



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«СЫСОЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
с. Визинга

«СЫКТЫВ РАЙОНСА ШÖР БОЛЬНИЧА»

КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ЙÖЗЛЫСЬ ДЗОНЬВИДЗАЛУН ВИДЗАН КАНМУ СЬÖМКУД УЧРЕЖДЕНИЕ

П Р И К А З
ТШÖКТÖД

«11» августа 2023 года

№ 187а

О внедрении регламента «Организация записи на приём» в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ».

В целях формирования единых подходов при организации первичной медико-санитарной помощи населению Республики Коми, повышения доступности первичной медико-санитарной помощи, а также во исполнение приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 мая 2012 г. № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» и методических рекомендаций ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 ноября 2022 г. №12-22 «Организация записи на приём к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры» и приказа МЗ РК № 1173-р от 26 мая 2023г. «Об организации предварительной записи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внедрить регламент «Организация записи на прием к врачу» (Приложение № 1) к настоящему приказу;
2. Утвердить типовой набор слотов в отношении врачей – специалистов ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», нормы времени приёма 1 пациента, а также продолжительность рабочего времени на приеме в поликлинике (Приложение № 2, 3) к настоящему приказу;
4. Секретарю обеспечить ознакомление с регламентом;
3. Утвердить Положение о речевых модулях (Приложение № 4) к настоящему приказу;
4. Секретарю обеспечить ознакомление с регламентом «Организация записи на прием к врачу» работников амбулаторно – поликлинического отделения ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ».
5. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по поликлинической работе Полтавскую Н.В.

И.о. главного врача ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»

Бессонова Г.М

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. главного врача «Сысольская ЦРБ»
Бессонова Г.М.

РЕГЛАМЕНТ «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЁМ К ВРАЧУ»

1. Общие положения.

Настоящий Регламент «Организация записи на прием к врачу» (далее - Регламент) предназначен для унификации процессов составления, ведения, актуализации расписания приема в ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ».

Регламент представляет собой описание последовательности действий, подходов и сроков формирования, ведения расписания, маршрутизации пациентов при осуществлении записи на прием, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса. Регламент определяет единые требования к формированию расписания приема врачей и записи на приём к врачу.

Важным условием организации предварительной записи является гарантированное оказание медицинской помощи обратившемуся пациенту в сроки, установленные Программой государственных гарантий, в том числе за счет маршрутизации пациентов, перераспределения функций персонала ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ» и иных организационных решений.

Конечной целью Регламента является повышение доступности амбулаторной помощи населению, проживающему на территории Сысольского района.

2. Термины и определения

Термины	Определение
Вакантный слот	Слот, доступный для записи
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Дистанционные обращения	Любые обращения пациентов или их законных представителей, направляемые в медицинскую организацию опосредованно
Инфомат	Терминал, предназначенный для записи в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» и предоставления справочной информации
Запрос информации	Обращения, направленные на получение любой информации
Канал записи	Способ записи в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»
Колл-центр	Структурное подразделение ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», или иной организации, выполняющее функции по обработке дистанционных обращений граждан, связанных с записью на прием, для получения той или иной медицинской услуги, или получения информации о медицинской организации и порядке ее работы
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Неконкурентный слот	Слот, доступный для записи только для медицинского персонала
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Немедицинские работники	Работники ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», занимающие следующие должности: администратор, старший регистратор, регистратор, оператор, программист
Непрофильный (несвойственный) функционал	Функции, не предусмотренные профессиональным стандартом соответствующего медицинского работника, не связанные напрямую с оказанием медицинской помощи, и для выполнения которых от исполнителя не требуется наличие высшего или среднего медицинского образования
Региональный портал	Веб-портал, обеспечивающий предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе записи на прием к врачу.
Слот	Период времени в расписании приема медицинского работника, установленный для оказания единичного случая первичной медико-санитарной помощи (в т.ч. приема одного

	пациента, проведения одного диагностического исследования, проведения одной лечебной процедуры)
Типовое расписание	Последовательно составленный на месяц набор слотов, учитывающий режим работы ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», выходные и праздничные дни
Типовой набор слотов	Наборов слотов для одного врача определенной должности на один день с учетом занимаемой ставки, в разбивке на структуру конкурентных и неконкурентных слотов
Целевые обращения	Обращения, направленные на получение медицинской помощи

Сокращения и расшифровка

Сокращение	Расшифровка
МИС	Медицинская информационная система
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
БСК	Болезни системы кровообращения

3. Алгоритм ведения расписания приёма врачей

Формирование Расписания осуществляется при условии, что предварительно наименование специалистов и медицинских услуг в штатном расписании приведено в соответствие с нормативными правовыми актами.

При этом Расписание составляется по единым требованиям с учётом:

- нормы времени приёма 1 пациента, определённой для каждого специалиста (графы 4-6 Приложений 2 и 3 к настоящему Регламенту);
- длительности рабочего времени на проведение исключительно амбулаторного приема пациентов в день для каждого специалиста с учётом 5-ти дневной рабочей недели в расчете на 1,0 ставки;
- штатного расписания ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ» и укомплектованности медицинскими кадрами;
- перераспределения функций между кабинетами амбулаторного приема и иными кабинетами (кабинет медицинской профилактики);
- распределения конкурентных и неконкурентных слотов.

Время амбулаторного приема специалистом в день может быть увеличено (в пределах нормы рабочего времени) в зависимости от особенностей функционирования ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ», от демографических показателей населения, кадровой обеспеченности, сезонности заболевания и т.п.

При расчёте времени приёма пациентов специалистами в поликлинике в день рекомендуется использовать максимальную продолжительность рабочего времени врачей соответствующей специальности. Остальное время работы медицинского персонала за рамками амбулаторного приёма в пределах нормы рабочего времени должно быть направлено на работу с документами, планирование и организацию объёма работ с населением, анализом показателей здоровья, и т.п.

3.1. Роли и функции лиц, ответственных за расписание

Роль	Функции в рамках реализации
Заместитель главного врача по поликлинической работе	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует корректность расписания в МИС; - утверждает расписание медицинских работников и кабинетов; - утверждает порядок составления расписания работы медицинских ресурсов в электронном виде, интервалы приема работников по каждой должности, интервалы проведения диагностических исследований и лечебных процедур по каждому виду исследований и процедур.
Старший регистратор	<ul style="list-style-type: none"> - согласовывает и вносит корректировки в расписание медицинских работников и кабинетов; - формирует проект расписания; - собирает и готовит сведения для внесения изменения расписания медицинских работников и кабинетов в МИС.
Администратор	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проактивно формирует поток по профилактической работе; - вносит изменения в расписании в МИС; - готовит сведения о расписании медицинских работников и кабинетов; - контролирует корректность расписания в МИС; - вносит в МИС утвержденный проект расписания; - при необходимости помогает осуществить запись через информационный киоск (инфомат).
Программист	<ul style="list-style-type: none"> - администрирует пользователей МИС; - ведет классификаторы и справочники уровня ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»; - вводит данные о подразделениях ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» в МИС; - вводит данные о медицинских ресурсах в МИС; - вводит данные об участках обслуживания в МИС.
Начальник отдела кадров	<ul style="list-style-type: none"> - при приеме на работу медицинского работника на основании приказа о приеме на работу вводит о нем данные в МИС; - вводит данные о месте работы (изменении места работы) медицинского работника в ФРМР; - при увольнении медицинского работника на основании подписанного приказа о его увольнении проставляет соответствующую отметку в ФРМР.
Регистраторы колл-центра	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проводит идентификацию пациента при его обращении; - осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом цели его обращения; - осуществляет запись на прием к врачу либо перенаправляет звонок по компетенции; - при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»; - при появлении свободных слотов на запись к врачу информирует об этом пациента и при его согласии записывает его на прием к врачу из «Листа ожидания»; - проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу по инициативе Учреждения с последующей перезаписью пациента; - проактивно формирует поток по профилактической работе. - проводит информирование пациентов по телефону об отмене записи на прием к врачу по инициативе Учреждения с последующей перезаписью пациента.
Регистратор фронт-офиса	<ul style="list-style-type: none"> - устанавливает цель обращения пациента; - проводит идентификацию пациента при его обращении; - осуществляет маршрутизацию пациента на момент исполнения запроса пациента с учетом причины его обращения; - осуществляет запись на прием к врачу либо перенаправляет по компетенции; - при отсутствии свободных слотов для записи вносит данные пациента в «Лист ожидания»; - при необходимости помогает осуществить запись через информационный киоск (инфомат); - проактивно формирует поток по профилактической работе.

Средний медицинский персонал	<ul style="list-style-type: none"> - формирует запрос на запись пациента в случае направления врачом; - разъясняет пациенту его действия поданному направлению.
------------------------------	---

3.2.Порядок формирования расписания

Типовое Расписание составляется ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» на срок не менее 1 месяца на основании графиков сменности рабочего времени с учётом структуры рабочего времени медицинских работников ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» и графика работы ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ». Минимальный ежедневный горизонт доступной записи должен составлять 14 дней.

Предварительно проект Расписания на последующий месяц составляется старшим регистратором и направляется не позднее 20 дней до следующего месяца на утверждение заместителя главного врача по поликлинической работе, который в течение 5 дней рассматривает предложенный проект Расписания, при необходимости вносит корректировки, утверждает его и направляет администратору, ответственному за работу с расписанием. Администратор, ответственный за работу с расписанием, в срок не позднее 15 дней до начала следующего месяца вносит Расписание в МИС.

При необходимости внесения изменений в уже утвержденное расписание старший регистратор должен информировать главного врача, заместителя главного врача по поликлинической работе и администратора о внесении изменений в Расписание с указанием причины этих изменений, после чего администратор (или регистратор, ответственный за ведение Расписания на период отсутствия администратора) вносит изменения в МИС. При этом Расписание должно быть изменено не позднее 17:00 дня, предшествующего изменениям в Расписании, или в срочном порядке (при временной нетрудоспособности медицинского персонала или иных обстоятельствах). При этом в обязательном порядке пациенты, записанные на прием к врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день.

Таким пациентам предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего врача. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях. Ответственным за оповещение является регистратор колл-центра медицинской организации.

