотъемлемая часть качественного клиент-сервиса компании.**

**Каждый раз во время звонка Специалисты протягивают руку помощи, вкладывая в свою работу стремление быть ближе к Клиенту, дать компетентный ответ, успокоить и предложить**  
**оп** **ие.**



# ОБУЧЕНИЕ

**Для работы в Контакт-центре обязательно наличие медицинского образования, поскольку консультирование происходит по продукту компании – медицинским анализам, для этого необходимо знать виды биоматериалов и контейнеров для их транспортировки, методы диагностики, а также форму выдачи результатов.**

**Специалист НЕ ставит диагнозы,  
НЕ интерпретирует результаты и НЕ назначает анализы.**



# НАША МИССИЯ

Всё, что мы делаем, мы делаем...



**Честно.  
По-настоящему.  
Как для себя.**

Ждем Вас в нашей команде!

# Стандарт ведения диалога



## Клиенту требуется информация:

- Стоимость
- Сроки выполнения
- Подготовка
- Правила самостоятельного сбора биоматериала и контейнеры
- График работы
- Акции

## Специалист КЦ:

1. Задает уточняющие вопросы:
  - Город обращения
  - Возраст клиента
  - Центр
  - Вопросы по анализам
2. Отвечает на вопрос клиента
3. Предоставляет обязательную информацию
4. Уточняет, нужна ли клиенту дополнительная информация о...
5. Предлагает оформление предварительного заказа

Цель консультации –  
предоставление клиенту всей  
необходимой информации за 1  
звонок

# Основные виды исследований

Общеклинические



Биохимические



Аутоиммунные



Гемостазиологические



Микробиологические



Молекулярно-биологические



Серологические



Цитологические



Аллергологические



# Корректный выбор исследования:

1. Название показателя
2. Вид биоматериала
3. Метод исследования
4. Формат результата

- Врач
  - Урогенитальный мазок у несовершеннолетних
  - Урогенитальный мазок к секретом простаты
  - Урогенитальный мазок у беременных и не живших половой жизнью женщин
  - Онкоцитологические мазки
  - Биоптаты эндометрия и шейки матки
    - Записать к врачу

- Клиент приносит с собой
  - Собирает самостоятельно
    - Разовая порция мочи
    - Суточная моча
    - Кал
    - Мокрота
    - Слюна
    - Мокрота
    - Эякулят
    - Грудное молоко
    - Отпечаток на энтеробиоз
    - Волосы, ногти
    - Б/м на установление родства
      - Проинформировать о правилах сбора биоматериала и контейнерах, а также необходимости покупки специального контейнера в Хеликс

- Забирает другой мед.работник
- (не Хеликс)
  - Биоптаты для патоморфологических исследований
  - Ликвор
  - Синовиальная жидкость
  - Отделяемое пародонтальных карманов
  - Отделяемое ран, мазок из раны
  - Смыв из бронхов, лаваж
  - Желудочный аспират

# Возрастные особенности

с 0 лет	<ul style="list-style-type: none"><li>• Кровь капиллярная (не во всех Центрах)</li><li>• Кровь венозная (не во всех Центрах)</li><li>• Мазок из зева и носа на <b>COVID</b></li><li>• Щечный эпителий</li><li>• Отпечаток на энтеробиоз</li></ul>
с 1 года	<ul style="list-style-type: none"><li>• Мазки из зева / носа</li><li>• Мазки ректальные</li></ul> <p>Мобильная служба СПб и ЛО берет эти виды БМ с 0 лет</p>
с 5 лет	Мазок с конъюнктивы

# Правила сбора биоматериала

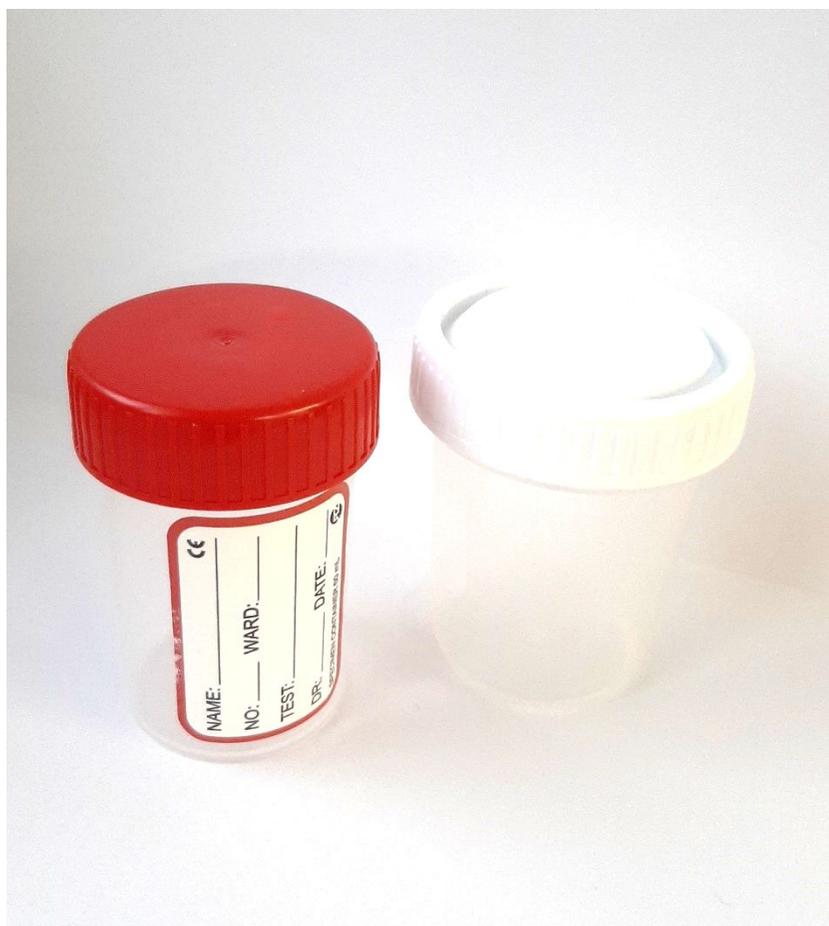
1. Объем биоматериала
2. Процедура сбора
3. Срок доставки в Центр после сбора

Биоматериал требуется собрать сразу в правильный **контейнер**, иначе биоматериал клиента не примут в Центре, т.к. результат исследования будет недостоверным.

Контейнер приобретается заранее, биоматериал собирается сразу в правильный контейнер. Перекладывание биоматериала в Центре в другой контейнер строго запрещено!

# Контейнеры для биоматериала

Доступен везде



Только в Центре Хеликс



# Методы клинической лабораторной диагностики

1. ПЦР-диагностика
2. Определение антител (ИФА, ИХЛА)
3. Микробиологический метод (посевы)
4. Микроскопические исследования
5. Генетические исследования
6. Биохимические исследования