



**Всероссийский конгресс**  
**«Лидерство и инновации –**  
**путь к новым достижениям»**  
**17 – 19 октября 2017 г., г. Санкт-Петербург**

# **Контакт-центр: доступность медицинской помощи. Опыт работы КДЦ г. Омска**

***С. А. Бахта,***  
***старшая медицинская сестра***  
***отдела клинико-экспертной и организационно-***  
***методической работы БУЗОО «Клинический***  
***диагностический центр», г. Омск***

# Доступность медицинской помощи



# Цели контакт-центра

- ❑ полное удовлетворение граждан в получении оперативной и достоверной информации об услугах центра;
- ❑ обеспечение удобства обслуживания и своевременной реакции на поступающие обращения;
- ❑ поддержание высокого статуса КДЦ.



# Первоначально планировалось создание call-центра КДЦ

- ❑ 1000 звонков в день;
- ❑ диспетчерская служба (2 сотрудника);
- ❑ справочная служба (1 – 2 сотрудника);
- ❑ до 15% непринятых звонков;
- ❑ продолжительность разговора - 5 – 7 мин.





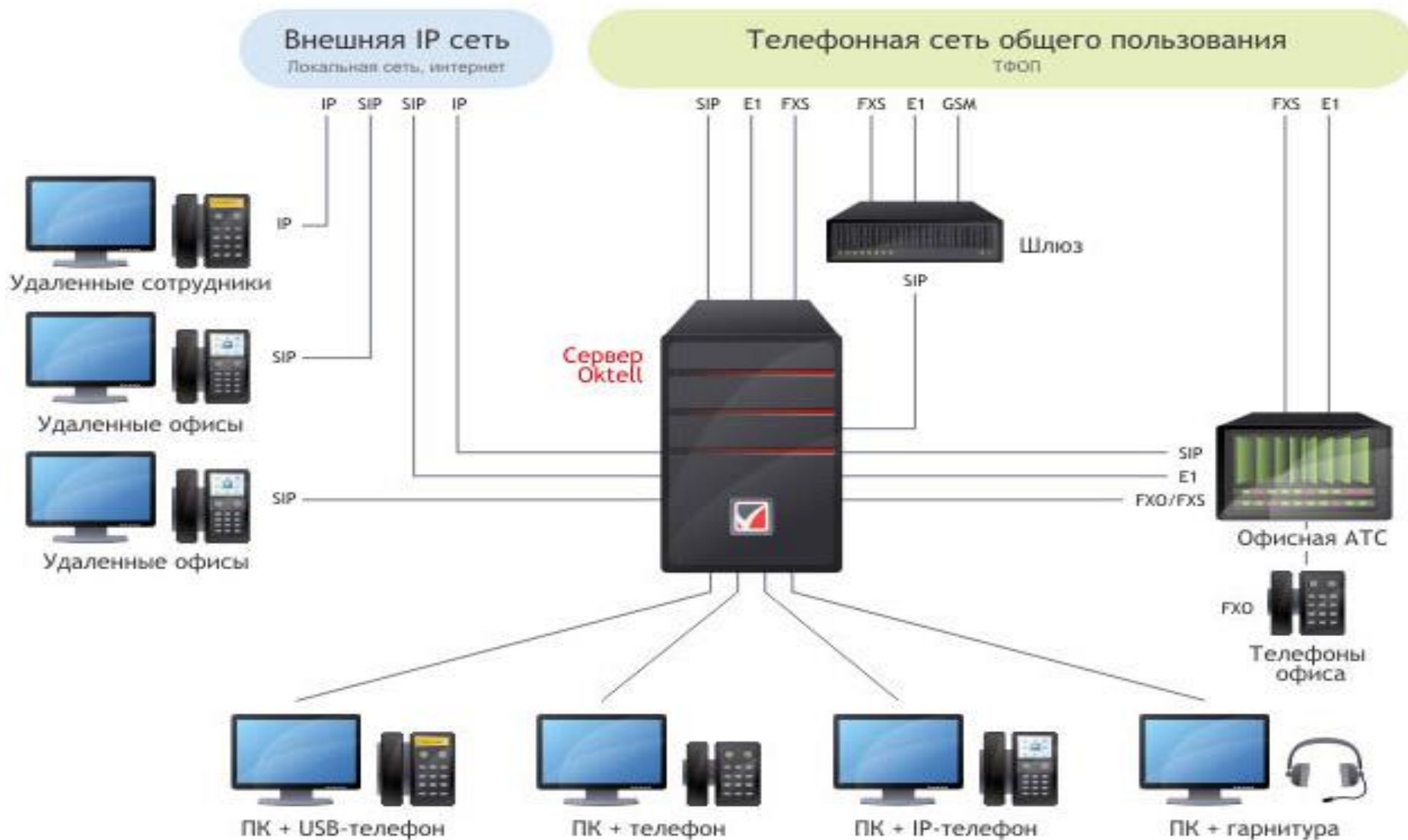
# Контакт-центр КДЦ



# Задачи контакт-центра

- ❑ повышение сервисного информационного обслуживания населения области по вопросам медицинских услуг, оказываемых в учреждении, посредством связи (тел., сайт, эл. почта, соц. сети);
- ❑ предоставление населению полной достоверной, своевременной информации по мед. услугам учреждения;
- ❑ максимальное упрощение и сокращение контакта пациентов с инфраструктурой учреждения;
