

**Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Нижегородской области
«Городская поликлиника № 4 Канавинского района
г. Нижнего Новгорода»
(ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района»)**

ПРИКАЗ

№ 128.5-У

11 ноября 2022 года

[Об усовершенствовании деятельности колл-центра
ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4»]

В целях унификации и дальнейшего совершенствования организации
первичной медико-санитарной помощи населению

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. УТВЕРДИТЬ:

- 1.1. Правила организации деятельности колл-центра (приложение 1);
 - 1.2. Алгоритм обратной связи и информирования пациентов по телефону для администратора колл-центра (приложение 2);
 - 1.3. Речевые модули, алгоритмы работы администраторов колл-центра (приложение 3);
 - 1.4. Механизм листа ожидания (приложение 4);
 - 1.5. График обучения сотрудников колл-центра алгоритмам и речевым модулям (приложение 5).
2. Главной медицинской сестре обеспечить контроль за соблюдением алгоритмов и речевых модулей посредством прослушивания записей разговоров, еженедельно, с проработкой ошибок.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Мартынову С.В.

Главный врач



И. А. Пудова

Правила организации деятельности колл-центра поликлиники
в ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района
г.Н.Новгорода»

1. Колл-центр организуется на функциональной основе из сотрудников подразделения общеполиклинического немедицинского персонала.
2. Работу в колл-центре осуществляет администратор, прошедший обучение по разработанным алгоритмам.
3. Режим работы колл-центра утверждается главным врачом.
4. Непосредственное руководство и организацию деятельности колл-центра осуществляет главная медицинская сестра Драченко С.Ф.
5. Методическое руководство работой колл-центра осуществляет главная медицинская сестра Драченко С.Ф.

Функции колл-центра

- ✓ Администратор колл-центра на основании обращения пациента осуществляет его идентификацию. Пациент сообщает администратору колл-центра номер полиса ОМС, ФИО, дату рождения. Администратор колл-центра вводит в ЕЦП номер полиса ОМС и сравнивает сведения о пациенте в системе с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения только неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.
- ✓ Далее администратор уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. Администратор колл-центра уточняет у пациента специальность врача, выбирает в системе врача, а если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, предлагает пациенту выбрать врача. Проверяет в системе наличие свободных слотов для записи в пределах горизонта записи. При наличии свободных слотов информирует пациента и предлагает ему выбрать наиболее удобную дату и время записи. При выборе пациентом даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона.
- ✓ При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи предлагает пациенту записаться в «Лист ожидания»

- ✓ Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе пациента является его обращение, а для внесения изменений в запись на прием к врачу по инициативе медицинской организации – отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации. При обращении пациента для внесения изменений в запись на прием к врачу администратор колл-центра повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов.

Алгоритм обратной связи и информирования пациентов

- Перед явкой пациента требуется информирование о времени записи в медицинскую организацию заблаговременно (24–48 часов до момента записи).
- В ходе разговора по телефону важно получить подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованное дату и время. В случае отказа пациента от записи слот расписания требуется освободить, а с пациентом согласовать альтернативные дату и время.
- После подтверждения пациентом готовности к визиту в зарезервированное время нужно еще раз сообщить ему информацию о деталях записи: дату, время, дополнительные условия, наименование и адрес учреждения.

Правила информирования пациента по телефону

Стоит помнить о том, что ключевая задача медицинского и немедицинского персонала состоит в решении медицинской проблемы пациента.

При общении с пациентом необходимо использовать скрипты разговора или речевые модули, что позволяет грамотно выстроить ответы на любые возражения, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного предложения, легко и безболезненно работать с жалобами. В описании рекомендуемых приемов общения администратора колл-центра настоящие рекомендации ограничиваются тем, чего говорить не следует. Специфика общения с пациентом заключается в том, что заучивание и каждодневное использование стандартных модулей неэффективно в случае наличия у администратора колл-центра глубоких ошибок в общении. Такими ошибками является использование фраз-провокаторов, которые нельзя употреблять в общении.

Примерный перечень фраз-провокаторов

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
– Девушка – Женщина – Молодой человек – Мужчина	– Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. Например, «Скажите, пожалуйста...»
– Нет – Нельзя («так оформлять нельзя») – Не получится («завтра не получится») – Не принимает («завтра доктор не принимает») – Невозможно – Но	– Я предлагаю... – Можно («можно оформить по-другому») – Получится, только если... – В нашем с Вами случае возможно только... – Доктор принимает... – В данной ситуации... – Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...
– Ваша проблема	– Этот вопрос... – Наш вопрос... – Наша с вами ситуация...
– Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звончек	– Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
– Вы не поняли – Вы меня не слышите	– Наверно, я не точно выразился... – Я хочу сказать...

