

*Телефонная служба министерства здравоохранения  
Тульской области (служба 122)*



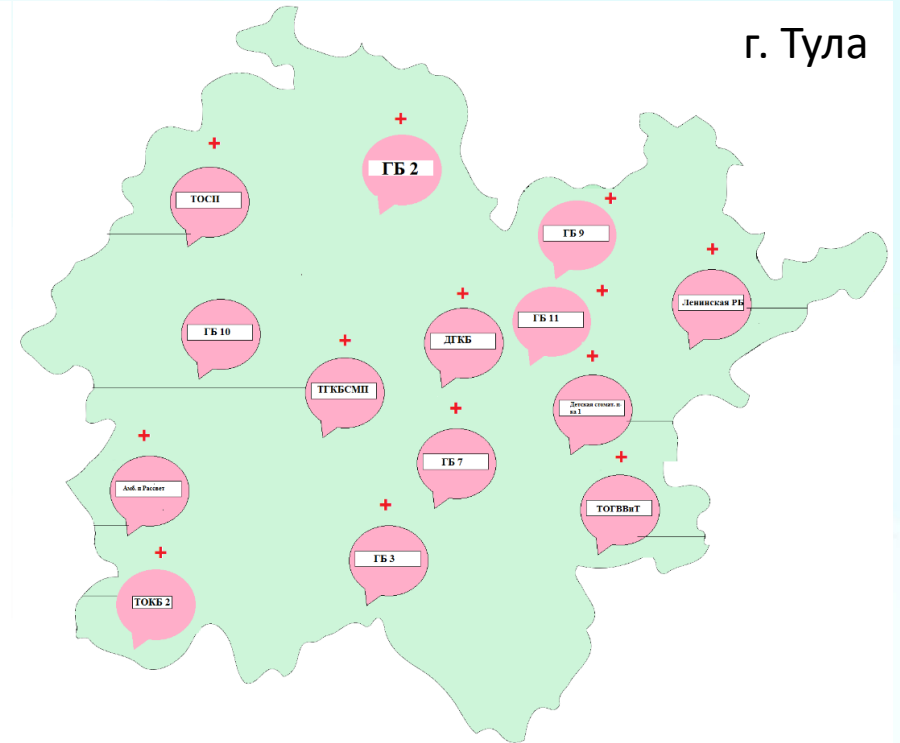
КЦ МЗ ТО  
Тула, 2023

# Телефонная служба министерства здравоохранения Тульской области

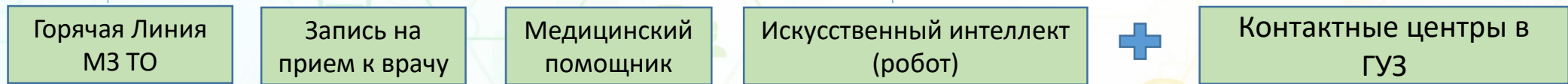
Тульская область



г. Тула



## «Контактный центр МЗ ТО»



Распределенный Контактный Центр

## Нормативно-правовые акты

- Приказ МЗ ТО №230-осн от 05.06.2019 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»
- Приказ МЗ ТО №1049-осн от 01.12.2020 «О контактном центре министерства здравоохранения Тульской области»
- Приказ МЗ ТО «О едином номере контактного центра в государственных учреждениях здравоохранения Тульской области»
- Приказ МЗ ТО №1158-осн от 22.12.2020 «Об утверждении Порядка приема и обработки звонков граждан, поступивших по телефону горячей линии (контактного центра) государственного учреждения здравоохранения Тульской области»
- Приказ МЗ ТО №1450-осн от 16.12.2021 «Об организации работы контактных центров государственных учреждений здравоохранения Тульской области»
- Приказ МЗ ТО №238-осн «О взаимодействии государственных учреждений здравоохранения с медицинским помощником на территории Тульской области»
- Приказ МЗ ТО №454-осн «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Тульской области от 14.05.2021 № 454-осн»
- Приказ МЗ ТО №900-осн от 15.07.2022 «О внесении изменений в приказ от 19.06.2017 №607-осн»
  
- Положение о работе Контактного центра министерства здравоохранения Тульской области
- Положение об отделах (Горячая линия МЗ ТО; Линия по работе с РИСЗ ТО; Консультационный центр; Информационно-аналитический отдел)
- Положение о контроле качества обслуживания заявителей работниками Контактного центра министерства здравоохранения Тульской области

# Телефонная служба министерства здравоохранения Тульской области

## Контактный центр МЗ ТО

до 55 операторов/смена + робот

- ☎ Федеральный 122
- ☎ «Региональная запись на прием к врачу»
- ☎ «Горячая линия министерства»
- ☎ «Служба медицинский помощник»
- ☎ Профильный телефон «Перинатальный центр»
- ☎ Переадресация с КЦ ГУЗ
  - Чат регионального портала «Доктор 71»

- ☎ **Исходящие звонки КЦ МЗ ТО**
  - по пилотным проектам
  - под задачи КЦ МЗ ТО

Доступность входящей линии

**98-99%**

## Контактные центры ГУЗ

до 205 операторов/смена

☎ «Горячие линии» медицинских учреждений:

- ☎ Кн. 1 справочные вопросы ГУЗ
- ☎ Кн. 2 «Вызов врача на дом»

