

**Регламент
деятельности Единого контакт-центра
по вопросам здравоохранения Камчатского края**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент деятельности Единого контакт-центра по вопросам здравоохранения Камчатского края (далее - регламент) определяет порядок работы Единого контакт-центра по вопросам здравоохранения Камчатского края (далее - контакт-центр), а также порядок информационного взаимодействия с медицинскими организациями подведомственными Министерству здравоохранения Камчатского края, медицинскими организациями, осуществляющими деятельность на территории Камчатского края (в том числе медицинскими организациями, на базе которых функционируют службы скорой медицинской помощи и медицины катастроф), территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю, Министерством социального благополучия и семейной политики Камчатского края, Министерством цифрового развития Камчатского края, Министерством туризма Камчатского края и иными организациями, к компетенции либо подведомственности которых относятся вопросы, обращения и жалобы, поступающие от заявителей контакт-центра, в целях организации, развития и распространения системы информирования и консультирования по вопросам здравоохранения на территории Камчатского края, в том числе, по вопросам недопущения распространения новой коронавирусной инфекции (далее - COVID-19).

1.2. В своей деятельности участники информационного взаимодействия руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим регламентом.

1.3. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2002 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», а также в соответствии с временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи

гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», утвержденными Министром здравоохранения Российской Федерации от 09.12.2020.

2. Порядок работы контакт-центра

2.1. Координацию межведомственного информационного взаимодействия осуществляет Краевое государственное казенное учреждение здравоохранения «Камчатский краевой медицинский информационно-аналитический центр» (далее – КГКУЗ МИАЦ) на базе которого создан и функционирует контакт-центр.

2.2. Основная деятельность контакт-центра - обработка обращений и информирование в режиме реального времени обратившихся лиц о путях решения возникающих проблем в процессе обращения в лечебно-профилактические учреждения и других вопросов в области здравоохранения, в целях повышения качества и доступности медицинских услуг на территории Камчатского края.

2.3. Основными целями и задачами контакт-центра являются:

- повышение уровня информационной осведомленности населения Камчатского края по вопросам оказания медицинской помощи;
- повышение уровня доступности и качества медицинской помощи;
- предоставление гражданам информационно-справочной консультации в рамках компетенции контакт-центра;
- информирование о спектре доступных медицинских услуг и месте их предоставления.

2.4. Основными функциями контакт-центра являются:

- прием и первичная обработка обращений граждан по вопросам здравоохранения Камчатского края;
- консультирование и информирование граждан по вопросам здравоохранения в целях повышения качества и доступности медицинских услуг на территории Камчатского края;
- предоставление гражданам информационно-справочной консультации о деятельности медицинских организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края, о порядке и условиях предоставления медицинских услуг, по вопросам лекарственного обеспечения, вакцинации, иммунизации, диспансеризации, высокотехнологической медицинской помощи, в пределах компетенции контакт-центра;
- информационное взаимодействие с медицинскими организациями, подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края, в порядке установленным настоящим регламентом;
- формирование базы данных входящих звонков и обращений лиц по вопросам здравоохранения;
- участие в развитии системы информирования и консультирования субъектов медицинских организаций, расположенных на территории Камчатского края;
- участие в организации, введении и совершенствовании

функционирования единых информационных ресурсов по вопросам организации здравоохранения на территории Камчатского края.

2.5. Контакт-центр в рамках своей деятельности информирует и консультирует граждан по следующим вопросам:

- доступности медицинских услуг в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края;
- режима работы, адресах, контактных телефонах медицинских организаций;
- порядка действий при нарушении прав граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края;
- льготного лекарственного обеспечения;
- оказания медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС), в том числе высокотехнологической медицинской помощи, а также территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- организации вызова врача на дом и получения медицинской помощи на дому, в пределах компетенции контакт-центра;
- вызова скорой неотложной помощи, в соответствии с порядком взаимодействия со службой скорой помощи в соответствии с настоящим регламентом;
- информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных медицинских услуг.

2.6. Отдельной задачей контракт-центра является информирование и консультирование населения по актуальным вопросам, связанным с распространением COVID-19, а именно:

- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19;
- организация вызова врача на дом, записи на прием к врачу по запросу позвонившего гражданина;
- информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (сервисы ЕПГУ и РПГУ);
- информирование о правилах проведения вакцинации против COVID-19;
- информирование о правилах поведения, введенных в Камчатском крае в связи с COVID-19;
- информирование граждан о порядке обращения за скорой медицинской помощью лиц с подозрением на COVID-19, либо подтвержденным диагнозом COVID-19, а также передача вызовов в скорую помощь для оперативного реагирования;
- по иным тематикам и рубрикам, актуальным в связи с распространением COVID-19.

