

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«ГРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №2»

Г. Волжский

ПРИКАЗ

01.12 2022 г

№ 496/3-П

Об утверждении речевых модулей, алгоритмов работы оператора колл-центра поликлиники, оператора регистратуры, администратора по работе с Инфоматом, графике обучения сотрудников, порядке контроля за соблюдением алгоритмов в ГБУЗ «Городская больница №2».

В целях предоставления исчерпывающей информации и организации оказания медицинской помощи прикрепленному населению, дальнейшего совершенствования работы колл-центра поликлиники приказываю:

1. Утвердить типовой речевой модуль обработки телефонных обращений граждан в соответствии с приложением №1 к настоящему приказу.
2. Утвердить типовой речевой модуль взаимодействия оператора регистратуры с пациентом при актуализации записи на прием к врачу в соответствии с приложением №2 к настоящему приказу.
3. Утвердить алгоритмы работы оператора колл-центра, оператора регистратуры, администратора поликлиники по работе с Инфоматом в соответствии с приложением №3 к настоящему приказу.
4. Назначить ответственным за организацию работы колл-центра заведующего поликлиникой врача-терапевта О.Г.Малюгину.
5. Незамедительно провести обучение операторов колл-центра работе с типовым речевым модулем обработки телефонных обращений граждан и алгоритмом работы оператора колл-центра.
6. Провести обучение операторов регистратуры и администраторов по работе с Инфоматом с типовыми речевыми модулями и алгоритмами работы.
7. Старшей медицинской сестре поликлиники Н.Н.Маландиной осуществлять ежедневный контроль за соблюдением алгоритмов работы операторов колл-центра, операторов регистратуры и администраторов по работе с Инфоматом с предоставлением информации заведующему поликлиникой О.Г.Малюгиной.
8. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по клинко-экспертной работе С.Н.Рябову.

Главный врач



О.Н.Грошечая

Исп. О.Г.Малюгина



Алгоритм действий оператора при обработке обращения записи на прием к врачу и вызова врача на дом

№ п/п	Действие	Использование речевого модуля
1	Уточнить повод обращения	1.1. Речевой модуль "Начало обработки обращения»
2	Обработка обращения в соответствии с профилем «Запись на прием»	2.1 Речевой модуль «Запись на прием»
3	Обработка обращения в соответствии с профилем «Вызов врача на дом»	3.1 Речевой модуль «Вызов врача на дом»
4	Завершить обработку обращения	Речевой модуль «Завершение обработки обращения»

1.1. Речевой модуль "Начало обработки обращения»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя)	Представиться
3	Как я могу к Вам обращаться?	Далее обращаться только по имени/имени, отчеству
4	Какая помощь Вам требуется?	Уточнить повод обращения
5		Если повод обращения соответствует профилю пункта обработки, продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
	Извините, в соответствии с профилем Вашего обращения звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста. Спасибо за звонок! Всего доброго!	Если повод обращения не соответствует профилю пункта обработки, автоматически перенаправить обращение оператору обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (назовите ФИО пациента). Уточните дату рождения	Выполнить идентификацию пациента в медицинской информационной системе
	Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС	При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу



3		При удачной попытке идентификации продолжить обработку обращения
	К сожалению, в медицинской информационной системе Ваша карточка не найдена	При неудачной попытке идентификации пациента продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Отсутствует прикрепление к медицинской организации»
4	Назовите врача, на прием к которому желаете записаться	Открыть вкладку «Запись на прием» Открыть соответствующую вкладку врача
5	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
6	К сожалению, все расписание занято. Расписание обновляется ежедневно (указать конкретное время обновления). Вы можете перезвонить позднее. Напоминаю Вам, что в условиях риска распространения новой коронавирусной инфекции все приемы в медицинской организации осуществляются по предварительной записи. В случае острой респираторной инфекции необходимо вызывать врача на дом. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения  При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"
7	В электронном расписании имеются свободные талоны для записи (указать время). Какое время будет для Вас удобным?	Оформить предварительную запись на прием
8	Давайте сверим данные. Оформлена предварительная запись на прием (указать прием, дату и время приема), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	При положительном ответе продолжить обработку обращения  При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
	Напоминаю Вам, что в условиях риска распространения новой коронавирусной инфекции все приемы в медицинской организации осуществляются по предварительной записи. В случае острой респираторной инфекции необходимо	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"



	вызывать врача на дом. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	
--	--	--

### 2.1.2 Речевой модуль «Отсутствует прикрепление к медицинской организации»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Для прикрепления к медицинской организации рекомендую Вам обратиться в поликлинику по месту проживания. При обращении необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документ подтверждающий факт медицинского страхования (полис ОМС, временное свидетельство)	При отсутствии прикрепления к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи информировать гражданина в отношении порядка прикрепления к медицинской организации. Предоставить контактную информацию поликлиники по месту проживания. Перейти к завершению обработки обращения
2	Сообщите адрес фактического проживания для поиска контактной информации Вашей поликлиники	Определить медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу фактического проживания
3	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
4	Поликлиника находится по адресу (указать адрес), контактный телефон (указать телефон)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

