



СТАНДАРТ ПЕРЕВОЗКИ ПАЦИЕНТОВ КЛИНИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Уважаемый водитель,

Убедительно просим ознакомиться с правилами оказания услуг по перевозке особой категории пассажиров, обслуживать которых Вам предстоит, а именно пациентов, участвующих добровольно в клинических исследованиях.

Контрактно-исследовательские организации России и других стран, отечественные и мировые производители фармакологических препаратов поручают нам организацию услуг такси и трансферов для пациентов в исследовательские центры, больницы и клиники.

Выполняя такие заказы необходимо быть предельно внимательными к качеству, пунктуальности подачи автомобиля и безопасности поездки.

Важные требования к исполнению трансфера:



- ✓ строгий временной регламент прибытия и убытия пациента на прием согласно заявкам;
- ✓ незамедлительное и самостоятельное или через координатора уведомление пациента о приглашении к автомобилю и поездке при подаче по адресу;
- ✓ толерантное отношение к пациентам старшей возрастной группы и с особенностями в поведении;
- ✓ посильная помощь в посадке/высадке из автомобиля для пациентов с неполными физическими возможностями;
- ✓ готовность к выполнению заранее согласованной с оператором Рустрасфер и оплачиваемой Вам помощи пациенту от адреса/квартиры до автомобиля; от автомобиля до кабинета приема пациентов исследовательского центра и обратно;
- ✓ терпеливое отношение к неопределенности фактического времени ожидания при подаче автомобиля по адресу или во время ожидания пациентов у клинических центров;
- ✓ обязательное и незамедлительное информирование оператора Рустрасфер о превышении времени согласованного ожидания при обслуживании;
- ✓ строгий запрет на изменение маршрута по просьбе пациента без согласования с оператором Рустрасфер;
- ✓ обязательное и незамедлительное информирование операторов Рустрасфер о невозможности пригласить пациента к поездке при подаче автомобиля в связи с недоступностью абонента;
- ✓ готовность предоставлять по предварительному согласованию детские кресла, удерживающие устройства или люльки для безопасной перевозки детей в сопровождении взрослых;
- ✓ **в силу соблюдения регламента по нераспространению коронавирусной инфекции COVID-19 обязательным является ношение фильтрующей маски и перчаток при обслуживании пациентов и требование Вами ношения маски самими пациентами. Наличие в доступном месте дезинфицирующих средств и резервных масок в автомобиле обязательно!**

Особенности обслуживания:



- ✓ В отдельных случаях с пациентом могут быть сопровождающие лица, информация о которых может быть Вам не предоставлена в заказе заранее;
- ✓ Достаточно часто пациенты прибывают в центры натошак и при убытии из центра важным является прием пищи. Вы не должны ограничивать аккуратный прием пищи пациентом, в том числе в автомобиле или не осуществлять движение, пока прием пищи не будет закончен;
- ✓ **Важно:** пациентов могут сопровождать симптомы тошноты, что иногда влечёт к неподконтрольному извержению рвотных масс. Настоятельно рекомендуем в салоне иметь пустые полиэтиленовые или бумажные пакеты и влажные салфетки для предложения их пациенту с целью предотвращения загрязнения салона автомобиля;
- ✓ **Важно:** данная категория пассажиров и их состояние здоровья не несут никакой потенциальной опасности для Вас и окружающих людей. Пациенты, несущие потенциальную опасность для окружающих, перевозятся только специальными бригадами и автомобилями станций скорой помощи или реанимационными автомобилями;
- ✓ **Важно:** оплата услуг по перевозке пациентов осуществляются только по безналичному расчету. Прямые расчеты между водителем и пациентом исключены.

Помните, что, выполняя перевозку пациентов, Вы находитесь на работе и являетесь лицом нашей компании. Ваше отношение к работе при выполнении подобного заказа требует большего внимания и ответственности.