- ☎ Кн.3 «Запись на прием к врачу»
- ☎ Кн.4 Вопросы Ковид

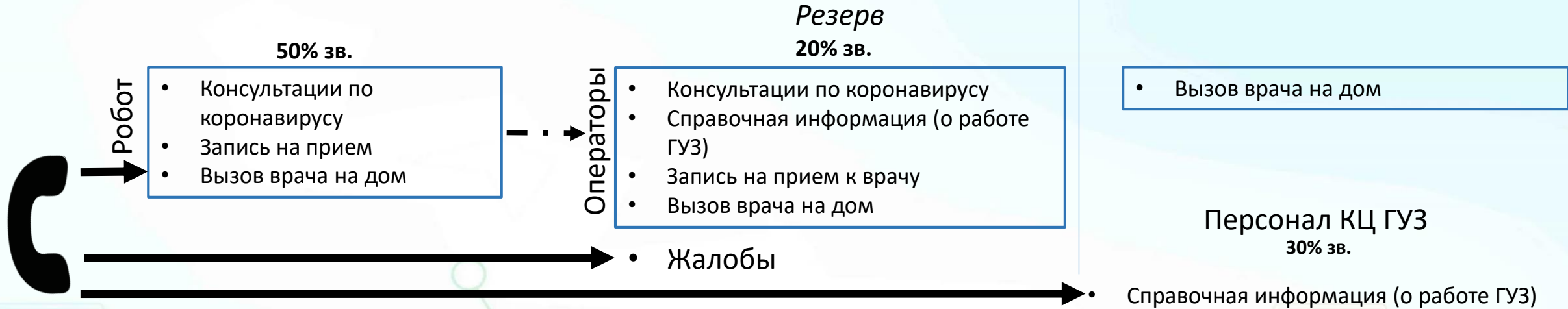
- ☎ **Исходящие звонки КЦ ГУЗ:**
  - подтверждение прихода на прием;
  - под задачи ГУЗ

# Телефонная служба министерства здравоохранения Тульской области

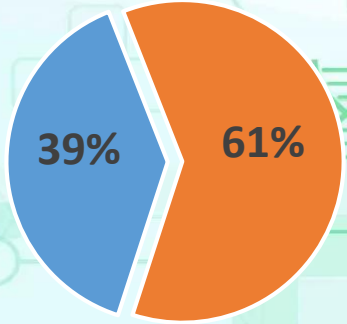
## План централизации телефонного обслуживания

### КЦ МЗ ТО

### КЦ ГУЗ

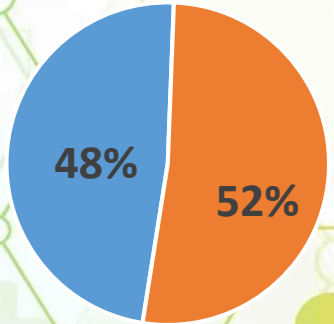


2021 - 3 859 225 зв



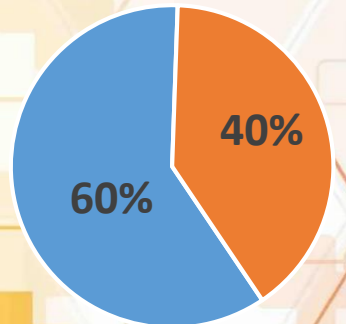
■ КЦ МЗ ТО ■ КЦ ГУЗ

2022 - 3 645 102 зв.



■ КЦ МЗ ТО ■ КЦ ГУЗ

2023



■ КЦ МЗ ТО ■ КЦ ГУЗ



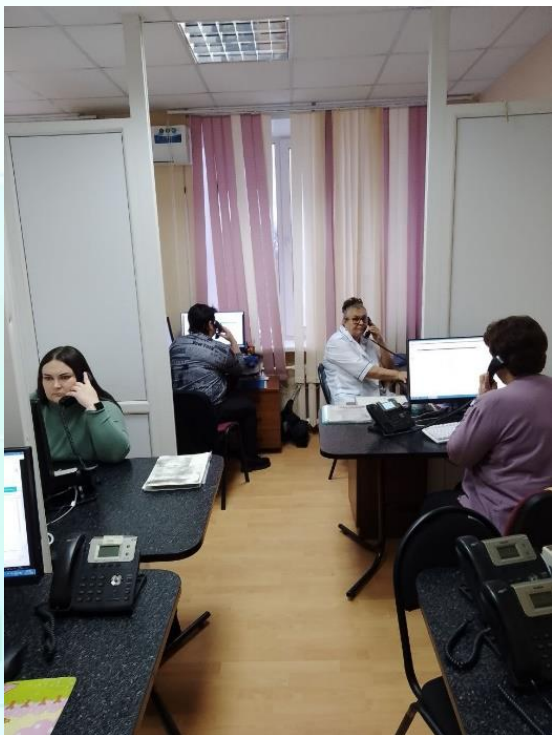
**в среднем 6900 звонков/смена**

Справочная информация  
Вызов врача на дом



**в среднем 1200 - 3000 звонков/смена**

Звонки на подтверждение явки на прием  
Запись из Листа ожидания



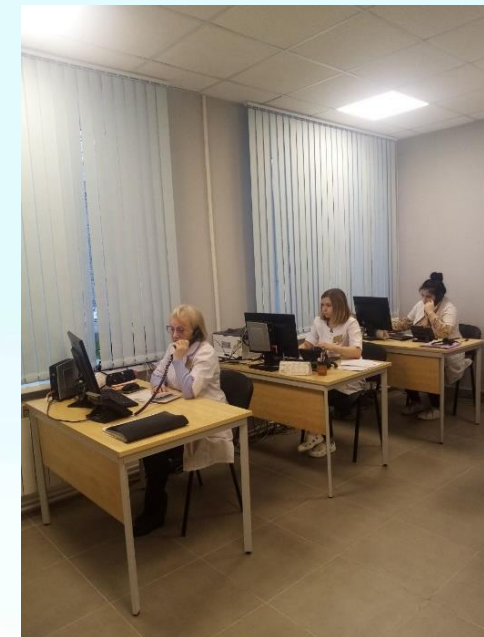
**Режим работы 08:00 – 20:00**



Ежедневно в рамках одного ГУЗ:

От **10** до **820** звонков

От **2** до **19** операторов



## Единый подход

- Ответственный за прием звонков в ГУЗ (приказ по ГУЗ);
- Типовой голосовой маршрутизатор (IVR);
- Регистрация всех обращений (единый рубрикатор);
- Ежедневная форма отчетности



