

Минздрав России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сибирский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СибГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ О.С. Кобякова

_____ 2020

ПОЛОЖЕНИЕ № _____

О колл-центре

медицинского центра «Профессор»

1. Общие положения

1.1. Положение вводится впервые.

1.2. Наименование подразделения – колл-центр (далее – колл-центр).

1.3. Колл-центр создан приказом от 25.06.2019 №308 «О создании колл-центра и кабинета ДМС» в составе медицинского центра «Профессор» клиник Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Клиники).

1.4. Должность руководителя колл-центра не предусмотрена штатным расписанием. Работу колл-центра в отсутствие руководителя координирует старший администратор.

Колл-центр находится в подчинении заведующему центром «Профессор».

1.5. Колл-центр располагается по адресу: г. Томск, ул. Учебная, 39/1, кабинет №17 и №18.

2. Цель и функции

Колл-центр оказывает консультативную помощь пациентам по вопросам, связанным с услугами, предоставляет информацию об услугах медицинского центра «Профессор», по госпитализации и других видах медицинской помощи, оказываемых во всех структурных подразделениях Клиник.

2.2. Основной целью колл-центра является оказание консультативной помощи пациентам по вопросам, связанным с оказываемыми в Клиниках услугами, и запись пациентов, обратившихся для получения медицинских услуг.

2.3. Для выполнения цели на колл-центр возлагаются следующие функции:

- ведение телефонных переговоров в соответствии с утвержденными стандартами, регламентами и скриптами;
- ведение записи по телефону на прием/обследование пациентов, обратившихся в Клиники, в том числе в медицинский центр «Профессор», для получения медицинских услуг;
- консультирование пациентов при обращении в колл-центр по вопросам, связанным с оказываемыми в Клиниках услугами;
- ведение работы в медицинской информационной системе;
- работа с обращениями пациентов (жалобы, претензии, возражения), принятие мер для решения проблем пациента;
- проведение опросов/анкетирования пациентов по распоряжению руководителя, с целью повышения уровня качества обслуживания пациентов;
- обеспечение равномерной нагрузки специалистов, ведущих прием в Клиниках;
- обеспечение явки пациентов на приём посредством контрольных звонков и уточнения информации по приему;
- осуществление взаимодействия со всеми структурными подразделениями Клиник, с медицинскими организациями Томской области и других регионов, иными организациями по вопросам оказания медицинской помощи.

2.4. Для обеспечения своей деятельности колл-центр использует возможности структурных подразделений клиник.

3. Штаты

Штатная численность колл-центра устанавливается ректором, исходя из объема исходящих и поступающих звонков и в соответствии с законодательством.

4. Организация деятельности

4.1. В своей работе сотрудники колл-центра руководствуются законодательством Российской Федерации (далее - РФ), нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации (МЗ РФ), Департамента здравоохранения Томской области (ДЗТО):

4.1.1. Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»;

4.1.2. Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»

4.1.3. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

4.1.4. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

4.1.5. Приказом Минздрава России от 20.11.2002 №350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению Российской Федерации»;

4.2. Оснащение кабинетов колл-центра осуществляется в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН.

4.3. Режим работы колл-центра определяется главным врачом.

4.4. Нагрузка специалистов определяется задачами колл-центра и должностными инструкциями.

4.5. Услуги колл-центра для населения предоставляются бесплатно.

5. Права и ответственность

5.1. Права, обязанности и ответственность работников колл-центра определяются должностными инструкциями. Должностные инструкции утверждаются главным врачом Клиник.

5.2. Работник колл-центра имеет право:

1) на предоставление работы, обусловленной трудовым договором;

2) на предоставление ему рабочего места, соответствующего государственным нормативным требованиям охраны труда и условиям, предусмотренным коллективным договором;

3) на предоставление ему полной и достоверной информации об условиях труда и требования охраны труда на рабочем месте;

4) на профессиональную подготовку, переподготовку и повышение своей квалификации в порядке, установленном Трудовым кодексом РФ, иными федеральными законами;

5) на получение материалов и документов, относящихся к своей деятельности, ознакомление с проектами решений главного врача Клиник, касающихся его деятельности;

6) на взаимодействие с другими подразделениями Работодателя для решения оперативных вопросов своей профессиональной деятельности;

7) на рассмотрение своих предложений по вопросам деятельности.

5.3. Работник колл-центра несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией.

6. Взаимодействия

6.1. Внутреннее взаимодействие колл-центра осуществляет:

- 1) со всеми структурными подразделениями медицинского центра «Профессор»;
- 2) с клиниками (отделениями, кабинетами) и лабораторно-диагностическими подразделениями клиник по вопросам диагностики и лечения;
- 3) с администрацией клиник и Университета по вопросам организации деятельности подразделения, информационного обеспечения, предоставления отчетности в установленные сроки;
- 4) с прочими подразделениями по вопросам, относящимся к их компетенции.

7. Финансирование деятельности

Распределение средств осуществляется согласно утвержденному плану финансово-хозяйственной деятельности.

8. Реорганизация и ликвидация

8.1. Реорганизация и ликвидация колл-центра, как структурного подразделения Клиник, осуществляется по решению ректора.

9. Порядок внесения изменений в положение

9.1. Изменения в настоящее положение вносятся в соответствии с п. 3.2.3 регламента «Управление документацией».

Заведующий медицинским центром «Профессор»

Э.В. Эккардт