ВАЖНО: Незамедлительно уведомляйте вашего координатора или нашего оператора если:



- ✓ с пациентом не удастся связаться с ним в течение 15 минут;
 - ✓ закончилось время бесплатного или согласованного ожидания в пункте подачи;
 - ✓ пациент просит изменить маршрут, конечный пункт или время обслуживания, отличное от условий в заказе;
 - ✓ возникают любые проблемы с координацией и обслуживанием пациента;
- Мы обязательно поможем Вам и скоординируем дальнейшие действия.

ВАЖНО: Оплата парковок и платных участков дорог

- ✓ Обращаем внимание, что наша компания компенсирует Вам стоимость платных парковок при заказанной услуге встрече с табличкой, а также предварительно согласованных проездов по платным участкам дорог. Имейте для оплаты необходимую сумму на банковской карте или наличными;
- ✓ Сохраните парковочный талон (чек, квитанцию) и передайте его (фото, скриншот или сканированный вариант) Вашему координатору или нашему оператору для возмещения расходов.

ВАЖНО: Время бесплатного ожидания

- ✓ в аэропорту составляет до 1 часа;
 - ✓ на железнодорожном вокзале – 20 минут;
 - ✓ при подаче к отелю или по адресу – 20 минут;
- Зафиксируйте время дополнительного ожидания сверх бесплатного, если с клиентом установлена связь, но обслуживание не началось. Мы компенсируем Вам дополнительное ожидание. Передайте, после выполнения заказа, время дополнительного ожидания вашему координатору.



При обслуживании категорически запрещено:

- ✓ подавать автомобиль с опозданием;
- ✓ подавать автомобиль с повреждениями кузова и стекол;
- ✓ подавать автомобиль с грязным салоном, резкими посторонними запахами в салоне;
- ✓ нарушать ПДД, создавать аварийные ситуации;
- ✓ пользоваться мобильным телефоном без головной гарнитуры или устройства Handfree;
- ✓ разговаривать по телефону на темы не относящихся к координации выполнения заказа;
- ✓ предвзятого относиться к пациенту или навязывать разговоры; обращаться на «Ты»;
- ✓ курение при управлении автомобилем в присутствии пациента;
- ✓ отказываться в помощи и погрузке (выгрузке) багажа в легковой автомобиль;
- ✓ требовать от пациента оплатить услугу наличными или обсуждать такие вопросы при подтвержденном безналичном варианте оплаты;
- ✓ опаздывать с прибытием в конечный пункт к запланированному времени;
- ✓ отклоняться от маршрута, указанного и/или согласованного в заказе;
- ✓ оказывать большой объем услуг, не согласованный с вашим координатором или нашим оператором, по просьбе пациента;
- ✓ скрывать от координатора или нашего оператора факт отказа пациента от поездки или его не встречи;

По каждому выявленному случаю оказания услуг с нарушением правил обслуживания проводится расследование отделом контроля качества Рустрасфер, выносится решение о полной или частичной оплате услуг, или согласовываются иные способы компенсации стоимости услуг нашему Заказчику.

Услуги считаются невыполненными и могут быть не оплачены Вам в следующих случаях:



- ✓ пациент не смог найти водителя и после обращения пациента в службу поддержки проблема не была решена в течение 30 минут;
- ✓ водитель опоздал, и пациент не воспользовался услугами;
- ✓ водитель не прибыл в соответствии с информацией расписания прибытия / отбытия рейсов, не дождался пациента;
- ✓ пациент отказался воспользоваться услугой из-за отсутствия подтвержденных дополнительных услуг (например, ожидания пациента в месте или адресе, указанном в заказе; детского кресла; встречи с табличкой; свободного багажного отделения; некурящего салон и т. д.).

Уважаемый партнер, знания всех вышеперечисленных условий и их точное исполнение является залогом хорошо выполненной Вами работы.

Мы будем рады совместно с Вами оказывать высокий уровень сервиса пассажирских перевозок пациентов в самых важных городах России и мира и всегда готовы оказать Вам любую поддержку по телефонам:



Трансферы



Такси
межгород



Помощь
водителя



Курьерская
доставка



Маска при
обслуживании



Наличие масок
в резерве



Антисептик
в салоне



Внимательность

Компания Рустрансфер
+7(800) 200 4017
+7(495) 128 3601
+7(923) 500 8282

Счастливого пути!