Контроль соответствия опубликованного Расписания приема врачей в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» действительной ситуации ежедневно должен осуществляться администратором ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ». При выявлении несоответствий в Расписании в МИС должны быть сделаны соответствующие изменения в соответствии с порядком, описанным выше.

4. Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для непосредственного оказания медицинской помощи.

С целью повышения доступности медицинской помощи и доступности записи к врачу в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» реализованы следующие мероприятия:

- 1) разделены потоки пациентов в поликлинике;
- 2) перераспределены часть функций врача участкового (врача-терапевта участкового, врача общей практики), врача-специалиста, медицинской сестры, не связанных с непосредственным приёмом пациента в поликлинике, иным работникам учреждения.

Подобная организация работы поликлиники и реализация двух вышеуказанных мероприятий является исходным условием для установления нормы времени приёма одного пациента врачом, увеличения количества слотов по предварительной записи и увеличения времени работы врача, отведённого на приём пациента в поликлинике.

4.1.Разделение потока пациентов

Для разделения потоков и распределения части посещений из кабинетов амбулаторного приёма участковых врачей в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» созданы:

- кабинет медицинской профилактики во взрослой поликлинике (режим работы: по будням с 10.00 до 16.12, вторник - выездной день);
- кабинет инфекционных заболеваний во взрослой поликлинике (режим работы: по будням с 08.00 до 11.30).

Кабинет медицинской профилактики осуществляет приём пациентов, направленных для проведения профилактических осмотров, диспансеризации отдельных групп взрослого населения, углублённой диспансеризации.

В кабинете медицинской профилактики также возможна организация приёма пациентов, состоящих на диспансерном учёте с хроническими неинфекционными заболеваниями.

В кабинете инфекционных заболеваний в период роста заболеваемости вирусных заболеваний организуется прием острых больных с признаками ОРВИ.

Наличие указанных кабинетов и отделений позволяет максимально освободить время для потока пациентов, обратившихся по предварительной записи и улучшить доступность записи на приём к врачу.

В маршрутизации пациентов при распределении потоков участвует администратор ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ».

4.2.Перераспределение функций

С целью эффективного использования рабочего времени на амбулаторный прием пациентов необходимо рациональное распределение функций между врачом амбулаторного приёма, медицинской сестрой, медицинским регистратором и прочим персоналом.

Функции врача участкового (врача-терапевта участкового), врача-специалиста:

- 1.Осмотр пациента, диагностика заболеваний и назначение медикаментозного лечения и лечебного питания;
2. Направление пациента к врачам-специалистам;
- 3.Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;
- 4.Работа с медицинской документацией;
5. Проведение экспертизы временной нетрудоспособности с оформлением листка временной нетрудоспособности при необходимости;
6. Предоставление отчетов о своей деятельности;
7. Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования;
8. Оказание медицинской помощи в неотложной и экстренной форме в медицинской организации и на дому;
9. Активное посещение маломобильных пациентов на дому для динамического наблюдения;
10. Назначение мероприятий по уходу за пациентом;
11. Организация медицинской реабилитации;
12. Организация и проведение Школ здоровья;
13. Разработка программ оздоровительных мероприятий;
14. Проведение медицинских осмотров (в том числе профилактических, предварительных периодических);

15. Представление пациента на врачебной комиссии;
16. Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;
17. Оформление экстренного извещения при выявлении инфекционного заболевания, пищевом, острым профессиональным отравлении;
18. Оформление рецептурного бланка, санаторно-курортной карты, справок, направлений на медико-социальную экспертизу;
19. Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий (карантин);
20. Контроль проведения профилактических мероприятий;
21. Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ.

Функции медицинской сестры участкового врача-педиатра,

участкового врача-терапевта, медицинской сестры врача-специалиста:

1. Определение медицинских показаний к введению ограничительных мероприятий;
2. Направление пациента на лабораторные и инструментальные обследования (оформление направления в МИС);
3. Оформление листка временной нетрудоспособности в МИС (по указанию врача);
4. Оформление рецептурного бланка, справок (по указанию врача);
5. Выполнение медицинских манипуляций по назначению лечащего врача;
6. Проведение иммунизации населения;
7. Оценка эффективности и безопасности применения медикаментозных и немедикаментозных методов лечения;
8. Обучение пациента (его законных представителей) и лиц, осуществляющих уход, приемам ухода и самоухода, консультирование по вопросам ухода и самоухода;
9. Контроль проведения профилактических мероприятий;
10. Работа с медицинской документацией;
11. Осуществление мероприятий по соблюдению санитарно-гигиенического режима в помещении;
12. Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ;
13. Участие в проведении медицинских осмотров (профилактических);
14. Организация и проведение Школ здоровья;
15. Проведение санитарно-гигиенического просвещения населения;
16. Диспансерное наблюдение за состоянием здоровья лиц, страдающих хроническими заболеваниями;
17. Проведение диспансеризации населения;
18. Подготовка списков для диспансеризации населения;
19. Ведение паспорта врачебного участка (терапевтического, педиатрического, участка врача общей практики (семейного врача));
20. Оформление экстренных извещений.

Функции для передачи медицинским регистраторам,

сотрудникам колл-центра и прочему персоналу:

1. Ведение персонализированного учета, информационной (компьютерной) базы данных состояния здоровья обслуживаемого населения;
2. Внесение в медицинскую документацию результатов лабораторных и инструментальных обследований пациентов;
3. Сопровождение пациентов на диагностические и лечебные процедуры;
4. Регулировка потока пациентов на врачебном приеме;
5. Информирование пациентов (их законных представителей) о врачебном приеме, в том числе, с целью проведения диспансерного наблюдения;

6. Предоставление информации по вопросам приема населения непосредственно или с использованием технических средств (в том числе, электронных);

7. Организация и проведение мероприятий по пропаганде ЗОЖ (участие в мероприятиях по пропаганде ЗОЖ);

8. Организация амбулаторного приема врачом-специалистом (в части записи на прием к узкому специалисту по направлению врача в случае невозможности осуществления записи из кабинета направившего врача или при записи на прием из листа ожидания).

Формирование записи на приём

Формирование записи на приём осуществляется ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ». Для этого применяется типовый набор слотов по каждой специальности врача (графы 8 и 10 Приложений № 1 и № 2 к настоящему Регламенту).

Принципы формирования типового набора слотов:

- учёт продолжительности рабочего времени на приём в неделю в часах по каждой специальности с учётом занимаемой штатной единицы;
- установление продолжительности рабочего времени на проведение исключительно амбулаторного приема пациентов в день для каждого специалиста в расчёте на 1,0 ставки с учётом работы на дому и объёма работы по ведению документации;
- учёт нормы времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача, оказывающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях по каждой специальности (графы 4 - 6 Приложений № 1 и № 2 к настоящему Регламенту);
- распределение конкурентных и неконкурентных слотов с учётом профиля врача;
- возможность записи пациента на конкурентные слоты всеми возможными способами;
- размещение всего объёма конкурентных слотов на все каналы записи.

Запись на конкурентные слоты возможна только в случае первичного приёма по заболеванию, профилактического приема и в случае первичного приема при прохождении диспансеризации и профилактического осмотра. Неконкурентные слоты составляют повторные обращения и обращения по диспансерному наблюдению пациентов с хроническими заболеваниями.

Перечень специалистов, к которым возможна самостоятельная запись из всех возможных каналов записи. К ним относятся:

- врач терапевт участковый;
- врач-педиатр участковый;
- фельдшер на участке (взрослое население);
- врач кабинета медицинской профилактики;
- акушерка смотрового кабинета;
- врач дермато-венеролог;
- врач-офтальмолог;
- врач-хирург;
- врач-оториноларинголог;
- врач-акушер-гинеколог;
- врач-психиатр-нарколог;
- врач-стоматолог;
- зубной врач;

К указанным специалистам соотношение конкурентных и неконкурентных слотов должно быть не менее, чем указано в графах 8 и 10 Приложений № 1 и № 2 к настоящему

Регламенту, при этом весь объем (количество) конкурентных слотов должен быть доступен для записи из всех каналов записи.

5. Каналы записи на приём к врачу

Запись на приём к врачу возможна различными способами через определённые каналы записи.

Канал записи	График доступа к каналу записи
С использованием ЕПГУ	Запись доступна в круглосуточном режиме
С использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг	Запись доступна в круглосуточном режиме
Путем личного обращения в регистратуру ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» или с использованием информационного киоска (инфомата)	Запись доступна в часы работы ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»
Путем личного обращения в колл-центр	Запись доступна в часы работы колл- центра
Запись по направлению медицинского работника из кабинета врача	Запись доступна в часы работы ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»

Основными видами целевых обращений являются:

- запись на первичный прием к врачу-специалисту по поводу заболевания;
- запись на повторный прием к врачу-специалисту по поводу заболевания;
- запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- запись на профилактический осмотр;
- получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности и иных документов;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- запись на вакцинацию;
- вызов врача на дом.

Обращение пациента с информационной целью не сопровождается записью на приём и не требует определения маршрутизации. Следует учитывать информационные поводы обращений пациентов с целью выявления дефектов информирования пациента и их минимизации путём размещения информации на возможных источниках информирования (сайт ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», социальные сети, стенды ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», СМИ). Уменьшение числа очных обращений в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» осуществляется за счёт улучшения доступности записи к врачу, а также за счёт полноты и своевременности сведений, размещённых в системе информирования пациентов.

Запись на приём на конкурентные слоты должна быть доступна посредством всех возможных каналов записи. Запись на неконкурентные слоты осуществляется только медицинским персоналом.

5.1. Запись через ЕПГУ

Подача пациентом заявки на прием к врачам в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» через ЕПГУ представляет собой процесс внесения записи в карту пациента в МИС, с указанием слота в расписании рабочего времени врача ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ».

Для подачи заявки на прием к врачу через ЕПГУ пациенту необходимо зарегистрироваться на портале ЕПГУ. Инструкции и методические материалы по регистрации на ЕПГУ размещены на сайте <http://www.gosuslugi.ru/>.

Возможность записи на прием через ЕПГУ доступна при наличии в МИС электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении пациента к поликлинике. Если при оформлении заявки через ЕПГУ прикрепление не найдено, пациенту необходимо лично обратиться в поликлинику и предоставить документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты в МИС и прикрепления к медицинской организации.