# Контактные центры ГУЗ

## Ежемесячные рейтинги по качеству обслуживания

Наименование ГУЗ	Май 2022 (текущий)	Июнь 2022	Июль 2022	Август 2022	Сентябрь 2022	Октябрь 2022	Ноябрь 2022	Декабрь 2022	За 2022 год
ГУЗ "Тульский областной онкологический диспансер"	4,3	4,9	4,9	5	4,9	5	5	4,7	4,9
ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войны и труда"	5,0	4,7	4,8	4,9	5	4,9	4,7	4,7	4,8
ГУЗ "Куринская центральная районная больница"	4,9	4,5	4,8	4,7	5	4,9	4,9	5	4,8
ГУЗ "Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова"	4,8	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	4,5	4,8
ГУЗ "Веневская центральная районная больница"	4,6	4,9	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7	5	4,8
ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"	4,9	4,9	4,7	4,9	4,7	4,7	4,8	4,6	4,8
ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"	4,8	4,6	4,9	4,8	4,5	4,6	4,9	4,9	4,9
ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"	4,9	4,8	4,8	4,9	4,7	4,8	4,7	4,5	4,8
ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр"	4,7	4,6	4,9	4,7	4,9	4,9	4,7	4,6	4,8
ГУЗ "Заокская центральная районная больница"	4,6	4,7	4,8	4,8	4,9	4,9	4,7	4,6	4,7
ГУЗ "Плавская центральная районная больница имени С.С. Гагарина"	4,9	4,6	4,8	4,7	4,9	4,8	4,7	4,5	4,7
ГУЗ ТО «Киреевская центральная районная больница"	4,8	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8	4,7	4,5	4,7
ГУЗ "Городская больница №13 г. Тулы"	4,7	4,8	4,9	4,9	4,7	4,7	5	4,2	4,7
ГУЗ "Белевская центральная районная больница"	4,7	4,5	4,8	4,7	4,9	4,8	4,6	4,9	4,7
ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"	4,8	4,8	4,5	4,7	4,7	4,6	5	4,7	4,7
ГУЗ "Кузловская районная больница"	4,6	4,9	4,9	4,8	4,7	4,6	4,7	4,5	4,7
ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"	4,7	4,9	4,6	4,7	4,9	4,9	4,6	4,4	4,7
ГУЗ "Донская городская больница №1"	4,8	4,7	4,8	4,8	4,5	4,9	4,6	4,5	4,7
ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница"	4,6	4,9	4,8	4,8	4,9	4,7	4,9	4,0	4,7
ГУЗ "Городская больница №11 г. Тулы"	4,7	4,6	4,9	4,7	4,8	4,9	4,6	4,3	4,7
ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	4,7	4,9	4,8	4,7	4,5	4,7	4,7	4,5	4,7
ГУЗ "Ленинская районная больница"	4,9	4,5	4,4	4,7	4,5	4,7	4,7	4,2	4,5
ГУЗ "Городская больница №3 г. Тулы"	4,9	4,5	4,7	4,7	4,6	4,7	4,5	4,6	4,6
ГУЗ "Ясногорская районная больница"	4,7	4,5	4,5	4,9	4,6	4,5			
ГУЗ "Тульская областная клиническая больница"	4,9	4,6	4,8	4,5	4,7	4,8			
ГУЗ "Амбулатория п. Рассвет"	4,6	3,9	4,6	4,9	4,5	4,7			
ГУЗ "Шекинская районная больница"	4,7	4,9	4,5	4,7	4,5	4,5			
ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева"	4,2	4,6	4,7	4,7	4,6	4,5			
ГУЗ "Белевская районная больница"	4,5	4,7	4,5	4,9	4,5	4,5			
ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи"	4,6	4,5	4,8	4,7	4,7	4,7			
ГУЗ "Городская больница №9 г. Тулы"	4,4	4,7	4,8	4,5	4,5	4,6			
ГУЗ "Тульская областная клиническая психиатрическая больница №1 имени С.С. Гагарина"	4,7	4,6	4,8	3,8	4,4	4,7			
ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого"	4,7	4,5	4,8	4,1	4,6	4,6			
ГУЗ "Городская больница №7 г. Тулы"	4,8	4,5	4,8	4,5	4,3	4,6			
ГУЗ "Городская больница №10 г. Тулы"	4,1	4,2	4,5	4,5	4,6	4,8			
ГУЗ "Городская клиническая больница №2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева"	4,2	4,6	4,7	4,3	4,4	4,5			
<b>Итого</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>			

