

# GATEway

Najlepsze medyczne  
call center



Dla każdego szpitala  
dla każdego pacjenta



# GATEway

Najlepsze medyczne call center

12 47 1500

lat doświadczenia  
w branży

placówek korzystających  
z naszych usług

przeszkolonych  
pracowników rejestracji



## Sprawdzone rozwiązania w wielu szpitalach i poradniach POZ w Polsce

System GATEway to rozwiązanie, które od wielu lat usprawnia obsługę pacjentów w największych i najnowocześniejszych placówkach w całym kraju. Dzięki bogatemu doświadczeniu firmy IRONtaem oraz licznym implementacjom gwarantujemy wdrożenie najlepszego medycznego systemu call center.



## Wymierne efekty w krótkim czasie

System GATEway został zaprojektowany, aby w kompleksowy sposób rozwiązać problemy odbieralności telefonów od pacjentów w jak najkrótszym czasie. Wykorzystanie istniejącej infrastruktury telefonicznej placówki umożliwia wdrożenie systemu nawet w 15 dni, gwarantując wymierny efekt już w pierwszych dniach od implementacji.

1

## Jeden punkt kontaktu dla pacjentów POZ oraz AOS

System GATEway usprawnia i w sposób efektywny organizuje pracę rejestracji medycznej. Dzięki wydzieleniu zespołu dedykowanego obsłudze telefonicznej, możliwa staje się kompleksowa poprawa dostępu do oferowanych przez placówkę usług. Przyczynia się w wymierny sposób do zmniejszenia kolejek w rejestracji.

# Schemat wdrożenia systemu



## 1. Zmiana procesu obsługi pacjenta

Każdy podmiot medyczny ma własne potrzeby i wymagania. Rozpoznajemy indywidualne wymogi Klienta i dostosowujemy do nich nasze rozwiązania. W efekcie każdy pacjent, niezależnie od wielkości i profilu działalności szpitala, jest w stanie uzyskać szybki i łatwy kontakt.



## 2. Szkolenie z komunikacji

System szkoleń personelu rejestracji medycznej jest integralną częścią naszych rozwiązań. Na przeprowadzanych warsztatach przekazujemy informacje dotyczące obsługi systemu GATEway, a także wiedzę o kontaktach z pacjentem i zasadach rozmowy telefonicznej.



## 3. Wdrożenie systemu

Kompleksowe wprowadzenie niezbędnych modernizacji w bazie sprzętowej oraz informatycznej szpitala. Zapewniamy oraz implementujemy w szpitalną infrastrukturę odpowiednie narzędzia, które stworzą spójny system komunikacji z pacjentem.



## 4. Monitoring wyników pracy call center

Dwa tygodnie od wdrożenia Call Center – to wystarczający czas, aby pracownicy rejestracji podjęli pełnowymiarową pracę. Nie pozostawiamy jednak w tym momencie naszego Klienta samemu sobie. Monitorujemy i przedstawiamy efekty jego działań w cyklicznych raportach.



# Mapa Wdrożeń systemu

**GATEway**



# Nagrody

i wyróżnienia dla systemu

# GATEway



## System GATEway uzyskał nominację do Godła „Teraz Polska”



Konkurs „Teraz Polska” organizowany jest przez Fundację Polskiego Godła Promocyjnego. Produkty, usługi, innowacje i gminy, które zdobyły największe uznanie Branżowych Komisji Ekspertów, zaprezentowały się Kapitułe Konkursu podczas corocznej wystawy.

System GATEway znalazł się w gronie najwyżej ocenionych produktów w 26. edycji Konkursu, uzyskując 951 pkt. na 1000 w ocenie jakości oraz 100% w ocenie handlowej. Wysoka ocena ekspercka oraz uzyskana nominacja potwierdzają spełnienie przez produkt wszystkich wymagań Konkursu „Teraz Polska”.



