Утверждаю
главный врач
ООО «Клиника семейной медицины»
Мякушев М.В.
_____
28.08.2024

Инструкция по работе операторов контактного центра с жалобами пациентов в клинике «Эвкалипт»

1. Пациенты не всегда звонят с прямым намерением оставить жалобу, необходимо уметь выявлять такие моменты в диалоге. Ключевыми параметрами для выявления жалобы могут быть:

Тон голоса:
- Раздражительность или агрессивность.
- Повышенный уровень эмоций, таких как тревога или расстройства.

Содержание разговора:
- Упоминание неудовлетворенности услугами или качеством обслуживания.
- Выражение недовольства по поводу медицинской помощи, результатов лечения или ожидания.

Повторяющиеся темы:
- Пациент может многократно упоминать проблемы, с которыми он сталкивался.
- Упреки и негативные комментарии об отношении персонала.

Структура обращения:
- Заявления с использованием "Я недоволен" или "Я чувствую, что…".
- Односторонние выражения, которые акцентируют внимание на проблемах, без предложений по их решению.

Запросы на действия:
- Прямые требования (например, "Я хочу, чтобы вы это исправили" или "Мне нужно, чтобы вы мне помогли").
- Запросы о компенсации или пересмотре лечения.

Упоминание о предыдущих взаимодействиях:
- Напоминание о предыдущих жалобах или неразрешенных проблемах.

Неудовлетворенность результатами лечения:
- Жалобы на состояние здоровья, которое не улучшилось или ухудшилось.
- Упоминание о побочных эффектах или осложнениях.

Упоминание о конкурирующих учреждениях:
- Сравнение с другими медицинскими учреждениями и выражение предпочтений.

2. Уточните как можно обращаться к звонящему и является ли он пациентом нашей клиники. Если звонящий не является пациентом или законным представителем пациента, то необходимо сообщить: **«Мы зафиксируем и передадим ваше обращение руководству клиники, однако для более**

детального разбирательства потребуется заявление непосредственного от самого пациента. Кроме того, обратная связь по обращению будет дана только самому пациенту». – *ст.13 Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"*

3. Уточните и запишите ФИО обратившегося, контактный номер и суть обращения. Если обращается не сам пациент или его законный представитель, то необходимо выяснить ФИО звонящего, кем приходится пациенту, ФИО самого пациента, а также контактный номер, на который можно будет дать обратную связь пациенту.
4. Уточните у звонящего что произошло, используя фразу: - **«Что у вас случилось, расскажите, пожалуйста?»**. Используйте нейтральные формулировки: "обратная связь", "обращение", "комментарий", "заявление", "просьба" вместо слов "жалоба", "негатив", "претензия".
5. Если жалоба носит медицинский характер или речь идет о возврате денежных средств, то необходимо звонящему любым доступным способом направить бланк заявление на имя главного врача или продиктовать шапку заявления, чтобы пациент (или его законный представитель) могли отправить скан\фото заявления на почту secretary@evkaliptmed.ru. Написать заявление также можно лично в регистратуре клиники в любое удобное для пациента время. Заявление должно содержать данные пациента, суть обращения, а также желаемый способ получения обратной связи (почта России, электронная почта, лично получить в регистратуре и т.д.). К заявлению необходимо приложить сканы\фото медицинских документов из сторонних медучреждений по описанному в заявлении случаю некачественного оказания медицинской помощи. Заявление принимается к рассмотрению только от самих пациентов или их законных представителей. Срок рассмотрения и ответа по письменным заявлениям составляет **10 календарных дней.**
6. Срок рассмотрения всех иных жалоб, зафиксированных в устной форме, составляет **3 рабочих дня**.

Если звонящий не желает Вам рассказывать суть жалобы, а просит, чтобы с ним связалось руководство, выясните:* **«Подскажите, пожалуйста, ваше обращение носит медицинский характер или сервисный? Данная информация необходима для того, чтобы оперативно передать обращение профильному заместителю главного врача (ответственному за данный участок)». *Если пациент все же отказывается сообщить суть обращения:* **«В таком случае я не смогу зафиксировать и передать ваше обращение руководству клиники».**

Если звонящий желает получить обратную связь именно от главного врача клиники, необходимо сообщить:* **- «Хорошо, я укажу ваши пожелания».

7. Сообщите звонящему, что информация принята, используя фразу: **- «Я зафиксировала Ваше обращение, оно будет передано руководству клиники.** Ожидайте ответа в течении регламентированного срока.

** Если пациент говорит, что слишком долго ждать – **«Я вам озвучиваю максимальные сроки рассмотрения обращений. Обратная связь из клиники могут дать и раньше»***

Если пациент настаивает, **чтобы ему сразу позвонили, «Я сообщу руководству, чтобы вам позвонили в ближайшее время» В клинику сообщаем, что пациент не готов ждать, хочет здесь и сейчас.*

8. Уточните у звонящего, остались ли у него еще вопросы? Если нет, то поблагодарите за обращение используя фразу: **«Благодарим Вас за обратную связь, всего доброго, до свидания»** и завершите диалог.
9. Оперативно оформите обращение/жалобу в системе Битрикс, указав, требуется ли пациенту обратная связь и приложив звонок\скан переписки с пациентом.
10. При необходимости передайте информацию руководителю группы/старшему группы, чтобы она была срочно рассмотрена в клинике.

Внимание!

** Если звонящий требует, чтобы его соединили с главным врачом, руководством или иным сотрудником клиники, необходимо сообщить, что такой технической возможности нет и предложить звонящему оставить свои ФИО, контактный номер телефона, а также суть обращения:* **- «Я зафиксировала ваши данные и передам руководству, чтобы с вами связались с самое ближайшее время».**

** Если звонящий выражается нецензурной бранью, оскорбляет, необходимо дважды сделать замечание:* **«Прошу вас выражаться корректно, иначе я буду вынуждена прервать диалог».** *Если после этого звонящий продолжает выражаться некорректно, следует прервать диалог. Важно сохранять профессиональный и вежливый тон, призывать к конструктивному диалогу, но в то же время четко обозначить неприемлемость грубого поведения.*

11. Ответственные за работу по жалобам

Медицинские жалобы: зам.гл.врача по КЭР Гарькушов А.В.
- рентген зав.отд. Язова И.Ю.
- стоматология зав.отд. Хачатрян Л.А.
- лаборатория зав.отд. Мирниченко И.Ю.
- медицинские сестры гл.медсестра Гришина И.Н.

Сервисные жалобы: зам.дир. по клиентскому сервису Каменева Е.П.