



*Проект по созданию call-центра, представленный компанией «РОСНО-МС» в 2013 году в рамках конкурса ТФОМС, проводимого совместно с Ассоциацией страховых медицинских организаций Санкт-Петербурга, и признанный лучшим социально значимым проектом для жителей города на Неве, будут развивать.*

Работу call-центра Городского клинического онкологического диспансера оценил губернатор Санкт-Петербурга – Георгий Полтавченко, побывавший с визитом в медицинском учреждении 28 июля. В рамках встречи с главным онкологом Петербурга, главным врачом онкодиспансера Георгием Манихасом обсуждалось создание на базе онкологической телефонной службы Городского диспансера, организованной в 2014 году РОСНО-МС, онкологической службы города. Городская онкослужба позволит получить информацию о режиме работы всех онкологических учреждений и отделений Петербурга, записаться на прием к врачу в любой точке города.

Сегодня данная телефонная служба позволяет записаться на прием к врачу в онкологический диспансер города по направлению из поликлиники, на лучевую диагностику или на диспансерное обследование. У операторов также можно получить справочную информацию о работе вспомогательных служб и лекарственном обеспечении в онкодиспансере. Система мониторинга позволяет в режиме реального времени следить за количеством поступивших и обработанных вызовов, числе пациентов, записанных на прием, среднем времени ожидания в телефонной очереди. Автоматизированная система отправляет автоматические напоминания о дате и времени приема врача, распознает речь и распознает ответ человека на вопрос, придет ли он в назначенное время.

«РОСНО-МС ведет непрерывную работу по повышению качества медицинских услуг для населения. Создание call-центра – один из таких проектов, и нам особенно отранно сознавать, что это реально работает, принося людям пользу. Возможно, благодаря этому проекту, совместно с медиками, мы сможем снизить процент онкологических заболеваний, ведь онкологическая помощь требует быстрых решений и незамедлительных действий», – говорит Алексей Рожнев, директор Санкт-Петербургского филиала ОАО «РОСНО-МС».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 30.07.14