



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 13.11.2023 № 140-н

г. Саратов

**О создании Единого централизованного
регионального медицинского колл-центра**

В целях повышения удовлетворённости граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вызову врача на дом, записи на приём к врачу, в целях обеспечения, по принципу «одного окна», удобного и бесплатного канала связи для приёма вызовов населения по вопросам организации оказания медицинской помощи, а также во исполнение поручений протокола совещания по федеральному инциденту № 38 «Запись на прием к врачу» от 07 июля 2023 года № 73/1/349,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать работу Единого централизованного регионального медицинского колл-центра для обеспечения канала связи для приема вызовов населения по вопросам оказания медицинской помощи на базе государственного учреждения здравоохранения «Саратовский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» (далее – ГУЗ «СОЦОЗМП») в срок до 15 ноября 2023 года.

2. Утвердить Положение о Едином централизованном региональном медицинском колл-центре Саратовской области в соответствии с приложением к настоящему приказу.

3. Государственному учреждению здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГУЗ «МИАЦ») осуществлять техническое обеспечение работы медицинского колл-центра для бесперебойной работы информационных систем и средств связи:

3.1 обеспечить запуск систем распределения и обработки вызовов, поступающих в медицинский колл-центр, на базе технологий IP-АТС;

3.2 обеспечить функционирование медицинского колл-центра;

3.3 координировать работы, проводимые по созданию медицинского колл-центра и внедрению систем распределения и обработки вызовов, поступающих в медицинский колл-центр;

3.4 осуществлять техническое сопровождение и обслуживание, техническую поддержку функционирования медицинского колл-центра в части доступа к телефонным сетям, коммуникационным сетям;

3.5 обеспечить в соответствии с нормативными требованиями техническую защиту поступающей в медицинский колл-центр информации о

жизни и здоровье граждан, которая относится к высшему классу защищённости.

4. Главному врачу ГУЗ «СОЦОЗМП» организовать и обеспечить работу Единого централизованного регионального медицинского колл-центра:

4.1 обеспечить комплектование медицинского колл-центра, формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест сотрудников, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в медицинский колл-центр, оказание консультаций и предоставление услуг позвонившим гражданам, а также контроль их качества;

4.2 обеспечивать методическую поддержку по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам, в том числе в части разработки типовых ответов (сценариев) оказания консультаций и сервисов.

5. Настоящий приказ подлежит опубликованию в средствах массовой информации.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его опубликования в средствах массовой информации.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель министра



Е.А. Степченкова

ПОЛОЖЕНИЕ О ЕДИНОМ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОМ РЕГИОНАЛЬНОМ МЕДИЦИНСКОМ КОЛЛ-ЦЕНТРЕ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы колл-центра министерства здравоохранения Саратовской области (далее - Положение) разработано в соответствии с требованиями нормативных документов и методическими рекомендациями:

Федерального закона от 21 октября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 декабря 2018 года № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»;

методическими рекомендациями № 12-22 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные колл-центры», утвержденными ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Министерства здравоохранения Российской Федерации 30 ноября 2022 года;

протоколом совещания по федеральному инциденту № 38 «Запись на приём к врачу» от 7 июля 2023 года № 73/1/349.

Положение определяет порядок работы с обращениями граждан, поступающими на многоканальные телефоны Единого регионального медицинского колл-центра Саратовской области (далее - Колл-центр), последовательность действий операторов и должностных лиц, ответственных за прием и обработку обращений.

1.2. Колл-центр входит в состав государственного учреждения здравоохранения «Саратовский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» (далее - ГУЗ «СОЦОЗМП»). Осуществляет свою деятельность во взаимодействии с медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Саратовской области и министерством здравоохранения Саратовской области.

1.3. Организационно-техническое обеспечение деятельности Колл-центра осуществляют государственное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» (далее - ГУЗ «МИАЦ») и ГУЗ «СОЦОЗМП».

1.4. Информация о номерах телефона и графике работы Колл-центра размещается на официальных сайтах и информационных стендах министерства

здравоохранения Саратовской области, ГУЗ «СОЦОЗМП», ГУЗ «МИАЦ», медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Саратовской области.

1.5. График работы операторов Колл-центра утверждается приказом ГУЗ «СОЦОЗМП».

1.6. Для приема звонков Колл-центром используется многоканальный единый телефонный номер «122».

