

**Регламент по работе с заявками на оказание платных медицинских услуг в
Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы
«Городская клиническая больница № 31 имени академика Г.М. Савельевой
Департамента здравоохранения города Москвы»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы с заявками на оказание платных медицинских услуг, поступающими:

- через официальный сайт больницы www.gkb-31.ru/appointments
- по электронной почте pmu31@zdrav.mos.ru
- по телефонам +7 (495) 700-31-31 (платные услуги больницы); +7 (495) 936-17-70 (платные услуги Перинатальный центр); +7 (499) 432-96-53 (единый контакт-центр)

1.2. Регламент разработан в соответствии с:

- Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 г. № 659 Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

1.3. Ответственное лицо:

- Администратор колл-центра — приём и первичная обработка телефонных заявок.

2. Порядок обработки заявок

2.1. Заявки по телефону:

- Администратор колл-центра:
 - принимает входящий звонок;
 - приветствует пациента, называет наименование медицинской организации и своё имя;
 - уточняет цель обращения (запись на приём, консультация, перенос/отмена записи и т.д.).
 - уточняет отделение и специальность врача (или предлагает варианты);
 - уточняет желаемые дату и время записи (если пациент озвучил);
 - проверяет в ЕМИАС наличие свободных слотов для записи в пределах допустимого горизонта записи;
 - при наличии свободных слотов предлагает пациенту доступные даты и время приёма;

- при отсутствии свободных слотов: предлагает записаться в «Лист ожидания»; информирует о планируемых датах открытия новых слотов (если известно);
- согласовывает с пациентом окончательные дату и время записи;
- после согласования даты и времени администратор вносит запись в ЕМИАС, уточняя у пациента: ФИО, контактный телефон.
- чётко подтверждает пациенту дату, время и место приёма;
- сообщает необходимую информацию о подготовке к приёму/процедуре (если требуется);
- информирует о порядке отмены или переноса записи;
- благодарит пациента за обращение;
- фиксирует заявку в реестре (Excel) с указанием: даты обращения, ФИО пациента, отделения, ФИО врача, дата / время записи.

2.2. Заявки с официального сайта больницы (форма «Запись на приём») и по электронной почте:

- Заявка поступает на электронную почту администратора колл-центра.
- Администратор колл-центра проверяет заявку на полноту и корректность данных и перезванивает пациенту в течение 30 минут после завершения проверки данных (по порядку, описанному в п.2.1.). Подтверждает интерес к услуге, согласовывает дату и время записи, удобные для пациента.
- После согласования даты и времени администратор вносит запись в ЕМИАС, фиксируются:
 - ФИО пациента;
 - контактные данные;
 - выбранная услуга/процедура;
 - дата и время приёма/процедуры.
- Администратор колл-центра фиксирует заявку в реестре (Excel) с указанием: даты обращения, ФИО пациента, отделения, ФИО врача, дата / время записи.

3. Работа с персональными данными

3.1. Обработка персональных данных производится только после получения согласия на их обработку.

3.2. Работа с персональными данными администратором колл-центра осуществляется в соответствии с утвержденной Политикой в отношении обработки персональных данных в ГБУЗ «ГКБ № 31 им. академика Г.М. Савельевой ДЗМ»

4. Контроль и отчётность

4.1. Ежемесячный аудит обработки заявок проводит начальник отдела организации платных услуг.

4.2. Все инциденты, связанные с нарушением обработки персональных данных, рассматривается в течение 3 рабочих дней.

5. Заключительные положения

5.1. Изменения в регламент вносятся приказом главного врача учреждения.

5.2. Персонал, участвующий в обработке заявок, обязан ознакомиться с регламентом под подпись.

Согласовано:

Начальник отдела организации платных услуг

Василенко С.М.

С регламентом ознакомлен:

Администратор колл-центра учреждения:

Антонова Е.В.

Баженова Е.С.

Арчакова М.В.

Авдеева О.В.

Кудиярова Е.М.

Горелова Ю.К.

Миронова Е.В.