

ГБУЗ «Больница»		СТАНДАРТНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА	
Название: Технический сбой на территории медицинского учреждения (Интернет, РМИС, телефония, отсутствие электричества), действия начальника КИЦ/сотрудника, его замещающего			Подразделение: Контактно-информационный центр (КИЦ)
Действует: 10.04.2023	Заменяет: вводится повторно	Причина пересмотра: внесение изменений согласно приказу ДЗО №291 от 05.12.2022	Дата следующего пересмотра
Составил: начальник КИЦ		Утвердил: главный врач	
Цель: оптимизация работы служащих КИЦ			
Область применения Где: КИЦ Когда: в период технических сбоев Ответственный: начальник КИЦ или сотрудника, его замещающего			
1. Техническая оснащенность 1.1. Для бесперебойной работы в период технических неисправностей, связанных с отсутствием Интернет-соединения, телефонии, отсутствия электричества, на территории КИЦ должен быть ноутбук и usb модем с доступом в интернет. 2. При проблемах, связанных с Интернет-соединением или отсутствием электричества, начальник КИЦ должен: ✓ Оповестить IT-отдел о проблемах ✓ Оповестить руководство медицинской организации о проблемах ✓ Зайти в личный кабинет ВАТС (виртуальная АТС) ✓ Настроить переадресацию вызовов на мобильные номера служащих КИЦ ✓ Перенастроить распределение вызовов на все доступные IP-телефоны МО ✓ Создать Excel-файл для ведения обращений пациентов ✓ Оповестить служащих КИЦ о начале работы в режиме «консультации» с занесением данных по обращениям пациентов на бумажный носитель 3. При проблемах, связанных с телефонией, начальник КИЦ должен: ✓ Оповестить IT-отдел о проблеме ✓ Оповестить руководство медицинской организации о проблеме ✓ Зайти в личный кабинет ВАТС (виртуальная АТС) ✓ Настроить переадресацию вызовов на мобильные номера служащих КИЦ ✓ Сообщить провайдеру ВАТС о проблеме и завести заявку на решение проблемы 4. При проблемах, связанных с РМИС, начальник КИЦ должен: ✓ Оповестить IT-отдел о проблеме ✓ Оповестить руководство медицинской организации о проблемах ✓ Оповестить служащих КИЦ о начале работы в режиме «консультации» с занесением данных по обращениям пациентов на бумажный носитель 5. Восстановление работы ✓ Начальник КИЦ оповещает служащих КИЦ об исправлении технических сбоев ✓ Служащие КИЦ в течение рабочего дня переносят данные с бумажного носителя в РМИС и оповещают пациентов об успешной записи. Время для совершения «исходящего звонка» определяет начальник КИЦ исходя из нагрузки на КИЦ			
Нормативно-справочная информация 1. Федеральный закон от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». 2. Приказ департамента здравоохранения Ивановской области №71 от 27.03.2018 «О создании Контакт-центров на базе областных бюджетных учреждений здравоохранения Ивановской области»			

Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

№	Фамилия, должность	Подпись	Дата
---	--------------------	---------	------

