


УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ГК МО «Здоровье»

 Е.В. Фельзингер

«12»  2020г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О программе лояльности для пациентов Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье»

П-27-2020

Издание 1

Дата ввода в действие 01 января 2020 года

Разработал:

Заместитель директора по экономическим вопросам

 Т.В. Петрова

«12»  2020 года

<b>ГК МО «Здоровье»</b>	<b>Положение о программе лояльности для пациентов</b>		
Положение	П-27-2020	Издание 1	Дата ввода в действие 01 января 2020 года

## 1. Общие положения

1.1. Положение о программе лояльности для пациентов Группы компаний Медицинское объединение «Здоровье» (далее – ГК МО «Здоровье») разработано с целью увеличения количества и повышения лояльности пациентов. Настоящее положение определяет условия и порядок участия пациентов в программе лояльности.

1.2. Программа лояльности направлена на формирование мотивации выбора пациентом клиники ГК МО «Здоровье» по средствам снижения стоимости услуги для регулярно обращающихся пациентов.

1.3. Настоящая программа лояльности распространяет свое действие на пациентов общества с ограниченной ответственностью «Здоровье», общества с ограниченной ответственностью «Сантэ», общества с ограниченной ответственностью «Медицинский научно-практический центр», общества с ограниченной ответственностью «Центр многопрофильного медицинского обслуживания», входящих в Группу компаний Медицинское объединение «Здоровье», а также на все организации, которые присоединятся к ГК МО «Здоровье».

1.4. Основными целями программы лояльности компании являются:

- привлечение новых пациентов;
- увеличение количества и закрепление постоянных пациентов;
- мотивация пациентов для повторных обращений именно в ГК МО «Здоровье»;
- расширение спектра медицинских услуг, получаемых постоянными пациентами;
- продвижение новых услуг;
- увеличение обращаемости пациентов (специальные предложение с повышенным бонусом).

1.5. ГК МО «Здоровье» оставляет за собой право определять участников программы лояльности.

1.6. Термины и определения:

**Программа** - программа лояльности для пациентов ГК МО «Здоровье», построенная на системе накопления и использования Бонусов на основе специального программного обеспечения, реализуемая ГК МО «Здоровье».

**Правила** - условия и порядок участия физических лиц в Программе, утвержденные данным Положением и другими локальными нормативными актами ГК МО «Здоровье».

**Участник** - физическое лицо, достигшее 18 лет, включённое, в соответствии с установленными Правилами, в Программу.

**Карта** – карта Участника в специализированном программном обеспечении, содержащая идентификационный номер, ФИО, номер телефона и другую информацию о физическом лице. Карта может отображаться в установленном виде в соответствующем приложении смартфона Участника.

**Бонус** - условная единица в эквиваленте 1 Бонус=1 рубль, зачисляемая на Бонусный счет Участника и списываемая с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами в качестве скидки от стоимости медицинской услуги или услуги медицинского сервиса. Бонусы используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, не могут быть обналичены.

**Бонусный счет** - счет Участника, на который в соответствии с Правилами зачисляются и с которого списываются Бонусы. К каждой Карте одного Участника прикреплен свой Бонусный счет.

<b>ГК МО «Здоровье»</b>	<b>Положение о программе лояльности для пациентов</b>		
Положение	П-27-2020	Издание 1	Дата ввода в действие 01 января 2020 года

## **2. Правила присоединения и участия в Программе лояльности**

### **2.1. Правила присоединения к Программе лояльности**

2.1.1. Совершая действия (заполнение анкеты, подписание согласия на присоединение к условиям Программы), направленные на присоединение к Программе и получение скидки в рамках Программы, Участник, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними и обязуется их соблюдать.

2.1.2. Участие в Программе предлагается пациентам, совершившим единовременную оплату медицинских услуг в ГК МО «Здоровье» на сумму 5000 рублей и более.

2.1.3. Участие в Программе предлагается всем пациентам, заключившим ранее семейный договор с ГК МО «Здоровье», обороты по которому были не менее 5000 рублей.

2.1.4. Участие в Программе может быть предложено пациенту, не выполнившему установленные в настоящем Положении условия включения в Программу, по решению директора.

2.1.5. Давая согласие на присоединение к Программе, Участник обязан предоставить следующую информацию: ФИО, номер телефона. Участие в программе не распространяется на пациентов, обращающихся за медицинской помощью анонимно.