5.2. Запись через регистратуру или колл-центр

При обращении/звонке пациента в регистратуру или колл-центр ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» пациент сообщает сотруднику регистратуры/колл-центра ФИО, дату рождения. Также идентификация может осуществляться с использованием документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения медицинской помощи в форме неотложной помощи и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса. Сотрудник регистратуры/колл-центра уточняет у пациента цель обращения. При необходимости в соответствии с целью формируется запись на прием к врачу. При отсутствии свободных слотов или отказе пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

5.3. Запись через информационный киоск (инфомат)

При обращении в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» администратор медицинской организации направляет пациента к информационному киоску (инфомату), разъясняет (помогает) пациенту как нужно осуществить идентификацию (путем ввода номера СНИЛС). В случае, если данные о пациенте с представленным номером СНИЛС отсутствуют в системе, администратор ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» предлагает пациенту обратиться в регистратуру для создания карты в МИС и прикрепления к медицинской организации.

При успешной идентификации администратор ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» разъясняет (помогает) пациенту выбрать из списка специальность, ФИО врача, удобную дату и время в окне дисплея информационного киоска (инфомата) с доступными слотами, распечатать талон на прием.

В случае отсутствия свободных слотов администратор ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» предлагает пациенту обратиться в регистратуру для записи в Лист ожидания.

5.4. Запись на консультацию по направлению медицинского работника

Одним из каналов записи на прием является запись по направлению медицинского работника на консультацию. В случае, если медицинский работник, по результатам визита пациента, считает необходимым направить пациента на консультацию к другому специалисту, медицинский работник самостоятельно оформляет запись на вакантный слот.

При отсутствии свободных слотов или отказа пациента от предложенных дат и времени записи следует предложить пациенту записаться в «Лист ожидания».

6. Лист ожидания

В случае отсутствия свободных слотов в Расписании пациент в обязательном порядке ставится ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» в очередь в лист ожидания. Внедрение механизма Листа ожидания позволяет фиксировать информацию о необходимости записи граждан в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» в условиях отсутствия свободных слотов в Расписании. При ведении Листа ожидания 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 ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» другими пациентами возможно оперативное управление и заполнение Расписания пациентами из Листа ожидания.

Лист ожидания формируется в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» самостоятельно. При записи пациента через канал ЕПГУ или инфоматсамозаписи в интерфейсе должно быть предусмотрено уведомление о необходимости воспользоваться иным каналом связи (колл-центр или регистратура медицинской организации с указанием номера телефона) для включения в Лист ожидания. Стоит отметить, что в момент включения пациента в Лист ожидания необходимо уточнить цель его обращения. Если цель обращения не требует создания записи на прием, пациент маршрутизируется напрямую в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» или получает помощь на дому и не вносится в лист ожидания.

Ответственному лицу ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» за работу с Расписанием следует отслеживать изменение в Расписании, в том числе появление вакантных слотов для записи пациентов из листа ожидания.

После появления вакантных слотов к соответствующему специалисту ответственный за работу с Расписанием должен связаться с первым стоящим в Листе 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) должен быть изменён.

Механизм ведения Листа ожидания позволяет ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» осуществлять анализ доступности записи к врачу, равно как и анализ доступности медицинской помощи в целом и проводить корректирующие мероприятия с целью её улучшения.

7. Реализация механизма обратной связи с пациентом.

Механизмы обратной связи в зависимости от решаемых задач делятся на механизмы информирования пациента и механизмы получения информации от пациента.

Механизмы информирования - это меры передачи информации от ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» пациенту: чаще всего о дате и времени явки в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ», реже - о готовности результатов инструментальной и лабораторной диагностики или необходимости явки на прием с целью диспансерного наблюдения. Механизмы получения информации - это меры сбора важной информации от пациента: о возможности визита по предварительной записи, о динамике состояния здоровья пациента по телефону и прочее. Обратная связь является важным этапом после записи пациента в дистанционном формате.

Информирование пациента осуществляется одномоментно с выяснением цели обращения, что исключает многократные звонки, которые могут быть неудобны пациенту.

При реализации механизмов информирования в различных ситуациях в общении с пациентом необходимо задействовать различные группы специалистов: в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» администраторы, регистраторы, администраторы контактного центра и медицинские сестры. Во всех случаях такие сотрудники должны быть ознакомлены с правилами общения с пациентом по телефону, включая соответствующие речевые модули.

Механизмы информирования и получения информации могут быть реализованы посредством проактивного информирования по телефону администраторами колл-центра или регистраторами, а также с применением роботизированных сервисов обзвона и другими автоматизированными способами (чат-боты), позволяющими получить обратную связь от пациента о возможности явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи.

Перед явкой пациента требуется информирование о времени записи в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» заблаговременно (24-48 часов до момента записи). Контроль должен быть доступен на основании оценки соотношения числа, записанных на следующий день пациентов и числа исходящих вызовов в адрес пациента с целью информирования (повторные звонки не суммируются), которое должно стремиться к единице.

В ходе разговора по телефону важно получить подтверждение от пациента о готовности явки в ранее согласованную 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 медицинской организации (структурного подразделения). Все этапы общения с пациентом могут быть автоматизированы роботизированным обзвоном. Дублирующим механизмом информирования пациента о записи на прием к врачу может являться информирование SMS или сообщениями в мессенджерах (по согласованию с пациентом).

В результате организации процесса предварительного информирования пациента о записи возникнет неопределенный объем вакантных слотов в расписании. Для обеспечения большей доступности медицинской помощи применяется механизм занятия вакантных слотов из Листа ожидания.

Во всех случаях записи пациента через ЕПГУ работнику колл-центра необходимо заблаговременно (за 24-48 часов до приёма) связаться с пациентом по телефону для уточнения цели записи на приём к врачу для своевременной маршрутизации пациента напрямую в медицинскую организацию, если цель обращения не требует записи к врачу.

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. главного врача «Сысольская ЦРБ»
Бессонова Г.М.

Типовой набор слотов при 5-ти дневной рабочей неделе в расчете на 1,0оставки

Должность	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю в часах	Продолжительность рабочего времени на прием в день в минутах	Норма времени на прием одного пациента, мин.				Количество слотов конкурентных в день (не менее 60% от времени на прием)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, мин.	Количество слотов в конкурентных в день	Общая продолжительность неконкурентных слотов в день, мин.	Продолжительность рабочего времени на прием в поликлинике, час	Продолжительность рабочего времени на приеме на дому, час
			Первичный прием в связи с заболеванием	Первичный прием с профилактической целью	Повторный прием	Прием на дому						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
врач-терапевт участковый село	36	432	12	12	12	40	14	172,8	10	115,2	4,8	2,4
фельдшер на участке (взрос.население) село	36	432	12	12	12	40	12	172,8	10	115,2	4,8	2,4
врач общей практики село	36	432	14	14	14	40	12	172,8	8	115,2	4,8	2,4
врач-педиатр участковый село	36	432	10	10	10	40	13	126	8	84	3,5	3,7
врач медицинской профилактики	36	432	-	10	-	-	0	0	43	432	7,2	0
акушерка смотрового кабинета	36	432	-	12	-	-	36	432	0	0	7,2	0
врач-акушер-гинеколог	36	396	18	18	18	30	14	252	6	108	6	0,6
врач-гериатр	36	396	18	18	-	-	22	396	0	0	6,6	0
врач-дерматовенеролог	36	396	13	13	13	-	21	277,2	9	118,8	6,6	0
врач-невролог	36	396	15	15	15	30	0	0	24	360	6	0,6
врач-онколог	36	396	17	17	17	30	0	0	21	360	6	0,6
врач-	36	396	13	13	13	30	19	252	8	108	6	0,6

оториноларин голог												
врач- офтальмолог	36	396	12	12	12	30	21	252	9	108	6	0,6
врач- психиатр- нарколог	36	396	20	20	20	-	14	277,2	6	118,8	6,6	0

врач- стоматолог	33	396	25	25	25	-	10	237,6	6	158,4	6,6	0
врач- стоматолог детский (профосмотр)	33	396	-	10	-	-	0	0	40	396	6,6	0
врач-фтизиатр	30	396	14	14	14	30	12	168	5	72	4	2,6
врач-хирург (село)	36	396	15	15	15	30	17	252	7	108	6	0,6
врач- эндокринолог	36	396	14	14	14	-	0	0	28	396	6,6	0
зубной врач	33	396	25	25	25	-	10	237,6	6	158,4	6,6	0
зубной врач (профосмотр)	33	396	-	10	-	-	0	0	40	396	6,6	0

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. главного врача «Сысольская ЦРБ»
Бессонова Г.М.

Типовой набор слотов при 6-ти дневной рабочей неделе в расчете на 1,0 ставки

Должность	Продолжительность рабочего времени на прием в неделю в часах	Продолжительность рабочего времени на прием в день в минутах	Норма времени на прием одного пациента, мин.				Количество слотов конкурентных в день (не менее 60% от времени на прием)	Общая продолжительность конкурентных слотов в день, мин.	Количество слотов в некокурентных в день	Общая продолжительность некокурентных слотов в день, мин.	Продолжительность рабочего времени на прием в поликлинике, час	Продолжительность рабочего времени на приеме на дому, час
			Первичный прием в связи с заболеванием	Первичный прием с профилактической целью	Повторный прием	Прием на дому						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
врач-терапевт участковый село	36	360	12	12	12	40	12	144	8	96	4	2
фельдшер на участке(взрос. население)село	36	360	12	12	12	40	12	144	8	96	4	2
врач общей практики село	36	360	14	14	14	40	10	144	7	96	4	2
врач-педиатр участковый село	36	360	10	10	10	40	11	108	7	72	3	3

УТВЕРЖДАЮ:
И. о. главного врача «Сысольская ЦРБ»
Бессонова Г.М.

1. Положение о речевых модулях взаимодействия с пациентом при его обращении в регистратуру ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ»

Входящие обращения пациента могут поступать различными способами и условно делятся на очные (через регистратуру) и дистанционные (все остальные). На этапе определения цели обращения происходит маршрутизация пациента до момента исполнения его запроса.

Ключевая задача регистратуры состоит в решении медицинской проблемы пациента. Решение этой задачи следует начинать с момента обращения пациента.

