

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Красноярский государственный медицинский  
университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ПРИНЯТО**

Ученым советом ФГБОУ ВО КрасГМУ  
им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого  
Минздрава России  
протокол от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.  
№ \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф.  
В.Ф. Войно-Ясенецкого  
Минздрава России  
\_\_\_\_\_ проф. А.В. Протопопов

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

Об организации отдела по работе с клиентами  
в Профессорской клиники

**ПСП 06-16-06**

Красноярск  
2023

## **1. Общие положения**

1.1. Отдел по работе с клиентами (далее - Отдел) входит в состав Профессорская клиника федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации» (далее Клиника) является структурным подразделением ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России (далее - Университет).

1.4. Отдел возглавляет руководитель, который подчиняется заместителю главного врача по лечебной работе, назначаемый приказом ректора Университета по согласованию с проректором по лечебной работе и развитию регионального здравоохранения.

1.5. В состав Отдела входят администраторы регистратуры, администраторы call-центра, менеджер по работе с клиентами

## **2. Задачи и функции**

- 2.1. Основной задачей Отдела является организация эффективного и культурного обслуживания и обеспечение и созданию комфортных условий для пациентов и врачей.
- 2.2. Организовывать работу администраторов, составлять графики работы, заменять отсутствующих сотрудников.
- 2.3. Консультировать пациентов по вопросам, касающимся оказываемых услуг в телефонном режиме и очно в соответствии с требованиями утверждёнными администрацией медучреждения.
- 2.4. Принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 2.5. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием пациентов, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.
- 2.6. Осуществлять контроль за соответствующим оформлением помещений, следить за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения.
- 2.7. Обеспечивать чистоту и порядок на рабочем месте.
- 2.8. Направлять и сопровождать, при необходимости, пациентов в соответствующий профилю кабинет.
- 2.9. Принимать у населения денежные средства за оказанные услуги
- 2.10. Заполнять и предоставлять пациентам при необходимости справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ (форма №289/БГ-3-04/256).
- 2.11. Заполнять и предоставлять пациентам при необходимости справку об оплате, проводить телефонные переговоры с пациентами с целью подтверждения записи пациента на прием к врачу. Подтверждение записи

осуществляется за день до записи пациента на прием (вечером с 16.00 до 20.00).

- 2.12. Отвечать на входящие звонки, в соответствии с правилами ведения телефонных переговоров, используя речевые стандарты
- 2.13. Формировать оптимальную запись пациентов на первичную и повторную консультации согласно принятым корпоративным стандартам: стараться минимизировать простои в графике врачей, ведя плотную запись.
- 2.14. В случае невыхода врача на прием обеспечивает перезапись пациента на другое время или изыскивает возможность замены врача, поставив в известность главного врача.
- 2.15. Соблюдать режим работы с персональными данными субъектов персональных данных, в соответствии с порядком, установленным законодательством Российской Федерации, политикой по работе с персональными данными в Университете и иными локальными нормативными актами Университета.
- 2.16. Соблюдать требования охраны труда, установленные законами, иными нормативными правовыми актами, а также локальными нормативными актами Университета, правилами и инструкциями по охране труда, соблюдать правила техники безопасности, пожаро- и электробезопасности.

**Лист согласования ПСП 06-16-06**  
**Об организации Отдела по работе с клиентами**  
**Профессорской клиники**

Положение разработано:

Главный врач  
Профессорской клиники

П.А. Петров

Согласовано:

Проректор по лечебной работе  
и развитию регионального здравоохранения

Д.В. Черданцев

Проректор по организационно-правовой работе

Ю.Е. Шелудько

Начальник юридического отдела

Ю.В. Брой

Начальник отдела кадров

Е.В. Ермичева

