



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(Минздрав Алтайского края)**

просп. Красноармейский, 95а, г. Барнаул, 656031
телефон: (3852) 62-77-66, факс: (3852) 62-93-38,
e-mail: krayzdrav@zdravalt.ru

24.03.2025 № 152/ЛПУ/1036

Руководителям краевых
медицинских организаций,
оказывающих первичную
медико-санитарную помощь
прикрепленному взрослому
населению

Уважаемые руководители!

Направляем Вам для использования в работе Методические рекомендации по организации работы операторов единого контакт центра для записи на прием к врачу Версия 1 (31.01.2025) (далее – «Методические рекомендации»), в соответствии с планом реализации проекта «Единая регистратура» (далее – «Проект») подготовленные и согласованные участниками рабочей группы Проекта.

В Методических рекомендациях описаны процессы записи на первичный прием в краевые медицинские организации (далее – КМО), оказывающие первичную медико-санитарную помощь (далее – ПМСП) взрослому населению, в том числе с помощью внесения в листы ожидания, правила ведения диалога, включая схему речевых модулей для оператора, карта оценки звонка, ключевые показатели работы операторов, а также критерии мониторинга работы Единого контакт центра (далее – ЕКЦ).

Методические рекомендации представляют собой описание последовательности действий, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса.

Основной целью применения Методических рекомендаций является единый унифицированный подход к стандартной работе операторов ЕКЦ для записи к врачу.

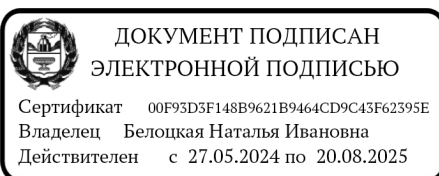
Методическое пособие рекомендуется изучить руководителям КМО, оказывающим ПМСП взрослому населению в части организации процессов, а также операторам ЕКЦ.

В ходе реализации Проекта при необходимости предусмотрено издание актуальных редакций Методических рекомендаций.

Приложение: на 41 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Антоненко Евгений Васильевич
+7909251020



Н.И. Белоцкая

**Министерство здравоохранения Алтайского края
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Консультативно-диагностический центр Алтайского края»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА ДЛЯ
ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ**

Версия 1 (31.01.2025)

Барнаул, 2025

Авторы:

Вахлова Ж.И., Антоненко Е.А, Вахлова В.В., Чуканова Н.В.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ
ОПЕРАТОРОВ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА ДЛЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К
ВРАЧУ Версия 1 (31.01.2025)/ Вахлова Ж.И., Антоненко Е.А, Вахлова В.В.,
Чуканова Н.В. – Б., 2025 – 40 с.**

В методических рекомендациях описаны процессы записи на первичный прием в краевые медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь взрослому населению, в том числе с помощью внесения в листы ожидания, правила ведения диалога, включая схему речевых модулей для оператора, карта оценки звонка, ключевые показатели работы операторов, а также критерии мониторинга работы Единого контакт центра.

Методические рекомендации представляют собой описание последовательности действий, а также перечень и порядок взаимодействия участников процесса.

Основной целью применения методических рекомендаций является единый унифицированный подход стандартной работы операторов Единого контакт центра для записи к врачу.

Методическое пособие рекомендуется изучить руководителям краевых медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому населению, в части организации процессов, а также операторам Единого контакт центра.

В подготовке методических рекомендаций принимали участие члены рабочей группы по реализации проекта «Единая регистратура». В ходе реализации проекта «Единая регистратура» предусмотрено издание актуальных редакций Методических рекомендаций.

СОДЕРЖАНИЕ

РАБОЧАЯ ГРУППА ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ЕДИНАЯ РЕГИСТРАТУРА».....	4
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
СОКРАЩЕНИЯ И РАСШИФРОВКА	6
ВВЕДЕНИЕ.....	7
ОПЕРАТОРЫ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА.....	8
ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА	9
КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА, КРИТЕРИИ МОНИТОРИНГА ОПЕРАТОРОВ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	4
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	5
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	6
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 5.....	8

РАБОЧАЯ ГРУППА ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА «ЕДИНАЯ РЕГИСТРАТУРА»

Вахлова Жанна Игоревна	главный врач КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края», куратор проекта «Единая регистратура»
Чуканова Наталья Владимировна	заместитель руководителя по медицинскому обслуживанию населения Алтайского края КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края», руководитель рабочей группы
Вахлова Виктория Владимировна	руководитель Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края», координатор рабочей группы
Аносова Светлана Геннадьевна	Члены рабочей группы: ведущий инженер по защите информации КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Антоненко Евгений Васильевич	специалист по мониторингу Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122» КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Березуцкая Елена Петровна	главный врач КГБУЗ «Шелаболихинская ЦРБ»
Денисов Дмитрий Борисович	главный врач КГБУЗ «Консультативно-диагностическая поликлиника № 14, г. Барнаул» КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Желонкина Елена Михайловна	главный врач КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1, г. Барнаул»
Назаров Евгений Александрович	представитель «КОМТЕК»
Дубровин Дмитрий Сергеевич	начальник отдела мониторинга доступности медицинской помощи КГБУЗ «Алтайский медицинский информационно-аналитический центр»
Леер Раиса Семеновна	начальник отдела организационно-методической работы КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Овчинникова Елена Ивановна	главный врач КГБУЗ «Городская поликлиника № 3, г. Барнаул»
Рыбаков Андрей Андреевич	директор КГБУЗ «Алтайский медицинский информационно-аналитический центр»
Рыльская Екатерина Владимировна	заведующий поликлиникой КГБУЗ «Алейская ЦРБ»
Скрипак Анастасия Михайловна	заведующий поликлиникой КГБУЗ «ЦРБ, с. Родино»
Трещутина Юлия Владимировна	заместитель главного врача по организационно-методической работе КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Туров Олег Борисович	начальник информационно-вычислительного отдела КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр Алтайского края»
Шарапова Ольга Семеновна	старший регистратор КГБУЗ «Залесовская ЦРБ»
Шутковская Жанна Владимировна	главный врач КГБУЗ «Первомайская ЦРБ им. А.Ф. Воробьева»

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины	Определение
Вакантный слот	Слот, доступный для записи
Входящий звонок	Любой звонок, поступающий на единый номер «122»
Горизонт записи	Период времени (количество дней), начиная с текущего дня, на который разрешена запись на прием к врачу, диагностическое исследование, лечебную процедуру
Единый контакт центр	Функциональное подразделение Единой региональной информационно-справочной службы по единому номеру «122», выполняющее функции по обработке дистанционных обращений граждан по телефонной линии, связанных с записью на первичный прием
Конкурентный слот	Слот, доступный для всех каналов записи с целью первичного приема к врачу
Краевая медицинская организация	Подведомственные Министерству здравоохранения Алтайского края медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь прикрепленному населению
Лист ожидания	Механизм сбора заявок на запись к врачу при отсутствии вакантных слотов в расписании с последующей записью в случае появления освободившегося слота
Оператор Единого контакт центра	Немедицинский работник краевых медицинских организаций, с функционалом работы только с входящими звонками линии Службы 122 для экстерриториальной записи на первичный прием к специалистам на конкурентные слоты в краевые медицинские организации
Оператор колл центра краевой медицинской организации	Немедицинский работник краевой медицинской организации, с функционалом приема входящих и осуществления исходящих звонков
Поводы вне функционала Единого контакт центра	Поводы обращений пациентов, не относящихся к целевым (справочная информация, запись на повторный прием, платные услуги, вызов врача на дом и пр.)
Региональная медицинская информационная система ПК «Здравоохранение»	Программное обеспечение регионального сегмента единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, которое обеспечивает автоматизацию основных процессов медицинской организации, а также обмен информацией между региональными и федеральными информационными ресурсами в лечебно-диагностическом процессе
Региональный регистр пациентов	Совокупность информации о пациентах, содержащихся в Региональной медицинской информационной системе ПК «Здравоохранение»

Термины	Определение
Регистратор краевой медицинской организации	Медицинский/немедицинский работник краевой медицинской организации, с функционалом записи на прием, в том числе платный, и получения справочной информации о медицинской организации по территориальному принципу (в краевую медицинскую организацию – место работы регистратора)
Речевой модуль	Небольшая выверенная и логически целостная речевая конструкция, описанная в текстовой форме
Скрипт разговора	Коммуникационный сценарий, включающий последовательность речевых модулей
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)
Терапевтический участок	Территория, обслуживаемая краевой медицинской организацией, по территориально-производственному принципу, с прикрепленным взрослым населением старше 18 лет
Типовые поводы при целевом обращении в Единый контакт центр	Наиболее частые поводы целевого обращения пациентов к специалистам, регистрируемые оператором Единого контакт центра
Целевые обращения в Единый контакт центр	Обращения пациентов для записи на прием на конкурентные слоты, а также ее отмены или переноса по инициативе пациента

СОКРАЩЕНИЯ И РАСШИФРОВКА

Сокращение	Расшифровка
ЕКЦ	Единый контакт центр
РМИС	Региональная медицинская информационная система
КМО	Краевые медицинские организации
РМО	Веб приложение «Рабочее место контакт-центра» для осуществления взаимодействия пользователя с пациентами в части обслуживания вызовов
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
ПСМП	Первичная медико-санитарная помощь
Служба 122	Единая региональная информационно-справочная служба по единому номеру «122»

ВВЕДЕНИЕ

Операторы КМО выполняют важную роль связующего звена между пациентами и медицинскими работниками и составляют организованную систему обработки телефонных звонков, где работают специалисты, обученные решать широкий спектр вопросов для облегчения взаимодействия пациентов с медицинской организацией.