## Nagroda specjalna Menedżera Zdrowia w konkursie Sukces Roku w Ochronie Zdrowia – Liderzy Medycyny 2015



Kapituła konkursu złożona z osób szczególnie zaangażowanych w ochronę zdrowia: przedstawiciele władzy ustawodawczej, samorządu terytorialnego, związków pracodawców, instytucji, podmiotów gospodarczych, stowarzyszeń oraz najbardziej wpływowych osobistości świata medycyny doceniła działania IRONteam Sp. z o.o. związane ze stworzeniem systemu call center GATEway, będącego innowacyjnym rozwiązaniem z zakresu komunikacji z pacjentem dla ośrodków medycznych.



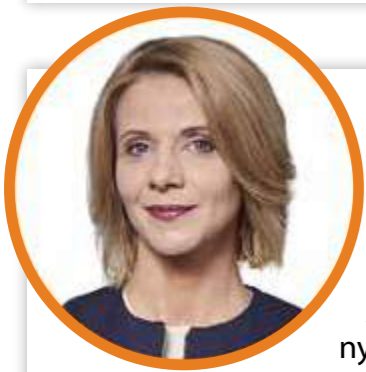
# Rekomendacje Kierownictwa szpitali po wdrożeniu systemu



**Dr n. med. Tomasz Maciejewski,**  
**Dyrektor Instytutu Matki i Dziecka**  
**w Warszawie**



Jestem szczególnie wyczulony na sprawne funkcjonowanie wszystkich jednostek organizacyjnych instytutu. Chcąc poznać opinię pacjentów o palcówce, zdecydowałem się na przeprowadzenie przez firmę IRONteam badania poziomu satysfakcji naszych pacjentów. Okazało się, że słabym punktem jest brak sprawnie działającego centralnego punktu rejestracji telefonicznej. Nic tak nie zniechęca chorych jak niemożność dodzwonienia się do rejestracji w celu umówienia wizyty czy uzyskania potrzebnych informacji. Instytut Matki i Dziecka jest placówką, której pacjenci należą do szczególnej grupy. Są to w przeważającej większości dzieci wraz z opiekunami, dla których możliwość szybkiego umówienia pociechy na wizytę jest bardzo ważna. Właśnie w trosce o komfort najmłodszych pacjentów zdecydowaliśmy się na udoskonalenie telefonicznej rejestracji i wdrożenie przez firmę IRONteam systemu GATEway, profesjonalnego call center.



**Mgr Dorota Ząbek, Dyrektor Zarządzający**  
**Radomskiego Centrum Onkologii im.**  
**Bohaterów Radomskiego Czerwca 76'**



„Komunikacja z pacjentem. Teoria i praktyka” jest publikacją, która stała się ważnym elementem szkolenia naszego personelu pod względem zapewnienia odpowiedniej opieki pacjentom już na etapie pierwszej rejestracji. Nowością, która pojawiła się w edycji specjalnej 2020 jest kontakt z pacjentem przewlekle chorym. Pro I naszej działalności sprawia, że jest to temat szczególnie dla nas istotny. Książka w sposób szczegółowy omawia najważniejsze aspekty takiego kontaktu, a także wyjaśnia przyczyny różnych zachowań i pomaga w podjęciu najlepszej na nie reakcji.



**Prof. dr hab. n. med. Stanisław Gózdź,**  
**Dyrektor Świętokrzyskiego**  
**Centrum Onkologii**



Połączenie z telefoniczną rejestracją odbywa się za pomocą jednego numeru telefonu, co znacząco oszczędza czas pacjentów, którzy nie muszą dzwonić na kilka różnych numerów, żeby się zarejestrować czy uzyskać pożądaną informację. Odpowiednio przeszkolony przez firmę IRONteam zespół pracowników call center robi wszystko, żeby udzielić rozmówcy wyczerpującej odpowiedzi na jego pytania i zrealizować jego oczekiwania dotyczące rejestracji. Pacjenci onkologiczni to bardzo specyficzna grupa ludzi – pomaganie im to nasza misja. Właśnie dlatego Świętokrzyskie Centrum Onkologii nie pozostaje obojętne na potrzeby swoich pacjentów i wdraża projekty mające na celu wzrost ich satysfakcji. Utworzenie profesjonalnego call center było istotnym elementem poprawy dostępności świadczeń.