В зависимости от целей все обращения можно разделить на запросы информации и целевые обращения.

Запросы информации – это обращения, направленные на получение любой информации («мне просто спросить»).

В случае обращения пациента с информационной целью, оператор колл-центра/регистратуры предоставляет запрашиваемую информацию и дает разъяснения в какое время и в какой кабинет необходимо обратиться для решения вопроса, при этом обеспечивает исключение предоставления сведений конфиденциального характера и составляющих врачебную тайну. Результатом рассмотрения обращения пациента с информационной целью является предоставление оператором колл центра/регистратуры информации.

Целевые обращения — это обращения, направленные на получение медицинской помощи.

Основные виды целевых обращений пациентов:

- запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний и с профилактической целью;
- запись на прием к врачу-специалисту по поводу заболеваний повторно;
- запись на прием к врачу-специалисту в рамках диспансерного наблюдения;
- запись с целью получения услуг инструментальной и/или лабораторной диагностики;
- запись для прохождения первого или второго этапа диспансеризации;
- запись на вакцинацию;
- получение назначения, направления, справки, выписки, листа нетрудоспособности и иных медицинских документов;
- получение конфиденциальной информации о медицинской помощи;
- вызов врача на дом.

2. Маршрутизация пациентов по цели обращения

В случае обращения пациента с целью получения медицинской помощи оператор колл-центра/регистратуры осуществляет целевой запрос, исключает наличие экстренного и неотложного состояния по чек-листу, определяет исполнителя, согласовывает с пациентом дату и время явки в медицинскую организацию, обеспечивает резервирование слота за пациентом. Результатом рассмотрения обращения пациента является формирование предварительной записи.

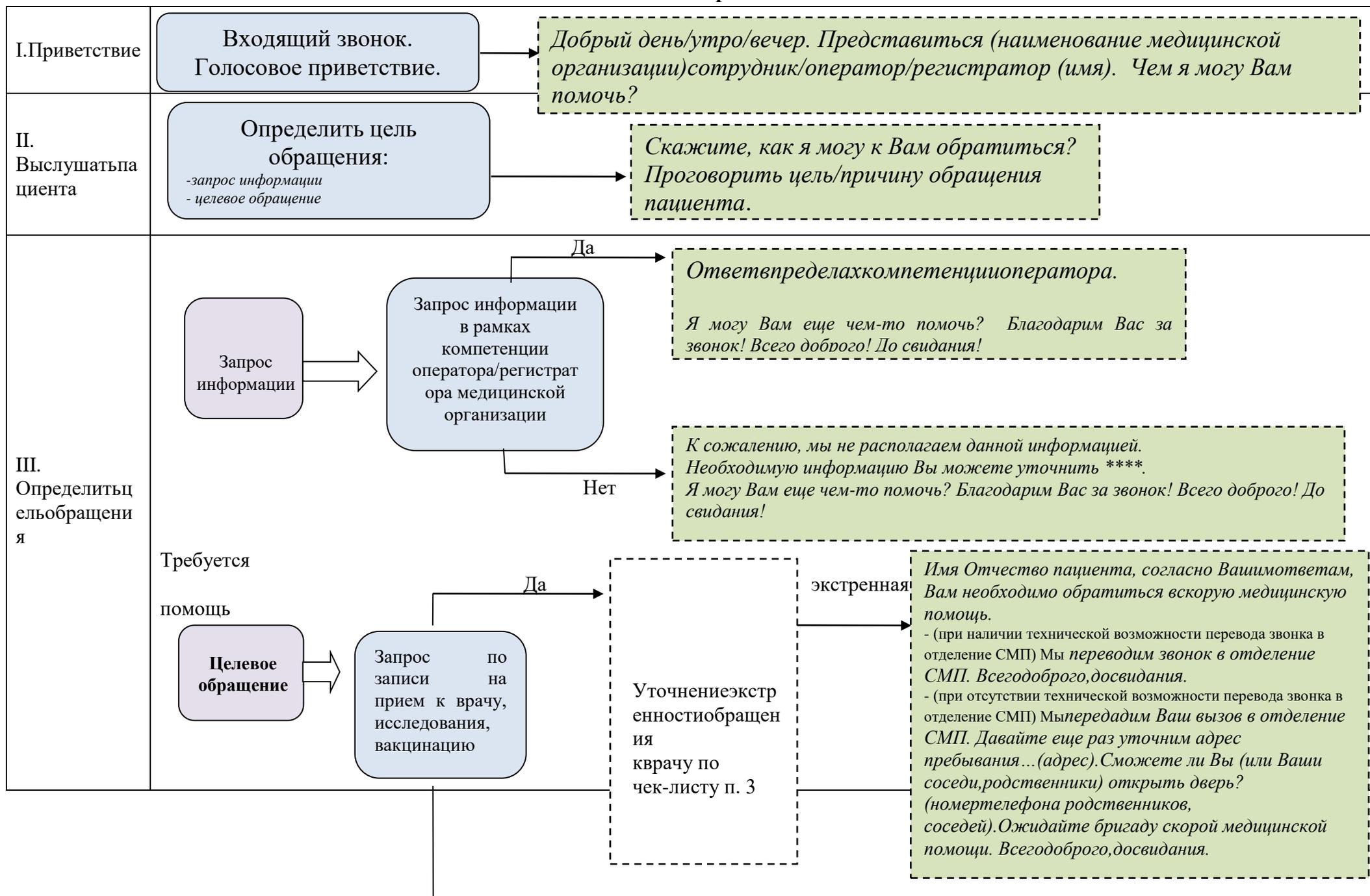
В случае если пациент обратился с целью, не требующей записи на прием к врачу (например: получение справки, выписки, иных документов, для прохождения первого или второго этапа диспансеризации, получения конфиденциальной информации о медицинской помощи, записи на вакцинацию и т.п.), оператор колл-центра/регистратуры информирует пациента о возможности обработки обращения без записи на прием к врачу, согласовывает условия явки в медицинскую организацию.

В случае обращения пациента для экстренной или неотложной медицинской помощи, оператор колл-центра/регистратуры обеспечивает исключение или наличие экстренного состояния по чек-листу, при экстренном состоянии решает вопрос о вызове скорой медицинской помощи (далее – СМП), при неотложном состоянии оценивает возможность оказания услуг в условиях медицинской организации, согласовывает для пациента явку в кабинет неотложной помощи медицинской организации или оформляет заявку вызова на дом медицинского работника или скорой медицинской помощи. Результатом рассмотрения обращения пациента является: оперативное оказание неотложной медицинской помощи, обеспечение доступности неотложной медицинской помощи, обоснование случая оказания медицинской помощи на дому.

3. Чек-лист для определения 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	Имеются ли боли за грудиной? Не помогает нитроглицерин (нитроспрей)? Имеется ли бледность, липкий пот? Имеется ли затрудненное дыхание? Был ли ранее инфаркт? Была ли травма в течение последних 3-х дней?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-6 «Нет» на вопросы 1, 3-6	Экстренная Неотложная
2	Высокое давление	Имеется ли боль в области сердца? Имеется ли затрудненное дыхание? Имеется ли рвота? Имеется ли онемение руки, ноги? Имеется ли асимметрия лица? Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? Имеется ли беременность?	«Да» на один из вопросов 1-7 «Нет» на вопросы 1-7	Экстренная Неотложная
3	Высокая температура	Имеется ли потеря сознания? Имеются ли судороги? Имеются ли боли в животе? Имеется ли рвота? Имеется ли затрудненное дыхание?	«Да» на один из вопросов 1-5 «Нет» на вопросы 1-5	Экстренная Неотложная
4	Головокружение	Была ли травма в течении последних 3-х дней? Имеются ли боли в области сердца? Имеется ли кровотечение? Имеется ли онемение руки, ноги? Имеется ли асимметрия лица? Имеется ли онемение языка, нарушена ли речь? Имеется ли рвота? Имеются ли боли в животе?	«Да» на хотя бы один из вопросов 1-8 «Нет» на вопросы 1-8	Экстренная Неотложная

4. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при его обращении в колл-центр или регистратуру
медицинской организации