- ❑ повышение эффективности труда и оптимизация работы сотрудников отдела;
- ❑ обеспечение контроля качества обслуживания населения.

# Структура контакт-центра



# Функции медицинской сестры контакт-центра

---

- ☐ прием входящих телефонных звонков;
- ☐ профессиональное предоставление достоверной и полной информации пациентам в рамках своей компетенции;
- ☐ запись пациентов на консультативные приемы и диагностические исследования при обращении по любым каналам коммуникаций;
- ☐ грамотное внесение в базу данных полученной информации по обращениям;



# Функции медицинской сестры контакт-центра

- ☐ отправка результатов отсроченных исследований на основании заявлений пациентов по электронной почте;
- ☐ своевременное освоение новой информации в области услуг, оказываемых учреждением;
- ☐ совершение исходящих звонков, с целью сообщения пациенту информации при изменении в работе учреждения или для проведения анкетирования;
- ☐ поиск и предложение оптимальных решений пациенту в связи с обращением.

# Тренинг «Профессиональный сервис в работе оператора call-центра»



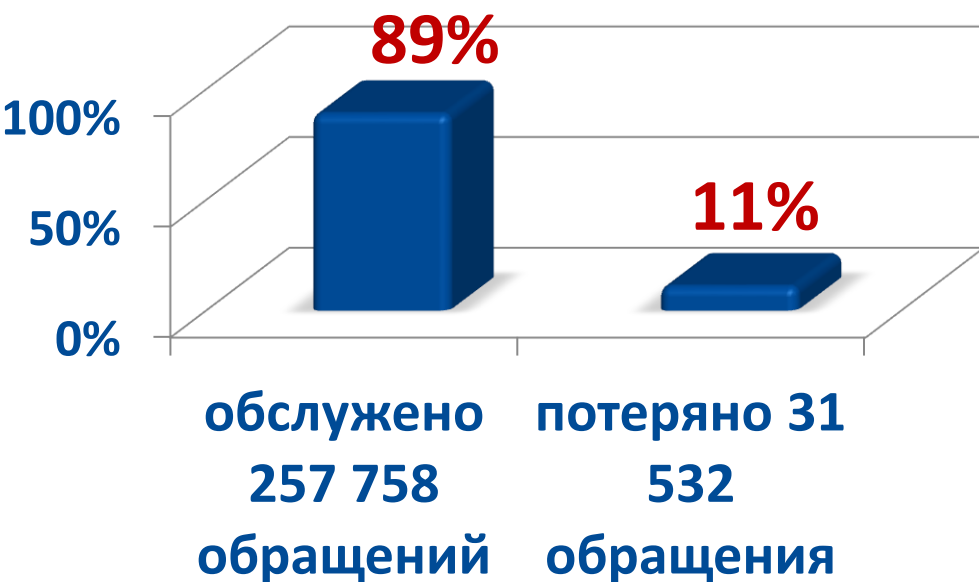
**Главная задача тренинга – освоение сотрудниками контакт-центра эффективной техники общения в телефонных разговорах с пациентами**

# Тренинг «Профессиональный сервис в работе оператора call-центра»



# Результаты работы контакт-центра

Всего обращений за 2016 г. – 289 290.



