

**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.

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](http://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

---

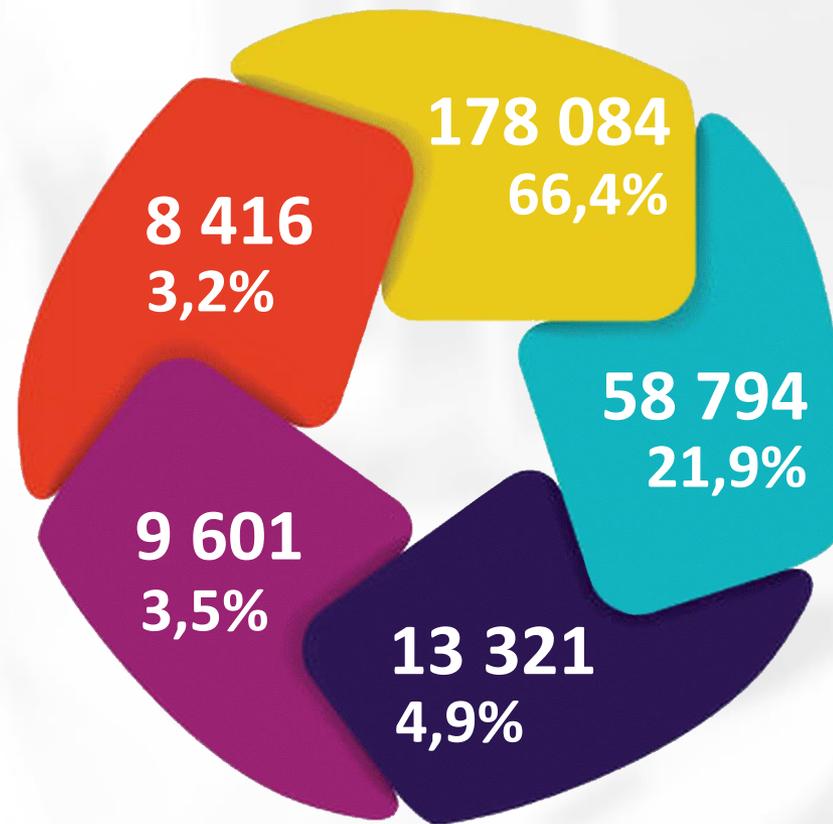
- 

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 \*

### Напишите нам!

Чат предоставлен jivosite

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

Ваше сообщение\*

Ваше имя

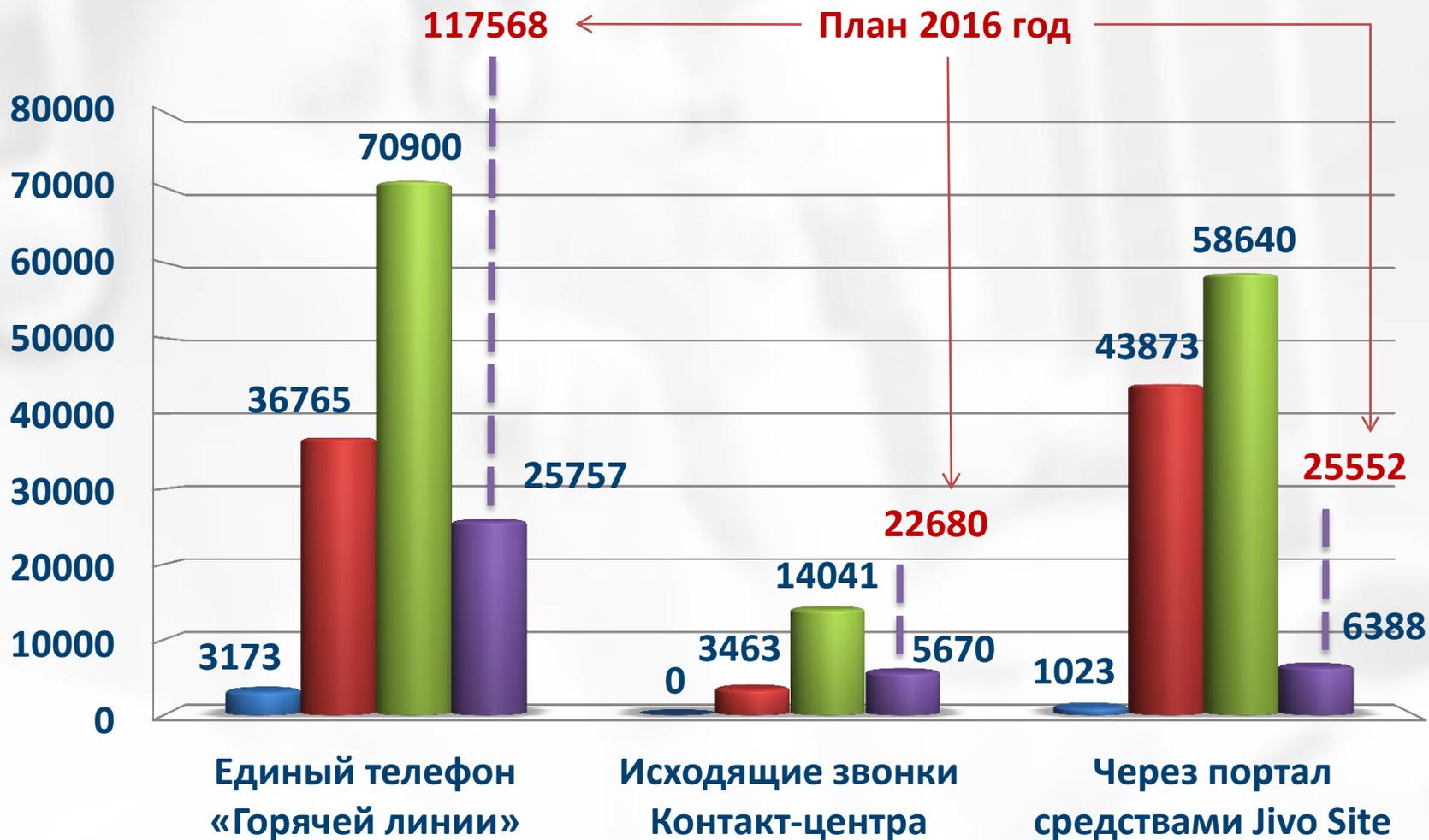
Ваш телефон

Ваш E-mail\*

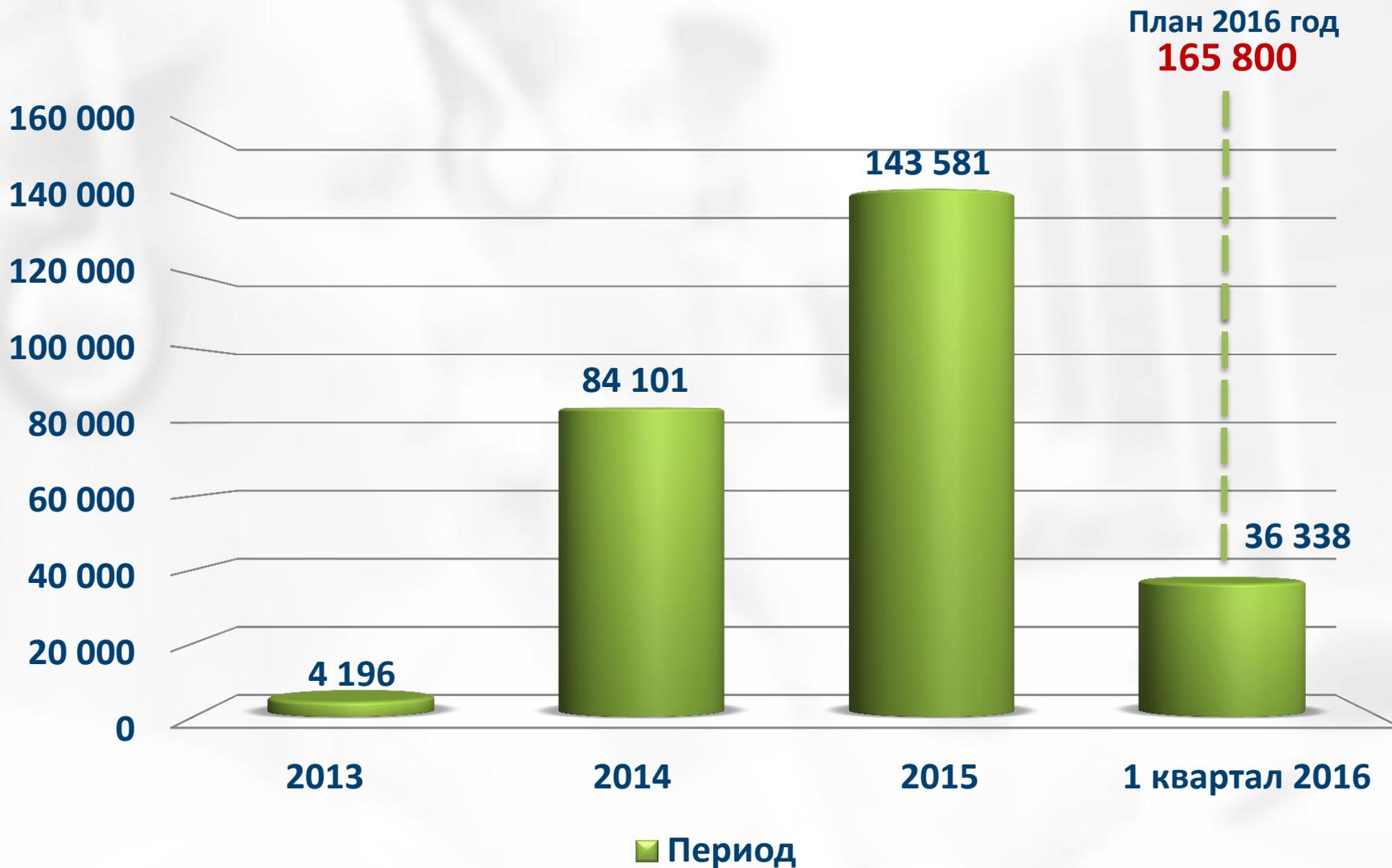
Отменить
ОТПРАВИТЬ

# 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:

E-mail обратившегося:

Муниципальный район:

Организация:

Участок работ:

Выбор:

Содержание обращения:

**Информация о выполнении**

Результат звонка:

Принятые меры:

Статус:

Срок:

APM оператора ЦГО (версия: 1.2.7.108)

Выбор варианта:

Выбор лечебной:

Выбор врача:

Выбор отделения:

Пациент:

Получить выписку

Пациент:

Дата рождения:

Имя:

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:

Подтверждение записи

Получить выписку

**(918)388**

Мобильный

## Обновленный программно-технический комплекс позволяет

1

Отслеживать среднее время ожидания абонента до соединения его с оператором

2

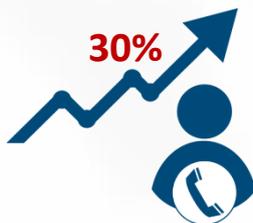
Фиксировать пропущенные звонки абонентов для последующего активного дозвона

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!**