Операторы, работающие в КМО, в зависимости от выполняемого функционала подразделяются на 3 основные группы:

Должность	Административное подчинение (трудовые отношения)	Функциональное подчинение (постановка задач, контроль)	Принцип работы (территориальность)	Тип звонка	Поводы
1. Оператор колл-центра КМО	КМО	КМО	Территориально (население, обслуживаемое КМО)	Входящие, исходящие	Для прикрепленного населения КМО: запись на прием, приглашение на диспансеризацию, диспансерное наблюдение, предоставление справочной информации, в том числе по платным услугам
2. Оператор Службы 122	КМО	Служба 122	Территориально (население, обслуживаемое КМО)	Исходящие	Проведение анкетирования (в рамках мониторингов и скринингов) пациентов, находящихся под диспансерным наблюдением в КМО
3. Оператор ЕКЦ Службы 122	КМО	Служба 122	Экстерриториально (население, обслуживаемое любой КМО)	Входящие	Для пациентов независимо от прикрепления: запись на первичный прием к специалистам на конкурентные слоты в КМО прикрепления

ЕКЦ является функциональным подразделением Службы 122. В состав ЕКЦ входят удаленные операторы КМО, расчетное количество которых составляет 199 сотрудников. ЕКЦ работает по экстерриториальному принципу (операторы записывают пациентов во все КМО).

От прочих операторов Службы 122, работающих в КМО, проводящих анкетирование диспансерных групп прикрепленного к КМО населения (исходящие звонки), операторы ЕКЦ Службы отличаются работой только на входящей линии Службы 122 по записи на прием пациентов независимо от прикрепления.

В отличие от операторов колл центра КМО и регистраторов КМО операторы ЕКЦ задействуются только для выполнения функционала по записи на первичный прием. Дополнительный функционал не допускается.

Перечень специалистов, для осуществления записи через ЕКЦ:

врач-терапевт участковый/фельдшер;

врач общей практики (семейный врач);

врач-хирург;

врач-офтальмолог;

врач-акушер-гинеколог;

врач-психиатр-нарколог;

врач-фтизиатр;

врач-стоматолог;

врач-стоматолог-терапевт;

кабинет медицинской профилактики;

кабинет неотложной медицинской помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ.

ОПЕРАТОРЫ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА

Рабочие места операторов ЕКЦ находятся в КМО, оказывающих ПМСП прикрепленному взрослому населению. Руководители КМО обеспечивают:

наличие операторов в соответствии с Расчетным количеством операторов ЕКЦ (операторы «Службы 122», работающие только на входящей линии), исходя из соотношения 1 сотрудник на 10 тысяч человек прикрепленного населения (приложение 1 к настоящим Методическим рекомендациям);

выход на линию рекомендованного для каждой КМО количества операторов ЕКЦ, одновременно работающих на линии, в соответствии с общим графиком работы ЕКЦ, составляемым специалистами Службы 122 в виде расчетной потребности вывода на линию операторов каждой КМО с указанием смены;

организацию рабочих мест операторов;
соблюдение трудовой дисциплины операторами;
оперативное решение возникающих рабочих ситуаций;
получение логинов и паролей в Службе 122 для работы операторов в специализированном ПО;

распределение учетных данных между операторами;
организацию обучения работе в ПО согласно инструкции, полученной в Службе 122;

организацию обучения работе в РМИС;
сохранность логинов и паролей для работы в специализированном ПО с исключением передачи 3-м лицам;

передачу контактных данных операторов (ФИО, № мобильного телефона) для включения в рабочий чат ЕКЦ с использованием мессенджеров;

ознакомление операторов с актуальными схемами речевых модулей (скриптов), перечнем фраз-провокаторов.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА

- К функциональным обязанностям оператора ЕКЦ относятся:
- фиксация типовых поводов при целевом обращении в ЕКЦ на каждом входящем звонке;
 - запись на первичный прием в РМИС к специалистам согласно перечню;
 - внесение пациента в лист ожидания при отсутствии свободных конкурентных слотов;
 - отмена приема по инициативе пациента;
 - изменение даты приема по инициативе пациента.

Оператор ЕКЦ на основании обращения пациента (входящий звонок по телефону, осуществляет его идентификацию. Пациент, для записи на прием, сообщает оператору № СНИЛС. Оператор ЕКЦ вводит в РМИС № СНИЛС пациента (после ввода СНИЛС из РРП в ПК «Здравоохранение» подтягиваются данные пациента) и сравнивает сведения о пациенте в РРП с ФИО и датой рождения, предоставленными пациентом, уточняет актуальный номер телефона, при необходимости редактирует его со слов пациента.

При несоответствии прикрепления пациента к КМО для записи оператор рекомендует пациенту обращаться в регистратуру КМО для прикрепления и записи на прием.

В случае отсутствия у пациента полиса ОМС, пациент оповещается о возможности получения только неотложной помощи в первичном звене и необходимости обратиться в страховую компанию для оформления полиса.

Оператор уточняет у пациента наличие или отсутствие признаков ОРВИ (высокая температура, боль в горле, насморк, кашель), специальность врача, выбирает в системе специалиста, уточняет и фиксирует типовой повод при целевом обращении в ЕКЦ. При наличии признаков ОРВИ – выбирает кабинет неотложной помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ. При фиксации поводов вне функционала ЕКЦ, оператор рекомендует уточнить информацию, перезвонив по номеру «122» и выбрав в голосовом меню пункт «Получение справочной информации, в том числе по платным услугам» или по телефону поликлиники, размещенному на сайте.

Поводы вне функционала Единого контакт центра

Поводы вне функционала Единого контакт центра, рекомендуется звонить по номеру телефона КМО	выдача справок на оружие
	выдача заключений для получения санкнижки
	выдача справок для поступления в образовательную организацию (взрослые)
	выдача справок на водительские права
	вызов врача на дом
	оказание неотложной помощи (за исключением записи в кабинет неотложной медицинской помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ)
	оказание экстренной помощи

	осмотр при трудоустройстве
	справочная информация по КМО
	повторный прием
	первичный прием вне утвержденных 12 специальностей для записи через ЕКЦ

Типовые поводы при целевом обращении в Единый контакт центр

врач терапевт-участковый/фельдшер; врач общей практики (семейный врач)	выдача рецепта
	выдача сертификата переболевшего, вакцинированного и др.
	выдача справок для участия в спортивных и оздоровительных мероприятиях
	выписка лечебного питания
	диагностика и лечение заболевания, в том числе самообращение пациента, находящегося на диспансерном наблюдении
	диспансеризация, углубленная диспансеризация, профилактический осмотр
	направление на МСЭ
	осмотр для призывной комиссии
	осмотр перед вакцинацией
	получение направления на ВМП
	получение направления на госпитализацию
	получение направления на инструментальное обследование
	получение направления на консультацию специалиста
	получение направления на лабораторные исследования
	получение направления на физиолечение, реабилитацию
	получение справки на санаторно-курортное лечение
	оформление санаторно-курортной карты
	получение справки о рождении, о смерти, выписки из амбулаторной карты и др.
	получение справки об отсутствии контактов с пациентами с инфекционными заболеваниями
врач-хирург; врач-акушер-гинеколог; врач-офтальмолог, врач-психиатр-нарколог; врач-фтизиатр; врач-стоматолог; врач-стоматолог-терапевт	продление, закрытие листа нетрудоспособности
	диагностика и лечение заболевания, в том числе самообращение пациента, находящегося на диспансерном наблюдении
кабинет медицинской профилактики	продление, закрытие листа нетрудоспособности
	диспансеризация, углубленная диспансеризация, профилактический осмотр
кабинет неотложной медицинской помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ	диагностика и лечение заболевания при самообращении пациента с признаками ОРВИ

Оператор предлагает пациенту выбор с учетом доступного расписания в пределах горизонта записи. При выборе пациентом даты и времени записи осуществляет его запись и сообщает пациенту реквизиты талона.

При отсутствии свободных слотов или отказе пациента от предложенных дат и времени записи, оператор ЕКЦ предлагает внести пациента в лист ожидания.

При отсутствии свободных слотов в кабинет неотложной медицинской помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ в день обращения звонок переводится на ЕДС по неотложной помощи на номер «103».

В КМО без участия операторов ЕКЦ организуется запись на прием к специалисту из листа ожидания с информированием пациента о времени приема.

Основанием для внесения изменений в запись на прием к врачу (отмена или перенос записи) по инициативе пациента является его обращение, оператор ЕКЦ повторяет действия по поиску и предложению свободных слотов, а при их отсутствии осуществляет постановку в лист ожидания.

При переносе записи достаточно уточнить № СНИЛС, выбранный ранее при записи повод, переносится автоматически.

При отмене записи достаточно уточнить № СНИЛС, другие данные не требуются.

