



Контакт-центр



Лабораторная служба ХЕЛИКС сегодня:



Более 20 лет успешной работы



**4 Лабораторных комплекса
(Москва, Санкт-Петербург,
Екатеринбург, Краснодар)
общей площадью более
7300м²**



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



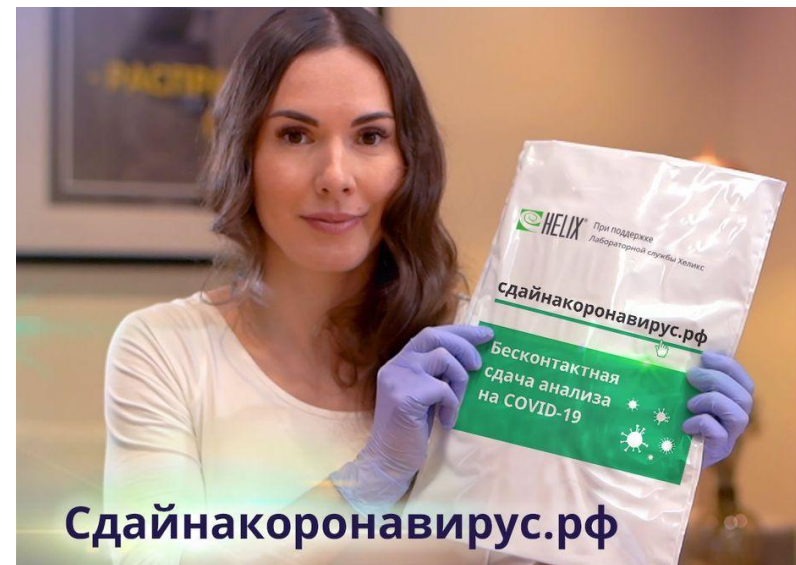
ДЦ



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



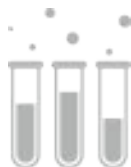
Молекулярно-биологические



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">• Кровь капиллярная (не во всех Центрах)• Кровь венозная (не во всех Центрах)• Мазок из зева и носа на COVID• Щечный эпителий• Отпечаток на энтеробиоз
с 1 года	<ul style="list-style-type: none">• Мазки из зева / носа• Мазки ректальные <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