неотложная
помощь

(продолжение)
Уточнение экстренности обращения к врачу по чек-листу п. 3

Требуется

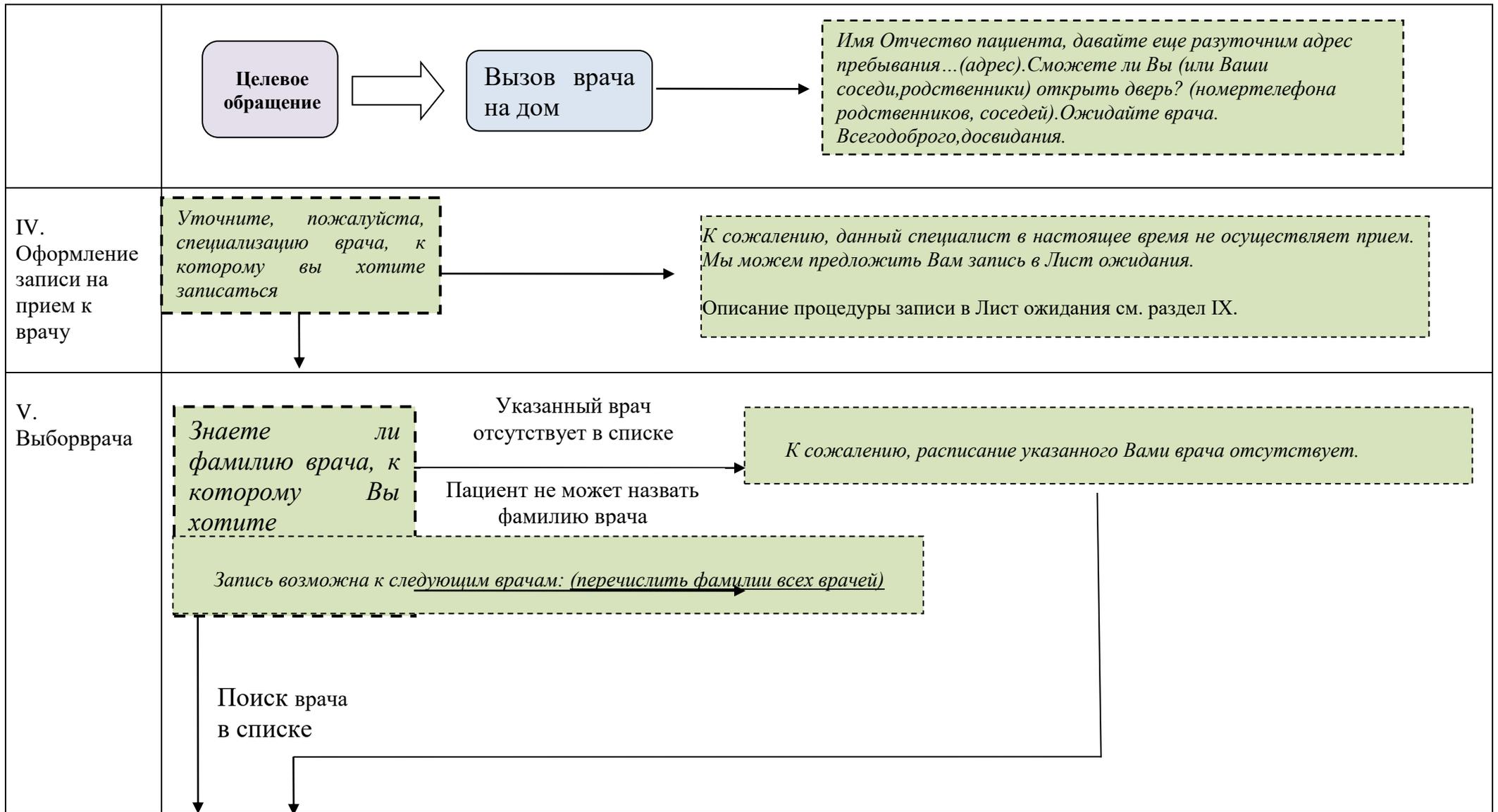
Имя Отчество пациента, согласно Вашим ответам, Вам необходимо обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи или мы можем оформить вызов врача на дом.
- (при согласии пациента обратиться в кабинет неотложной помощи) **Вы, Имя Отчество пациента, можете пройти в кабинет номер ... в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета При себе необходимо иметь следующие документы.**
Всего доброго, до свидания.
- (при согласии пациента оформить вызов врача на дом) **Имя Отчество пациента, давайте еще раз уточним адрес пребывания... (адрес). Сможете ли Вы (или Ваши соседи, родственники) открыть дверь? (номер телефона родственников,**

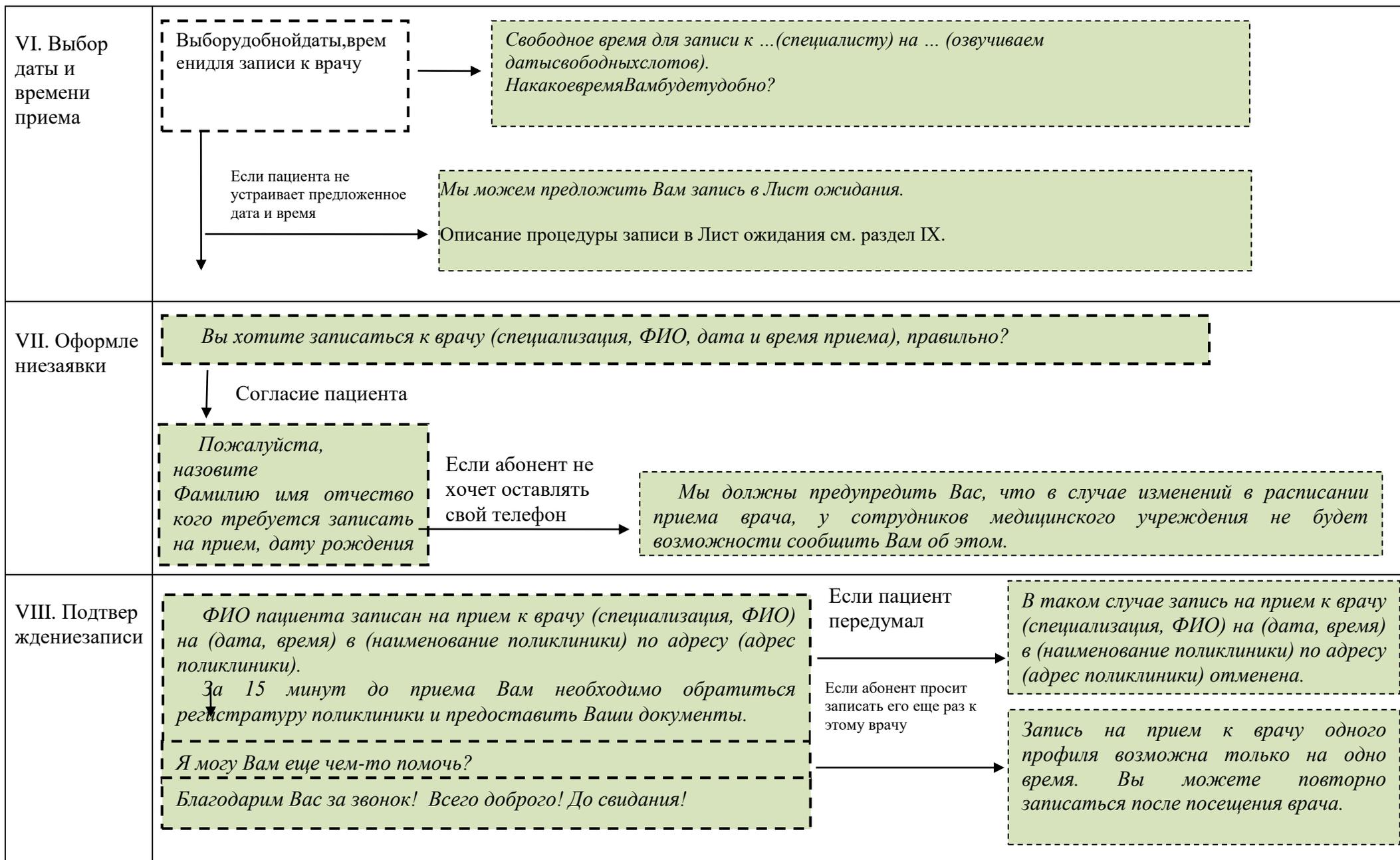
Описание процедуры записи на прием к врачу, вакцинацию, исследования см. раздел IV

Нет Не требуется
экстренная или
неотложная помощь

В случае определения цели запроса при возможном направлении пациента без использования записи к врачу (в кабинет/отделением медицинской профилактики, кабинет выдачи

Имя Отчество пациента, вы можете пройти в кабинет номер ... в любое удобное для Вас время в часы работы кабинета При себе необходимо иметь следующие документы....