**Wojciech Szafranski, Dyrektor Szpitala**  
**Specjalistycznego w Pile im. Stanisława**  
**Staszica**



Komunikacja z pacjentem była i jest deficytowym towarem opieki szpitalnej. Niniejsza publikacja jest odpowiedzią na potrzebę kształtowania solidnych podstaw do prawidłowej komunikacji między pacjentami a personelem szpitala. Przedstawia szereg aspektów związanych z nawiązywaniem i utrzymaniem pozytywnych relacji interpersonalnych – adekwatnych do potrzeb potencjalnych odbiorców. Edycja 2020 „Komunikacji z pacjentem. Teoria i praktyka” została uzupełniona o nowe zagadnienia, które uświadamiają nam, jak wielkie znaczenie mają różnice wynikające z przynależności pokoleniowej. Autorzy krok po kroku wyjaśniają, źródła tych rozbieżności oraz wskazują, jak mimo nich osiągnąć pełne porozumienie.



**Mgr Teresa Maria Bogiel, Prezes Zarządu**  
**Wojewódzkiego Szpitala Bródnowskiego w**  
**Warszawie**



Przez 30 lat działalności staliśmy się wieloprofilowym, wysokospecjalistycznym ośrodkiem. Jesteśmy zaliczani do przodujących zakładów diagnostyczno-leczniczych w Polsce. Stale rozwijamy i unowocześniamy swoją działalność, by zapewnić naszym pacjentom usługi na najwyższym poziomie. Nowoczesny sposób zarządzania komunikacją telefoniczną w tak dużej jednostce medycznej stał się nieodzownym elementem, dzięki któremu możliwe jest ustandaryzowanie procesu porozumiewania się z pacjentami. Sprawna i kompleksowa obsługa pacjenta na etapie rejestracji to ważny element funkcjonowania całej placówki. Dodatkowo, pracownicy rejestracji zostali przeszkoleni z zakresu komunikacji z pacjentem. uruchomienie call center w znacząco podniosło efektywność procesu rejestracji pacjentów oraz spowodowało zmniejszenie kolejek w rejestracji bezpośredniej.



**Dr Marek Działoszyński, Prezes Zarządu**  
**Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Mar-**  
**cinkowskiego w Zielonej Górze Sp. z o.o.**



Profesjonalna i sprawna komunikacja personelu szpitala z pacjentem jest podstawą odpowiedniej opieki medycznej. Bez umiejętności nawiązania dialogu z chorym i zrozumienia jego potrzeb nasza praca byłaby o wiele trudniejsza. Najnowsza, specjalna edycja 2020 „Komunikacji z pacjentem. Teoria i praktyka” prowadzi czytelnika przez najważniejsze zagadnienia komunikacji międzyludzkiej, omawiając je w sposób prosty i przystępny dla każdego. Szczegółowe i rozbudowane scenariusze możliwych sytuacji problematycznych sprawiają, że personel będzie przygotowany na każdą ewentualność. Połączenie teorii i praktyki w najlepszej możliwej formie.



**Prof. dr hab. n. med. Krzysztof Składowski,  
Dyrektor**



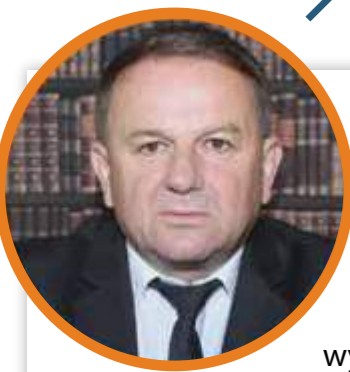
Z prawdziwą satysfakcją polecam lekturę podręcznika pt. „Pacjent w Centrum Uwagi”. Jest to niezwykle przydatne w praktyce komunikacji pacjent-lekarz kompendium wiedzy i praktycznych rozwiązań w pracy dużego szpitala z wykorzystaniem niezbędnego dziś pośrednictwa rejestratora i sekretarki medycznej.