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
	– Я имею ввиду...
– Простите за беспокойство	– Уточните, пожалуйста...
<ul style="list-style-type: none"> – Я не знаю – Я думаю, что... – Наверное... – Скорее всего... – У меня нет такой информации 	<ul style="list-style-type: none"> – Одну минуту, пожалуйста, я уточню... – Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся...
<ul style="list-style-type: none"> – Ничего не можем сделать для Вас – Не могу Вам ничего предложить – Ничем не могу вам помочь – Ничего не могу обещать – Это от нас не зависит 	<ul style="list-style-type: none"> – В этом случае Вам следует... – Вы можете сделать... – Я Вам рекомендую... – Я могу предложить...
<ul style="list-style-type: none"> – Вы должны... – Вам придется... 	– Давайте мы с Вами сделаем следующее...
<ul style="list-style-type: none"> – Естественно – Конечно же – Само собой разумеется – И так понятно, что... 	<ul style="list-style-type: none"> – Вы сказали все верно – Вы правильно все поняли
<ul style="list-style-type: none"> – Главный врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить 	<ul style="list-style-type: none"> – Решение этого вопроса находится в моей компетенции – Давайте посмотрим, что можно сделать
<ul style="list-style-type: none"> – А мы-то здесь причем? – Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) – Не знаю, кто Вам такое сказал 	<ul style="list-style-type: none"> – Мы разберемся в сложившейся ситуации – Приношу Вам свои извинения – Приносим извинения
<ul style="list-style-type: none"> – Мы этого не делаем (не предоставляем) 	<ul style="list-style-type: none"> – Мы делаем только... – Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его приема.
<ul style="list-style-type: none"> – Этого не может быть – Вы что-то путаете 	– Давайте уточним
<ul style="list-style-type: none"> – Точных сроков сказать не могу 	<ul style="list-style-type: none"> – Точные сроки сейчас назвать трудно – Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста...
<ul style="list-style-type: none"> – Это Ваша вина – Это не наша вина, что... 	– Я могу предложить...
<ul style="list-style-type: none"> – Что Вас еще не устраивает? 	– Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
<ul style="list-style-type: none"> – А зачем Вы это сделали? 	– Я правильно Вас понял(а)?
<ul style="list-style-type: none"> – Вообще-то... 	– Могу отметить, что
<ul style="list-style-type: none"> – Вы меня, конечно, извините, но... 	– Хочу обратить Ваше внимание на то, что...
<ul style="list-style-type: none"> – Я Вам уже говорил(а) 	– Хочу обратить Ваше внимание на то,

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
	что...

Таким образом, недопустимы в употреблении фразы и интонации:

- демонстрирующие безучастность и безразличие;
- трактуемые как попытка уйти от ответственности или прямо говорящие о безответственности;
- отражающие безынициативность или нежелание помочь;
- любые оценочные суждения прямые или завуалированные оскорбления;
- фразы, не несущие конкретного смысла.

Определение экстренного и неотложного обращения пациента

№ п / п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
1	Боль в груди	1. Имеются ли боли за грудиной? 2. Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? 3. Имеется ли бледность, липкий пот? 4. Имеется ли затрудненное дыхание? 5. Был ли ранее инфаркт? 6. Была ли травма?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1, 3-6	Неотложная
2	Высокое давление	1. Имеется ли боль в области сердца? 2. Имеется ли затрудненное дыхание? 3. Имеется ли рвота? 4. Имеется ли онемение руки, ноги? 5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли беременность?	«Да» на один из вопросов 1-7	Экстренная
			«Нет» на вопросы 1-7	Неотложная
3	Высокая температура	1. Имеется ли потеря сознания?	«Да» на один из вопросов 1-	Экстренная

№ п / п	Основная жалоба пациента	Перечень вопросов для формирования повода к вызову	Вариант ответа	Форма вызова
	ра	2. Имеются ли судороги? 3. Имеются ли боли в животе? 4. Имеется ли рвота? 5. Имеется ли затрудненное дыхание?	5 «Нет» на вопросы 1-5	Неотложная
4	Головокружение	1. Была ли травма? 2. Имеются ли боли в области сердца? 3. Имеется ли кровотечение? 4. Имеется ли онемение руки, ноги? 5. Имеется ли асимметрия лица? 6. Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? 7. Имеется ли рвота? 8. Имеются ли боли в животе?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8 «Нет» на вопросы 1-8	Экстренная Неотложная

