



## **Как улучшить работу клиник во время пандемии COVID-19?**

*Каким способом улучшить телефонное обслуживание пациентов, которые регистрируются в поликлинике во время эпидемии COVID-19? Как ускорить контакт с врачом, и одновременно обеспечить безопасность персонала и других пациентов? Как предварительно проверить, не имеют ли желающие записаться к врачу симптомов коронавируса? Как можно для этой цели использовать серверы Proxima i Libra?*

**Название:** *Как улучшить работу клиник во время пандемии COVID-19?*

Текст: Томаш Ярошевски

Редактор: Йоанна Левандовская

Перевод: Лилия Юрчук

Графический дизайн и набор: Йоанна Левандовская

Copyright © Platan 2021

Platan sp. z o.o. sp.k.

ul. Platanowa 2

81-855 Sopot

Польша

 ats-platan.ru (RU)  
platan.pl (PL)  
platan.eu (EN)

 blog.platan.pl (PL)

 /PlatanPL

 /company/Platan

 /PlatanPL

Эта электронная книга основана на тексте опубликованном  
23 сентября 2020 года в блоге Platan по адресу:

<https://blog.platan.pl/jak-usprawnic-prace-przychodni-w-czasie-pandemii-covid-19/>

Текст доступен для всех желающих бесплатно. Если хотите разместить или сделать репост статьи в своих соц. сетях, необходимо указать автора или фирму Platan.

## Пример

Пациенты нервничают из-за проблем с возможностью дозвониться в поликлинику и ограничений со стороны медицинских учреждений. Однако, мы должны помнить, что в наших интересах, чтобы персонал, оказывающий помощь, мог обслужить пациентов и чтобы он сам не заболел. Это приведет к отстранению его от работы и карантину.

Поэтому во время пандемии клиники используют дополнительные процедуры безопасности для защиты пациентов и персонала от инфекции SARS-CoV-2. Такие процедуры включают анкету, чтобы определить, являются ли заявленные пациенты потенциальными носителями коронавируса.

### *Один из основных принципов оказания помощи – обеспечение безопасности сотрудника, оказывающего помощь.*

К сожалению, мы часто имеем дело с многолетним пренебрежением к телекоммуникациям в медицинских учреждениях. Мы до сих пор можем найти, например, клиники, которые используют только аналоговую городскую линию с подключенным к ней телефонным аппаратом.

В этом случае мы не сможем улучшить связь без модернизации. С марта 2020 руководители эффективно управляемых объектов готовят объекты и персонал к работе во время пандемии COVID-19. Они не только адаптируют их к рекомендациям Министерства здравоохранения, но и оптимизируют работу в новых условиях.

## Первый этап – модернизация

Первым делом в анализируемом примере частной специализированной медицинской клиники был разблокирован канала телефонной связи. Целью было обеспечить эффективное телефонное обслуживание как можно большего количества пациентов.

Было принято решение о многоканальном подключении к Интернету, т.е. услуге Platan SIP trunk. Также была приобретена новая телефонная станция (в данном случае это PBX Server Libra). Реализованные процедуры безопасности включают: разговор с пациентами, желающими записаться на прием к специалисту. Их задачей было определить, мог ли пациент заразиться коронавирусом.

## Второй этап – оптимизация

Однако через некоторое время было замечено, что проведение опроса во время регистрации требует времени, и поэтому время ожидания следующих пациентов увеличивается. Регистратору тоже было скучно каждый раз повторять набор вопросов.

Введение соответствующих голосовых сообщений и режима очереди улучшило комфорт пациентов ожидающих на соединение, но не было до конца удовлетворительным. Клиент обратился к нам с вопросом:

*Можно ли при помощи АТС Platan более автоматизировать телефонное обслуживание пациентов?*

## Третий этап – автоматизация

Platan IP PBX Server Proxima и PBX Server Libra в телекоммуникационных системах в стандартной комплектации предлагают информационную службу (так называемый IVR). Он идеально подходит для замены персонала клиники при проведении такого рода опросов и надлежащего направления собеседников в соответствии с выбранными ими ответами.

Для автоматизации задаваемых вопросов было выполнено следующие задания:

- Сконфигурирована соответствующая *Схема вызовов* в сервере Libra (те же действия в IP PBX Server Proxima);
- Записаны соответствующие сообщения;
- По информировать персонал, что после регистрации пациента необходимо переключить разговор на номер *Схемы*, где будет автоматически проведен опрос на тему возможности заражения вирусом.