**Barbara Stawarz, Dyrektor Naczelny  
Wojewódzkiego Szpitala im. Św. Ojca Pio  
w Przemyślu**



„Pacjent w centrum uwagi” w swojej najnowszej odsłonie z 2020 r. jest pozycją obowiązkową dla wszystkich, którym zależy na profesjonalnym i sprawnym kontakcie z pacjentem w epoce pandemii. Nie można w obecnej sytuacji przecenić wagi rozdziałów poświęconym komunikacji na odległość. Szczegółowo omówiono warunki sprawnego kontaktu telefonicznego, uwzględniając w tym teleporady medyczne udzielane przez lekarzy. Sprawna obsługa tego typu usługi będzie miała decydującą rolę w opiece nad pacjentem i pracy szpitali.



**Dr n. med. Andrzej Kowalski, Dyrektor  
Szpitala Wojewódzkiego im. Jana Pawła II  
w Bełchatowie**



Kryzys wywołany pandemią koronawirusa zmusił nas wszystkich do podjęcia nowych wyzwań i niestandardowych działań. Codziennie musimy mierzyć się z problemami, które dotąd były dla nas nieznanne. Specjalna edycja „Pacjenta w centrum uwagi” z 2020 roku odpowiada na wiele pytań z związanych z tą sytuacją. Zawiera nie tylko teoretyczne omówienia, ale także praktyczne, konkretne rady i zalecenia postępowania. Pozycja obowiązkowa dla każdego, kto chce nieść profesjonalną pomoc pacjentom w tych trudnych czasach.



**Lek. med. Tomasz Kondraciuk,  
Dyrektor Szpitala Specjalistycznego  
w Brzozowie. Podkarpacki Ośrodek  
Onkologiczny im. Ks. B. Markiewicza**



W ostatnich latach dla naszego szpitala szczególnie ważne stało się dostosowanie do zmieniającej się rzeczywistości, wymagań i potrzeb pacjentów. Stały i sprawny kontakt z nimi jest podstawą do efektywnej opieki medycznej, która zaczyna się już na poziomie rejestracji i przyjęcia do placówki. Nowoczesne metody zarządzania komunikacją telefoniczną pozwoliły na ustandaryzowanie procesu porozumiewania się z pacjentem. Przeszkolony w tym zakresie personel potrafi odpowiednio zareagować na każdy typ okoliczności, co ogranicza sytuacje kryzysowe do minimum. To wszystko zapewnia pacjentowi poczucie komfortu i bezpieczeństwa.



**Mgr Adam Chodziński, Dyrektor  
Wojewódzkiego Szpitala  
Specjalistycznego w Białej Podlaskiej**



Na przestrzeni lat nasz szpital stał się jedną z największych i najlepiej funkcjonujących placówek służby zdrowia w Polsce. W tak dużym i zróżnicowanym pod względem oferowanych usług medycznych ośrodku konieczne było utworzenie sprawnie funkcjonującego telefonicznego punktu kontaktu. Obecnie każdy zainteresowany może w szybki i prosty sposób uzyskać naszą pomoc. System GATEway pozwala nie tylko na efektywne przyjmowanie zgłoszeń i rejestrację chorych, ale także wykonywanie połączeń indywidualnych czy masowych do pacjentów. Dzięki temu jesteśmy w stanie na bieżąco reagować na zmieniającą się sytuację i zawsze mieć pełną kontrolę nad wydarzeniami.



**Andrzej Sapiński, Prezes zarządu  
Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego  
im. Janusza Korczaka w Słupsku Sp. z o.o.**



Specjalne wydanie 2020 „Pacjenta w centrum uwagi” jest odpowiedzią na obecną, dynamicznie zmieniającą się rzeczywistość wokół nas. Pandemia koronawirusa, która wpłynęła na życie wszystkich, przeobraziła warunki pracy w polskich szpitalach. Rozdział poświęcony komunikacji w sytuacjach kryzysowych daje jasne wskazówki, jak odnaleźć się w nowych realiach oraz co należy zrobić, aby zapewnić bezpieczeństwo pacjentów w okresie podwyższonego ryzyka.