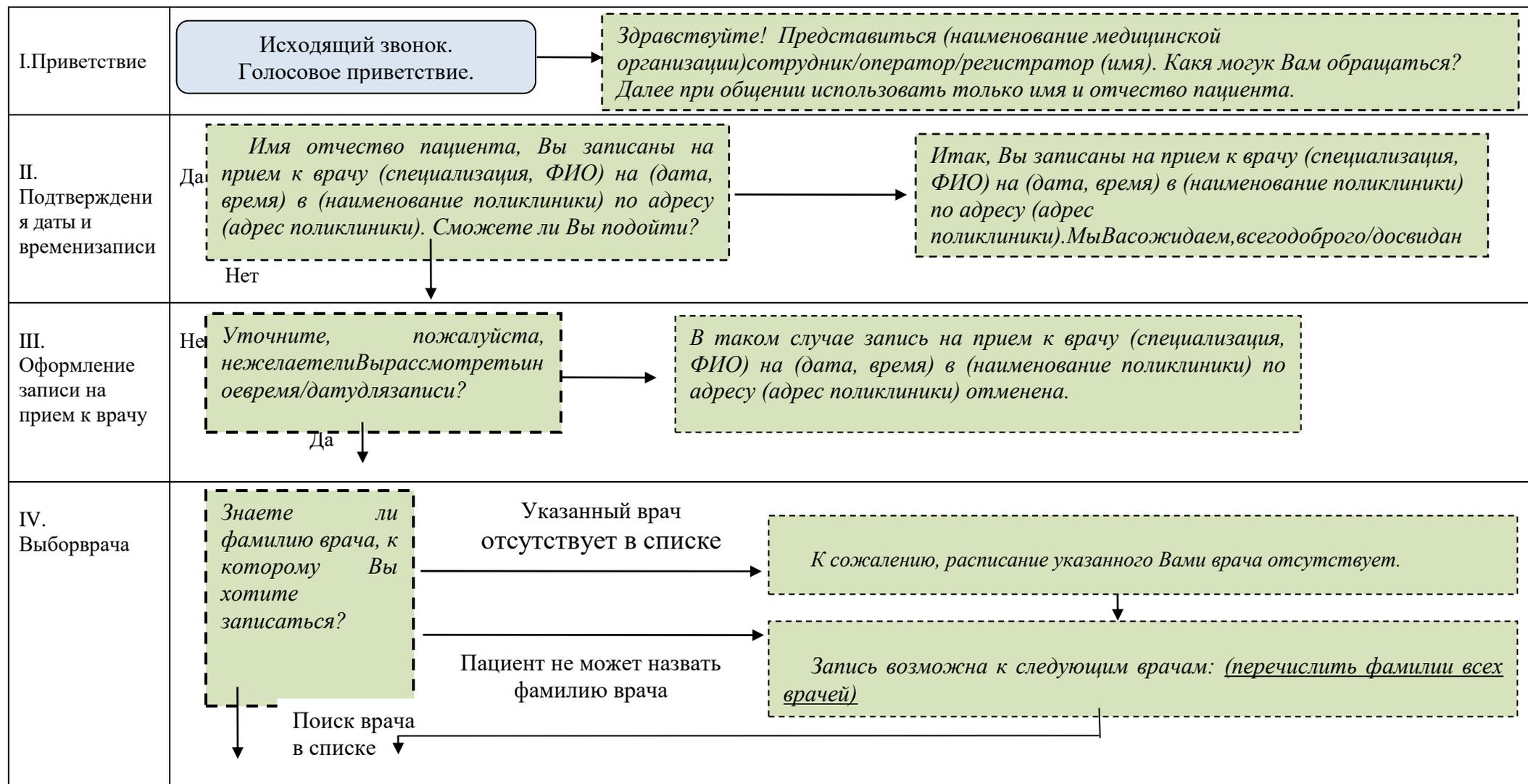


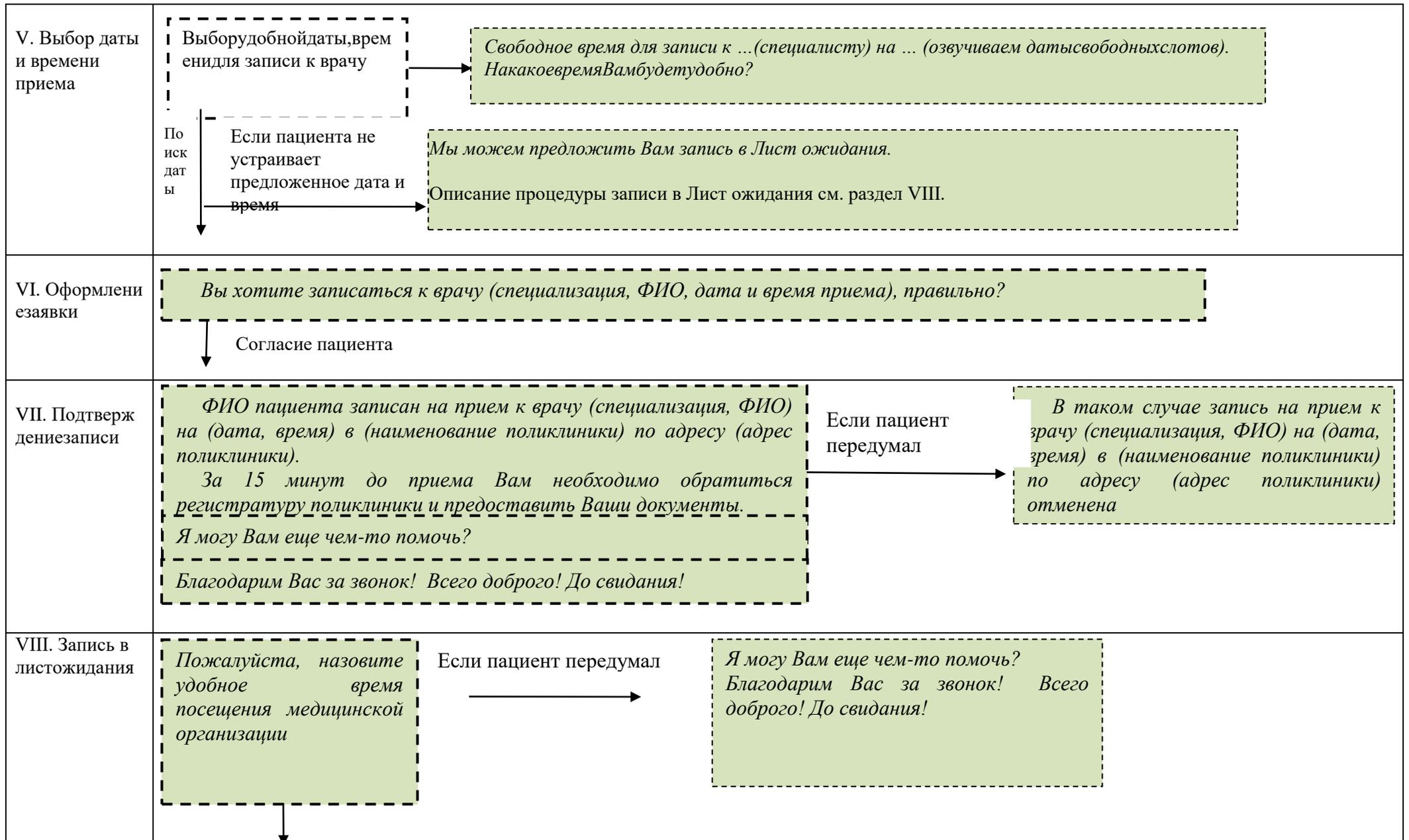
<p>IX. Запись в листожидания</p>	<p><i>Пожалуйста, назовите Фамилию имя отчество коготребуется записать, удобное время посещения медицинской организации и контактный номер телефона</i></p>	<p>Если пациент передумал</p>	<p><i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! По свидания!</i></p>
		<p>Если абонент не хочет оставлять свой телефон</p>	<p><i>К сожалению, в данном случае мы можем предложить Вам обратиться на следующей неделе по номеру телефона регистратуры... Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p>
<p>X. Подтверждение внесения в Лист ожидания</p>	<p><i>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь?</i></p>		

5. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при подтверждении записи из Листа ожидания

<p>I.Приветствие</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> <p>Исходящий звонок. Голосовое приветствие.</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p><i>Здравствуйте! Представиться (наименование медицинской организации)сотрудник/оператор/регистратор (имя). Какямогук Вам обращаться?</i></p> <p>Далее при общении использовать только имя и отчество пациента.</p> </div>
<p>II. Подтверждения даты и времени записи</p>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p><i>Имя отчество пациента, Вы были записаны в Лист ожидания на прием к врачу (специализация, ФИО). В настоящее время имеется свободное время для записи к ... (специалисту) на ... (озвучиваем даты свободных слотов). На какое время Вам будет удобно?</i></p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p><i>Итак, Вы записаны на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). Мы Вас ожидаем, всего доброго/досвидания!</i></p> </div> <p>Пациента не устраивает предложенное время</p>
<p>III. Подтверждение внесения в Лист ожидания</p>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p><i>Имя отчество пациента Вы остаетесь в Листе ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p> </div>

6. Речевой модуль взаимодействия с пациентом при актуализации записи за 24-48 часов до приема