## Ежедневные рейтинги по доступности линии

ГУЗ	99%	6483	6388	40	65	6387	100%	180	7	68	5
	доступность	поступило	принято	Потер. вызовы (без фантомных)	Фантом. вызовы	Промаркирован о входящих	% фиксации	кол-во агентов	Ср. время ожидания	Ср. время разговора	Ср. скорость ответа
ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"	100%	22	22	0	0	28	127%	2	4	92	4
ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"	100%	47	47	0	0	48	102%	4	4	59	4
ГУЗ "Городская больница №10 г. Тулы"	100%	63	63	0	0	64	102%	3	5	60	4
ГУЗ "Веневская центральная районная больница"	100%	39	39	0	0	39	100%	4	7	64	6
ГУЗ "Ленинская районная больница"	100%	37	37	0	0	37	100%	2	7	56	7
ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"	100%	27	27	0	0	27	100%	4	4	47	4
ГУЗ "Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова"	100%	14	14	0	0	14	100%	2	5	78	4
ГУЗ "Куринская центральная районная больница"	100%	8	8	0	0	8	100%	1	5	33	2
ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого"	100%	153	153	0	0	151	99%	6	10	72	5
ГУЗ "Городская больница №7 г. Тулы"	100%	91	91	0	0	89	98%	4	7	88	4
ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр им. В.С. Гумилевской"	100%	81	81	0	0	78	96%	2	10	111	8
ГУЗ "Ефремовская районная больница"	100%	102	102	0	0	98	96%	8	5	67	4
ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войны и труда"	100%	25	25	0	0	24	96%	2	9	66	5
ГУЗ "Донская городская больница №1"	100%	44	44	0	0	42	95%	4	11	90	5
ГУЗ "Тульский областной клинический кардиологический диспансер"	100%	71	71	0	0	67	94%	2	4	71	4
ГУЗ "Тульская областная онкологическая больница"	100%	551	550	0	1	550	100%	4	4	98	2
ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"	99%	197	196	0	1	196	100%	6	3	72	2
ГУЗ "Городская клиническая больница №2 г. Тулы имени Е.Г. Лазарева"	99%	578	572	2	2	572	100%	19	7	63	7
ГУЗ "Кузловская районная больница"	99%	91	90	0	1	96	107%	6	7	83	3
ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	99%	624	617	4	3	645	105%	10	10	59	6
ГУЗ "Городская больница №9 г. Тулы"	99%	552	545	1	6	541	99%	6	8	88	3
ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина"	99%	235	232	1	2	232	100%	6	8	70	4
ГУЗ "Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина"	99%	294	290	1	3	279	96%	6	5	75	4
ГУЗ ТО «Киреевская центральная районная больница"	99%	278	274	0	4	283	103%	8	5	50	4
ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"	99%	137	135	1	1	128	95%	6	10	67	9
ГУЗ "Городская больница №3 г. Тулы"	98%	264	260	2	2	263	101%	3	11	81	2
ГУЗ "Тульская областная клиническая психиатрическая больница №1 имени Н.П. Каменева"	99%	205	201	1	3	201	100%	7	8	64	5
ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница"	98%	49	49	1	0	48	100%	2	13	53	6
ГУЗ "Городская больница №11 г. Тулы"	98%	557	545	4	8	533	96%	8	7	56	3
ГУЗ "Заокская центральная районная больница"	98%	46	45	0	1	45	100%	2	5	76	4
ГУЗ "Плавская центральная районная больница имени С.С. Гагарина"	98%	87	85	1	1	83	95%	8	8	56	7
ГУЗ "Амбулатория п. Рассвет"	97%	128	124	3	1	123	95%	7	10	62	7
ГУЗ "Ясногорская районная больница"	97%	88	85	1	2	89	105%	3	5	47	4
ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева"	97%	372	359	5	8	356	99%	5	11	46	6
ГУЗ "Шекинская районная больница"	95%	328	311	12	5	310	100%	8	16	69	4

## Чат оперативного информирования

Единый номер  
171 участник

1 февраля

Анна Задерина владелец

Статистика за 31.01. Все молодцы! 8:16

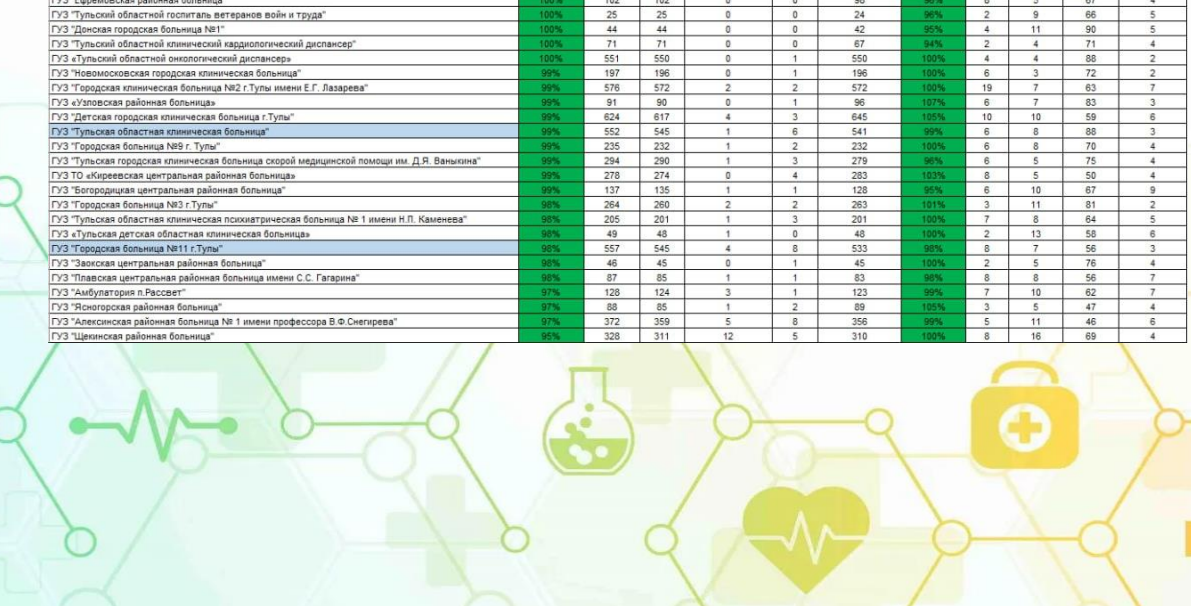
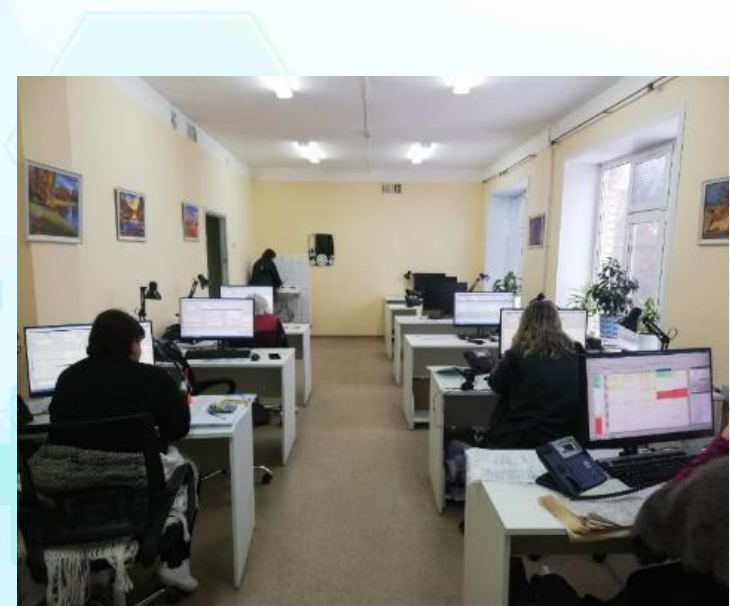
Ольга Бочарникова Ответить  
Венёв, телефоны не работают 8:17

