

**Построение комплексной системы приема
обращений граждан и записи на прием к врачу на
основе единого краевого контакт-центра
министерства здравоохранения Краснодарского края**



8 800 2000 366



Корогод Максим Анатольевич
ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр»
министерства здравоохранения Краснодарского края, к.п.н.

Контакт-центр Министерства здравоохранения Краснодарского края

Приказом МЗ Краснодарского края на базе ГБУЗ МИАЦ
организован единый краевой контакт-центр



Повышение качества и доступности услуг, предоставляемых населению в сфере здравоохранения



Обеспечение удобства граждан при записи на прием к врачу



Предоставление справочной информации о предоставляемых медицинских услугах и работе медицинских организаций



Принятие оперативных мер реагирования при возникновении проблем при оказании медицинской помощи



  **БЕСПЛАТНО
КРУГЛОСУТОЧНО**
8-800-2000-366

Контакт-центр Министерства здравоохранения Краснодарского края

Каждый абонент, позвонив по бесплатному многоканальному федеральному телефонному номеру

8-800-2000-366,

получил возможность:



Осуществить запись на прием к врачу через Интернет-портал www.kuban-online.ru



Получить консультацию о возможности записи на прием к врачу и решить возникшие проблемы технического характера при осуществлении записи



Получить справочную информацию по всем вопросам, касающимся оказания первичной медико-санитарной помощи и специализированной медицинской помощи (включая высокотехнологичную), санаторно-курортного лечения, а также льготного лекарственного обеспечения



Обратиться для оперативного решения проблем в случае их возникновения при оказании медицинской помощи



С февраля 2015 года контакт-центр официально используется в качестве единого круглосуточного телефона **«горячей линии»** министерства здравоохранения Краснодарского края

Новые функции операторов контакт-центра



Решение вопросов оплаты труда работников сферы здравоохранения с последующим направлением указанной информации в финансово-экономическое управление министерства здравоохранения Краснодарского края




Решение вопросов по совершенствованию оказания обезболивающей терапии




Прием обращений граждан по вопросам, связанным с фактами совершения коррупционных правонарушений в сфере здравоохранения

Структура обращений в контакт центр по вопросам различного характера за период деятельности 2013-2016 гг.


За период с августа 2013 по март 2016 в контакт-центре ГБУЗ МИАЦ зафиксировано более 268 тысяч обращений граждан

- 


Вопросы записи на прием к врачу и технической поддержки интернет-портала

- 


Вопросы информационного характера

- 

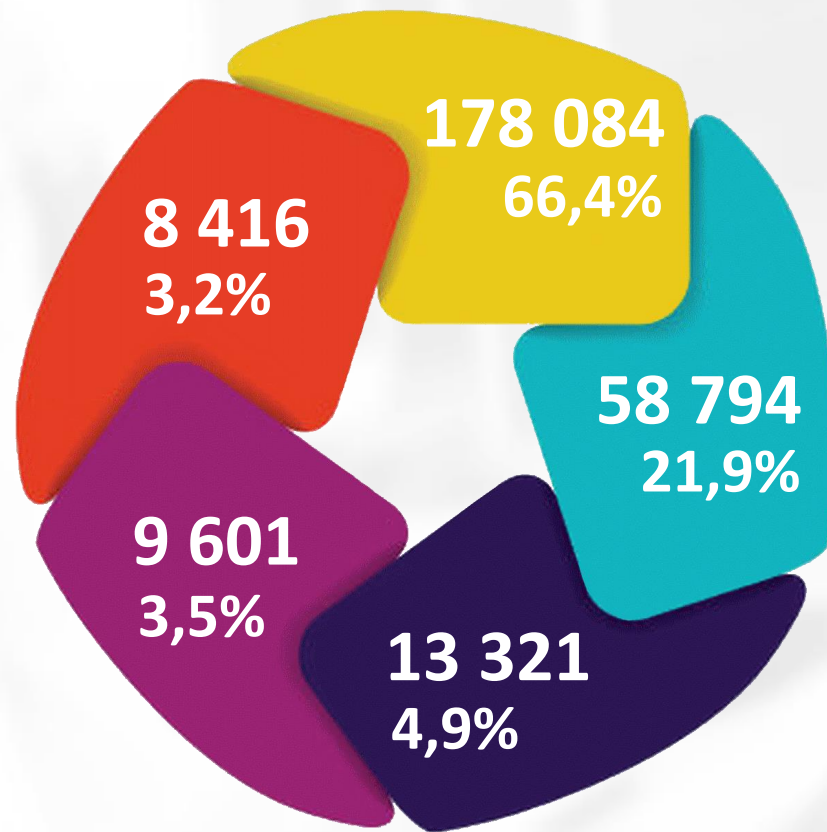
Вопросы качества оказания медицинской помощи и льготного лекарственного обеспечения, зарегистрированные контакт-центром ГБУЗ МИАЦ в качестве жалоб и заявлений граждан

