Алгоритм действий при поступлении звонка/обращения пациента с жалобой

Алгоритм действий оператора Контактного центра:

1. Уточните, как можно обращаться к пациенту.
2. Уточните у пациента, что произошло, используя фразу:
«Что у вас случилось, расскажите, пожалуйста?»
3. Уточните и запишите:
    - ФИО обратившегося
    - контактный номер телефона
    - саму жалобу (если пациент сообщил суть жалобы)
4. Сообщите пациенту, что информация принята, используя фразу:
«Я зафиксировала Ваше обращение, оно будет передано Руководству клиники. С Вами свяжется представитель клиники в течении 2-х рабочих дней). Если пациент спрашивает сроки рассмотрения обращений — это 10 дней.
5. 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.
6. Если пациент хочет, чтобы с ним связался руководитель с медицинским образованием, то мы сообщаем:
«Да, в нашем центре рассмотрением ситуаций, связанных с оказанием медицинской помощи, занимается руководитель с медицинским образованием. Если это сервисное обращение – заместитель генерального директора по сервису (если спросят ФИО – Лазукина Алла Павловна)
7. Уточните у пациента, остались ли у него еще вопросы? Если нет, то поблагодари за обращение используя фразу:
«Благодарим Вас за обратную связь, всего доброго, до свидания»
и завершите диалог.

Жалобу/обращение необходимо сразу передать руководителю группы/старшему группы, чтобы ее перенаправили в клинику.

Внимание!

- Если пациент не желает Вам рассказывать суть жалобы, не нужно его «пытать», но нужно объяснить, что данная информация необходима для того, чтобы оперативно передать обращение профильному заместителю главного врача (ответвленному за данный участок).
- Если пациент все же отказывается говорить суть, то фиксируете то, что было озвучено им ранее.
- Если пациент желает говорить именно с главным врачом клиники, то сообщите что данную информацию укажешь в обращении используя фразу:

«Хорошо, я укажу ваши пожелания».

- Если пациент не хочет, чтобы ему звонили и просит номер телефона или адрес электронной почты, чтобы самому позвонить или написать в клинику, сообщите следующий адрес:
  - ✓ Олимп Здоровья – info@olimp03.ru
  - ✓ Эвкалипт — info@evkaliptmed.ru
  - ✓ ЦКЗ – info@olimp5.ru

Алгоритм действий руководителя группы/старшего группы при передаче ему жалобы/обращения от пациента:

В случае самостоятельного решения вопроса:

- руководитель группы/старший группы направляет сообщение через CRM-систему «Битрикс 24» на заместителя генерального директора по клиентскому сервису (если обращение касается вопросов сервисного обслуживания) или на заместителя главного врача по КЭР (если обращение касается оказания медицинской помощи) *не позднее трех часов с момента решения вопроса;*
- содержание сообщения:
  - ✓ описанием возникшей ситуации,
  - ✓ описание результата разрешения ситуации,
  - ✓ запись звонка.

В случае необходимости передачи обращения руководству Клиники:

- руководитель группы оформляет обращение через CRM-систему «Битрикс 24» в установленном порядке и дублирует сообщением Малыш Е.Ю. – по медицинскому направлению, Лазукиной А.П. – по сервису.
- далее передача на уровень руководителя осуществляется кураторами по сервису в клинике.