Анна Задерина владелец  
Коллеги! Миграция ДИС прошла успешно. Работаем в штатном режиме. Если что-то заметите, сразу сообщайте. Спасибо! 2 8:51

Анна Зайцева  
Анна Задерина  
Коллеги! Миграция ДИС п...  
Долго сохраняет. Висит 10:06

Любовь  
Анна Задерина  
Коллеги! Миграция ДИС прошла успешно. Раб...  
Такая же проблема, долго сохраняет, висит. 10:10

Наталья Романова  
Заокский. Тоже все висит.





## Контактный центр МЗ ТО



**в среднем 6500 звонков/смена**

Горячая линия по качеству действующих услуг и экстренным ситуациям

Предварительная запись на прием к врачу

Дистанционное сопровождение пациентов по онкологии, кардиологии + детства - пилот («Медицинский помощник»).

Линия по вопросам Ковид

Линия поддержки регионального перинатального центра

Вызов врача на дом (пилот - 4 ГУЗ)

Линия по вопросам частичной мобилизации



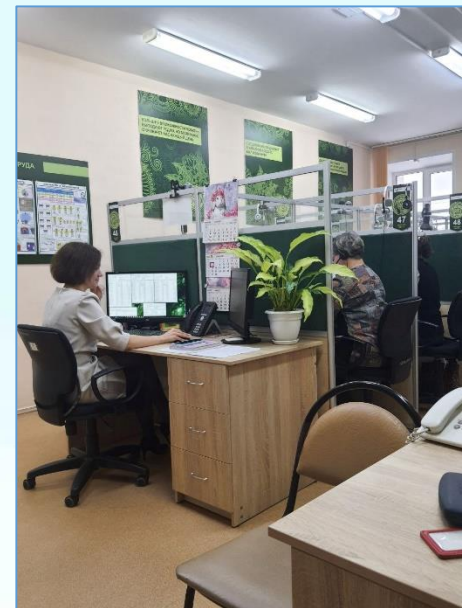
**Режим работы круглосуточный**



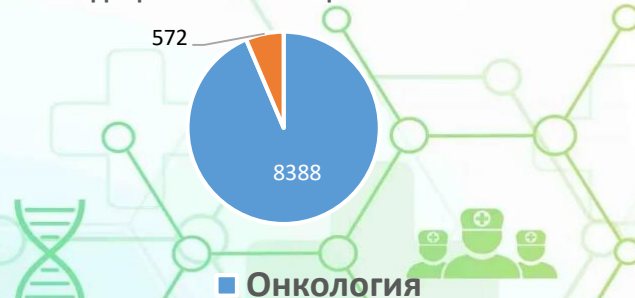
От **35** до **55** операторов в смену

+

Робот Николай



Медицинский помощник - не только звонки



**в среднем 2000 - 6000 звонков/смена**

Изучение удовлетворенности работой КЦ МЗ ТО (опросы)

Изучение удовлетворенности работой КЦ ГУЗ (опросы)

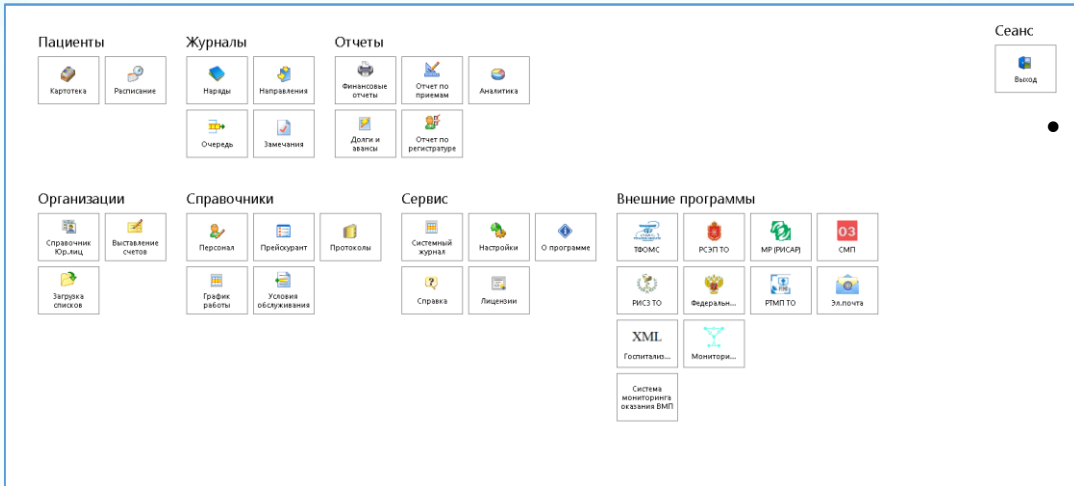
Контроль по решению направленных заявок в ГУЗ

Тематические опросы по заявкам спец. диспансеров (онкологический, кардиологический)

Тематические опросы по поручению министерства

Опросы по подтверждению прихода на обследование с 03.02.23

# Контактный центр МЗ ТО. Технические платформы



- Региональная информационная система здравоохранения (РИСЗ ТО)