- ☐ улучшение качества обслуживания;
- ☐ снижение количества телефонных обращений непосредственно в структурные подразделения учреждения;
- ☐ уменьшение продолжительности телефонного разговора.



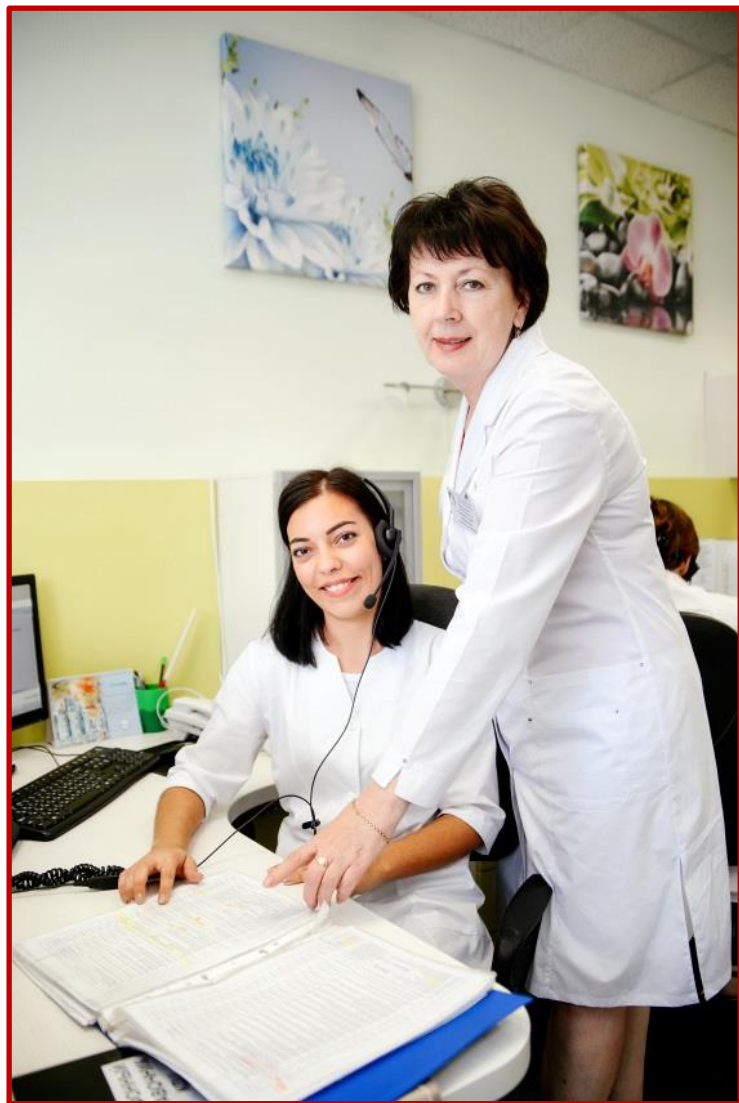
# Задачи дальнейшего развития контакт-центра

---

- ☐ сведение к минимуму количества низко оцененных пациентами звонков;
  - ☐ минимизация количества пропущенных звонков;
  - ☐ развитие направлений обратной связи;
  - ☐ внедрение новых функциональных возможностей программы;
  - ☐ организация и проведение маркетинговых исследований посредством телефонной линии.
-



# **Сотрудник контакт-центра - составляющая имиджа учреждения**



**Меняем тактику  
поведения: не просто  
отвечаем на звонки,  
а занимаем активную  
позицию при ведении  
диалога**



**Всероссийский конгресс**  
**«Лидерство и инновации –**  
**путь к новым достижениям»**  
**17 – 19 октября 2017 г., г. Санкт-Петербург**

**Благодарю за внимание!**