



Medexpress, 2021-06-25 19:00

Jak usprawnić i zautomatyzować obsługę telefoniczną w placówce medycznej?



Obsługa telefoniczna to bardzo ważny aspekt funkcjonowania placówki medycznej. Posiadanie efektywnego systemu telekomunikacyjnego wpływa na zadowolenie pacjentów oraz ułatwia pracę infolinii, lekarzy i managerów. Jednym z najpopularniejszych tego typu narzędzi, które idealnie się sprawdza w przychodniach jest wirtualna centrala telefoniczna TeleCube. O jej cechach, zaletach i związanych z jej posiadaniem kosztach piszemy w niniejszym artykule.

Nowe wyzwania komunikacyjne

Ze względu na pandemię w ostatnich kilkunastu miesiącach placówki medyczne musiały zmierzyć się z nową rzeczywistością dotyczącą wyboru odpowiednich form komunikacji ze swoimi pacjentami. Obserwowaliśmy zdecydowany wzrost zapotrzebowania na kontakt telefoniczny, co było rzeczą naturalną, gdyż bezpośrednie spotkania zostały mocno ograniczone, a rozmowa telefoniczna od zawsze była jednym z najpopularniejszych sposobów komunikowania się. Połączenia telefoniczne stały się podstawową formą kontaktu pacjenta z przychodnią, i to nie tylko w przypadku infolinii, ale również w kwestii kontaktu z lekarzem (bardzo popularne stały się tzw. teleporady).

Wolumen połączeń telefonicznych w placówkach medycznych wzrastał nawet o 50 i więcej procent, w porównaniu do okresu sprzed pandemii. Bardzo istotnym stało się zatem korzystanie z narzędzi telekomunikacyjnych, które sprostają takiemu wyzwaniu. Bazowanie na tradycyjnych telefonach analogowych czy tylko na telefonii komórkowej bywało niewystarczające. Dochodziło do sytuacji, że pacjenci nie mogli się dodzwonić do przychodni bo nikt nie odbierał telefonu lub słyszeli sygnał zajętości gdyż linia była zajęta. Powodowało to frustracje wśród pacjentów i utrudniało pracę przychodni. I tu z pomocą przychodziła wirtualna centrala telefoniczna TeleCube.

Czym jest centrala TeleCube?

Wirtualna centrala telefoniczna [TeleCube](#) to narzędzie w chmurze, które usprawnia komunikację telefoniczną z pacjentami i pomiędzy pracownikami, poprzez zastosowanie konkretnych funkcji i automatyzację wybranych działań. Centrala ułatwia także zarządzanie usługami i urządzeniami telekomunikacyjnymi. To narzędzie, z którego **korzystają zarówno mikro placówki, jak i duże przychodnie**. Można ją stosować dla stanowisk telefonicznych umieszczonych w biurze oraz zdalnych. Obsługa centrali jest bardzo intuicyjna i odbywa się przy użyciu panelu Klienta, dostępnego poprzez przeglądarkę internetową. Na panelu można m.in.

- sprawdzać i edytować konkretne informacje (np. przydzielone numery, saldo konta),
- **kontrolować i analizować rozmowy telefoniczne** (biling online z wieloma filtrami, statystyki),
- zarządzać funkcjami centrali,
- w prosty sposób opracować i modyfikować schemat centrali (przy użyciu narzędzia graficznego, działającego w oparciu o metodę „chwycić i upuścić”).

Funkcje centrali przydatne w obsłudze pacjenta

Centrala posiada wiele funkcji. Spośród nich warto wymienić te, które są szczególnie pomocne w przychodniach. Należą do nich m.in.