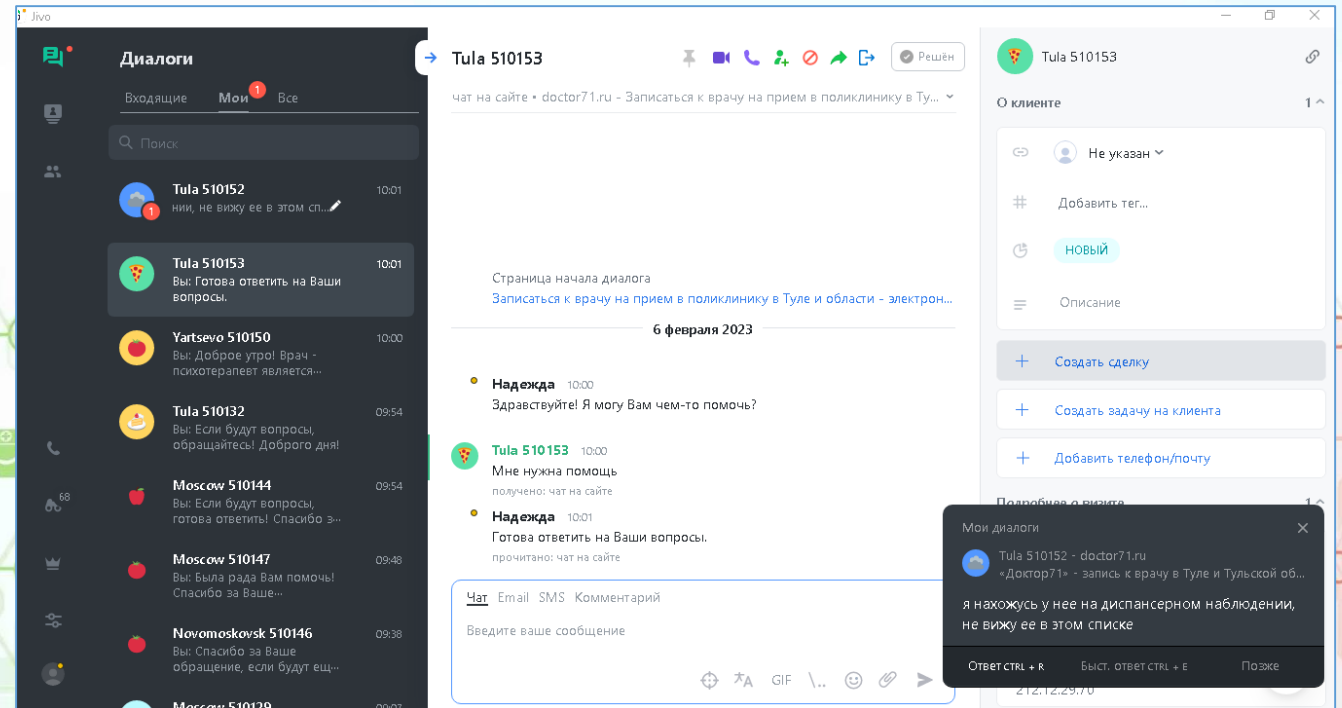
## • Телефония (Avaya)

Отчет подгруппы операторов - ГЛМЗ						
Имя оператора	Имя пользователя	Внутренний	Причина ПЕРЕРЫВА	Состояние	Split/Skill	Время
Торди	61505	60101		Готов		5:10
Добрс	61553	60104	отдых	Перерыв		18:31
Мерку	61568	60102	работа СВ	Перерыв		96:47
Чиков	61547	60103	Исходящий обзвон	Перерыв		4:55

Отчет подгруппы операторов - Медицина						
Имя оператора	Имя пользователя	Внутренний	Причина ПЕРЕРЫВА	Состояние	Split/Skill	Время
Терех	61230	60016		Готов		2:35
Балак	61046	60044	работа СВ	Перерыв		16:44
Кузем	61557	60064		Готов		1:41
Щуче	61555	60006	ДФ	Перерыв		:02
Рыбо	61554	60050	отдых	Перерыв		28:53
Хрущ	61242	60043	Разговор	IN	8	:36
Титов	61594	60055	отдых	Перерыв		7:02
Лыко	61552	60052		Готов		1:07

- Чат-платформа Jivo



# Контактный центр МЗ ТО. Технические платформы

## Диспетчерская информационная система (ДИС)

- Горячая линия МЗ ТО

Оператор контактного центра министерства здравоохранения

### Регистрация сообщения **medical**

Телефон:   Исходящий  Количество звонков за 7 дней:

ФИО:  МО:

ГУЗ:

Тематика:

Детали:

Суть обращения:

Примечание:

Статусы отложки:

Ссылка на удаленный диск  
Вопросы-ответы  
 Имя  
В этом представлении нет документов.

Общие вопросы:

- Выдана медицинских заключений на владение оружием.
- Оказание мед. помощи по полису другого региона РФ.
- Вакцинация от клещевого энцефалита. Что делать если укусил клещ?
- Входит ли вакцинация от ветряной оспы в Национальный календарь?
- Отсутствие лекарственных препаратов в аптеках/Рост цен на лекарства?
- Запись на прием к врачам на портале достог71.ru.
- Порядок нахождения в больнице по уходу за больным ребенком.
- Выдача амбулаторной карты на руки.
- Порядок выдачи амбулаторной карты для ОЗНАКОМЛЕНИЯ.