В результате, после первичной записи к специалисту пациент автоматически заполняет анкету. Если у него нет тревожных симптомов, свидетельствующих о контакте с коронавирусом, дата визита подтверждается, в противном случае пациент проходит дополнительную проверку.

# Как создать автоматическую анкету

1. Добавьте новую *Схему вызовов* в меню *Управление связью* → *Схемы вызовов*. Определите *Схеме* собственное название, пример *Анкета пациента*.
2. Добавьте внутренний номер для созданной *Схемы вызовов*. Помните, что номер *Схемы* не может покрываться с внутренней нумерацией, функциями и услугами сервера.
3. В *Схеме вызовов* создайте уровни инфолинии, к которым припишете отдельные голосовые приветствия со следующими вопросами анкеты. Рекомендуем, чтобы на первом уровне по информировать пациента о цели проведения анкеты, а вопросы задавать только на следующих уровнях.
4. На уровнях с вопросами пациент должен выбрать один ответ из нескольких. Примерно: *Выберите 1* – ответ НЕТ (пациент не имел контакта с больным коронавирусом), *Выберите 2* – ответ ДА (пациент имел контакт с больным коронавирусом).
5. После выбора опции «1» пациент будет направлен на уровень выше Схем вызовов со следующим вопросом, а в случаи выбора опции «2» – для более детального опроса. Получит информацию о возможности посетить врача имея симптомы заражения коронавирусом либо возможности перенесения визита.
6. Когда пациент ответит негативно на все вопросы, необходимо направить его на уровень, на котором он будет приглашен на визит в указанное время.

*Не забудьте загрузить в АТС уведомления с вопросами и дополнительными инструкциями, назначенными отдельным уровнем инфолинии.*

Видео с примерной конфигурацией анкеты можно найти на нашем канале YouTube (фильм с субтитрами).



[https://youtu.be/2s2bGntw7\\_U](https://youtu.be/2s2bGntw7_U)

## Необходимо помнить:

- Такого типа анкеты рекомендованы для пациентов которые регистрируются к специалистам и в специализированных поликлиниках,
- Не следует переключать на анкету пациентов, которые хотят записаться к врачу первого контакта с симптомами простуды, которые в анкете хотя бы на 3 вопроса дадут ответ «ДА»;
- Нет необходимости направлять на анкету пациентов которые хотят воспользоваться телефонной консультацией врача.
- Для увеличения эффективности обслуживания лучше, если анкетирование будет проводить другой сотрудник, который не занимается регистрацией пациентов;
- На каждом уровне необходимо предусмотреть время для выбора ответа пациентом.

## Дополнительная поддержка – мониторинг

Поскольку выбранная клиника уделяла особое внимание обслуживанию пациентов, было также внедрено программное обеспечение Platan Call Monitor. Программа особенно полезна при работе с интенсивным телефонным трафиком, когда, несмотря на примененную автоматизацию, персонал не может предоставлять текущие услуги всем, кто заинтересован в контакте.

Программа отслеживает телефонный трафик и работу группы людей, принимающих звонки. Статистика помогает оптимизировать обслуживание в зависимости от времени суток. Platan Call Monitor визуализирует пропущенные звонки, таким образом, облегчает обратный контакт с пациентом, который не дозвонился. Кроме того, пользователи, принимающие звонки, могут видеть, какие звонки были обработаны и кем.

Рекомендуем посмотреть на нашем канале youtube видео с презентацией возможностей программного обеспечения Platan Call Monitor.



<https://youtu.be/j30IxqGkEPY>

# Резюме

В статье мы рассказали, как улучшилось телефонное обслуживание пациентов специализированной клиники. Благодаря новой системе Platan PBX с многоканальным соединением Platan SIP-транка, голосовыми сообщениями и режимом очереди, персонал клиники может обрабатывать большее количество одновременных звонков.

Кроме того, введены **автоматизированные анкеты** на COVID-19. Мы показали пример, как включить их в схеме звонка в Proxima IP PBX Server или Libra PBX Server. Программное обеспечение Platan Call Monitor также является важным решением для поддержки интенсивного трафика в мед. учреждениях.

Если вам понравилась наша статья, помогите ее распространить. Делитесь ею с соц.сетях , отправляйте знакомым. Благодарим за внимание!