- 

Консультации по вопросам организации оказания медицинской помощи

- 

Прочие вопросы справочного характера (не имеющие прямого отношения к сфере здравоохранения)



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

Главная | Новости | О сервисе | Запись на прием к врачу | Контакты | Отзывы

Связаться с нами

Уважаемые посетители сервиса «Единая система удаленной записи на прием к врачу»!

В разделе «Отзывы» Вы можете написать нам о проблемах, возникших у Вас при осуществлении записи за прием к врачу через наш сервис.

Также Вы сможете задать интересующий Вас вопрос или оставить пожелания по улучшению работы нашего ресурса. Убедительная просьба при написании отзыва указывать медицинскую организацию, с которой возникла проблема, и оставлять свои контактные данные для обратной связи. Надеемся, что вместе мы сможем сделать работу ресурса качественнее и удобнее.

Если вы хотите получить ответ на ваше сообщение, просьба корректно написать ваш адрес электронной почты или оставить в тексте сообщения контактный телефон.

Ваше имя: *

Ваш email: *

Телефон для связи:

Тема: *

Лечебно-профилактическое учреждение, по которому оставляется отзыв:

Текст письма: *

Проверочный код [Получить новый код](#)

Рейтинг

- [Навигация](#)
- [Опрос](#)
- [Телемедицина](#)
- [Вход на сайт](#)

Имя пользователя *

Пароль *

- [Регистрация](#)
- [Забыли пароль?](#)

- [Пользователю](#)
- [Отмена записи](#)
- [Видеоинструкция по сервису Запись на прием](#)
- [Новости](#)
- [Недоступность портала](#)
- [При сбоях, связанных с записью на прием к врачу](#)
- [На портале начал функционировать сервис "Отзывы"](#)
- [Возобновлена работа системы подачи заявок на телемедицинские консультации на портале записи на прием к врачу](#)
- [Введен новый сервис «Опросы»](#)

Имя пользователя *

Пароль *

Имя пользователя *

Пароль *

Войти

Пользователю

Новости

Недоступность портала

При сбоях, связанных с записью на прием к врачу

На портале начал функционировать сервис "Отзывы"

Возобновлена работа системы подачи заявок на телемедицинские консультации на портале записи на прием к врачу

Введен новый сервис «Опросы»

Напишите нам!

Чат предоставлен

Пожалуйста, введите ваше сообщение и контакты в этой форме, и мы обязательно с вами свяжемся!