- Запись на прием к врачу

### Медицина

Телефон «Горячей линии» министерства здравоохранения ТО: 8-800-444-40-03  
Режим работы: с 08.00 до 20.00 ежедневно

Текущий номер	Переданный номер	Данные Авува	Время звонка	Время приема	Сплит

Отправить

Телефон:

Поступил:

Время ответа:

Не записывался:  (указать вручную телефон)

Тематики звонков:

Комментарий:

Причина отказа от записи:

Актуал

ГУЗ "Веневская центральная районная б-ца" произошло объединение Веневский район, г. Венев, ул. Междунар. районная больница". По данному номеру более не требуется звонка по

### Текущие проблемы

Начало	Филлиала	наименование	Вид проблемы	Описание проблемы	Врач
04.02.2023 11:00	7 АЦРБ	Арсеньевская ЦРБ	Нет связи с филиалом		
02.02.2023 8:31	77 ТРБ	Товарковская сельская амбулатория ГУЗ «Богородицкая центральная	Не открывается расписание филиала	Длительная загрузка при входе в поликлинику.	

- Медицинский помощник

**ПАЦИЕНТ**

ФИО:  Телефон:  Дата рождения:  ГУЗ для прикрепления:

Дата установки подозрения:   Согласие  Диагноз:  Дополнительная информация:

**ПЕРВЫЙ ПЕРИОД**

контр. дата:  (+3 р.д.) Дата онколог:   Пришел  ГУЗ  Созвон:

Комментарий:

**ВТОРОЙ ПЕРИОД**

контр. дата:  (+7 р.д.) Онколог контр. дата:  (+2 р.д.)  Пришел  ГУЗ  Созвон:

факт. дата:  Комментарий:

доп. дата:

**КОНСУЛИУМ**

Контр. дата:  (+2 р.д.) Факт. дата:   Пришел  ГУЗ  Созвон:

**СПЕЦЛЕЧЕНИЕ**

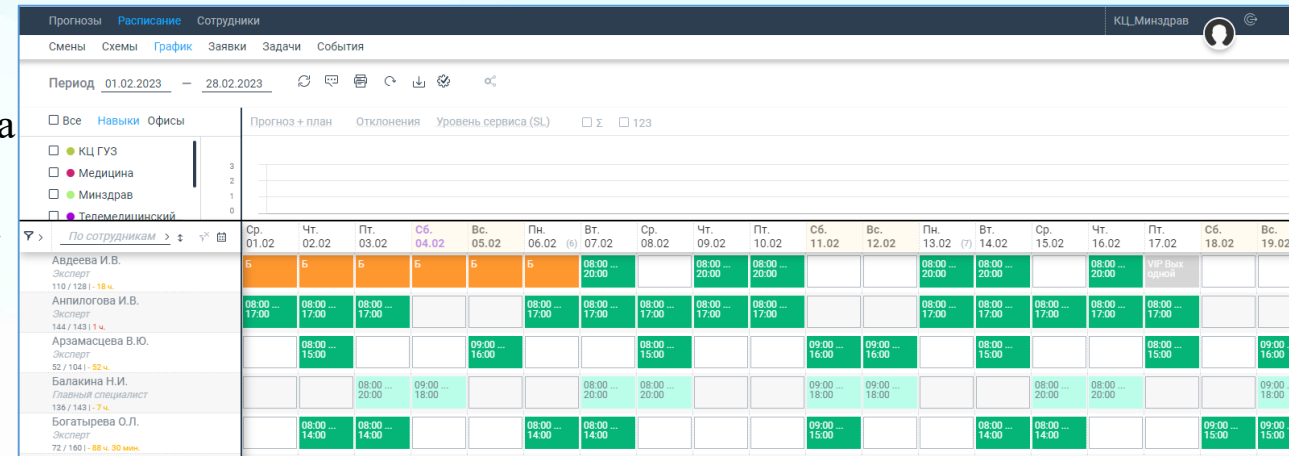
Дата:  (+2 р.д.) спец.факт.дата:   Пришел  ГУЗ  Созвон:

Комментарий ГУЗ:  Текущий обзвон:  Стадия рака:

# Аналитика контактного центра. Работа над качеством

## Система WFM

- Прогнозирование количества звонков
- Прогнозирование персонала



Тематика	Общий итог	Covid-19	Исходящие	В ГУЗ	В Минздрав
лечение и оказание медицинской помощи	160	0	23	106	0
вопросы записи на прием к врачу	110	0	2	44	0
вопросы организации работы лечебных учреждений (режим работы, порядок приема и пр.)	109	0	7	37	2
лекарственное обеспечение	104	0	10	11	58
нерезультативный звонок	68	0	0	0	0

Тематика	Количество звонков	Кем Создано	Нет мест	Отказался	Отсутствует Д-учет или направление	Отсутствует прикрепление	Тех. причина
<b>Итого</b>	<b>21475</b>		14470	2293	3207	564	664
запись	18310						
В первичная запись	17168						
В редактирование	1007						
В дистанцирование	105						
В вакцинация	30						
консультация	2848						
В КЦ не записывает	975						
В уточнение информации по записи	794						
В уточнение телефона/адреса ГУЗ	529						
В режим работы п-ий специалист	461						
В вызов на дом	66						
В дистанцирование	9						
В вакцинация	8						