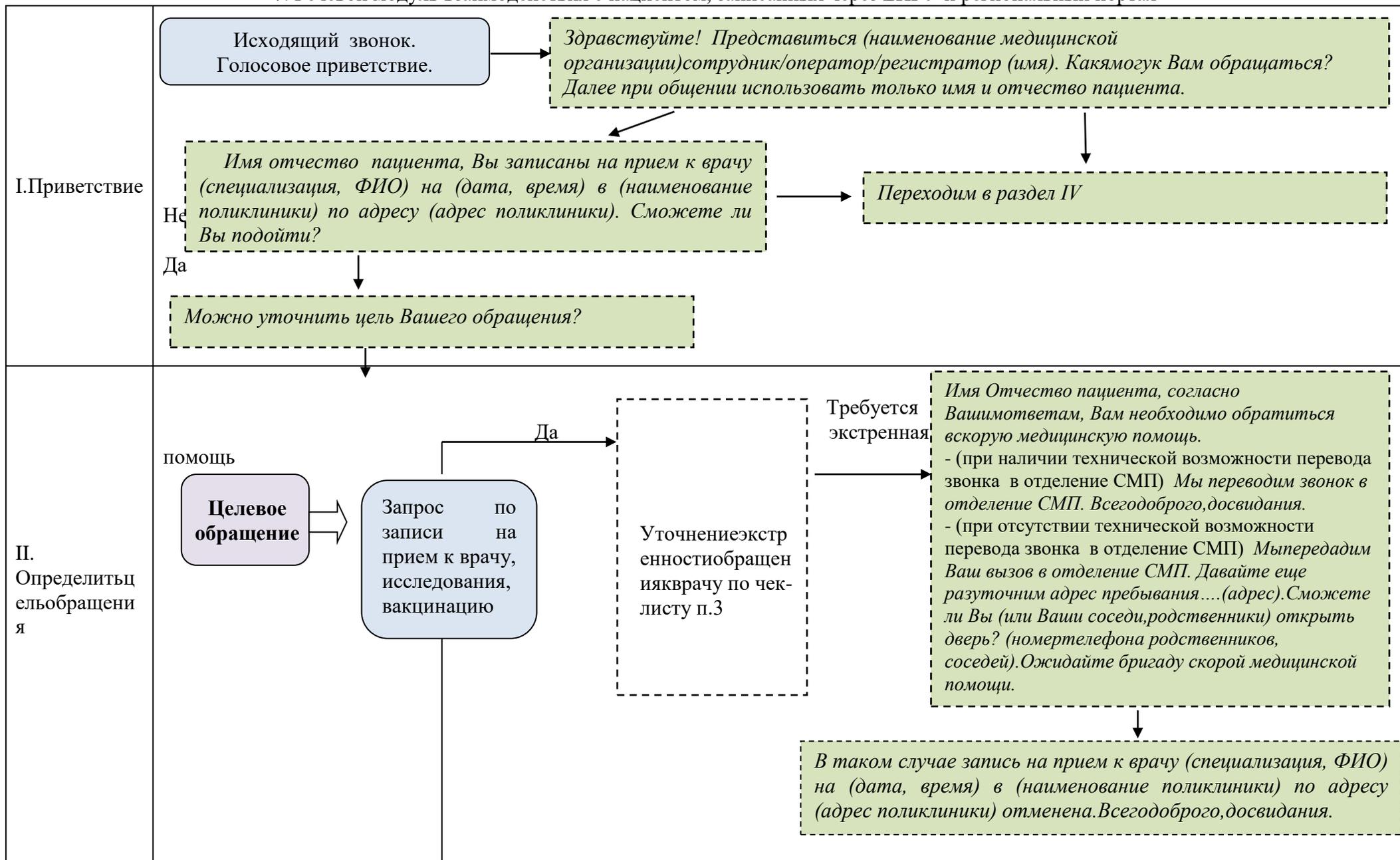


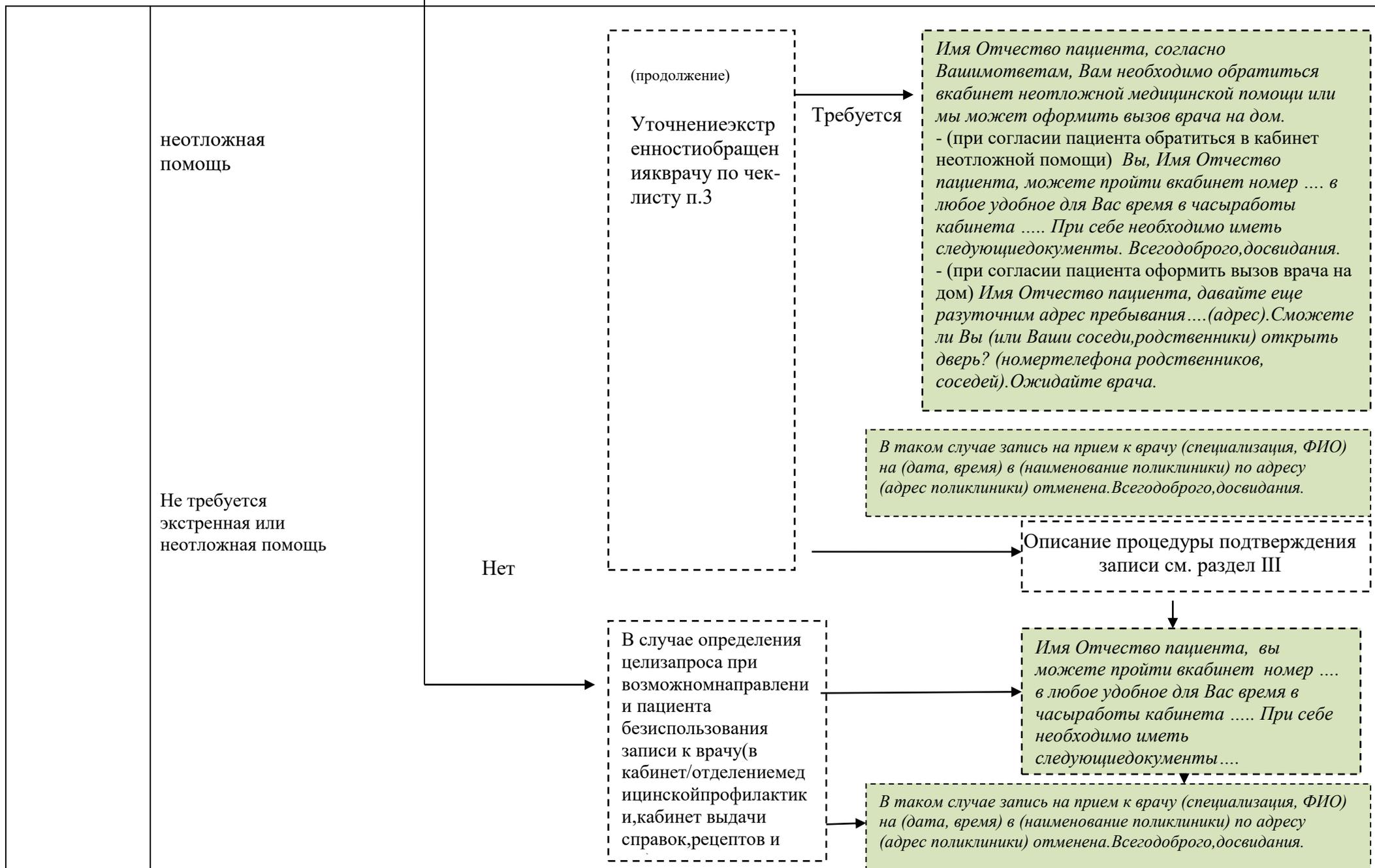


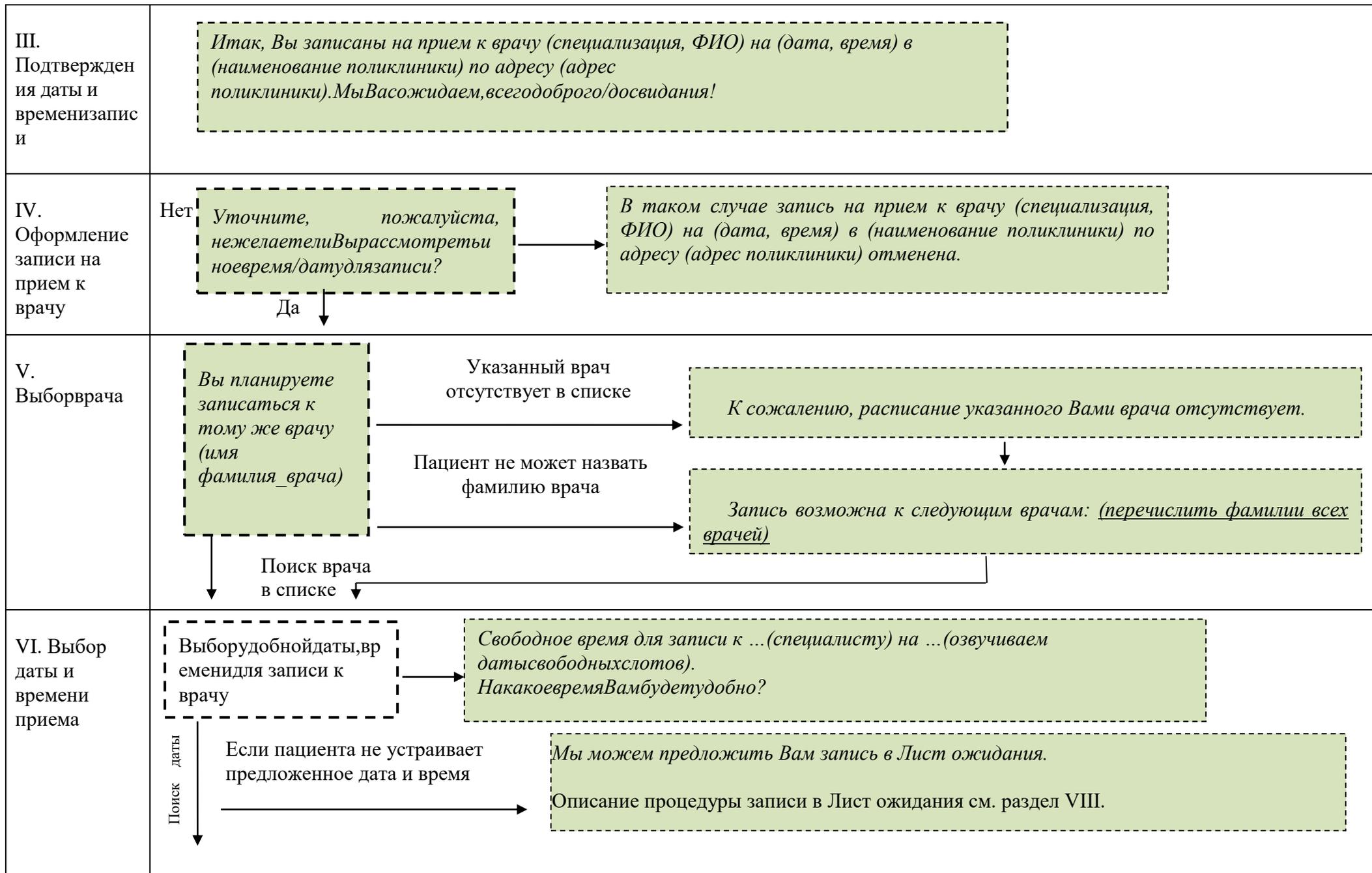
IX. Подтверждение внесения в Лист ожидания

ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь?

7. Речевой модуль взаимодействия с пациентом, записанных через ЕПГУ и региональный портал







VII. Оформление заявки	<p><i>Вы хотите записаться к врачу (специализация, ФИО, дата и время приема), правильно?</i></p> <p>↓ Согласие пациента</p>
VIII. Подтверждение записи	<p><i>ФИО пациента записан на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники). За 15 минут до приема Вам необходимо обратиться регистратуру поликлиники и предоставить Ваши документы.</i></p> <p><i>Я могу Вам еще чем-то помочь?</i></p> <p><i>Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p> <p>Если пациент передумал → <i>В таком случае запись на прием к врачу (специализация, ФИО) на (дата, время) в (наименование поликлиники) по адресу (адрес поликлиники) отменена</i></p>
IX. Запись в лист ожидания	<p><i>Пожалуйста, назовите удобное время посещения медицинской организации</i></p> <p>Если пациент передумал → <i>Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p> <p>↓</p>
X. Подтверждение внесения в Лист ожидания	<p><i>ФИО пациента записан в Лист ожидания к наименованию специальности врача. При появлении свободных талонов наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Я могу Вам еще чем-то помочь? Благодарим Вас за звонок! Всего доброго! До свидания!</i></p>

8. Стандарты коммуникации

8.1. Основные правила ведения телефонных разговоров

Правило корректности.

Оператор/регистратор сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника - ни интонациями, ни словами. В своих интонациях оператор предельно вежлив, что бы ни происходило. Нельзя намекать на грубость, медлительность или болтливость собеседника, делать ему какие-либо замечания.

Правило заинтересованности и выразительности

Оператор/регистратор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора (путем уточняющих вопросов и «поддакивания»), своим собеседником и в решении инцидента.

Правило понятной коммуникации.

Оператор/регистратор всегда должен общаться «на языке» собеседника. В своей речи нельзя использовать техническую терминологию, поскольку большинство пользователей её не понимают и могут воспринять как оскорбление. Оператор/регистратор в процессе общения выявляет терминологию собеседника, какими словами собеседник обозначает предметы и процессы, и использует эти же слова для обозначения соответствующих предметов и процессов

Правило доброжелательности.

Оператор/регистратор всегда должен быть на ступень выше своего собеседника по эмоциональной окраске: если собеседник доброжелателен, оператор очень доброжелателен; если собеседник нейтрален, оператор доброжелателен; если собеседник агрессивен, раздражен, то оператор как минимум нейтрально-вежлив.

Правило внимательности.

Оператор/регистратор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию - по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере. Должно быть удобно записывать под диктовку, удобно диктовать, удобно переспрашивать и при этом не чувствовать себя непонятливым.

Оператор/регистратор – это максимально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить еще раз.

8.2. Характеристика речи во время разговора.

Улыбка. Улыбайтесь во время разговора, улыбка всегда слышна при разговоре. Она дает положительный настрой всему разговору и вызывает ответную реакцию.

Уверенный голос. Говорить следует достаточно громко: оператор/регистратор должен быть уверен, что его хорошо слышно.

