

**Типовое положение  
о создании Колл-центров в медицинских организациях**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы Колл-центра в медицинских организациях.

1.2. Колл-центры создаются в медицинских организациях для повышения удовлетворенности качества и доступности услуг, предоставляемых в области здравоохранения, предоставления необходимой справочной информации о предоставляемых медицинских услугах в медицинских организациях, а также осуществляют запись на прием к врачам-специалистам.

1.3. Колл-центр руководствуется в своей деятельности Федеральными законами, указами и распоряжениями Правительства РФ, законами Владимирской области, указами и распоряжениями Губернатора Владимирской области, приказами и инструкциями Министерства здравоохранения РФ, правовыми актами Департамента здравоохранения Владимирской области и настоящим Положением.

1.4. Целью деятельности Колл-центра является снижение временных затрат граждан на получение медицинской помощи независимо от места их проживания за счет повышения доступности информации о порядке оказания медицинских услуг посредством телефонного обслуживания и интернет-технологий.

1.5. Работа Колл-центра организуется в пределах штатной численности и координируется руководством медицинской организации.

1.6. Колл-центр организуется в амбулаторных подразделениях медицинской организации с учетом численности обслуживаемого населения, в том числе привлекая волонтерские организации, с целью:

- приема вызова врача на дом;
- записи на прием к врачу;
- записи на проведение диагностических исследований по назначению лечащего врача;
- предоставления справочной информации о работе медицинской организации;
- приема обращений граждан.

1.7. Администратор Колл-центра - работник медицинской организации, назначенный приказом руководителя медицинской организации ответственным за осуществление контроля работы с обращениями граждан, проведение аналитических работ и разработку предложений и мероприятий, направленных на обеспечение доступности и повышение качества медицинской помощи.

## **2. Задачи**

2. Задачами Колл-центра являются:

- 2.1. обработка запросов, полученных от граждан по телефону или через интернет о порядке оказания медицинских услуг в медицинской организации;
- 2.2. запись граждан на прием к врачам - специалистам;
- 2.3. предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания медицинской помощи;
- 2.4. ведение журнала регистрации поступивших звонков и обращений на сайте (с указанием даты, времени разговора и причины обращения) в целях получения данных для мониторинга и контроля качества предоставления услуг;
- 2.5. организация «обратной связи» с населением для получения информации, касающейся вопросов оказания медицинских услуг.

## **3. Основные функции**

3. Должностные обязанности операторов Колл-центра медицинской организации:

- 3.1. прием входящих звонков;
- 3.2. предоставление информации о деятельности медицинской организации;
- 3.3. принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях;
- 3.4. документальное оформление заявок;
- 3.5. обработка заявок пациентов с сайта;
- 3.6. подготовка отчетов о выполненной работе;
- 3.7. совершение исходящих звонков (обзвон граждан с целью сообщения/получения информации);
- 3.8. проведение анкетирования или опроса населения, ввод в базу данных полученной информации.

## **4. Порядок аналитической работы**

4.1. Оператор ежемесячно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан.

4.2. Руководство медицинской организации ежеквартально анализирует работу Колл-центра с обращениями граждан (письменными и устными), в том числе по результатам контроля работы операторов за отчетный период и принимает необходимые меры по совершенствованию работы Колл-центра.

4.3. Информация о функционировании и режиме работы Колл-центра размещается на официальном сайте медицинской организации, а также на информационных стендах медицинской организации.