Стандарт работы администратора регистратуры

Приветствие и начало разговора	добрый день, слушаю Вас (чем могу помочь)? Представиться – администратор....
Выявление причин обращения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Первичный прием. <ul style="list-style-type: none"> - вы обратились к нам впервые? - какой день вам удобен для приема? 2. Повторный прием. <ul style="list-style-type: none"> -к какому специалисту вас записать? 3. Записать врачу на плановый прием, к которому нет свободных бирок: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Поставить пациента в очередь на запись к врачу в ЕЦП ➤ При появлении свободных бирок осуществить запись и оповестить

	<p>пациента о дате и времени приема</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Если у пациента острая боль или состояние, то ориентировать на 112 кабинет. <p>4. Если пациент просит записать вызов на дом и его нет в базе ЕЦП:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Принять вызов ➤ Внести в систему ФИО, дату рождения, рабочий статус.
<p>Уточнение информации, проверка паспортной части (паспорт, прописка, проживание, СНИЛС, № телефона)</p>	<p>для записи сейчас необходимы следующие документы...</p> <p>если пациента нет в базе ЕЦП отвечаем:</p> <p>« Вам необходимо прийти в поликлинику, для внесения информации в базу данных, при себе иметь паспорт, СНИЛС и медицинский полис »</p>
<p>Инструктаж</p>	<p>Подойдите, пожалуйста, на прием Дата, время, кабинет, этаж.</p> <p>или</p> <p>Хорошо, вы записаны на прием к специалисту, день, время, кабинет с собой необходимо принести....</p>
<p>Прощание</p>	<p>всего Вам доброго, до свиданья</p>

Функционал механизма «Лист ожидания»

- ✓ Внедрение механизма «Лист ожидания» позволяет фиксировать информацию о необходимости записи граждан в медицинские организации, в том числе в условиях отсутствия свободных слотов в расписании. При внедрении данного механизма значительно снижается риск того, что пациент не получит медицинскую помощь в гарантированные сроки, и, как следствие, снижение удовлетворенности медицинской помощью. Кроме того, в случае отмены/изменения записи на прием в медицинскую организацию другими пациентами возможно оперативное управление и заполнение расписания пациентами из «Листа ожидания».
- ✓ Важным условием функционирования механизма является гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные Программой государственных гарантий, в том числе за счет маршрутизации пациентов, перераспределения функций персонала медицинских организаций и иных организационных решений.

Инструкции по формированию «Листа ожидания»

- Ответственному за работу с расписанием в колл-центре следует отслеживать изменение в расписании, в том числе появление вакантных слотов. Следует организовать систему уведомлений об освобождении слотов (при наличии) или его работу с электронным отчетом, который отображает вакантные слоты. При этом отчет должен иметь фильтрацию по диапазону времени. Ответственному за работу с расписанием следует отслеживать появление вакантных слотов для записи пациентов из «Листа ожидания».
- После появления вакантных слотов ответственный за работу с расписанием должен связаться с первым стоящим в очереди «Листа ожидания» пациентом, предложить ему освободившиеся дату и время приема и получить обратную связь о согласии/не согласии записи в освободившееся время. В случае согласия пациента на запись к врачу в предложенное время статус заявки в «Листе ожидания» (МИС) меняется на «Переведена в запись».
- Если пациент отказывается от предложенного времени, порядок его очереди сохраняется, а ответственный за работу с расписанием

обзванивает следующего стоящего в очереди пациента. В любом случае необходимо обеспечить запись пациента в течение срока, установленного Территориальной программой государственных гарантий.

График обучения сотрудников колл-центра алгоритмам и речевым модулям

Тема	Периодичность	Ответственный
Примерный перечень фраз-провокаторов	Ежемесячно	Главная медицинская сестра
Стандарт работы администратора регистратуры	Ежемесячно	Главная медицинская сестра
Определение экстренного и неотложного обращения пациента	Ежемесячно	Главная медицинская сестра
Функционал механизма «Лист ожидания» и инструкции по формированию «Листа ожидания»	Ежемесячно	Главная медицинская сестра
Алгоритм обратной связи и информирования пациентов	Ежемесячно	Главная медицинская сестра