Ваше сообщение*

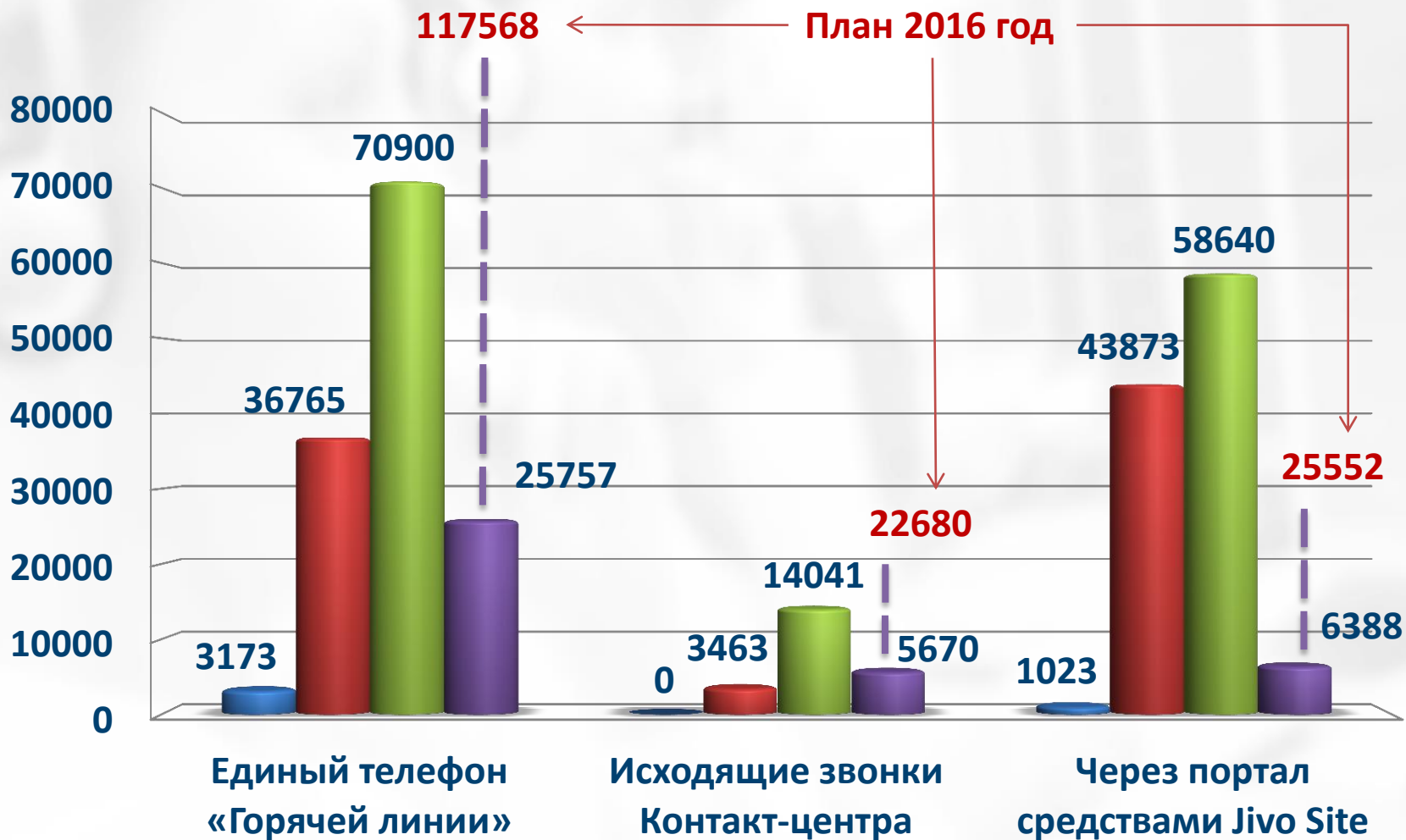
Ваше имя

Ваш телефон

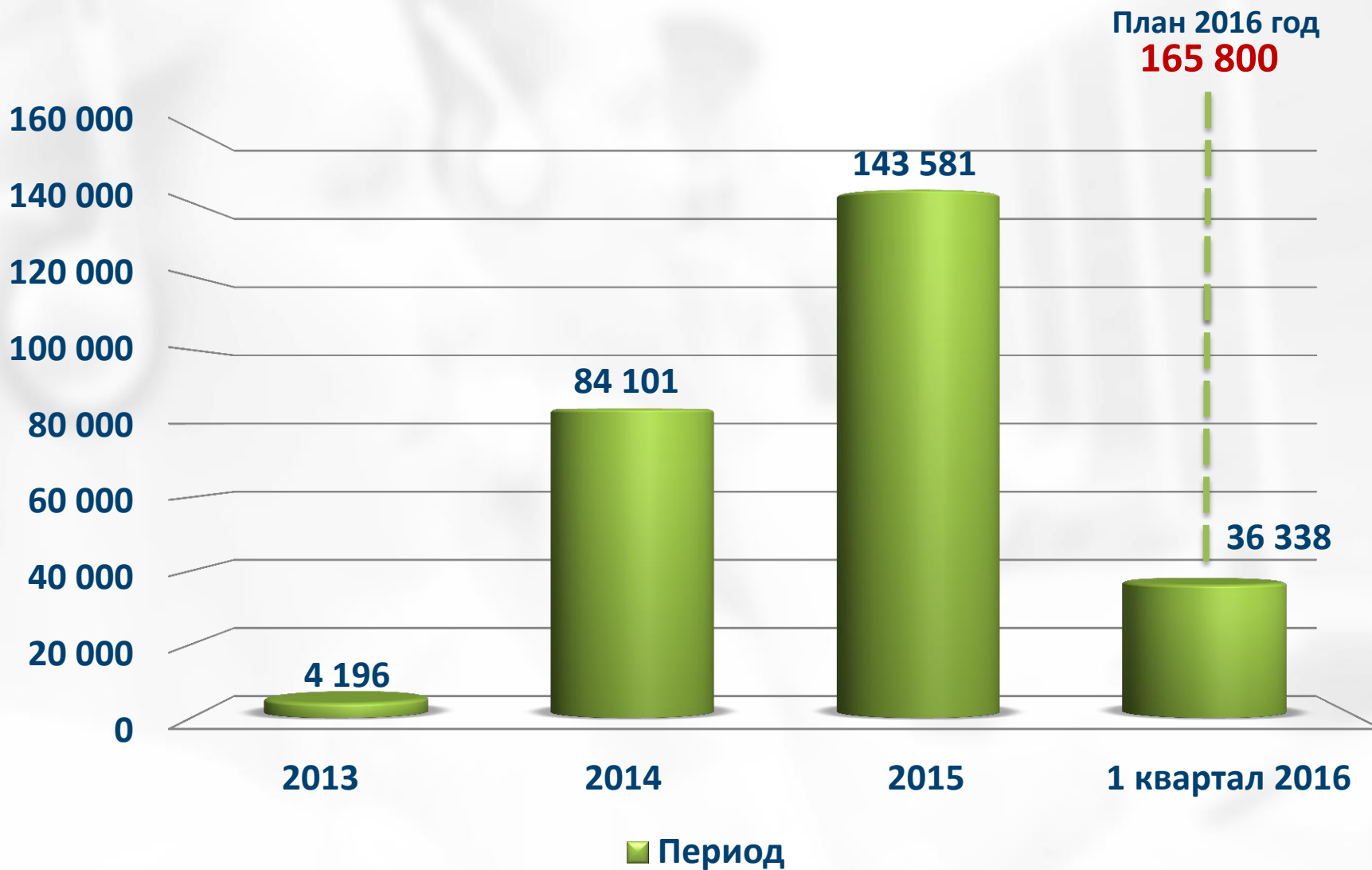
Ваш E-mail*

Количество обращений

■ 2013 г. (с 8 августа) ■ 2014 г. ■ 2015 г. ■ I квартал 2016 г.



Динамика роста обращений в контакт-центр ГБУЗ МИАЦ



Соотношение числа телефонных звонков и электронных обращений





**Не обоснованные
обращения**

1 865 (14,1%)

**Сроки принятия мер и предоставление
обратной информации в контакт-центр
ГБУЗ МИАЦ**

в течение 1 часа – **5 614 (42,1%)**
в течение первых суток – **2 771 (20,8%)**
в течение 3-х суток – **3 360 (25,2%)**
свыше 3-х суток – **1 576 (11,8%)**



**Обоснованные
обращения**
11 456 (85,9%)

Население Краснодарского края 5,4 млн. чел.



Врачи-методисты

2



Провизор

1



Начальник
контакт-центра

1



Операторы

12

**В контакт-центре ГБУЗ МИАЦ
с 01.03.2016 эксплуатируется обновленный
программно-технический комплекс**

Рост количества принимаемых обращений граждан за счет ускорения обработки вызовов и сокращения времени ожидания абонентов на линии



Новые функциональные возможности

APM оператора ЦГО (версия: 1.2.7.108)

Обращения

Добавление обращения

Информация об обращении

Тип обращения:

Вид обращения:

Тема обращения:

Информация об обратившемся

Фамилия обратившегося:

