Порядок действия оператора, когда пациент ссылается на руководство группы компании «Олимп Здоровья»

Если в диалоге пациент упоминает:

Имя одного из руководителей ГК «Олимп Здоровья»

- Соловьев Александр Кириллович — Учредитель
- Соловьева Наталья Александровна – Председатель Совета директоров
- Кунин Дмитрий Анатольевич – Генеральный директор
- Иванов Виталий Михайлович – Генеральный директор клиники «Олимп Здоровья»
- Мякушев Михаил Владимирович – Генеральный директор клиники «Эвкалипта»
- Агафонов Сергей Иванович – Заместитель генерального директора по развитию
- ООО «ЦКЗ», коммерческий директор ГК Олимп Здоровья
- Дьяконова Юлиана Александровна – Генеральный директор санатория
- Поротиков Антон Александрович — Генеральный директор
- Некравцева Татьяна Александровна – Генеральный директор ОКВ

Главного врача клиники:

- Мякушев Михаил Владимирович – Эвкалипт
- Борзых Евгения Владимировна – Олимп Здоровья
- Волынкина Анна Петровна — ЦКЗ
- Солдатенкова Анна Алексеевна – Санаторий

Другого сотрудника компании:

- Печкурова Светлана Владимировна – Директор HR
- Жарких Ольга Николаевна – Зам. генерального директора по экономике и финансам
- Сизинцев Михаил Филипович – Директор Управления безопасности
- Чубур Кирилл Александрович – Директор ООО «ЦВКиПХ»

А также, ссылается на неизвестное вам имя, кому пациент будет: жаловаться/ передавать информацию /отправлять просьбу, письмо /пр., **необходимо:**

1. После окончания диалога с пациентом, передать информацию Руководителю группы. Если Руководителя группы нет на месте (выходной, планерка и пр.) – передать старшему по смене.
2. Руководитель группы / старший смены — прослушивают звонок, определяют необходимость перезвонить пациенту, предоставить информацию и решить его вопрос во избежание конфликта или жалобы.
3. Если возникают сложности с принятием решения, то необходимо передать информацию:
   - зам. руководителя КЦ – Салаховой Валерии Валерьевне (920-463-37-21)

   или
   - руководителю КЦ – Юрченко Оксане Алексеевне (915-544-80-93)

   — для определения дальнейших действий по пациенту.

4. После предоставлению пациенту обратной связи, руководитель группы/старший смены выгружает звонки, направляет
   - в группу WhatsApp «Менеджеры КЦ» (в рабочее время),
   - Юрченко ОА и Салаховой ВВ (во внерабочее время и выходные в любое время)

   — с комментариями, что было сделано для исключения конфликта с пациентом.

Общее время реагирования с момента окончания оператором диалога с пациентом, до предоставления обратной связи пациенту с уровня руководителя группы/старшего смены не более 30 минут.

Внимание!

- Если пациент в режиме диалога хочет зафиксировать жалобу, то оператор действует по Алгоритм действий при поступлении звонка/обращения пациента с жалобой.
- Если пациент спрашивает фамилию оператора, то нужно ее назвать, без предварительных пререканий.