

И.Н. Черномуров, С.А. Дукоян

Научный центр здоровья детей, Москва, Российская Федерация

Работа центра обработки телефонных вызовов в высокотехнологичном детском медицинском учреждении

Контактная информация:

Черномуров Иван Николаевич, медицинский регистратор отделения медицинской статистики и регистратуры консультативно-диагностического центра НЦЗД, ответственный за работу call-центра

Адрес: 119991, Москва, Ломоносовский проспект, д. 2, **тел.:** +7 (495) 967-14-20 (доб. 3207), **e-mail:** chernomurov@nczd.ru

Статья поступила: 11.08.2014 г., **принята к печати:** 17.09.2014 г.

Внедрение современных информационных систем является одной из важных задач медицины, так как способствует повышению доступности медицинских услуг для населения. Для работы с населением медицинские организации используют сайты учреждений, наружную рекламу и другие средства информации. Однако, проблемной зоной для населения остается получение в медицинских учреждениях квалифицированных ответов на интересующие вопросы по телефону. Часто выбор учреждения зависит от качества полученной по телефону информации. Решением проблемы представляется создание call-центров, которые являются не просто узлами связи, но также укомплектованы специально подготовленными консультантами, обеспечивающими взаимодействие учреждения с пациентами (или их законными представителями). В статье представлен собственный опыт создания call-центра, деятельность которого направлена на формирование имиджа учреждения, спроса на имеющиеся услуги и их продвижение. В результате проведенной модернизации резко увеличился объем принятых звонков (1500–1600 в течение рабочего времени против 900 до модернизации) и сократилось число претензий, связанных с занятостью телефона.

Ключевые слова: call-центр, медицинское учреждение, цифровое меню, медицинские услуги.

(Педиатрическая фармакология. 2014; 11 (5): 118–120)

Научный центр здоровья детей (НЦЗД) — многопрофильное медицинское учреждение, оказывающее широкий спектр специализированных и высокотехнологичных услуг детскому населению. Работа call-центра (от англ. call center — центр обработки звонков) в КДЦ (консультативно-диагностическом центре) НЦЗД, ориентированная на телефонные контакты, до модернизации не обеспечивала нарастающий спрос на квалифицированные

ответы и распределение звонков между специалистами НЦЗД. При потребности в обработке до 1500 звонков ежедневные потери составляли около 40%.

Для решения возникшей проблемы в НЦЗД был оборудован высокопроизводительный call-центр, позволяющий обеспечить максимальную эффективность обслуживания потенциальных потребителей медицинских услуг.

I.N. Chernomurov, S.A. Dukoyan

Scientific Center of Children's Health, Federal State Budgetary Research Institution, Moscow, Russian Federation

Operation of the Call Center at a High-Technology Pediatric Medical Institution

Introduction of modern information systems is one of the important objectives of medicine, as it contributes to higher availability of medical services for the population. Public relations of medical organizations involve websites of these organizations, outdoor advertising and other information sources. However, obtainment of competent inquiry answers by telephone remains a problem. People often choose between organizations depending on quality of the obtained information. Apparently, the issue can be resolved by establishing call centers that are not merely communications centers, but are staffed with competent trained personnel, who support the organization's interaction with patients (or their legal representatives). The article presents the authors' experience of establishing a call center dedicated to the organization's public image development, as well as higher demand of the available services and promotion thereof. The fulfilled modernization resulted in a sharp increase in the amount of calls received (1,500–1,600 within the working hours; 900 — before modernization) and reduction in the number of complaints of busy line.

Key words: call center, medical organization, digital menu, medical services.

(Pediatricheskaya farmakologiya — Pediatric pharmacology. 2014; 11 (5): 118–120)

Цель: оценить эффективность работы call-центра НЦЗД в результате модернизации.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

До модернизации call-центр КДЦ НЦЗД принимал до 900 звонков в течение рабочего дня (рис. 1). На звонки отвечали пять специально обученных операторов без медицинского образования.