### 2.1.3 Речевой модуль «Отсутствуют свободные талоны предварительной записи»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	К сожалению, в электронном расписании нет свободных талонов для записи. Расписание обновляется ежедневно (указать конкретное время обновления). Вы можете перезвонить позднее	Информировать гражданина
2	Напоминаю Вам, что в условиях риска распространения новой коронавирусной инфекции все приемы в медицинской организации осуществляются по предварительной записи. В случае острой респираторной инфекции необходимо вызывать врача на дом. В случае	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"



	ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	
--	--	--

#### 2.1.4 Речевой модуль «Вызов врача на дом»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, квартира, код домофона	Открыть вкладку "Вызов врача на дом". Оформить вызов врача на дом.
2	Пожалуйста, подождите минуту. Информация загружается. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента)	Внести сведения в соответствующее поле
4	Что Вас беспокоит? (Какие жалобы у пациента?)	Собрать жалобы. Внести сведения в соответствующем поле карточки вызова врача на дом
5	У Вас отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания? (У пациента отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания?)	При отсутствии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций, уточнить их отсутствие. При наличии - внести дополнение в соответствующее поле. При наличии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций сделать отметку "Приоритет обслуживания вызова" или передать вызов в отделение неотложной помощи
6	В случае необходимости могу передать информацию на станцию (отделение) скорой медицинской помощи. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора.	При отсутствии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи продолжить обработку обращения При наличии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи перевести вызов в службу скорой медицинской помощи. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
7	Скажите пожалуйста, по данному поводу ранее вызывали врача на дом?	При положительном ответе сделать отметку "Повторный вызов. Врач не пришел"
8	Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи в ходе выполнения вызова	Внести сведения в соответствующее поле
9	Давайте сверим данные. Оформлен вызов врача на дом по адресу (указать	При положительном ответе продолжить обработку обращения

	адрес), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
10	Ваш вызов врача на дом передан в медицинскую организацию. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

### 3.1 Речевой модуль «Завершение обработки обращения»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу еще чем-то вам помочь?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
2	Спасибо за Ваш звонок! Всего доброго!	Завершить обработку обращения



## Алгоритм действий оператора колл-центра МО

1. Приветствие пациента
2. Определение цели обращения
  - 2.1 Определение экстренного или неотложного обращения пациента
    - 2.1.1 Вызов скорой помощи на адрес пациента и сообщение об этом пациенту при необходимости в оказании экстренной и неотложной помощи
  - 2.2 При возможности обработки обращения без записи на прием к врачу проводит маршрутизацию пациента в необходимый кабинет или отделение
  - 2.3 При необходимости записи на прием к врачу – определяет удобное время для пациента и производит запись
  - 2.4 При необходимости вызова врача на дом производит запись вызова
3. Доводит до пациента информацию о деталях записи (дата, время, условие)
4. Прощание с пациентом и завершение контакта

## Алгоритм действий оператора регистратуры медицинской организации

1. Приветствие пациента
2. Определение: пациент с предварительной записью или без записи
  - 2.1 Предварительная запись: первично или повторно
    - 2.1.1 Первично: проверка корректности внесенных данных по документам пациента в РИСЗ «Инфоклиника» и направление пациента в кабинет врача
    - 2.1.2 Повторно: сразу направление в кабинет врача
  - 2.2 Пациент без предварительной записи: определение необходимости в оказании медицинской помощи или оформление документации
    - 2.2.1 При отсутствии необходимости в записи на прием к врачу, пациент направляется в кабинет оформления документации, направлений или отделение медицинской профилактики
    - 2.2.2 При необходимости в оказании неотложной помощи пациент направляется в кабинет неотложной помощи
    - 2.2.3 При необходимости в плановой медицинской помощи осуществляет направление в доврачебный кабинет, или при наличии записи на текущую дату записывает на прием к врачу, или производит запись на прием на удобную дату для пациента
3. Прощание с пациентом

Алгоритм действий администратора медицинской организации  
(помощь при работе с инфоматом)

1. Приветствие пациента
2. Узнает цель посещения пациентом поликлиники
3. Определяет необходимость записи не на прием к врачу или организация посещения поликлиники без приема врача (кабинет выдачи справок, льготных рецептов)
4. Производит запись на прием к врачу
5. Выдает пациенту талон записи на прием к врачу специалисту
6. Повторяет для пациента дату, время приема врача, ФИО врача, кабинет
7. Напоминает о необходимости предоставления в регистратуру поликлиники документов для проверки корректности данных в РИСЗ «Инфоклиника»
8. Прощание с пациентом