# Głównych cech systemu GATEway



## Szybka rejestracja pacjentów

System GATEway zapewnia możliwość rejestracji pacjenta bez konieczności osobistej wizyty w placówce. Szybsza rejestracja pacjentów to większe zadowolenie oraz poprawa dostępności do oferowanych przez placówkę medyczną metod diagnostyki i terapii.



## Wiele kanałów komunikacji

System GATEway oferuje z poziomu panelu Agenta możliwość wielokanałowego kontaktu z pacjentem (telefon, SMS, e-mail). Opracowane rozwiązania służą szybkiemu kontaktowi do jednego lub wielu pacjentów oraz na dowolny numer telefonu. Dzięki temu możliwe jest szybkie powiadomienie o zmianach, odwołaniu lub potwierdzeniu wizyty, konieczności dostarczenia skierowania.



## Szybka i prosta implementacja

System GATEway nie wymaga inwestycji w dodatkowy sprzęt, ponieważ jest połączony z istniejącą centralą telefoniczną placówki. Szybkie wdrożenie gwarantuje wprowadzenie call center w krótkim czasie. Dzięki łatwości konfiguracji stanowisk Agentów, rozbudowanie telefonicznej rejestracji dla pacjentów jest bardzo proste.



## Kolejkowanie połączeń

Dzięki funkcji kolejkowania połączeń przychodzących pacjent jest informowany o miejscu w kolejce oraz o szacunkowym czasie oczekiwania na odebranie połączenia przez Agenta. Opcja IVR (Interactive Voice Response) umożliwia tonowy wybór kolejki przez pacjenta i przekierowuje go do właściwego Agenta.



## Monitoring prowadzonych rozmów

Stały monitoring i nagrywanie rozmów konsultantów pomagają w szybkim rozwiązaniu sytuacji konfliktowych z pacjentem lub personelem. Przechowywanie nagrań w skompresowanej formie umożliwia szybki dostęp do zarchiwizowanych rozmów.



## Bezpieczeństwo danych

System GATEway instalowany jest na serwerze placówki. Dzięki temu wszystkie wrażliwe dane pacjentów oraz nagrania rozmów przechowywane są lokalnie w infrastrukturze szpitala, a dostęp do nich jest kontrolowany przez administratora systemu ze strony placówki.



## Poprawa wizerunku placówki

System GATEway to profesjonalne call center obsługiwane przez przeszkolonych konsultantów. Jest wizytówką nowoczesnej placówki medycznej. Standaryzacja rozmów oraz sprawna rejestracja świadczą o wysokiej jakości dostępnych usług. Możliwość telefonicznej rejestracji stanowi odpowiedź na rosnące potrzeby wymagającego pacjenta.

# Punkt kontaktu dla Pacjenta

## Wiele jednostek – jeden numer

System GATEway usprawnia i w sposób efektywny organizuje pracę rejestracji medycznej. Dzięki wydzieleniu zespołu dedykowanego obsłudze telefonicznej, możliwa staje się kompleksowa poprawa dostępu do oferowanych przez placówkę usług. Przyczynia się w wymierny sposób do zmniejszenia kolejek w rejestracji.

Poradnie Specjalistyczne

Rehabilitacja

Rezonans Magnetyczny

Radioterapia

RTG

USG

Tomografia Komputerowa

Poradnia Lekarza Rodzinnego

## Centralny numer telefonu

System GATEway umożliwia wprowadzenie centralnego numeru telefonu dla wielu jednostek szpitala. Skupienie ruchu telefonicznego przyspiesza, upraszcza i systematyzuje rejestrację w całej placówce. Zaledwie kilkusobowy zespół call center przejmuje znaczną część obowiązków, które do tej pory obarczały wielu pracowników szpitala i dezorganizowały ich pracę. Dzięki wykorzystaniu istniejącej infrastruktury wprowadzenie centralnego punktu kontaktu następuje szybko oraz nie generuje dodatkowych kosztów.

