

ПРОТОКОЛ № 4

Обучающего семинара

ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» от 25.03.2022г.

Присутствовали:

Главный врач –Хаджиева Л.Л.

Главная медсестра –Исаева З.С.

Медицинские работники - 6 чел.

ДОКЛАДЧИКИ:

- Заместитель главного врача по лечебной работе - Сулаева Л.Р.

СЕКРЕТАРЬ: Чокаева Э.С.

ПОВЕСТКА ДНЯ: своевременная и качественная обработка входящих вызовов.

Пациенты поликлиник часто жалуются на то, что в регистратуру не дозвониться – постоянно занято. Была такая проблема в прошлом: недавно появился обновленный колл-центр, который помогает обрабатывать звонки гораздо быстрее прежнего. Предусмотрена также возможность записи телефонных разговоров (с учетом требований Законодательства).

За звонки отвечает пациентов Автаева Хадижат Мусаевна, трудится с 09:00 до 17:00, облегчив тем самым работу регистратуры. После 17:00 звонки принимает дежурный регистратор. По словам Хадижат, сейчас она принимают до от 40 до 80 звонков в день. Однако не исключено, что в будущем, когда пациенты поймут удобство колл-центра, звонков станет больше и медицинским регистраторам надо будет при необходимости подключиться, оператор принимает вызовы, медицинские регистраторы записывает на прием и дает справочную информацию. Ответственные колл-центра должны не только принимать звонки, но и обзванивать пациентов. Напоминать людям о приближении даты приема, которая была назначена, в случае изменения графика оповестить и перезаписать. Приглашать на медосмотры, а также приглашать на диспансерный прием, предварительно согласовав врачом.

Задача:

Все поступающие записывать, а затем анализировать обращения. Нужно это по нескольким причинам. Во-первых, чтобы понять, насколько грамотно сотрудники общаются с пациентами. Во-вторых, мы сможем сформулировать, как наиболее доступным образом отвечать на самые распространенные вопросы и жалобы.

Решили:

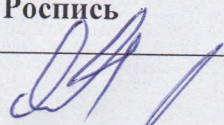
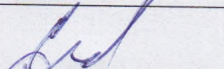
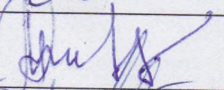
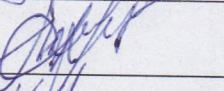
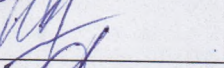
Лицо поликлиника – это регистратора в первую очередь.

Рационально использовать профессиональные навыки оператора, а также быстро и эффективно решать вопросы пациентов, формируя их лояльное отношение к поликлинике. Все это закономерно приводит к повышению качества обслуживаемой медицинской помощи населению.

ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного».

Тема; Своевременная и качественная обработка входящих вызовов.

Дата проведения лекции 25.03.2022г.

№	Фамилия. Имя. Отчество	Должность	Роспись
1.	Яндиева Наталья Хасановна	Мед регистратор	
2.	Сардалова Лариса Хизировна	Мед регистратор	
3.	Джамалдинова Марика Адилбековна	Мед регистратор	
4.	Автаева Хадиджат Мусаевна	Мед регистратор	
5.	Шамаева Марха Усмановна	Мед регистратор	
6.	Автаева Мата Алихановна	Мед регистратор	