Имя обратившегося:

Отчество обратившегося:

Телефон обратившегося:

Адрес обратившегося:

Е.майл обратившегося:

Муниципальный район:

Организация:

Участок работы:

Выбор:

Содержание обращения:

Информация о выполнении

Результат звонка:

Принятые меры:

Статус:

Дата:

Время:

APM оператора ЦГО (версия: 1.2.7.108)

Выбор варианта:

Выбор лечебной:

Выбор врача:

Выбор отделения:

Пациент:

Получить выписку

Пациент:

Дата рождения:

Место рождения:

Серия документа:

Номер документа:

Очистить

Результаты поиска по параметрам

Фамилия	Имя	Отчество	День рож	Участок	Док. сср	Док. ном	Дом. тел	Моб. тел	Поиск сср	Поиск ном
К*****	М*****	А*****		024				91*****		23*****

Результаты поиска по телефону

Найти пациента в другом учреждении для последующей записи в выбранное

Сменить телефон

2002

Подтверждение записи

Получить выписку

(918)388

Мобильный

Обновленный программно-технический комплекс позволяет

1

Отслеживать среднее время ожидания абонента до соединения его с оператором

2

Фиксировать пропущенные звонки абонентов для последующего активного дозвона

3

Проводить анализ почасовой нагрузки на операторов контакт-центра ГБУЗ МИАЦ с целью корректировки их численности в часы пиковых нагрузок



Оплата связи



Принятые обращения



Время ожидания

**Благодарю
за внимание!**