## 1 punkt kontaktu dla pacjenta to:

- zwiększenie liczby odebranych połączeń
- skrócenie czasu oczekiwania na połączenie
- zmniejszenie kolejek w rejestracji osobistej
- lepsza organizacja pracy rejestracji
- poprawa wizerunku placówki i wzrost zaufania







# Konsola Agenta

## Skrypty (podpowiedzi)

- interaktywny skrypt dla Agentów przygotowany przez macierzystą placówkę ułatwia pracę zespołu telefonicznej rejestracji medycznej (podpowiedzi dotyczących zasad rejestracji do jednostek przyłączonych do call center oraz informacje o sposobach przygotowania się do badań zebrane w jednym miejscu)
- dokumenty zawierające informacje o placówce lub rozporządzenia dyrekcji dostępne w jednej zakładce - przyspieszają proces rejestracji



## Elastyczny sposób realizacji połączeń wychodzących

- dopasowanie sposobu wydzwaniania pacjentów (automatycznie / manualnie) w zależności od ich liczby umożliwia dostosowanie ruchu wychodzącego w zależności od natężenia połączeń przychodzących w celu płynnego działania zespołu call center



## Automatyczne odbieranie połączeń

- wydzielanie głównego numeru rejestracji telefonicznej i możliwość integracji wielu numerów w jeden strumień - jeden punkt kontaktu dla pacjentów
- identyfikacja numeru rozmówcy ułatwia szybką rejestrację pacjenta

# Szybka i prosta komunikacja z pacjentem

## Funkcje podnoszące efektywność pracy Agentów

- alert nowego połączenia z pacjentem
- liczba połączeń oczekujących w kolejce



## Schemat szybkiego odwoływania wizyt

- odpowiednia konstrukcja SMS-ów umożliwia szybkie powiadomienie pacjentów o zmianach, odwołaniu lub potwierdzeniu wizyty, konieczności dostarczenia skierowania

## Archiwum komunikacji z pacjentem / Historia aktywności

- zebrane w jednej zakładce pełne archiwum komunikacji z pacjentem (wykaz połączeń oraz wysłanych SMS-ów) pozwala Agentom na indywidualne podejście do pacjenta
- historia aktywności zespołu call center umożliwia Agentom szybkie i łatwe sprawdzenie statusu przeprowadzonych rozmów / wysłanych SMS-ów do pacjentów z wybranego okresu





# Konsola Kierownika

## Raportowanie

- rozbudowane narzędzie raportowe (statystyki graficzne i tabelaryczne) umożliwiają Kierownikowi efektywne zarządzanie zespołem rejestracji (np. dostosowanie liczby personelu do natężenia połączeń w danych godzinach)
- możliwość okresowego otrzymywania raportów systemowych w formacie PDF na adres e-mail



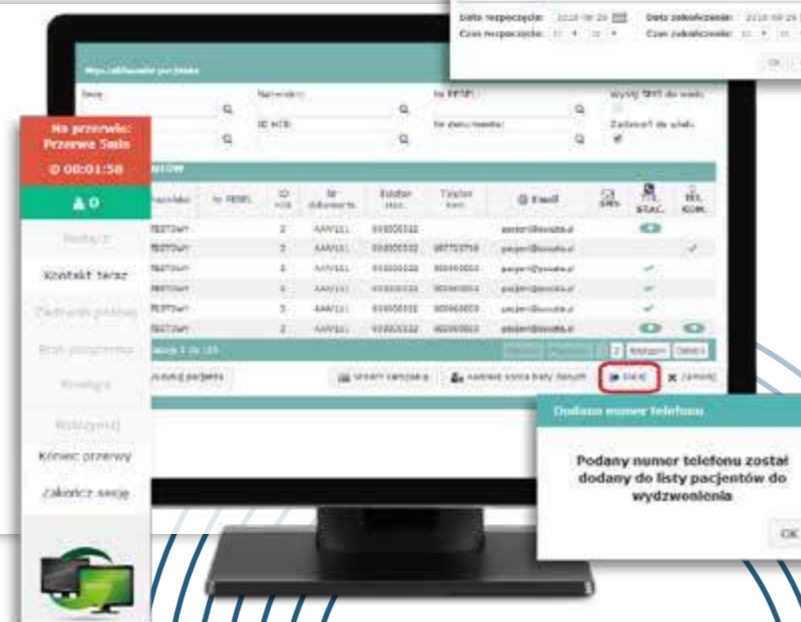
## Możliwość szybkiego odsłuchania nagranych rozmów prowadzonych przez Agentów