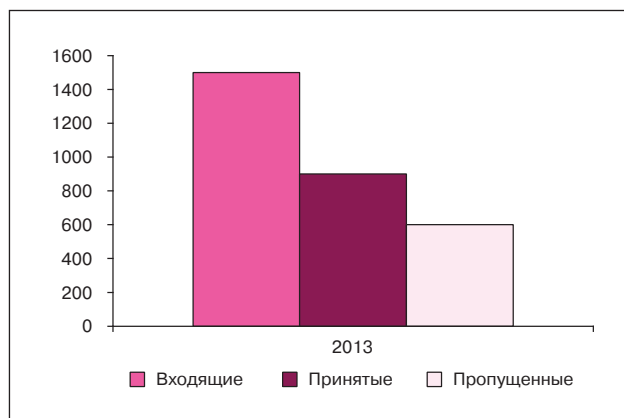
Операторы не успевали ответить на ряд интересующих вопросов, что приводило к потере потенциальных пациентов и недоразумениям в части их направления к тем или иным специалистам. Анализ данной ситуации послужил основанием для принятия управленческого решения администрацией НЦЗД о модернизации call-центра. Этот проект осуществлялся в несколько этапов.

На первом этапе была разработана коммуникативная стратегия, направленная на лидерство в условиях высококонкурентной среды между педиатрическими учреждениями Москвы, что позволило получить следующие преимущества:

- возможность создания базы постоянных пациентов, проживающих на территориях Москвы, Подмоскovie и других регионов страны;
- увеличение численности пациентов за счет новых обращений;
- качественное обслуживание потенциальных потребителей медицинских услуг;
- формирование устойчивых конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.

На втором этапе решались технологические задачи, позволившие автоматически равномерно распределять звонки между операторами, а также выделить часто задаваемые вопросы, такие как перечень необходимых для приема документов, время работы специалистов, адрес и схема проезда к учреждению. Для

Рис. 1. Структура входящих, принятых и пропущенных звонков до создания call-центра



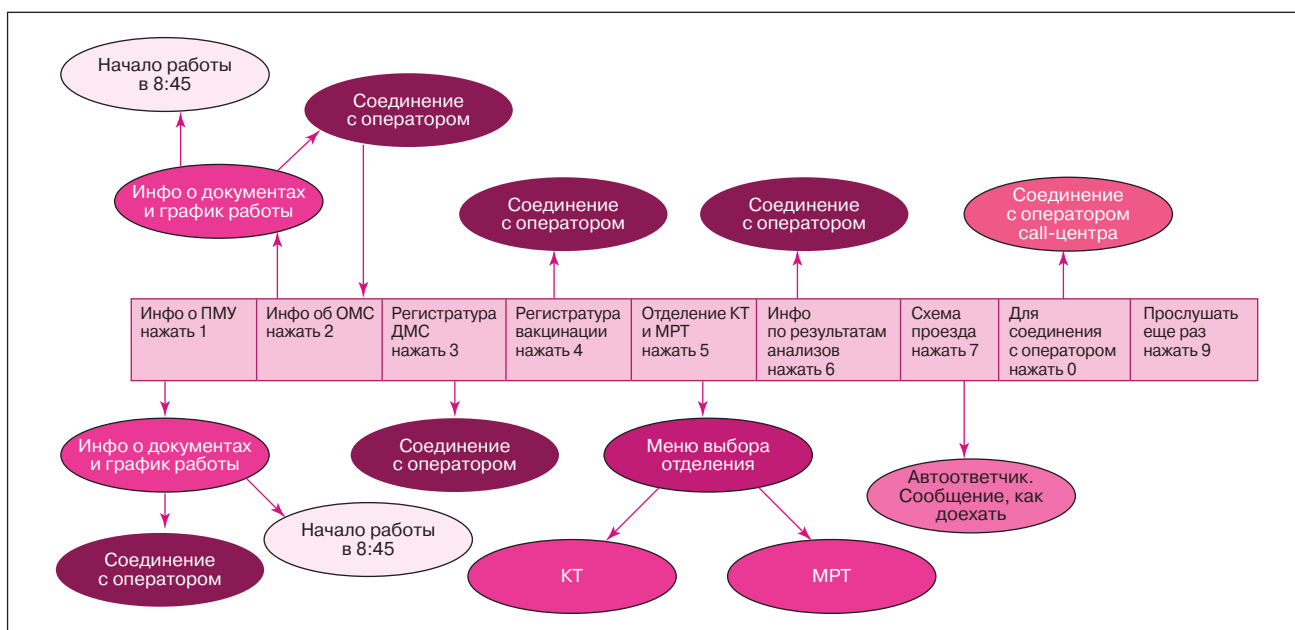
ответа на наиболее часто задаваемые группы вопросов был создан автоответчик с цифровым меню. Абонент сам выбирает нужную ему услугу. После получения базовой информации его соединяют с оператором для записи на прием или получения дополнительной информации (рис. 2).

