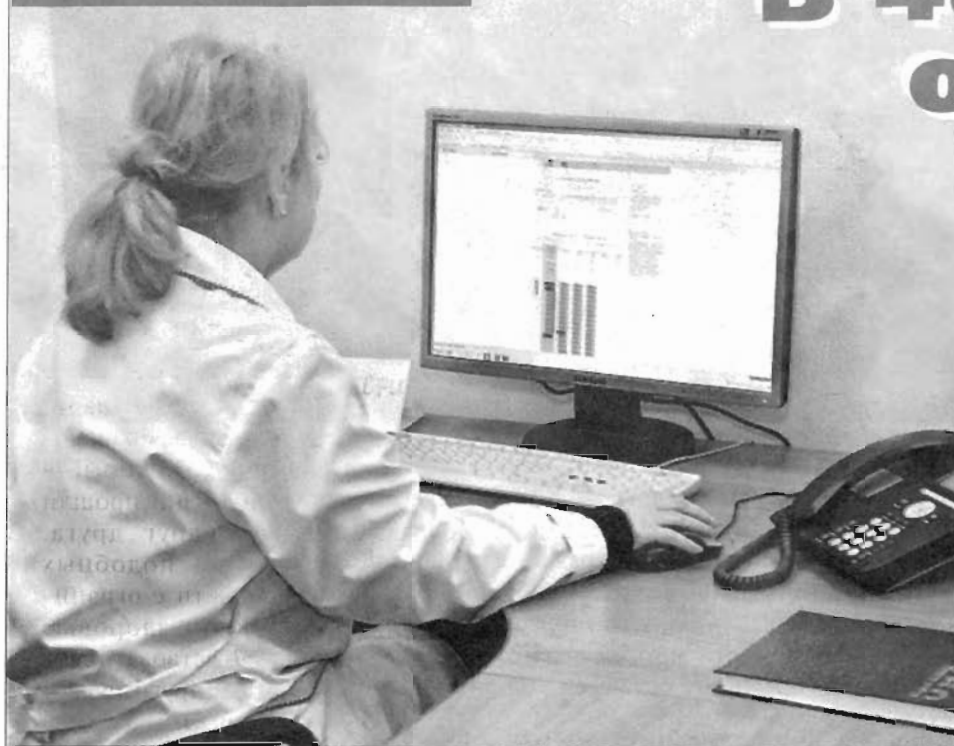


# В 48-й поликлинике открыт call-центр



во всех районах города. При этом он не подменяет собой уже функционирующие системы записи на прием, а расширяет возможности пациента на получение в том числе специализированной медицинской помощи не только в территориальной поликлинике, но и в других поликлиниках района, где в данный период времени имеется возможность предоставления востребованной пациентом медицинской услуги в кратчайшие сроки.

По словам начальника отдела здравоохранения районной администрации Александра Калыгина, среди основных целей создания данного центра является повышение доступности оказания медицинской помощи гражданам в рамках Территориальной программы и обеспечение гарантий предоставления гражданам медицинских услуг врачей-специалистов в срок, не превышающий 14 календарных дней с даты их обращения.

Расположен call-центр на 1-м этаже, в специально выделенном помещении поликлинического отделения, оснащенном необходимым оборудованием, и рассчитан на три рабочих места. Телефон

центра — 573-99-11 — многоканальный, продолжительность дозвона составляет не более 10 минут. Работа центра обеспечивается в будние дни с 08.00 до 20.00. В центре работают сотрудник поликлиники (оператор) и представитель страховой компании «Росно-МС».

Прием обращений граждан осуществляется оператором call-центра, в функции которого входит информирование населения о работе Центра, включающее в себя разъяснения о сроках предоставления медицинских услуг и запрашивание необходимых сведений для осуществления записи к врачу-специалисту.

Запись к врачу-специалисту осуществляется оператором call-центра согласно имеющемуся графику доступности врачей-специалистов в амбулаторно-поликлинических учреждениях района, с учетом выбора гражданином конкретного медицинского учреждения и предпочтений в сроках получения медицинских услуг. При этом обязательным условием записи к врачам-специалистам другой поликлиники района является наличие у гражданина направления, выданного в установленном порядке лечащим врачом территориальной поликлиники, куда пациент прикреплен по полису обязательного медицинского страхования.

**В Московском районе на базе Городской поликлиники №48 создан центр записи граждан на прием к врачам-специалистам по телефону, так называемый call-центр.**

Функционирующая в настоящее время в учреждениях здравоохранения района компьютерная система информационного обмена «Самсон-Виста» позволяет непосредственно при обращении пациента (например, по телефону — в справочное, в холле — через терминал, в регистратуре, через Интернет или на приеме в кабинете врача-терапевта) произвести запись на консультацию или на диагностическое исследование в участковой поликлинике. Внедрение «Электронной регистрату-

первичной медицинской помощи, избавить пациентов от лишнего прихода в поликлинику, снизить нагрузку на регистраторов, а также дало возможность перераспределять потоки пациентов. Но по-прежнему неизменной проблема поликлиник — очереди к специалистам даже при полной укомплектованности штатов — остается не решенной до конца.

В целях дальнейшего решения проблемы доступности в марте открыт так называемый call-центр. Любой житель Московского района может позвонить и записаться на прием к врачу или на диаг-

нет или на приеме в кабинете врача-терапевта) произвести запись на консультацию или на диагностическое исследование в участковой поликлинике. Внедрение «Электронной регистратуры» позволило увеличить доступность

Московского района может позвонить и записаться на прием к врачу или на диагностическое исследование. Подобные центры создаются

страхования.

● Кирилл СМЕЛКОВ

## Горячая линия

Администрация Московского района сообщает о том, что с 1 апреля начинает работать «горячая линия» по приему информации от жителей о фактах нарушения юридическими и физическими лицами миграционного законодательства.

Также принимаются звонки с информацией о местах возможного распространения наркотических средств в целях предотвращения их незаконного оборота.

**ЗВОНИТЕ ПО ТЕЛЕФОНУ**

**576-88-23.**

