

Odpowiadamy na potrzeby pacjentów



Fot. Archiwum ŚCO

W grudniu ubiegłego roku w Świętokrzyskim Centrum Onkologii uruchomione zostało profesjonalne medyczne *call center*. O to, jak funkcjonuje placówka z wdrożonym przez firmę IRONteam systemem GATEway, zapytaliśmy dyrektora ŚCO dr. hab. n. med. Stanisława Góździa.

Panie dyrektorze, dlaczego zdecydował się pan na wdrożenie w swojej placówce systemu *call center*?

Komunikacja pomiędzy pacjentami a ośrodkami medycznymi staje się bardzo ważna. Telefoniczna rejestracja wizyt i udzielanie informacji stanowią najczęściej pierwszą formę kontaktu wybieraną przez pacjentów. Chorzy coraz częściej zwracają uwagę na jakość usług, ceniąc sobie profesjonalizm i efek-

tywność. Świętokrzyskie Centrum Onkologii zleciło firmie IRONteam przeprowadzenie badań wśród pacjentów i ich rodzin, aby dokładnie poznać poziom satysfakcji z dotychczasowej jakości świadczonych usług. Niestety, badanie wykazało, że głównym powodem niezadowolenia są trudności w telefonicznej rejestracji. Chcąc zaspokoić potrzeby pacjentów, zmodernizowaliśmy system łączności, aby usprawnić i przyspieszyć procesy komunikacyjne między chorymi a placówką.

Jakie problemy komunikacyjne rozwiązano poprzez wdrożenie GATEway?

Przede wszystkim borykaliśmy się z problemem ciągle zajętego telefonu. Wywoływało to frustrację pacjentów, którzy nie mogąc się dozwonić, przychodzili osobiście się zarejestrować, przez co tworzyły się gigantyczne kolejki. Obecnie kontakt z telefoniczną rejestracją jest możliwy od poniedziałku do piątku od 7.30 do 18.00 pod numerem 41 36 74 208, który gwarantuje profesjonalną obsługę, udzielenie kompleksowych informacji oraz rejestrację. Połączenie z telefoniczną rejestracją odbywa się za pomocą jednego numeru telefonu, co znacząco oszczędza czas pacjentów, którzy nie muszą dzwonić na kilka różnych numerów, żeby się zarejestrować czy uzyskać pożądaną informację. Odpowiednio przeszkolony przez IRONteam zespół pracowników *call center* robi wszystko, żeby udzielić rozmówcy wyczerpującej odpowiedzi na jego pytania i zrealizować jego oczekiwania dotyczące rejestracji. Jeśli jest taka potrzeba, pracownicy mogą uzupełnić wiedzę pacjenta na temat konkretnego badania i przesłać mu w formie elektronicznej materiały edukacyjne.

Czym jeszcze wyróżnia się system *call center* wdrożony w Świętokrzyskim Centrum Onkologii przez firmę IRONteam?

Z perspektywy kierującego placówką medyczną istotny jest wbudowany mechanizm nagrywania rozmów. W instytucjach, w których kontakt z pacjentem odgrywa kluczową rolę, rejestrowanie rozmów ma szerokie zastosowanie. Dzięki rejestracji przychodzących rozmów chronimy się przed niepotrzebnymi nieporozumieniami bądź konfliktami z pacjentami. Powstałe sytuacje konfliktowe można łatwo rozwiązać, przedstawiając nagrania dotyczące spornej sprawy. Placówka medyczna powinna zadbać o monitoring rozmów również w celu ciągłego podnoszenia ich jakości. Proces komunikacji z pacjentami powinien podlegać ciągłej kontroli – tylko w taki sposób możliwe jest utrzymanie wysokiego poziomu jakości obsługi.

Czy Świętokrzyskie Centrum Onkologii ma już kolejne plany rozwojowe odpowiadające na potrzeby pacjentów?

Pacjenci onkologiczni to bardzo specyficzna grupa ludzi – pomaganie im to nasza misja. Właśnie dlatego Świętokrzyskie Centrum Onkologii nie pozostaje obojętne na potrzeby swoich pacjentów i wdraża projekty mające na celu wzrost ich satysfakcji. Utworzenie profesjonalnego *call center* było istotnym elementem poprawy dostępności świadczeń. Podniesienie jakości obsługi poprzez zintegrowanie wszelkich możliwych kanałów komunikacji (telefony, SMS-y, e-maile) to wyzwanie, które właśnie realizujemy.

Rozmawiała Ewa Klejnowska