РЕЗУЛЬТАТЫ

Модернизация call-центра позволила не только увеличить количество принятых и обработанных звонков, но и активно обзванивать родителей детей, записанных на прием к специалистам (рис. 3).

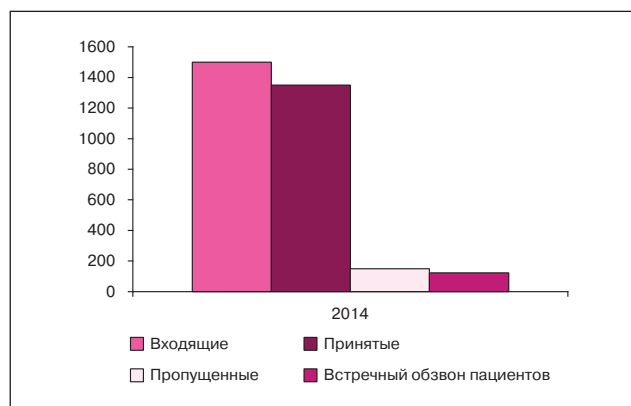
На рис. 3 видно, что количество пропущенных вызовов сократилось в 4 раза (150 против 600). Соответственно, резко сократились претензии на работу call-центра. Система позволяет оператору ежедневно обзванивать пациентов, которые уже записаны на прием, для подтверждения визита.

Рис. 2. Цифровое меню call-центра



Примечание. ПМУ — простые медицинские услуги, ОМС/ДМС — обязательное / добровольное медицинское страхование, КТ/МРТ — компьютерная/магнитно-резонансная томография.

Рис. 3. Структура входящих, принятых и пропущенных звонков при активной работе call-центра



На конечном этапе модернизации были проведены следующие организационные мероприятия:

- назначен руководитель, отвечающий за работу call-центра;
- разработаны должностные обязанности операторов;
- введена запись телефонных разговоров операторов с целью повышения качества обслуживания населения.

Система позволяет фиксировать вопросы, ответы на которые вызвали затруднение или потребовали много времени. В конце смены эти вопросы анализируются руководителем call-центра для дальнейшей работы по таким направлениям, как повышение квалификации операторов и техническое усовершенствование информационной системы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Леванов В.М. Научное обоснование использования электронных технологий в условиях модернизации здравоохранения на региональном уровне. Автореф. дис. ... докт. мед. наук. М. 2013. 50 с.
2. Лебедев Г.С. Практические направления информатизации здравоохранения Российской Федерации. В сб. научных трудов ФГУ «ЦНИИОИЗ Росздрава». Часть 1. Новые

Особое внимание уделяется подбору операторов. Для совершенствования их профессионального мастерства (лиц, не имеющих медицинского образования) ежедневно проводится инструктаж, основанный на разборе конкретных ситуаций. Затем оператор проверяет оборудование, вводит в телефон свой логин, пароль и приступает к работе (принимает звонки).

Таким образом, модернизация call-центра влияет не только на формирование потока пациентов, спроса на услуги и их продвижение, но и на имидж самого учреждения [1–4].

ВЫВОДЫ

1. Модернизация call-центра в многопрофильном высокотехнологичном медицинском учреждении позволила осуществлять прием 1500–1600 звонков в течение рабочего времени против 900 до модернизации и резко сократить претензии, связанные с занятостью телефона.
2. Повышение производительности труда операторов позволило обеспечить качественную телефонную поддержку клиентам без увеличения штатной численности персонала.
3. Расширилась сфера услуг операторов call-центра, которые ежедневно активно осуществляют звонки родителям пациентов, записанных на прием, что способствует большей доступности медицинских услуг.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Авторы статьи подтвердили отсутствие финансовой поддержки/конфликта интересов, который необходимо обнародовать.

- технологии в современном здравоохранении. М. 2007. С. 60–66.
3. Самолюбова А.Б. Call Center на 100%. Практическое руководство по организации центра по обслуживанию вызовов. М.: Альпина Бизнес Букс. 2004. 309 с.
 4. Особенности организации Call-центра. URL: <http://www.iq300.ru/blog/posts/31>