## Портал бизнес-аналитики (Power BI)

- Анализ тематик обращений
- Работа над автоматизацией процессов

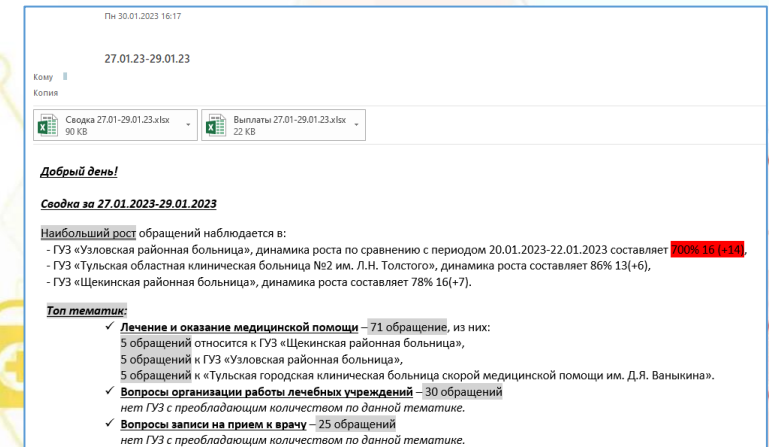
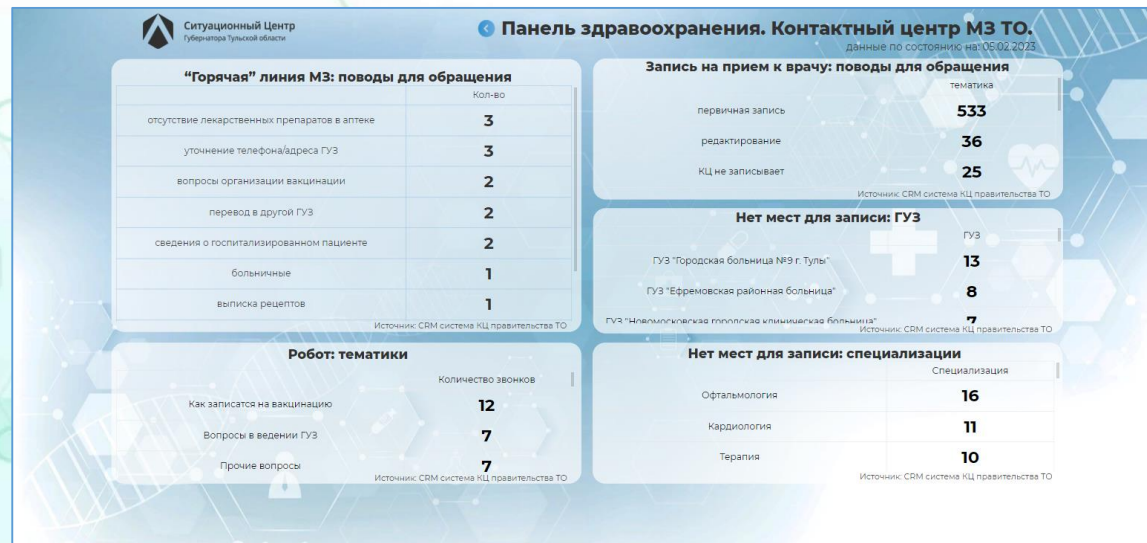
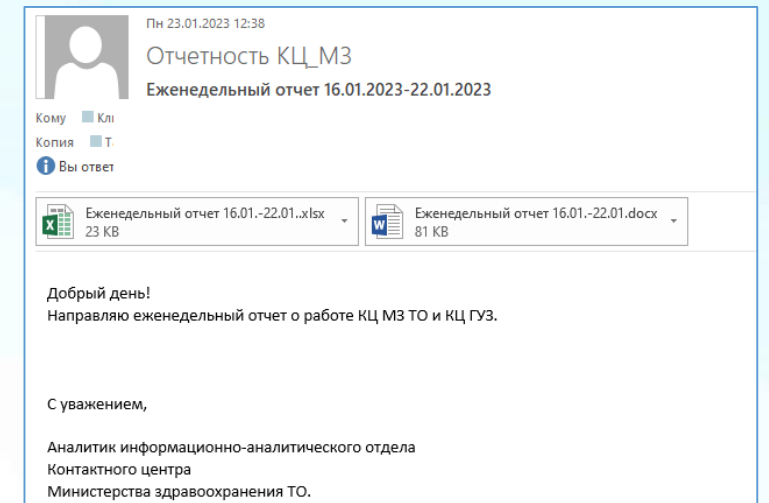


# Аналитика контактного центра. Отчетность

## Информационный дашборд Губернатора



## Ежедневные и еженедельные сводки



## Искусственный интеллект (робот)

- Консультации по коронавирусной инфекции и другим вопросам здравоохранения (в 2022 году от **70%** обслуживания без перевода на оператора)
- Круглосуточная запись к врачу – с сентября 2022 года записано более **45 800** пациентов (в 2022 году от **43%** обслуживания без перевода на оператора)
- Вызов врача на дом – пилот 2023 – уже оформлено **322** вызова
- Исходящие кампании – в 2022 году **471 827** совершенных звонков (около 3000 звонков в будние дни)



The screenshot displays a user interface for a voice assistant. At the top, there are control buttons: "ПРОИГРАТЬ", "ПАУЗА", "ОСТАНОВИТЬ", and "СКАЧАТЬ". Below these is a waveform visualization of an audio recording, with a time axis from 0 to 1:40. The interface is divided into a "Steps" section and a "Text of answer" section. The "Steps" section contains a table of call logs:

Дата начала	Сообщение	Текст ответа	Детали
2022-07-14 10:23:19	"Добрый день Плеханова Наталья Николаевна!К вам обращается контактный центр министерства здравоохранения тульской области. Мы узнаём о состоянии пациентов, для передачи этих данных лечащему врачу."	до тридцати восьми	▶ 0:00 / 0:00 🔊 ⋮ ДЕТАЛИ
2022-07-14 10:23:33	"Подтвердите, пожалуйста, Плеханова Наталья Николаевна это вы? Скажите Да или нет."	да	▶ 0:00 / 0:00 🔊 ⋮ ДЕТАЛИ
2022-07-14	"Уточните, пожалуйста, вы находитесь на лечении в	нет	▶ 0:00 / 0:00 🔊 ⋮ ДЕТАЛИ

The "Text of answer" section shows a green bubble with the text: "Пожалуйста, скажите какая у Вас температура. Выберите один из трех вариантов. Нормальная, до тридцати восьми или более тридцати восьми градусов?". Below it is a blue bubble with the text: "до тридцати восьми".

Прослушивание и аналитика  
звонков голосового помощника

## Взаимодействие служб



*Спасибо за внимание!*

*КЦ МЗ ТО  
Тула, 2023*