3. Порядок приема и обработки обращений граждан

3.1. Операторы контакт-центра обрабатывают поступающие обращения от граждан в режиме телефонной связи по единому телефонному номеру «122», по организованному многоканальному номеру «8-800-302-30-33», посредством переадресации вызова на номер контакт-центра, вызовов, поступающих в другие службы.

3.2. Все поступающие в контакт-центр телефонные вызовы должны быть в обязательном порядке зарегистрированы и обработаны оператором.

3.3. Доступ операторов контакт-центра к информации осуществляется в соответствии с их полномочиями (компетенцией) и зонами ответственности.

3.4. Прием вызовов, поступающих в контакт-центр по телефонным номерам «122» и «8-800-302-30-33» осуществляется в непрерывном режиме и бесплатно для абонента.

3.5. Ответственность операторов контакт-центра за своевременность обработки и сохранность информации определяется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края и должностными инструкциями.

3.6. Оператор контакт-центра при приеме обращения может фиксировать информацию в электронном журнале, в соответствии с перечнем вопросов указанным в п. 2.5 и 2.6 настоящего регламента. В электронный журнал может вноситься информация следующего характера:

- дата и время обращения;
- ФИО заявителя;
- адрес проживания (или регистрации) и контактный номер телефона;
- содержание вопроса (обращения);
- краткая характеристика мероприятий, проведенных оператором контакт-центра по данному вопросу, отметка о статусе работы с обращением, отметка об передаче информации в ведомство, в случае межведомственного взаимодействия.

3.7. Оператор контакт-центра при приеме вызова выполняет следующие действия:

- представляется заявителю (при представлении заявителю оператор контакт-центра сообщает: "контакт-центр по вопросам здравоохранения Камчатского края, оператор «имя оператора», слушаю Вас»);
- производит первичный опрос заявителя и регистрирует полученные сведения;
- консультирует заявителя по существу заданного вопроса в рамках своей компетенции в устной форме;
- принимает все меры к самостоятельному разъяснению заданных заявителем вопросов и разрешению поступившего обращения в устной форме;
- принимает решение о направлении информации ответственным лицам медицинских или иных организаций, участвующих в информационном взаимодействии в порядке установленным настоящим регламентом;
- в случае поступление обращения, требующего дополнительной проверки или уточнения данных от других организаций, оператор контакт-центра информирует заявителя о том, что его обращение принято и будет направлено лицу, ответственному за его рассмотрение;

- принимает решение о необходимости переадресации вызова в соответствующее медицинское учреждение, если ответ не может быть предоставлен оператором контакт-центра.

3.8. Срок обработки обращений, поступающих в контакт-центр в рамках компетенций оператора контакт-центра, не может быть более 1 рабочего дня.

3.9. Контроль обработки обращений заявителя в контакт-центр в регламентные сроки лежит в зоне ответственности старшего оператора смены и начальника контакт-центра.

3.10. В случае технической возможности обращение, поступившее в контакт-центр посредством мессенджеров (WhatsApp, Telegram), обрабатываются оператором контакт-центра в порядке и сроки, установленным настоящим регламентом, ответ предоставляется посредством указанных официальных аккаунтов мессенджеров или в телефонном режиме.

3.11. Оператор контакт-центра в праве не рассматривать обращение и отказать в приеме вызова от заявителя в случае если:

- обращение некорректно по содержанию (содержит нецензурные или оскорбительные выражения, несут угрозы жизни, здоровью, имуществу оператора);
- обращение не позволяет определить суть вопроса или жалобы;
- обращение не относится к подведомственности Контакт-Центра;
- обращение на иностранном языке.

4. Порядок информационного взаимодействия контакт-центра с медицинскими и иными организациями

4.1. В целях обеспечения операторского персонала контакт-центра исчерпывающей информацией для исполнения функций контакт-центра осуществляется информационный обмен со следующими органами исполнительной власти и организациями Камчатского края:

- медицинскими организациями, осуществляющими деятельность на территории Камчатского края (в том числе медицинскими организациями, на базе которых функционируют службы скорой медицинской помощи и медицины катастроф);
- Министерством здравоохранения Камчатского края;
- Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю;
- Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю;
- Министерством специальных программ Камчатского края;
- Государственным казенным предприятием Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр»;
- Министерством социального благополучия и семейной политики Камчатского края;
- Министерством цифрового развития Камчатского края;
- Министерством туризма Камчатского края;

- Иными организациями, к компетенции либо подведомственности которых относятся вопросы, обращения и жалобы, поступающие от абонентов (заявителей) контакт-центра.