2. Функции Колл-центра

2.1. Основными функциями Колл-центра являются:

предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания медицинской помощи на территории Саратовской области, в том числе об адресах, телефонах, графиках работы медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Саратовской области;

снижение временных затрат граждан на получение информации о медицинской помощи независимо от места их проживания;

консультирование по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом;

осуществление записи на прием к врачу и вызова врача на дом с использованием региональной медицинской информационной системы;

подготовка аналитических справок и отчетов о работе Колл-центра.

3. Участники информационного взаимодействия

3.1. Участниками информационного взаимодействия при обработке обращений являются министерство здравоохранения Саратовской области, государственные учреждения здравоохранения области, ГУЗ «МИАЦ», ГУЗ «СОЦОЗМП».

3.2. Министерство здравоохранения Саратовской области:

обеспечивает методическую поддержку Колл-центра по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам.

3.3. ГУЗ «МИАЦ»:

обеспечивает разработку, внедрение и сопровождение информационной системы для приема и обработки обращений, поступивших в Колл-центр;

запуск систем распределения и обработки вызовов, поступающих в колл-центр, на базе технологий IP-АТС;

техническое функционирование Колл-центра;

техническое обслуживание и проведение ремонта оборудования Колл-центра;

обеспечивает защищенность информационной инфраструктуры с целью предотвращения угроз безопасности информации;

обеспечивает обучение операторов работе в информационной системе.

3.4. ГУЗ «СОЦОЗМП»:

обеспечивает общее руководство и организацию работы Колл-центра;

обеспечивает комплектование Колл-центра;

формирование необходимой инфраструктуры рабочих мест операторов, подключаемых к системе распределения и обработки вызовов, поступающих в колл-центр;

внедрение скриптов.

3.5. Государственные учреждения здравоохранения Саратовской области: обеспечивают обработку обращений, направленных операторами Колл-центра с использованием медицинской информационной системы.

4. Порядок работы Колл-центра

4.1. Колл-центр функционирует с использованием многоканального единого телефонного номера «122».

4.2. При общении с обратившимся лицом тон речи оператора Колл-центра должен быть вежливым, уверенным и спокойным.

4.3. Оператор Колл-центра обеспечивается организационными условиями, техническим оборудованием для осуществления приема и передачи данных по сетям связи, а также доступом к медицинской информационной системе.

4.4. Использование информационно-коммуникационных технологий в колл-центре обеспечивает защиту информации посредством принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении получаемой информации;

соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа; реализация права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его сообщения. Такие сообщения фиксируются, как анонимные. Оператор Колл-центра обязан разъяснить заявителю информацию о том, что такое обращение не будет рассмотрено, а информация, указанная в нем, принимается к сведению. При высказывании заявителем желания направить письменное обращение, а также если решение вопросов невозможно без письменного обращения (личного приема) заявителя, оператор должен сообщить каналы приема обращений министерства здравоохранения Саратовской области. Оператор Колл-центра принимает входящий звонок, фиксирует данные звонящего согласно форме, предусмотренной в информационной системе Колл-центра, и вопрос, являющийся предметом звонка. Оператор Колл-центра дает ответ на поставленный вопрос, пользуясь набором имеющихся в его распоряжении инструментов.

4.6. В случае, если оператор Колл-центра не может самостоятельно обработать обращение, карточка обращения передается в медицинскую организацию или министерство здравоохранения Саратовской области с использованием информационной системы. Ответственность за обработку обращения переходит к участнику информационного взаимодействия, которому передана карточка.

5. Показатели результативности работы Колл-центра

5.1. Нормативное время ожидания до соединения с оператором Колл-центра - не более 60 секунд. Максимальное время ожидания для соединения с оператором Колл-центра – 120 секунд.

5.2. Для оценки целевого уровня доступности Колл-центра для граждан используются следующие показатели:

доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором Колл-центра – не менее 90%;

доля не отвеченных звонков операторами Колл-центра с нормативным временем ожидания соединения - не более 5%;

среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в Колл-центр – 180 секунд;

среднее время консультативного обслуживания оператором Колл-центра - 300 секунд;

максимальное время, в течение которого оператор Колл-центра должен инициировать обратный дозвон к обратившемуся в случае разрыва соединения, - 15 секунд;

минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор Колл-центра должен совершить после разрыва соединения, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями – 2.

6. Заключительные положения

6.1. Обработка информации проводится с соблюдением требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

6.2. Сотрудники Колл-центра несут персональную ответственность за сохранность информации и ее оперативное представление кругу лиц, имеющих право на ее получение.