

0.012

Бюджетное учреждение Республики Калмыкия
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
ИМЕНИ МАНДЖИЕВОЙ ВАЛЕНТИНЫ ДЖАЛОВНЫ»

П Р И К А З

«02» сентября 2024г.

Элиста

№ 407

«Об утверждении Положения о работе колл-центра БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»

Для расширения возможности дозвола пациентов и/или их законных представителей до регистратуры, с целью возможности оформить вызов врача на дом, получить необходимую информацию о графике работы врачей-педиатров участковых или врачей-специалистов, при невозможности записаться на прием через Калмдоктор или портал Госуслуг,

приказываю:

1. Организовать работу Колл-центра на базе детской поликлинике по адресу: г.Элиста, ул.В.И. Ленина, 248а.
2. Утвердить Положение о работе колл-центра БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» в соответствии с приложением № 1 к данному приказу.
3. Заместителю главного врача по детской поликлинике, главной медицинской сестре в рамках своих полномочий:
 - осуществлять контроль за работой Колл-центра;
 - оказывать консультативную помощь;
 - ознакомить с данным приказом работников Колл-центра.
4. Заместителю главного врача по ОМР Джанджиевой А.И. разместить данный приказ на сайте учреждения в разделе «Информация для специалистов», в рубрике «Приказы».
5. Считать утратившим силу приказ БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» от 13.01.2023г. № 50 «Об утверждении Положения о работе колл-центра БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.».
6. И.о. начальника отдела кадров (Джимбеева И.А.) довести данный приказ до заместителей главного врача по детской поликлинике Насуновой Б.Г., по ОМР Джанджиевой А.И., главной медицинской сестры Батыревой С.Б., специалистов кадровой службы путем электронной рассылки сканкопии приказа
7. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



Дорджиев А.Н.

Положение о работе колл-центра БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.»

1. Настоящее положение определяет работу Колл-центра БУ РК «РДМЦ им. Манджиевой В.Д.» на базе детской поликлиники по адресу: г.Элиста, ул.В.И. Ленина, 248а.

2. Для работы Колл-центра выделен единый номер телефона 8(84722) 5-00-30.

3. Оператор Колл-центра:

- 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";
- передает "Лист ожидания" оператору/регистратору в медицинскую организацию, в которой наблюдается пациент;
- проводит обзвон пациентов (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) с целью подтверждения явки в дату и время планируемого оказания медицинской помощи;
- проводит информирование пациентов по телефону (при отсутствии роботизированных сервисов обзвона) об отмене записи на прием к врачу по инициативе медицинской организации с последующей перезаписью пациента;
- проактивно формирует поток по профилактической работе.

- оформляет вызов неотложной помощи при наличии симптомов из утвержденного перечня поводов к вызову неотложной медицинской помощи:

1. Головная боль на фоне изменения АД (без выраженных колебаний АД от привычных цифр и иных симптомов, свидетельствующих о наличии гипертонического криза).
2. Привычная головная боль на фоне мигрени.
3. Неинтенсивная головная боль на фоне повышенной температуры.
4. Болевой синдром в суставах.
5. Фантомные боли.
6. Боли под гипсом.
7. Болевой синдром в позвоночнике (при предварительном осмотре врача).
8. Болевой синдром после перенесенной травмы.
9. Болевой синдром у онкологических больных, в том числе введение наркотических средств.
10. Боли на фоне трофических язв и пролежней.
11. Боли в животе на фоне установленного диагноза хронического гастрита, язвенной болезни желудка и 12-ти перстной кишки (без симптомов прободения и кровотечения).
12. Боли в горле, ухе, зубная боль (при наличии предварительного осмотра врача).
13. Температура при онкологических заболеваниях.
14. Температура тела 38 градусов и выше при ОРВИ (при отсутствии болевого синдрома и симптомов одышки).
15. Температура после переохлаждения.
16. Сыпь на коже без затруднения дыхания и неясного генеза.
17. Диспептические расстройства на фоне хронических заболеваний ЖКТ.
18. Нарушение мочеиспускания (кроме острой задержки мочи).

Также необходимы критерии использования чек-листа, чтобы исключить ситуацию, когда чек-лист применяется для всех входящих обращений, поскольку может вызвать негативную реакцию со стороны пациентов. При высокой вероятности экстренной ситуации требуется безотлагательно принять меры к врачебному консультированию и оказанию медицинской помощи.

Алгоритмизация этой операции не требуется, поскольку должна быть делегирована сотруднику с более высокой квалификацией. Для этого в колл-центре (в случае централизованной модели, [4.2.1](#)) или регистратуре медицинской организации (в случае децентрализованной модели, [4.2.2](#)) должна быть реализована возможность перевода дистанционного обращения на медицинского работника отделения (кабинета) неотложной медицинской помощи (отдельный поток, пп. Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации) или оформления заявки на вызов медицинского работника на дом, включая вызов скорой медицинской помощи.

В неотложной ситуации, при очном обращении, необходимо проводить маршрутизацию пациента до кабинета неотложной помощи или оформить заявку на вызов на дом, включая вызов скорой медицинской помощи (пп. Организационные решения для увеличения доли рабочего времени врачей для осуществления приема пациентов в медицинской организации).

Использование возможности обработки входящего обращения без формирования записи в расписании относится к механизмам снижения нагрузки на медицинский персонал ([пп. 7](#)). Наличие непрофильного функционала у врачей-специалистов может приводить к необоснованному комплектованию слотов в расписании, либо к смешиванию потоков пациентов, внесенных в предварительную запись.