

# Инструкции. Колл-центр

## Внесение звонков по телемедицине

1. Если пациент оставляет заявку или звонит в клинику и мы записываем его на онлайн-консультацию Признак обращения - телемедицина (в зависимости от того, как пациент обратился к нам).
2. Если пациент оставил свой номер телефона во время карантина и мы звоним ему сами Признак обращения - Мы звоним
3. Стоит галочка «Обзвон по акции» и акция ТЕЛЕМЕДИЦИНА
4. Если пациент записался выбираем «Записался на консультацию»
4. Выбираем услугу, с которой пациент обратился. Прочее не ставим! Если пациент записался на консультацию, галочку «Впервые» не ставим. Например, «первичка, нулевая консультация, ортопедии, снимки пришлите, видеоконсультацию к ФСА. Внесение информации о пациенте записавшемся на консультацию. ДР, номер телефона, источник информации ставим % фамилией ставим %, чтобы % отображались сверху, переносить не надо (например, %Иванов Иван Иванович) приходит на прием, значок %
5. В комментарии пишем, с какой проблемой обратился пациент и к кому записали
6. В расписание к врачу пациента вносим на приемы ТЕЛЕМЕДИЦИНА, занимаем 30 минут. Выбираем содержание приема Телемедицина (ТелеМ), он подсвечивается розовым.
7. Утром на 5-минутке отмечаем пациентов по телемедицине
8. После консультации админ КЦ собирает все обратные звонки. Администратор КЦ подготавливает список. Знаю, телефон маркетолога. Администратор КЦ после консультации уточняет у доктора информацию о пациенте, комментарии к приему. Знаю, как вносить прием или вносить его в Лист ожидания.

Уникальный ID ответа: #1260

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-24 16:06