Не допускаются исходящие звонки операторами ЕКЦ для информирования о внесении изменений в запись на прием к врачу (отмена или перенос записи) по инициативе КМО (отсутствие врача, к которому произведена запись, по причинам его временной нетрудоспособности, командирования, обучения или других случаях), о дате и времени приема при записи на прием пациентов из листа ожидания и прочие действия, не предусмотренные функциональными обязанностями.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ОПЕРАТОРА, КРИТЕРИИ МОНИТОРИНГА ОПЕРАТОРОВ

Для обеспечения доступности ЕКЦ для пациентов, операторам необходимо соблюдать следующие показатели:

- соответствие рабочему расписанию на 100 %, отсутствие на линии во время рабочей смены допускается только по регламенту (обед, технологические перерывы);

- выполнение показателя: среднее время разговора в смену не более 180 секунд;

- постановка в статус «готов» по завершении разговора;

- запрет чередования рабочих и нерабочих статусов без уважительных причин;

- своевременная загрузка и выгрузка с линии в соответствии с графиком работы;

- решение вопроса пациента с первого раза (запрет на перевод звонка на другого оператора ЕКЦ);

- отсутствие диалогов вне функционала ЕКЦ;

- исключение пропущенных вызовов (не ответ на звонок в рабочем статусе, ожидание его автоматического завершения), в т.ч. сброс звонка.

Средняя продолжительность разговора 180 секунд. Норматив по количеству принятых звонков за смену на одного диспетчера 160 диалогов при продолжительности рабочего дня 8 часов, 220 диалогов при 11-часовой смене. Исключается дополнительный функционал (оповещение пациентов об отсутствии врача, информирование пациентов о диспансеризации и пр. поручения) помимо записи на первичный прием и переноса и отмены записи на первичный прием по инициативе пациента.

Время работы операторов ЕКЦ: с 08.00 до 20.00 — в будние дни, с 08.00 до 15.00 — в субботу и воскресенье. Руководителями КМО обеспечивается соблюдение графика работы операторов в соответствии с общим графиком работы ЕКЦ, составляемым специалистами Службы 122 в виде расчетной потребности вывода на линию операторов каждой КМО с указанием смены. Периодичность составления графика ежемесячно, при необходимости могут проводиться еженедельные корректировки в зависимости от потребности в операторах на линии.

При отсутствии оператора ЕКЦ по любой причине (отпуск, больничный лист, увольнение, командировка и пр.), руководитель КМО обеспечивает выход замещающего сотрудника с 100 % соответствием графика на линии.

Использование нерабочих статусов оператором на линии допускается во время перерывов, а также при отсутствии нагрузки при согласовании с руководителем. Продолжительность перерывов на прием пищи операторов должна соответствовать предусмотренной правилами внутреннего трудового

распорядка КМО, с использованием перерывов операторами поочередно, не допуская одновременного ухода с линии. При использовании скользящего графика 2/2 общее время перерывов входит в рабочую смену и составляет 60 минут с равномерным распределением в течение дня на 3 интервала длительностью 15-30-15 минут.

Решение вопроса пациента с первого раза важно для уменьшения нагрузки на ЕКЦ и удовлетворенности пациентов уровнем сервиса. Выполнение данного показателя достигается корректной консультацией оператора, высокой скоростью работы, вежливостью в диалоге.

Чередование рабочих и нерабочих статусов запрещено, т.к. снижает доступность дозвона в ЕКЦ. После смены статуса на «готов», оператор встает в виртуальную очередь последним и звонок на него поступит после того, как другие операторы будут находиться в диалогах. Таким образом, чередуя статусы оператор может всегда становиться последним в очередь и избегать диалогов с пациентами, либо получать их меньше, чем другие сотрудники линии.

Своевременная загрузка и выгрузка с линии предполагает начало и окончание рабочего дня согласно графику. Несоответствие графику начала и окончания смены приводит к отклонению от запланированного количества сотрудников на линии и не дозвону для пациентов.

На основе отчета в РМО в режиме онлайн сотрудник Службы 122 осуществляет контроль выхода на линию рекомендованного для каждой КМО количества операторов ЕКЦ, одновременно работающих на линии;

Контроль выполнения показателей работы ЕКЦ осуществляется специалистом по мониторингу Службы 122 ежедневно с использованием отчета, содержащего следующие критерии:

Дата	Отвечено всего	Отвечено оператором	Без ответа	Не отвеченных вызовов, %	Операторов на линии	Звонков на 1 оператора	Среднее время разговора (сек)
------	----------------	---------------------	------------	--------------------------	---------------------	------------------------	-------------------------------

Для выполнения показателя «среднее время разговора», качество диалогов на линии, предусмотрены еженедельно проводить планерки для сотрудников ЕКЦ в формате калибровочных сессий, которые включают в себя групповое прослушивание диалогов, совместный поиск ошибок и путей их решения. Структура калибровочных сессий строится по принципу 80/20. 20 % работа специалиста по мониторингу Службы 122, 80 % работа операторов ЕКЦ (активное слушание, выводы по прослушанным звонкам, предложения по улучшению и пр.) Также, на планерках осуществляется прослушивание эталонных диалогов в целях обучения персонала корректной работе на линии с пациентами.

Методом случайного выбора или по запросу специалист по мониторингу Службы 122 заранее выгружает диалоги, проводит их предварительную оценку согласно карте оценки звонка, анализирует причины длительности диалогов и поиск способов сокращения времени разговора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Методическим рекомендациям по
организации работы операторов
Единого контакт центра для записи
на прием к врачу
от _____ 2025 № _____

**РАСЧЕТНОЕ КОЛИЧЕСТВО
ОПЕРАТОРОВ ДЛЯ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА С
ФУНКЦИОНАЛОМ РАБОТЫ ТОЛЬКО С ВХОДЯЩИМИ ЗВОНКАМИ
ДЛЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ ЛИНИИ СЛУЖБЫ 122**

Наименование КМО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь прикрепленному взрослому населению	Количество операторов Службы 122, работающих только на запись из общего числа операторов Службы 122 (из расчета 1 на 10 тыс. населения)
КГБУЗ «Алтайская ЦРБ»	3
КГБУЗ «Баевская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Бийская ЦРБ»	3
КГБУЗ «Благовещенская ЦРБ»	3
КГБУЗ «Бурлинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Быстроистокская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Волчихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Егорьевская ЦРБ»	1
КГБУЗ «ЦРБ Ельцовского района»	1
КГБУЗ «ЦРБ с. Завьялово»	2
КГБУЗ «Залесовская ЦРБ»	1
КГБУЗ «ЦРБ г. Змеиногорска»	2
КГБУЗ «Зональная ЦРБ»	2
КГБУЗ «Калманская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Каменская МБ»	4
КГБУЗ «Ключевская ЦРБ им. Антоновича И.И.»	1
КГБУЗ «Косихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Красногорская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Краснощековская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Крутихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Кулундинская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Курьинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Кытмановская ЦРБ»	1
КГБУЗ «ЦБ Локтевского района»	2

Наименование КМО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь прикрепленному взрослому населению	Количество операторов Службы 122, работающих только на запись из общего числа операторов Службы 122 (из расчета 1 на 10 тыс. населения)
КГБУЗ «Мамонтовская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Михайловская ЦРБ»	2
КГБУЗ «ЦРБ Немецкого национального района»	1
КГБУЗ «Новичихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Павловская ЦРБ»	4
КГБУЗ «Панкрушихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Первомайская ЦРБ им. А.Ф.Воробьева»	6
КГБУЗ «Петропавловская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Поспелихинская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Ребрихинская ЦРБ»	2
КГБУЗ «ЦРБ с. Родино»	1
КГБУЗ «Романовская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Рубцовская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Смоленская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Советская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Солонешенская ЦРБ»	1
КГБУЗ «ЦРБ Солтонского района»	1
КГБУЗ «Табунская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»	4
КГБУЗ «Тогульская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Топчихинская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Староалейская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Троицкая ЦРБ»	2
КГБУЗ «Тюменцевская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Угловская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Усть-Калманская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Усть-Пристанская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Хабарская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Целинная ЦРБ»	1
КГБУЗ «Чарышская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Шелаболихинская ЦРБ»	1
КГБУЗ «Шипуновская ЦРБ»	2
КГБУЗ «Алейская ЦРБ»	4
КГБУЗ «ЦГБ г. Белокуриха»	1

Наименование КМО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь прикрепленному взрослому населению	Количество операторов Службы 122, работающих только на запись из общего числа операторов Службы 122 (из расчета 1 на 10 тыс. населения)
КГБУЗ «ЦРБ, г. Заринск»	5
КГБУЗ «ГБ имени Л.Я.Литвиненко, г. Новоалтайск»	7
КГБУЗ «Славгородская ЦРБ»	4
КГБУЗ «Городская больница № 10, г. Барнаул»	4
КГБУЗ «Краевая клиническая больница скорой медицинской помощи № 2, г. Барнаул»	11
КГБУЗ «Городская больница № 3, г. Барнаул»	6
КГБУЗ «Городская больница № 4 им. Н.П. Гулла, г. Барнаул»	2
КГБУЗ «Городская больница № 5, г. Барнаул»	4
КГБУЗ «Городская поликлиника № 1, г. Барнаул»	6
КГБУЗ «Городская поликлиника № 10, г. Барнаул»	3
КГБУЗ «Городская поликлиника № 12, г. Барнаул»	3
КГБУЗ «Консультативно-диагностическая поликлиника № 14, г. Барнаул»	10
КГБУЗ «Городская поликлиника, № 3, г. Барнаул»	4
КГБУЗ «Городская поликлиника № 7, г. Барнаул»	2
КГБУЗ «Городская поликлиника № 9, г. Барнаул»	8
КГБУЗ «Городская больница № 2, г. Бийск»	9
КГБУЗ «Центральная городская больница, г. Бийск»	6
КГБУЗ «Городская больница № 1, г. Рубцовск»	2
КГБУЗ «Городская больница № 2, г. Рубцовск»	4
КГБУЗ «Городская больница № 3, г. Рубцовск»	4

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОСНАЩЕНИЮ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА

доступ в Internet со скоростью не менее 100 Мбит;
персональный компьютер: 4-х ядерный процессор 8 ГБ DDR4, SSD 256
ГБ, Аудиоразъемы 3.5 мм jack (аудио), 3.5 мм jack (микрофон), USB 2.0 Type-
A x2, HDMI x1, VGA (D-Sub) x1, ОС Windows 10 и выше;
монитор от 23.8", 1920x1080 (FullHD)@75 Гц;
проводная гарнитура hands free с выносным микрофоном, разъем для
подключения к устройству 2x jack 3.5 мм;
мышь оптическая проводная, разъем для подключения к устройству 2x
jack 3.5 мм/USB;
клавиатура проводная;
установленное программное обеспечение: ПК «Здравоохранение»,
специализированное «Рабочее место оператора» (для приема входящих
вызовов).

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ОПЕРАТОРОВ ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА В ПРОГРАММЕ «РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА»

Веб-интерфейс приложения «РМО» предназначен для автоматизации деятельности операторов ЕКЦ при обслуживании информационно-справочных заявок.

Дополнительная функциональность связана с обслуживанием других типов заявок и обеспечивается подключением рабочего места оператора коммутаторного пункта и рабочего места старшего оператора.

Условия применения:

пользователь должен обладать навыками владения ПК;

на рабочем терминале пользователей должен быть установлен интернет-браузер для доступа к веб-интерфейсу приложения «РМО»;

терминал оператора должен иметь соединение с управляющим сервером;

у пользователя должна быть учетная запись для работы.

Авторизация пользователя

Для начала работы в РМО необходимо выполнить следующие действия:

открыть интернет-браузер на терминале пользователя (компьютер, ноутбук);

в адресной строке интернет-браузера ввести URL-адрес веб-интерфейса и нажать кнопку [Enter] на клавиатуре. В результате откроется окно авторизации (Рисунок 1);

Примечание — IP-адрес приложения, логин и пароль для первичного входа оператору необходимо получить у администратора системы.

ввести номер учетной записи (логин или имя пользователя) и пароль пользователя в соответствующие поля и нажать экранную кнопку [Войти в систему] или [Enter] на клавиатуре.

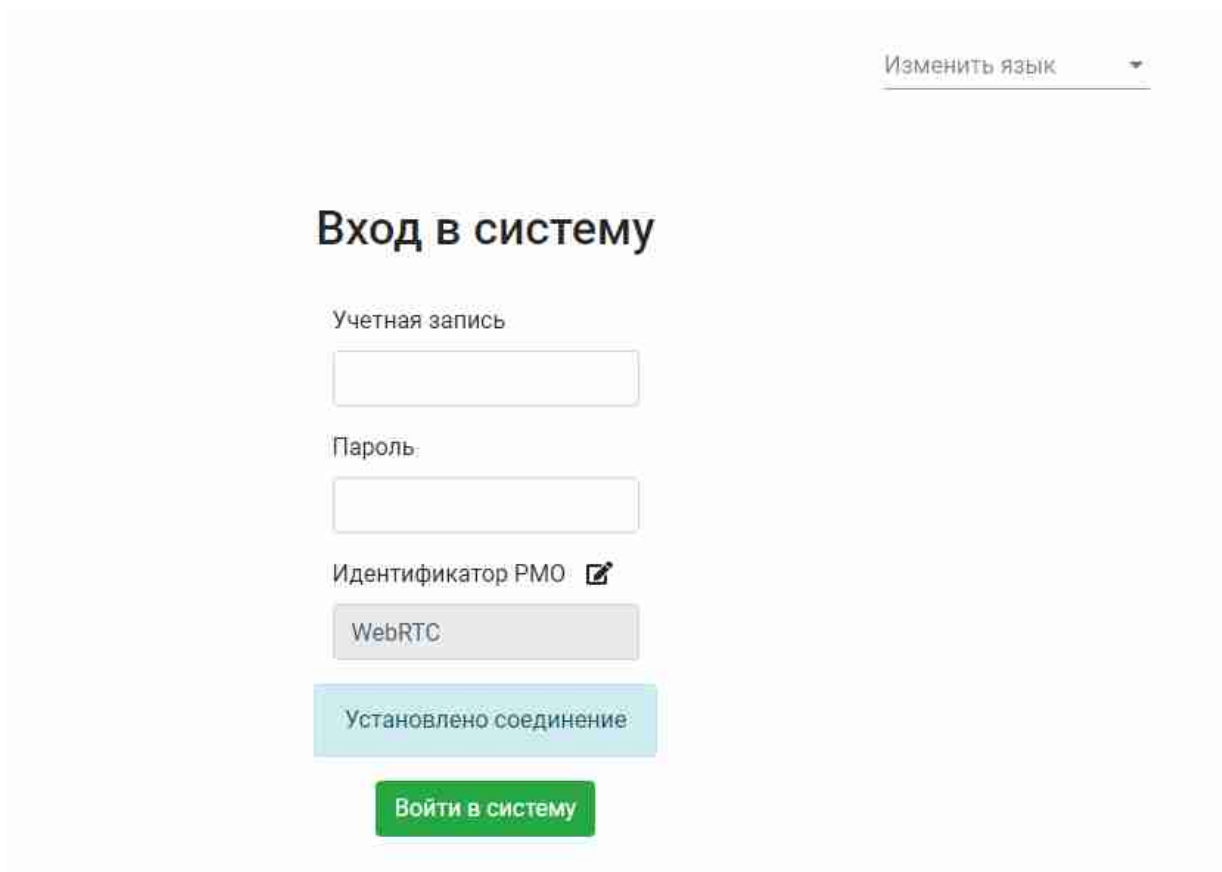


Рисунок 1 — Авторизация пользователя

При успешной авторизации откроется главная страница РМО (рисунок 1).

В случае неверного ввода учетной записи или пароля пользователя будет выдано контекстное сообщение об ошибке.

Контекстные сообщения интерфейса доступа

Интерфейс доступа поддерживает отображение контекстных сообщений. После выполнения некорректного действия пользователя, система отобразит информацию с причиной возникновения ошибки.

Если были неверно указаны или введены значения, то в результате действия система выведет контекстное сообщение с вопросительным знаком (рисунок 2).

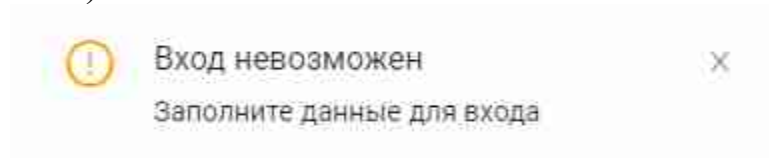


Рисунок 2 — Пример информационного сообщения в случае некорректного ввода значений

В случае ошибки фон сообщения окрашен в красный цвет.

Например, в случае неуспешной авторизации пользователь увидит сообщение, изображенное на рисунке 3.

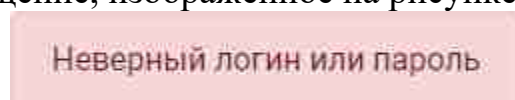


Рисунок 3 — Пример информационного сообщения в случае ошибки авторизации пользователя

Следует ввести корректное значение учетной записи и/или пароль пользователя в соответствующих полях еще раз.

Выход из приложения

Для прекращения сеанса работы в качестве зарегистрированного пользователя и выхода из приложения следует выполнить следующие действия:

нажать на строку-логин текущего пользователя в правом верхнем углу интерфейса;

система откроет меню, в котором следует выбрать значение «Выйти из системы».

Описание веб-интерфейса приложения

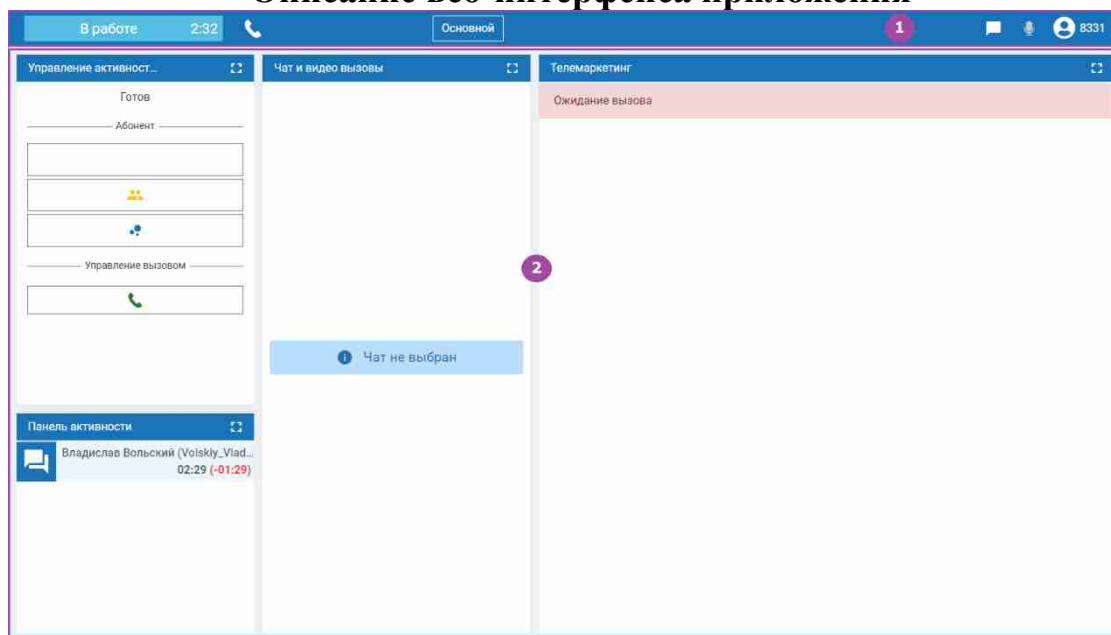


Рисунок 4 — Основное окно веб-интерфейса оператора

Основное окно веб-интерфейса оператора (рисунок 4) разделено на две логические части:

1. Панель управления (расположена в верхней строке интерфейса) — данная область содержит элементы управления приложением.

2. Область работы с виджетами (расположена в нижней части интерфейса) — данная область содержит виджеты, настроенные оператором для выполнения различных рабочих задач.

Внешний вид страницы, доступ к информационным ресурсам и функциям приложения меняется в зависимости от вида выполняемых работ.

Описание возможностей оператора при работе с виджетами приложения приведено в последующих разделах документа.

Панель управления

На панели управления веб-интерфейсом располагаются следующие функциональные элементы:

кнопка, отображающая состояние оператора

Данная кнопка позволяет открыть выпадающий список и выбрать состояние оператора в системе (рисунок 5)

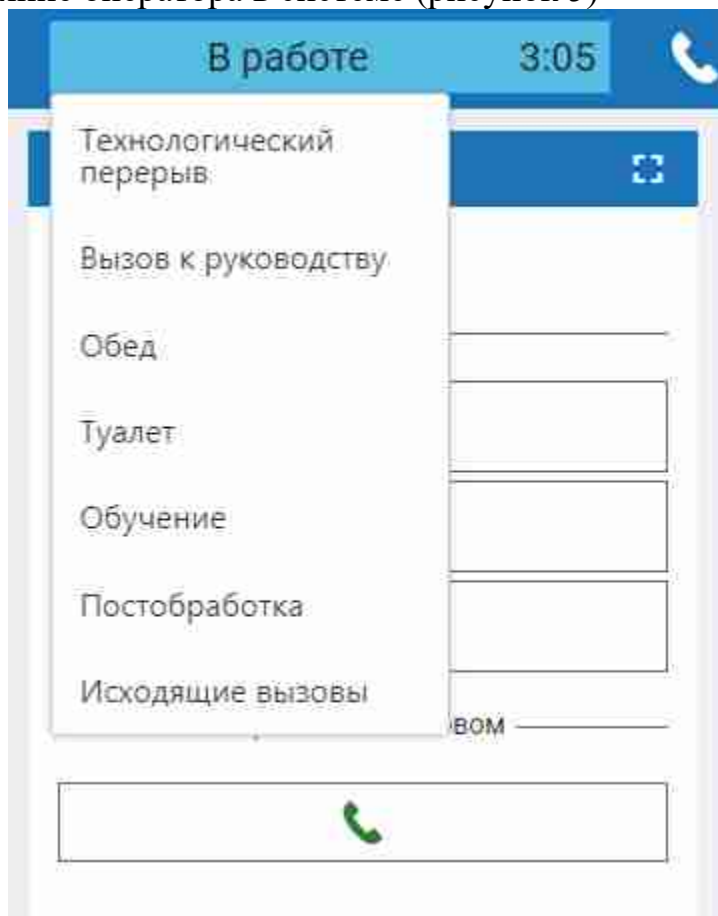


Рисунок 5 — Выпадающий список состояний оператора в системе

 — строка-логин с иконкой и номером учетной записи пользователя в системе, предоставляющая возможность оператору открыть меню (рисунок 6).

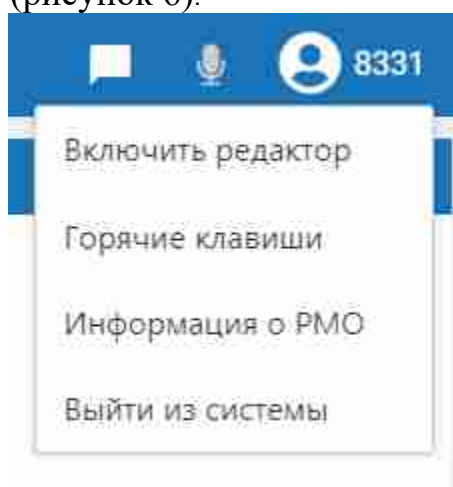


Рисунок 6 — Меню оператора

Меню содержит активные ссылки для перехода к следующим разделам:

«Включить/Отключить редактор» — переход в раздел настройки рабочих столов;

«Горячие клавиши» — открывает окно, в котором можно произвести настройку и посмотреть информацию о сочетании клавиш клавиатуры, позволяющих осуществлять быстрый доступ к основным функциям системы;

«Информация о РМО» — открывает окно, в котором можно посмотреть полную справочную информацию о РМО;

«Выйти из системы» — выход из учётной записи пользователя, завершение сеанса и переход на страницу авторизации.

Область работы с виджетами

Область работы с виджетами не содержит информативных данных при входе в систему.

Примечание — По умолчанию при входе в систему открываются виджеты: «Управление активностями», «Панель активности», «Чат и видео вызовы» и «Телемаркетинг».

Внешний вид области работы виджетами меняется в зависимости от выбранных настроек оператора.

Виджеты предназначены для выполнения оператором различных рабочих задач.

Во время работы с РМО в нижней части области работы с виджетами могут появляться всплывающие контекстные сообщения при поступлении входящего вызова или сообщения в чат (рисунок 7).

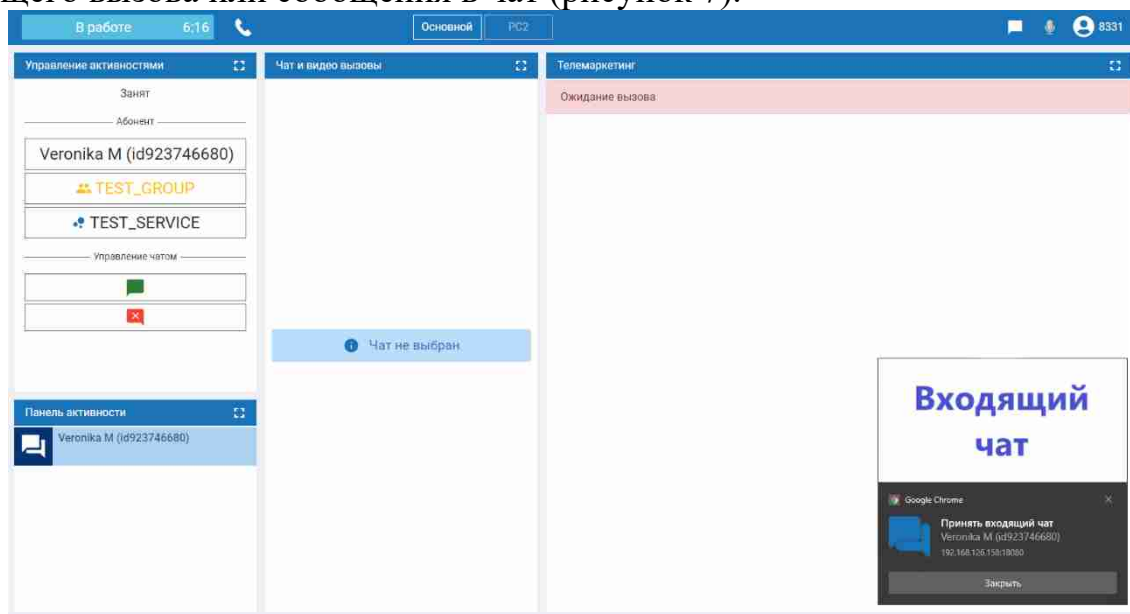


Рисунок 7 — Пример всплывающего контекстного сообщения при поступлении сообщения
При работе с виджетами оператору предоставляется возможность:

добавить новый виджет на рабочий стол;

удалить виджет с рабочего стола;

закрепить/открепить виджет на всех рабочих столах;

изменить размер виджета;

изменить положение виджета на рабочем столе.

Список виджетов, доступных для размещения на рабочем столе

оператора, приведен в таблице 1.

Название виджета	Описание виджета
Управление активностями	Компонент позволяет управлять входящими активностями. Вызовы: отвечать, отбивать, ставить на удержание, переадресовывать, получать консультацию, организовывать конференцию. Чаты: принимать входящие, отбивать, ставить на удержание, завершать
Панель активности	Компонент позволяет переключаться между вызовами и сообщениями
Чат и видео вызовы	Компонент позволяет вести чат с абонентом и отображает видео вызовы
Управление активностями. Вертикальный	Компонент позволяет управлять входящими активностями. Вызовы: отвечать, отбивать, ставить на удержание, переадресовывать, получать консультацию, организовывать конференцию. Чаты: принимать входящие, отбивать, ставить на удержание, завершать. *Отличается от стандартного виджета "Управление активностями" альтернативным оформлением и вертикальным отображением элементов управления
История вызовов	Компонент показывающий информацию о вызовах: время вызова, номер абонента, службу и группу на которые поступил вызов, длительность вызова, тип вызова
Статистика оператора	Личная статистика оператора: количество входящих вызовов, количество неотвеченных вызовов, количество переадресаций, количество консультаций, количество исходящих вызовов, длительности в различных состояниях
Контакты	Данный компонент предназначен для записи контактов

Таблица 1 – Виджеты, доступные для размещения на рабочем столе оператора
Каждый виджет представляет собой окно, которое состоит из шапки и рабочей области (рисунок 8).

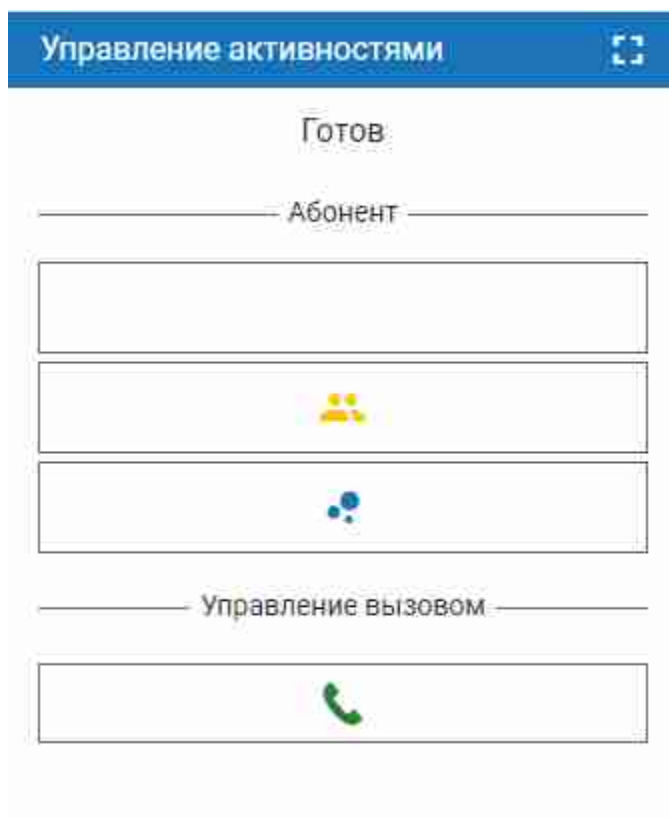


Рисунок 8 — Внешний вид виджета

Добавление нового виджета

Для добавления виджета на рабочий стол необходимо выполнить следующие действия:

1. Нажать на экранную кнопку , расположенную на панели инструментов редактора.
2. Система откроет форму, в которой пользователю будет предоставлен список доступных виджетов (таблица 2)

Добавление нового компонента			✕
Поиск виджетов			
Управление активностями (1/1)	Компонент позволяет управлять входящими активностями. Вызовы: отвечать, отбивать, ставить на удержание, переадресовывать, получать консультацию, организовывать конференцию. Чаты: принимать входящие, отбивать, ставить на удержание, завершать		Выбрать
Панель активности (1/1)	Компонент позволяет переключаться между вызовами и сообщениями		Выбрать
Чат и видео вызовы (1/1)	Компонент позволяет вести чат с абонентом и отображает видео вызовы.		Выбрать
Управление активностями. Вертикальный	Компонент позволяет управлять входящими активностями. Вызовы: отвечать, отбивать, ставить на удержание, переадресовывать, получать консультацию, организовывать конференцию. Чаты: принимать входящие, отбивать, ставить на удержание, завершать. *Отличается от стандартного виджета "Управление активностями" альтернативным оформлением и вертикальным отображением элементов управления.		Выбрать
История вызовов	Компонент показывающий информацию о вызовах: время вызова, номер абонента, службу и группу на которые поступил вызов, длительность вызова, тип вызова.		Выбрать
Статистика оператора	Личная статистика оператора: количество входящих вызовов, количество неотвеченных вызовов, количество переадресаций, количество консультаций, количество исходящих вызовов, длительности в различных состояниях.		Выбрать
Управление группами	С помощью управления группами можно разрешать и запрещать распределять вызовы на оператора. Компонент отображает группы, в которые входит оператор, и даёт оператору возможность блокироваться		Выбрать

Таблица 2 – Список доступных виджетов

3. Выбрать необходимые виджеты из списка. Для этого нужно выбрать строку с соответствующим наименованием и нажать на экранную кнопку **Выбрать**. Система добавит виджет на рабочий стол оператора.

Обслуживание вызовов

Обслуживание вызовов осуществляется оператором с помощью виджета «Управление активностями» (рисунок 9).

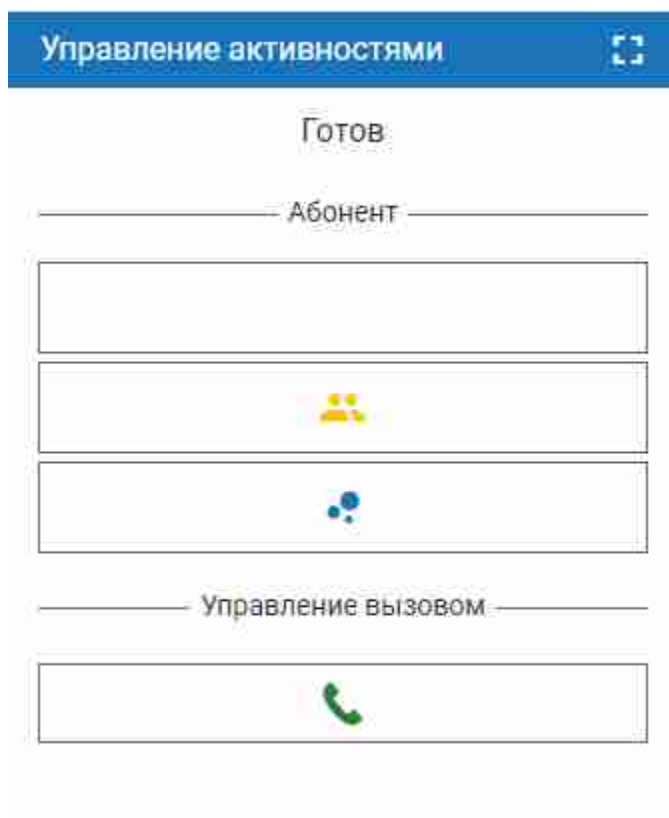


Рисунок 9 — Виджет «Управление активностями»

Виджет «Управление активностями» обеспечивает возможность обработки вызовов: прием входящего вызова, отклонение вызова, перенаправление вызова, приостановка вызова, получение консультации и организация конференции.

Заголовок виджета содержит название и экранную кнопку, позволяющую выполнить активацию/переключение в полноэкранный режим.

Виджет «Управление активностями» содержит следующие области:

«Статус оператора»;

«Абонент» — информация о номере вызываемой/вызывающей стороны, группе операторов и услуге;

«Управление вызовами» — управление входящими и исходящими вызовами;

«Управление чатом» — управление чатами и контроль обмена сообщениями.

Входящий вызов

Абонент совершает вызов на систему по номеру информационно-справочной службы. Вызов распределяется на свободного оператора.

При поступлении вызова на РМ оператора в виджетах «Управление активностями» и «Панель активности» будет отображаться состояние «Звонок» (рисунок 10). В поле «Абонент» появится отметка о телефонном номере абонента.

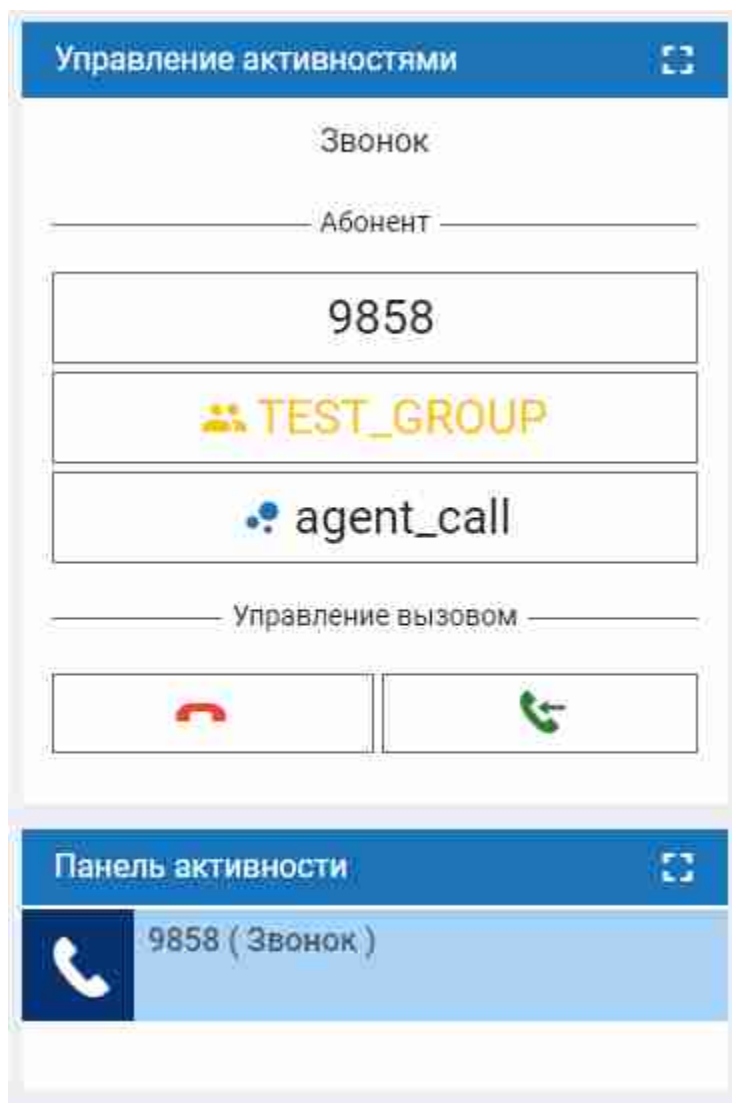


Рисунок 10 — Виджет «Управление активностями»

Для того чтобы принять вызов, оператору необходимо нажать экранную кнопку  кнопку _____

Завершение вызова

Завершение вызова может быть осуществлено либо оператором, либо абонентом.