2.1.6. Действие Программы распространяется на услуги, оплаченные Участником лично. На услуги, оплаченные Страховыми компаниями, ФОМС и другими юридическими лицами данное Положение не распространяется.

Действие Программы распространяется на услуги, которые оплачивает Участник в отношении иных третьих лиц (совершеннолетних, несовершеннолетних членов семьи, иных третьих лиц) в случае, если заказчиком по договору выступает Участник Программы.

2.1.7. Участник вправе получать информацию о балансе Бонусного счета сделав лично запрос в регистратуре или кассе ГК МО «Здоровье», предъявив документ, удостоверяющий личность.

### **3.1. Правила начисления и списания Бонусов**

3.1.1. В рамках Программы Участники накапливают Бонусы, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими Правилами в качестве скидки в размере Бонуса.

3.1.2. Участник обязуется сохранять документы, подтверждающие оплату услуг с использованием Карты и должен предоставлять их в ГК МО «Здоровье» для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/и начисления Бонусов данного Участника.

3.1.3. Участникам Программы начисляется бонус в размере 3% на все внесенные оплаты наличными денежными средствами, с использованием банковской картой, Онлайн Сбербанк, терминала Газпромбанк. Участник может использовать бонусы в отношении при оплате услуг, оказываемых самому себе, либо иным потребителям услуг, в случае, если Участник выступает заказчиком по договору на оказание медицинских услуг. Неиспользованные Бонусы сгорают через 1 год от даты начисления.

3.1.4. Участникам Программы, заключившим семейный договор, начисляется бонус в размере 10% на все внесенные оплаты наличными денежными средствами, с использованием

<b>ГК МО «Здоровье»</b>	<b>Положение о программе лояльности для пациентов</b>		
Положение	П-27-2020	Издание 1	Дата ввода в действие 01 января 2020 года

банковской картой, Онлайн Сбербанк, терминала Газпромбанк с момента присоединения к Программе. В момент присоединения к Программе условие о предоставлении 10% скидки по семейному договору перестает действовать. Бонусы могут использоваться в качестве скидки при оказании медицинской услуги, как самому участнику, так и в отношении всех членов семьи, прикрепленных к семейному договору. Неиспользованные бонусы сторают через 3 года от даты начисления.

3.1.5. При возврате денежных средств Бонусы уменьшаются на начисленную по возвращаемой оплате сумму Бонусов.

3.1.6. При наличии задолженности Участника за медицинские услуги перед организациями ГК МО «Здоровье» Бонусы уменьшаются на сумму задолженности.

3.1.7. В случае, если при записи на медицинскую услугу Участник не явился и не предупредил, что не явится, посредством телефонного звонка в Колл-центр не менее чем за 6 часов до времени оказания услуги, сумма Бонусного счета уменьшается на 200 Бонусов.

3.1.8. Бонусы могут быть переданы другому физическому лицу на основании письменного заявления, оформленного очно в регистратуре клиники Участником бонусной Программы, предъявив документ, удостоверяющий личность. Бонусы не подлежат изъятию в форме денежных средств.

3.1.9. В отношении отдельных услуг медицинская организация может изменить размер начисляемых Бонусов, либо не начислять их. ГК МО «Здоровье» определяет перечень таких услуг самостоятельно и может изменять этот перечень в любое время.

3.1.10. Программа может быть изменена и прекращена медицинской организацией в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Участника.

#### **4. Заключительное положение**

4.1. Настоящее положение распространяется на всех пациентов организаций ГК МО «Здоровье».

4.2. Настоящее положение носит характер локально-нормативного акта.

4.3. Положение корректируется и дополняется в соответствии с внутренними организационными изменениями и изменениями в принимаемых законодательных и нормативных актах РФ, в зависимости от ее финансового положения, экономической ситуации в стране и других факторов.

4.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты утверждения и действует до его отмены.

<b>ГК МО «Здоровье»</b>	<b>Положение о программе лояльности для пациентов</b>		
Положение	П-27-2020	Издание 1	Дата ввода в действие 01 января 2020 года

Приложение А

**Лист регистрации изменений**

Изменение	Основание	Исполнитель	Подпись	Дата

<b>ГК МО «Здоровье»</b>	<b>Положение о программе лояльности для пациентов</b>		
Положение	П-27-2020	Издание 1	Дата ввода в действие 01 января 2020 года

Приложение Б

**Лист ознакомления**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата