

Утверждаю
Главный врач ГАУЗ ГКБ № 2
г.Оренбурга

Нефедов Д.В.



ПОЛОЖЕНИЕ

О call-центре ГАУЗ ГКБ №2.

1. Общие положения

Call-центр ГАУЗ ГКБ №2 располагается на базе женской консультации №1, и создан как структурное подразделение амбулаторно-поликлинической службы ГАУЗ ГКБ №2.

2. Цель и функции

Цель создания Call-центра – улучшение доступности оказания первичной медицинской помощи женскому населению города Оренбурга. Перераспределение функций между регистратурами амбулаторной службы и Call-центром позволит максимально быстро и эффективно работать с пациентами, непосредственно обратившимися в поликлиники.

Call-центр предназначен для приема входящих звонков в регистратуры женской консультации №1, женской консультации №2, КДП.

Для осуществления электронной записи на прием к врачам акушерам-гинекологам и врачам - узким специалистам амбулаторной службы; на инструментальные и функциональные диагностические процедуры подразделений больницы.

Call-центр осуществляет консультативную поддержку позвонивших пациентов, по вопросам оказания услуг ГАУЗ ГКБ №2, в том числе и платных; в порядке прикрепления и наблюдения в поликлинических подразделениях больницы.

Call-центр осуществляет переадресацию поступившего телефонного вопроса компетентному сотруднику больницы.

В случае поступления устной телефонной жалобы и пожеланий от пациентов, передает их в соответствующие подразделения и непосредственному руководителю.