Если абонент вешает трубку, то РМО переходит в состояние «Готов» и оператора может обслуживать следующие вызовы.

Оператор может осуществить разъединение, не дожидаясь отбоя абонента.

Для этого необходимо нажать экранную кнопку 

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ ПО ТЕЛЕФОНУ

Ключевая задача медицинского и немедицинского персонала состоит в решении медицинской проблемы пациента. Решение этой задачи следует начинать с момента обращения пациента через канал записи.

При общении с пациентом необходимо использовать скрипты разговора и/или речевые модули, что позволяет грамотно выстроить ответы на любые возражения, четко и убедительно сформулировать преимущества того или иного предложения, легко и безболезненно работать с жалобами. В описании рекомендуемых приемов общения оператора ЕКЦ настоящие рекомендации показывают то, чего говорить не следует. Рекомендуемые речевые обороты следует основывать на процессах ЕКЦ. Специфика общения с пациентом заключается в том, что заучивание и каждодневное использование стандартных модулей неэффективно в случае наличия у оператора глубоких ошибок в общении. Такими ошибками является использование фраз-провокаторов, которые нельзя употреблять в общении.

Примерный перечень фраз-провокаторов

Фразы-провокаторы	Рекомендуемая замена
- Девушка - Женщина - Молодой человек - Мужчина	- Обращайтесь к пациенту по имени, на «Вы» или нейтрально. - Например, «Скажите, пожалуйста...»
- Нет - Нельзя («так оформлять нельзя») - Не получится («завтра не получится») - Не принимает («завтра доктор не принимает») - Невозможно - Но	- Я предлагаю. - Можно («можно оформить по-другому») - Получится, только если. - В нашем с Вами случае возможно только. - Доктор принимает. - В данной ситуации. - Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант - это.
- Ваша проблема	- Этот вопрос. - Наш вопрос. - Наша с вами ситуация.

- Уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, договорчик, звоночек	- Одну минуту, пожалуйста. Договор, звонок
- Вы не поняли - Вы меня не слышите	- Наверно, я не точно выразился. - Я хочу сказать. - Я имею ввиду .
- Простите за беспокойство	- Уточните, пожалуйста.
- Я не знаю - Я думаю, что... - Наверное. - Скорее всего. - У меня нет такой информации	- Одну минуту, пожалуйста, я уточню. - Я уточню этот вопрос, и мы с Вами обязательно свяжемся.
- Ничего не можем сделать для Вас - Не могу Вам ничего предложить - Ничем не могу вам помочь - Ничего не могу обещать - Это от нас не зависит	- В этом случае Вам следует. - Вы можете сделать. - Я Вам рекомендую. - Я могу предложить.
- Вы должны . - Вам придется.	- Давайте мы с Вами сделаем следующее.
- Естественно - Конечно же - Само собой разумеется - И так понятно, что.	- Вы сказали все верно - Вы правильно все поняли
- Главный врач (заведующий отделением, мой руководитель) сейчас не может (не сможет) с Вами поговорить	- Решение этого вопроса находится в моей компетенции - Давайте посмотрим, что можно сделать
- А мы-то здесь причем? - Это же не я Вас неправильно проконсультировал(а) - Не знаю, кто Вам такое сказал	- Мы разберемся в сложившейся ситуации - Приношу Вам свои извинения - Приносим извинения
- Мы этого не делаем (не предоставляем)	- Мы делаем только. - Этим вопросом занимается другой специалист. Я сейчас Вам скажу время его
- Этого не может быть - Вы что-то путаете	- Давайте уточним
- Точных сроков сказать не могу	- Точные сроки сейчас назвать трудно - Точные сроки будут известны позже. Позвоните пожалуйста.
- Это Ваша вина - Это не наша вина, что.	- Я могу предложить.
- Что Вас еще не устраивает?	- Я могу помочь Вам в сложившейся ситуации?
- А зачем Вы это сделали?	- Я правильно Вас понял(а)?
- Вообще-то.	- Могу отметить, что
- Вы меня, конечно, извините, но.	- Хочу обратить Ваше внимание на то, что.
- Я Вам уже говорил(а)	- Хочу обратить Ваше внимание на то, что.

Таким образом, недопустимы в употреблении фразы и интонации:
демонстрирующие безучастность и безразличие;
трактуемые как попытка уйти от ответственности или прямо говорящие
о безответственности;
отражающие безынициативность или нежелание помочь;
любые оценочные суждения прямые или завуалированные
оскорбления, фразы, не несущие конкретного смысла.

Правила телефонного разговора для оператора

1. Следите за интонацией своего голоса. Не разваливайтесь на стуле, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите.

2. Представляйтесь по телефону. Важно всегда называть имя оператора.

3. Приветствуйте звонящего. Приветствуйте собеседника максимально доброжелательно и энергично. Недопустимы фразы: – Алло! Але! – Да!

4. Использование функции «удержание вызова» («hold»).

Эта функция позволяет в случае необходимости отключить звуки у собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо временно прервать разговор и изолировать собеседника от происходящего. Например, для того чтобы уточнить информацию.

При снятии с удержания – поблагодарите собеседника за ожидание. Пример: «Светлана Ивановна, спасибо за ожидание, относительно Вашего вопроса...»

5. Если спрашивают человека, который отсутствует. Не отказывайте позвонившему, просто констатируя факт, что мы не предоставляем личную контактную информацию и не соединяем с врачом/ заведующим, не вешайте сразу трубку.

Предложите свою помощь. Например: «Какой у Вас вопрос?»

После получения ответа, предложите варианты решения ситуации.

6. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником. Например: «Всего доброго».

7. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника.

Если человек говорит медленно, то и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

Меняйте темп своей речи; не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

8. Используйте техники активного слушания и присоединения.

В разговоре используются такие речевые конструкции: «Так.», «Понятно.», «Слышу Вас», «Понимаю/ представляю Вашу ситуацию»,

«Услышала» и др. Контролируйте время разговора. Если пациент не очень чётко выражает свою мысль, задавайте открытые вопросы для прояснения ситуации (вопросы, начинающиеся со слов «что», «кто», «когда», «как», «где» и т.д.)

Речевые конструкции техники присоединения: «Хорошо, давайте попробую Вам помочь», «Давайте попробуем разобраться». Акцент в общении с пациентом на «мы с вами совместно решим проблему».

9. Используйте профессиональные приемы оператора.

Диктовка информации (адресной информации, перечислении услуг, номер телефона) для абонента производится способом удобным для записи. Например, номер телефона следует разделить на группы цифр 8-999-777-66-55.

Цифры диктуются с восходящей интонацией в голосе: 8 | 999 | 777 | 66 | 55| на последней паре цифр снижаем интонацию до обычного уровня.

После каждой группы цифр делается небольшая пауза для записи или повторения.

В завершении повторяем информацию: «Проверьте, пожалуйста».

Управляйте диалогом во время записи данных своим голосом и повторением информации. Например, собеседник диктует данные небольшими частями, оператору достаточно повторять их в том темпе, в котором он печатает.

Пациент быстро и без пауз диктует информацию. Сотруднику нужно запомнить и повторить только первое слово (например, первую группу цифр) с восходящей интонацией и сделать небольшую паузу. Собеседник сам начнет диктовать данные частями.

Уточнить написания (города, фамилии и т.д.) можно переспросив следующим образом: «Простите. Ваша фамилия».

Уточнить написания какого-то названия можно через использование имен. Например, город Горняк: Георгий - Ольга - Роман - Никита - Яков - Ксения. С помощью этого приема оператор сможет записывать любые по сложности имена и названия.

10. Используйте правило отказа по объективным причинам. Иногда оператор вынужден по объективным причинам отказать собеседнику в какой-либо информации, если она отсутствует или ее (информацию, услугу) невозможно получить. Например, при отсутствии вакантных слотов для записи – внесение в лист ожидания. Отказ, даже по объективным причинам, всегда воспринимается собеседником эмоционально. Необходимо так построить фразы, чтобы пациент все равно остался доволен обслуживанием: «выражаем сожаление» – «предлагаем альтернативу».

Например, «К сожалению, сейчас свободных талонов нет. Могу внести вас в лист ожидания для автоматического распределения талона».

11. Не опускайтесь до уровня пациента.

Данное правило создано для того, чтобы предостеречь от возможности назревания конфликта при общении с пациентом.

Контингент людей различен, и далеко не все из них умеют общаться адекватно, позволяя себе использование ненормативной лексики и проявление хамства. Именно в этих случаях важно уметь сохранять спокойствие и находить в себе силы всегда быть вежливым и дружелюбным.

