

Про операции

Вопрос	Ответ
Лечите ли вы заболевания шейки матки?	1. Лечение осуществляется в дневном и круглосуточном стационаре. 2. Для проведения лечения необходима консультация врача женской консультации и направление для лечения. 3. Также возможно платное лечение в отделении платных медуслуг по предварительной записи
Как попасть на плановую операцию?	По электронной записи из женской консультации или поликлиники
Как попасть на оперативное лечение?	
Как попасть на операцию?	
Можно ли у вас удалить миому матки эндоскопически?	1. Да, подробную информацию можно получить на приеме у врача-гинеколога. 2. Да, по электронной записи из женской консультации
Какие операции делают в больнице?	Операции по профилю гинекология, урология, абдоминальная хирургия. Более подробно можно узнать на консультации в часы планового приема, либо в отделении платных медуслуг по записи
Можно ли уйти домой на следующий день после операции?	Выписка осуществляется лечащим врачом после курса необходимого послеоперационного лечения, наблюдения и стабилизации состояния

Вопросы про деньги

Вопрос	Ответ
Сколько стоит операция?	Согласно перечню платных медуслуг. Стоимость платных услуг – на сайте КМКБ № 4 либо в отделении платных медицинских услуг
А платно что, тоже по записи?	Все платные услуги осуществляются по предварительной записи
Как получить помощь бесплатно?	1. Обратиться лично/по телефону и записаться на прием. 2. Необходимо иметь полис ОМС и паспорт
Можно ли лечиться без страхового полиса?	На платной основе обслуживание осуществляется без страхового полиса

Вопрос	Ответ
Почему / На основании чего повысились цены?	На основании изменения расчета стоимости медицинских услуг, прейскурант утвержден приказом клиники
Сколько стоит лапароскопическая операция?	Стоимость зависит от объема операции, уточнить можно по перечню платных медуслуг
Стоимость анализов и приемов?	Согласно перечню платных медуслуг

Глупые вопросы

Вопросы	Ответы
Стоит ли идти к этому врачу?	У нас работают врачи с высокой квалификацией и опытом работы. Право выбора всегда остается за пациентом
Сколько будет длиться моя операция?	Продолжительность операции зависит от сложности случая
У вас хорошие врачи?	У нас работают врачи с высокой квалификацией и опытом работы
Каким оборудованием делают операцию?	На современном оборудовании, вид оборудования – в зависимости от операции, которую будут делать
Кто меня будет оперировать?	Данная информация будет сообщена перед операцией
Что из лекарств нужно взять в больницу?	Все лекарства будут предоставлены при лечении, ничего брать с собой не нужно. Если имеются хронические заболевания и принимаете препараты, то возьмите их с собой
Номер сотового телефона врача	Данную информацию мы не имеем права сообщать
Хороший ли у вас наркоз?	Все процедуры и препараты соответствуют требованиям
Почему вы (поликлиника) не работаете в выходные дни?	Режим работы консультативно-диагностического отделения больницы – 5-дневная рабочая неделя. В выходные дни поликлиника не работает
Можно ли у вас купить больничный лист?	Нет, нельзя

Как я работаю с пациентом по телефону

Настрой

Глубокий вдох
Деловая улыбка
Ровная осанка

Приветствие, представление

Добрый день!
Оператор, имя
Слушаю вас

Если нет ответа / плохо слышно

Вас не слышно, перезвоните, пожалуйста

Запрос информации

Какой у вас вопрос?
Какая информация вас интересует?

Необходимость ожидания

Соединяю вас с... ожидайте ответа
Уточняю информацию... оставайтесь, пожалуйста, на линии

Сообщение информации (конкретно, точно, без личного отношения)

По закону данная информация сообщается при личном обращении с... до... в приемном покое
Стоимость... составляет...
Точную информацию вам предоставит врач на приеме

Ответы на дополнительные вопросы

Информацию по данному вопросу вы получите на приеме у врача, вас перевести на регистратуру для записи?

Итог

Какие еще у вас есть вопросы?

Завершение диалога

Здоровья вам!

Профиль должности: оператор call-центра

Требования	Обязательные	Дополнительные
1. Личные параметры		
Возраст	Не менее 20 лет	До 40 лет
Здоровье	Отсутствие групп инвалидности, эпилепсии, ярко выраженных дефектов речи. Отличное зрение и слух	
Отсутствие вредных привычек	Желательно	
Семейное положение	Не важно	Желательно замужем, дети от 3 лет
Проживание, прописка	Желательно – прописка, проживание в районе клиники	Возможна временная регистрация РФ
2. Профессиональные компетенции		
Образование	От средне-специального	Желательно профессиональное образование
Опыт работы	Для внешних кандидатов – опыт работы от 1 года. Для внутренних кандидатов – не менее месяца работы в должности линейных сотрудников	Для внешних кандидатов предпочтителен опыт работы в call-центре и работы в медицинских учреждениях
Профессиональные знания	Знание основ делового общения	Знание правил работы с пациентами. Знание основ психологии и типологии
Профессиональные навыки и умения	Владение компьютером на уровне пользователя. Умение логично доносить мысли. Культурная речь	Опыт работы в специализированных программах. Навык работы с конфликтными пациентами
3. Личностные характеристики		
Личностные качества	Умение легко устанавливать контакт с незнакомыми людьми. Грамотная речь. Сообразительность. Внимательность. Обучаемость. Стрессоустойчивость	
Стиль поведения и общения	Дипломатичность. Доброжелательность. Неконфликтность	