Скорость речи. Речь должна литься ритмично, без больших пауз. Собеседнику комфортнее всего разговаривать с человеком, чья скорость речи такая же, как у него. При разговоре с собеседниками, чья скорость речи существенно отличается от вашей, оператор /регистратор должен уметь «резонировать» или подстраиваться под скорость собеседника.

Ударение. Необходимо правильно расставлять ударения как в словах, так и в предложениях, чтобы правильно подчеркнуть смысл сказанного.

Четкая дикция. Все, что произносит оператор/регистратор, он проговаривает до каждого звука. Его собеседник не должен напрягаться и вслушиваться.

Спокойное дыхание. Перед тем как вы возьмете трубку, глубоко вдохните – это придаст уверенности.

Правильный темп речи. Темп речи должен быть средним. Он должен быть достаточно быстрым, чтобы собеседник не пришел в бешенство от «разговора с роботом», и достаточно медленным, чтобы человек мог спокойно выслушать оператора и запомнить то, что тот говорит.

Концентрация на разговоре. Собеседник является главным предметом внимания оператора / регистратора, во время разговора оператор/регистратор не должен отвлекаться от собеседника, забывать его вопросы или пропускать мимо ушей то, что он сообщил.

Для успешной работы оператору/регистратору необходимы профессиональные навыки владения речью, в общении оператора/регистратора с клиентами недопустимы:

1. Слова-раздражители – это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают определенные негативные образы. Например: несмотря на, должен, наоборот, ошибка, неправильно, неверно, постоянно;

2. Слова-паразиты – это слова, которые не добавляют фразе никакой информативности и мешают собеседнику воспринимать смысл сказанного. Например: вот, ну, это, так сказать, как бы, на самом деле и пр. Они должны быть исключены из разговора.

8.3. Шаблоны ведения телефонных переговоров.

Прием звонка.

Снимать трубку предпочтительно после первого, но обязательно до 3-го звонка.

Представление - это первое и решающее впечатление о компании. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию. Стандартная форма представления:

Улыбка - Организация - Имя – Приветствие

Запись под диктовку и регистрация

Повторение данных - обязательное условие записи любой информации собеседника, и вот почему:

Если собеседник диктует данные небольшими частями, оператор/регистратор повторяет их в том темпе, в котором он печатает. Все данные повторяются с восходящей интонацией, а последняя интонация – вниз.

Если собеседник начинает диктовать данные без пауз, оператору/регистратору не нужно стараться запомнить все, что он диктует. Нужно запомнить и повторить только первое слово (первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу.

Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

Уточнение написания (города, фамилии и т. д.):

В случаях, когда название, продиктованное собеседником, по каким-либо причинам полностью непонятно оператору / регистратору, необходимо переспросить следующим образом:

«Простите, город?» и сделать паузу. Или: «Простите, ваша фамилия?»

Если оператор/регистратор хочет уточнить написание какого-то названия, следует использовать для уточнения имени:

«Простите, первая буква М – Мария? Далее О – Ольга?».

Оператор/регистратор должен уметь бегло диктовать названия в этой технике, например, Москва: Мария – Ольга – Сергей – Кирилл – Виталий – Анна.

Если оператору/регистратору приходится переспрашивать фамилию, название города или любое другое слово целиком, следует использовать вопрос «Правильно?», например, «Соколов, правильно?». Нельзя переспрашивать односложно: «Соколов?».

Оператор/регистратор не использует просьбу: «Еще раз, пожалуйста» и тем более: «Еще раз». Если оператору/регистратору плохо слышно собеседника, он так и говорит: «Извините, не расслышал». Фраза произносится с повышением интонации, как полу-вопрос, в результате она является просьбой и повторить сказанное, и говорить громче.

Диктовка информации оператором

При диктовке самим оператором/регистратором различных данных собеседнику должно быть удобно записывать.

Номер следует разбивать на группы цифр, например: 8–903–400–01–02.

Цифры диктуются с восходящей интонацией: 8–903–400–01–02.

После каждой группы делается небольшая пауза для записи (или повторения).

В завершение номер повторяется еще раз: «Проверьте, пожалуйста...». Те же правила будут при диктовке адресной информации, перечислении услуг под запись и т. п.

Отказы по объективным причинам

Отказ (даже по объективным причинам) - это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника. Задача оператора/регистратора - отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием. Вот главные правила отказа:

Отказывая, оператор/регистратор всегда сожалеет об этом.

Отказывая, оператор/регистратор всегда предлагает альтернативу.

Отказывая, оператор/регистратор говорит максимально мягко и с пониманием.

Примеры: «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. «Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?»

«К сожалению специалиста сегодня не будет, не могли бы вы позвонить завтра или могу я оставить для него сообщение?»

8.4. Управление конфликтами.

Правила, которые оператор/регистратор должен соблюдать в любой нестандартной ситуации.

В любой ситуации оператор/регистратор остается вежливым и доброжелательным.

Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно.

Оператор/регистратор не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре - это диалог-инициатива, в котором обязательно остается за оператором / регистратором.

Нестандартные собеседники:

Излишне общительный.

Если собеседник постоянно пытается перейти к разговору «за жизнь», то лучше всего внимательно выслушать собеседника (разумеется, принимая активное участие в беседе), если же оператор/регистратор инстинктивно понимает, что собеседник не собирается или не делает сам активных действий чтобы направить разговор в суть проблемы, то нужно вежливо, но уверенно возвращать разговор к рабочей теме.

Интонации в таких случаях должны быть максимально мягкими, чтобы собеседник не почувствовал себя задетым. Медлительный.

Говорить в этом случае надо четко, в среднем темпе и обязательно убирать из речи все «украшения»: вводные слова, красивые связки. Проговаривается только то, что информативно. Также следует использовать прямые вопросы (ДА/НЕТ?), либо попросить рассказать о неисправности.

Расстроенный.

Если собеседник расстроен, но не агрессивен, специалист демонстрирует предельную вежливость и мягкость, не говорит чересчур громко, выражает свое понимание, использует доверительные интонации. Важно дать понять собеседнику, что специалист здесь для того, чтобы решить все проблемы.

Скандалящий.

С кричащим собеседником главное - разговаривать спокойно и вежливо. Только в крайних случаях люди не реагируют на спокойные интонации другого человека и продолжают кричать.

Управление конфликтами

Когда оператор/регистратор сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить собеседника (также независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно).

Оператор / регистратор должен:

1. Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость.
2. Стараться помочь. Если человек недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал.
3. Не противоречить собеседнику. Дать ему «выпустить пар».
4. Не оправдываться. Оправдания только раздражают. Принимайте претензию как факт.
5. Не спорить.
6. Присоединиться к собеседнику. Показать ему, что: его внимательно слушают; понимают, что он говорит; то, что он говорит, действительно важно; вы с ним, а не против него: «Да, я понимаю вас, ситуация не очень приятная».

Фразы и слова, употребления которых необходимо избегать при разговорах

Фразы и слова, употребления которых необходимо избегать	Правильный вариант
Я же вам уже сказал (а). Повторяю, вам еще раз.	Повторить информацию: Повторить четче информацию и использовать по возможности синонимы
Мужчина Женщина Молодой человек и т. п.	Если специалист не знает, как зовут собеседника, обращение должно быть безличным: Будьте добры (любезны) ...Я правильно вас поняла?
Что вы хотите? По какому вопросу?	Чем могу вам помочь?
Вы ошибаетесь!	Возможно, информация требует уточнения

Этого не может быть Вы что-то путаете	Давайте уточним
Я не знаю	Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию
Вы все сделали неправильно	Вы правильно выполнили действия из первого пункта, а во второй необходимо внести несколько изменений.
Вы меня запутали	Правильно я понимаю, что
Вы не поняли	Наверное, я не точно выразился... Я хотел сказать... Я имел ввиду...
Это странно, необычная проблема	Наши лучшие специалисты уже решают вашу проблему
Здесь мы ничего не сможем сделать для Вас Я больше ничем не могу Вам помочь	В этом случае Вам следует... Вы можете сделать... Я Вам рекомендую...
Ваша проблема	Этот вопрос Наш вопрос Наша с Вами ситуация
Вы никогда не делаете, так как надо	Мы рекомендуем
Вы говорите, что отправили нам заявку еще вчера? Этого не может быть, так как ее нет в системе	Возможно, заявка находится в стадии обработки. Я постараюсь ускорить процесс, не могли бы вы продиктовать ваше ФИО.
Я не смогу начать решать неисправность, пока не получу заявку	Я смогу начать решение неисправности, как только получу вашу заявку.
Я не знаю У меня (нас) нет такой информации	Ожидайте, пожалуйста, я уточню... Давайте я выясню этот вопрос, и мы с Вами созвонимся сегодня до конца дня...
Сейчас мы не можем этого сделать	Мы сделаем через два часа.
Точных сроков сказать не могу	Точные сроки сейчас назвать трудно Точные сроки будут известны через несколько дней. Рекомендую Вам позвонить на следующей неделе
Наш офис будет закрыт на праздники до 3-го января	К сожалению, мы сможем помочь вам только с (точная дата), но мы приложим все усилия, чтобы решить вашу проблему как можно раньше
Не стоит Нет проблем Всегда пожалуйста Пока	Рады были (будем) вам помочь Будем рады ответить на ваши вопросы Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните До свидания
Нет Нельзя («так оформлять нельзя»)	Я предлагаю... Можно («можно оформить по-другому»)

Не получится («завтра не получится») Невозможно Не	Получится, только если... В нашем с Вами случае возможно только... Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант — это...
Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек и т.п.	Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок
Простите за беспокойство	Уточните, пожалуйста
Главный врач (заведующий отделением) сейчас не сможет с Вами поговорить	Решение этого вопроса в моей компетенции... Давайте посмотрим, что можно сделать
А мы-то здесь причем?	Приношу извинения от лица администрации медицинской организации Приносим извинения
Вы должны... Вам придется...	Давайте мы с Вами сделаем следующее...
Мы этого не делаем (не предоставляем)	Мы делаем только... Этим вопросом занимается другой врач. Я сейчас Вам подскажу номер кабинета и часы его приема
Счастливо	Всего доброго