4.2. При поступлении обращений за скорой медицинской помощью лиц, с подозрением на COVID-19, либо подтвержденным диагнозом COVID-19, контакт-центр взаимодействует с дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи (ДДС-03) и центром обработки вызовов системы-112 на базе Государственного казенного предприятия Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр», осуществляющим прием и обработку вызовов по единому номеру «112», в том числе направляя заявителей в указанные службы для первичной регистрации таких обращений в установленном порядке.

4.3. Органы и организации, участвующие в информационном взаимодействии, назначают приказами, должностных лиц и лиц, их заменяющих в период отсутствия, ответственных за взаимодействие с контакт-центром по вопросам здравоохранения Камчатского края и предоставляют копии приказов к КГКУЗ МИАЦ не позднее дня следующего за днем подписания приказа.

4.4. В случае поступления в контакт-центр обращения либо жалобы на действие (бездействие) должностных лиц, органов или организаций, оператор контакт-центра регистрирует обращение (жалобу) на портале обратной связи для перенаправления в органы и организации, участвующих в информационном взаимодействии по компетенциям, для рассмотрения по существу и предоставления обратной связи заявителю, обратившемуся в контакт-центр.

4.5. Сроками рассмотрения таких обращений (жалоб), являются сроки, определённые законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответственные лица органов или организаций, участвующим в информационном взаимодействии с контакт-центром, предоставляют консультативную информацию, связанную с деятельностью органа или организации, по телефонному запросу из контакт-центра в течение 1 рабочего дня.

5. Порядок маршрутизации вызовов, поступающих в контакт-центр

5.1. Зарегистрированные вызовы, поступившие на единый номер по вопросам здравоохранения «122» и многоканальный номер «8-800-302-30-33» маршрутизируются в контакт-центр и ставятся в очередь ожидания обработки операторами контакт-центра.

5.2. При поступлении вызова на единый номер «122» автоматическое перенаправление вызовов на Федеральный контакт-центр обеспечивается в случае превышения времени ожидания ответа оператора контакт-центра свыше 120 секунд или в случае, если заняты все каналы контакт-центра. Федеральный контакт-центр предназначен для приёма вызовов на номер «122» в случае недостаточности ресурсов Контакт-центра.

5.3. При наличии нескольких свободных операторов контакт-центра распределение вызовов между ними осуществляется автоматически.

5.4. При приеме вызова, поступающего на единый номер по вопросам здравоохранения «122» и многоканальный номер «8-800-302-30-33»:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

- абонент автоматически оповещается о записи разговора (при наличии технической возможности);

- может осуществляться автоматическая запись разговора вплоть до завершения вызова.

5.5. Вызов может быть маршрутизирован (переадресован) вручную оператором после первичного опроса заявителя и выяснения сути обращения в колл-центры ЛПУ (в соответствии с номерами, указанными в приложении к настоящему регламенту), к которому закреплен заявитель, в случае если вопрос находится в компетенции данной ЛПУ и выходит за рамки компетенции контакт-центра.

6. Порядок осуществления, исходящего обзвона с целью информирования и опроса граждан

6.1. В целях информирования граждан исходящий обзвон граждан может осуществляться в целях информирования о вакцинации, об условиях проведения диспансеризации, консультирования по доступности медицинских услуг и по другим вопросам здравоохранения Камчатского края.

7. Показатели результативности работы контакт-Центра

7.1. Для оценки целевого уровня доступности контакт-центра для граждан применяются следующие целевые показатели:

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

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

- среднее время ожидания до соединения с оператором контакт-центра - не более 60 секунд;

- нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором контакт-центра - 120 секунд;

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

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

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

- минимальное количество попыток обратного дозвона, которое оператор контакт-центра должен совершить после разрыва соединения, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями - 2 раза;

- доля потерянных звонков в интерактивном голосовом меню номера

«122» - не более 2%;

7.2. Данные статистические показатели на еженедельной основе формируются средствами программного обеспечения, используемого в контакт-центре и представляются директору КГКУЗ МИАЦ на рассмотрение.

Приложение к Регламенту
деятельности Контакт-центра

Список номеров медицинских организаций, осуществляющих
взаимодействие с контакт-центром, в соответствии с утвержденным
регламентом

№	Наименование медицинской или иной организации	Список контактных телефонов
1	Петропавловск-Камчатская городская поликлиника N1	215287
2	Вилючинская городская больница	215281
3	Петропавловск-Камчатская городская детская поликлиника N1	215259
4	Петропавловск-Камчатская городская больница N1	428232
5	Петропавловск-Камчатская городская детская поликлиника N2	201183
6	Елизовская районная больница	215298
7	Петропавловск-Камчатская городская больница N2	215318
8	Петропавловск-Камчатская городская поликлиника N3	215293
9	Камчатский Краевой Центр Медицинской Профилактики	215345
10	Камчатский краевой кардиологический диспансер	215294