При общении с проблемным абонентом: в ответ на хамство, брань, неуважительные высказывания и жесты он должен видеть исключительно Ваше спокойствие, соучастие. Нельзя позволять собеседнику вывести Вас из себя.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
к Методическим рекомендациям по
организации работы операторов
Единого контакт центра для записи
на прием к врачу
от _____ 2025 № _____

СХЕМА РЕЧЕВЫХ МОДУЛЕЙ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ

Приветствие	Оператор (имя), здравствуйте
	Фразы «добрый день/хорошего дня» не используем, мы не знаем эмоциональный настрой собеседника и можем получить обратную реакцию
Выявить запрос пациента	Обратиться к пациенту по И.О. и в течение диалога не менее 1 раза (исключение труднопроизносимые имена, диалог до 40 секунд)
	Исключение для обращения по И.О. 1. Труднопроизносимые имена 2. Обращение, не относящееся к целевым (справочная информация по КМО, запись на повторный прием, платные услуги, вызов врача на дом и пр.)
ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ для записи/ вызова	Первичное обращение или уже были у врача?
	1. Если пациент уводит разговор от сути обращения (рассказывает, что предшествовало событию и пр), используем фразу: «Простите, что перебиваю..., к какому специалисту вас записать?»; 2. При вопросах пациента, на отвлеченные темы» (например: «Сколько операторов у Вас работает?», «Сколько звонков в день Вам поступает?» и т.д.) отвечать: «Данный вопрос не относится к функционалу службы, к какому специалисту Вас записать?»
	Запрещено обсуждать/отвечать на вопросы пациентов, относящихся к категории личных, политических, экономических, религиозных, спортивных и пр., не закрепленных в функционале Единого контакт центра. Также, запрещается высказывать личные суждения по любым вопросам, даже если пациент просит это сделать.
Уточнить вопрос	Правильно поняла, Вы имеете в виду? Я вас правильно поняла, Вы хотели бы?
Поставить на вызов удержание	1. Для уточнения данной информации мне необходимо некоторое время. Ожидайте, пожалуйста. 2. Прошу ожидать, уточняю вопрос. 3. Подождите одну минуту, пожалуйста. 4. Мне необходимо уточнить информацию, удобно (можете) подождать минуту?
Вернуться с удержания вызова	Спасибо за ожидание, я уточнила информацию
вершение звонка	Прощаемся с пациентом нейтральной фразой: 1. И.О до свидания! 2. Всего хорошего. 3. Выздоровливайте, до свидания

Конфликтный пациент (угрозы, некорректные выражения, хулиганство)	Выражайтесь, пожалуйста, корректно или я буду вынуждена прервать разговор (1 раз). Если пациент не изменил стиль общения: «Я вынуждена прервать разговор, до свидания!»
Звонок не по теме	У Вас есть вопросы по записи на прием? (2 раза). - Если у Вас нет вопросов по нашим услугам, я завершаю разговор. Спасибо за звонок, до свидания!
Просьба предоставить личный номер телефона руководства, врача	Телефонные номера сотрудников не предоставляются. Записаться на личный прием главного врача можете еще раз звонить по номеру «122» и выбрать пункт меню «оставить обращение»!

СКРИПТЫ ДИАЛОГА ОПЕРАТОРА ЕДИНОГО КОНТАКТ ЦЕНТРА

Скрипт диалога с пациентом при записи на прием

«Здравствуйте, оператор ... (назвать свое имя), какой у вас вопрос?»*

«Здравствуйте, мне надо к терапевту записаться»

Уточню, есть ли у Вас признаки ОРВИ (высокая температура, боль в горле, насморк, кашель?**)

«Нет»

«Скажите, какую цель обращения мне отметить?»

«Да, у меня гастрит, сейчас хуже себя чувствую» (оператор на основании ответа выбирает из Типовых поводов при целевом обращении в ЕКЦ и отмечает повод, в конкретном случае - «Диагностика и лечение заболевания»)**

«Назовите № СНИЛС»

«№ СНИЛС 111-111-111-11»

«Иван Иванович, есть талон на пятницу, 14.02.2025 г., на 10:00, записываю вас?»

«Да, запишите»

«Записываю на 14.02.2025 г., время приема 10:10, кабинет №100, терапевт Петрова А.А., Городская поликлиника №10 г. Барнаул, ул. Г. Исакова, д.133. С собой возьмите паспорт и СНИЛС. У вас остались еще какие-то вопросы?»

«Спасибо»

«Спасибо за звонок, до свиданья!»

* Если пациент озвучивает желание записаться на диспансеризацию (профилактический осмотр, углубленную диспансеризацию) оператор информирует о возможности записать в кабинет профилактики КМО (называет адрес) и при согласии пациента осуществляет запись в кабинет профилактики.

В случае, если пациент озвучивает желание записаться к терапевту, при этом указывает повод при целевом обращении в ЕКЦ – «Диспансеризация», оператор осуществляет запись к терапевту.

** При ответе «нет» (при отсутствии признаков ОРВИ) продолжается разговор по скрипту, при ответе «да» (при наличии признаков ОРВИ) оператор информирует о том, что запишет пациента в кабинет неотложной медицинской помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ.

При отсутствии свободных слотов в кабинет неотложной медицинской

помощи для приема пациентов с признаками ОРВИ в день обращения звонок переводится на ЕДС по неотложной помощи на номер «103».

Скрипт диалога с пациентом при внесении в лист ожидания

«Здравствуйте, оператор ... (назвать свое имя), какой у вас вопрос?»

«Здравствуйте, мне надо к терапевту записаться»

«Назовите № СНИЛС»

«№ СНИЛС 111-111-111-11»

«Иван Иванович, К сожалению, сейчас свободных талонов нет. Могу внести вас в лист ожидания для автоматического распределения талона. Внести?»

«Да, внесите»

«Вношу вас в лист ожидания, талон распределится автоматически. Когда вам поступит звонок с оповещением о дате и времени приема, пожалуйста, подтвердите прием»

«Хорошо, спасибо»

«Спасибо за звонок, до свиданья!»

Скрипт диалога с пациентом при отмене записи

«Здравствуйте, оператор ... (назвать свое имя), какой у вас вопрос?»

«Здравствуйте, я не смогу прийти к терапевту 02.06.2025»

«Назовите № СНИЛС»

«№ СНИЛС 111-111-111-11»

«Запись отменила. Сейчас запишем вас на новую дату, либо сделаете это позже?»

«Спасибо за помощь, запишусь позже!»

«Спасибо за звонок, до свиданья!»

Скрипт диалога с пациентом при переносе записи

«Здравствуйте, оператор ... (назвать свое имя), какой у вас вопрос?»

«Здравствуйте, я не смогу прийти к терапевту 02.06.2025»

«Назовите № СНИЛС»

«№ СНИЛС 111-111-111-11»

«Запись отменила. Сейчас запишем вас на новую дату, либо сделаете это позже?»

«Да, можно сейчас, на 04.06.2025 г. запишите меня»

«Записываю на 04.06.2025 г., время приема 15:15, кабинет №100, терапевт Петрова А.А., Городская поликлиника №10 г. Барнаул, ул. Г. Исакова, д.133. С собой возьмите паспорт и СНИЛС. У вас остались еще какие-то вопросы?»

«Спасибо за помощь!»

«Спасибо за звонок, до свиданья!»

**Скрипт диалога с пациентом при обращении, не относящимся к
целевым**

«Здравствуйте, оператор ... (назвать свое имя), какой у вас вопрос?»

«Здравствуйте, могу я вызвать врача на дом?»

«Мы записываем только на первичный прием в Вашу поликлинику. Другие вопросы Вы можете уточнить, перезвонив по номеру «122» и выбрав в голосовом меню пункт «Получение справочной информации, в том числе по платным услугам» или по телефону поликлиники, размещенному на сайте»

«Спасибо, понятно!»

«Спасибо за звонок, до свиданья!»

ПРИЛОЖЕНИЕ 7
к Методическим рекомендациям по
организации работы операторов
Единого контакт центра для записи
на прием к врачу
от _____ 2025 № _____

КАРТА ОЦЕНКИ ЗВОНКА

	Этапы работы	баллы
1	Приветствие (фраза приветствия, имя оператора) ¹	2
	Выявление запроса пациента	10
3	Обращение по И.О. к пациенту после просьбы назвать И.О. и поиска в программе (труднопроизносимые данные) ²	2
	Корректность выбора исследования	20
5	При поиске информации, сотрудник не произносит фразу «минуту, пожалуйста», «пару минут, информацию открою» и т.д.	3
6	После поиска информации, сотрудник не произнес фразу «спасибо за ожидание»	2
7	Сотрудник не проговаривает дату исследования, время приема, время оплаты талона (30 мин до приема), стоимость талона (в т.ч. неверно называет)	20
8	Незаинтересованность: паузы в разговоре, прием пищи во время диалога, жевание резинки, рассасывание конфет (допустимо сделать глоток воды)	10
9	Грубость оператора: спор с пациентом, нецензурные слова, фразы в стиле: «вы сами виноваты...»	100
10	Прощание: до свидания, спасибо за обращение. Оператор фразы не использует	2
11	Использование уменьшительно-ласкательных форм: минуточку, талончик, звоночек и пр.	5

1 - оценка снижается пополам при неполной фразе

2 - оценка снижается, если оператор неверно обращается к пациенту и не приносит извинения; ошибочно называет что-либо из Ф.И.О