- łatwy dostęp do Archiwum nagrań ułatwia szybkie odnalezienie pliku z nagraniem, co umożliwia sprawne rozwiązanie sytuacji konfliktowych



## Panel kontrolny

- monitoring pracy Agentów on-line
- odbieralność połączeń
- możliwość konfiguracji komunikatów głosowych podczas oczekiwania pacjenta na połączenie
- pełny wgląd w statystyki z bieżącego dnia (liczba połączeń odebranych / nieodebranych, wydzwonionych, a także liczba wysłanych SMS-ów)



# Wielofunkcyjne narzędzie zarządzania zespołem call center

## Edytor skryptów (podpowiedzi dla Agentów) oraz SMS-ów

- narzędzie edytora umożliwia zamieszczenie aktualnych informacji dotyczących zasad rejestracji do jednostek przyłączonych do call center
- możliwość dostosowania treści wysyłanych SMS-ów do bieżących potrzeb placówki



## Kampanie telefoniczne, SMS-owe i mailowe

- umożliwiają szybkie powiadomienie dużej liczby pacjentów o wizytach / poradach w placówce, a także zachęcenie do udziału w prowadzonych przez placówkę akcjach zdrowotnych i edukacyjnych

## Wiadomości

- funkcja wysyłania wiadomości jest doskonałym sposobem na natychmiastowe powiadomienie pracowników o zdarzeniu w szpitalu
- konieczność potwierdzenia odczytania wiadomości przez Agentów zapobiega ryzyku wystąpienia błędów w procesie rejestracji i udzielaniu informacji

# 12 Lat doświadczenia w szkoleniu Komunikacji z Pacjentem



W książce „Komunikacja z Pacjentem. Teoria i praktyka” poruszono wiele zagadnień z dziedziny psychologii i socjologii, których znajomość może okazać się przydatna w codziennej pracy z pacjentami. Część teoretyczna składa się z rozbudowanych opisów typów osobowości, schematów zachowań oraz sposobów komunikacji międzyludzkich. Znacznie poszerzona została część praktyczna, w której wyjaśniamy, w jaki sposób postępować w konkretnych sytuacjach, jakich wyrażen używać, a których lepiej unikać, jak radzić sobie z własnymi ograniczeniami oraz jakie zasady warto wdrożyć, aby praca stała się dla Państwa łatwiejsza, a pacjenci byli bardziej usatysfakcjonowani ze świadczonych usług.



## W książce „Komunikacja z pacjentem. Teoria i praktyka” znajdą państwo:

- Przykłady rozmów z pacjentami
- Typy osobowości pacjentów
- Jak radzić sobie z trudnym pacjentem
- Analizy nagrań audio



W najnowszej wersji „Pacjenta w centrum uwagi” położyliśmy nacisk przede wszystkim na praktykę i przygotowanie personelu nie-medycznego na wszelkie sytuacje, które mogą mieć miejsce w kontakcie z pacjentami. Stworzyliśmy ten podręcznik nie tylko dla pracowników call center, lecz także rejestracji osobistej i sekretarek medycznych. Dlatego też sporo uwagi poświęciliśmy roli, jaką mają osoby zatrudnione w szpitalu na różnych stanowiskach w procesie leczenia, w jaki sposób mogą wpływać na nastawienie pacjenta do placówki medycznej i jego motywację do leczenia. Opisano także wzorcowe postępowanie w najczęściej występujących sytuacjach trudnych.



## W książce „Pacjent w centrum uwagi” znajdą państwo:

- Marketing usług medycznych
- Prawa pacjenta
- Praktyczne przykłady
- Jak rozmawiać z pacjentami



# 4

## proste kroki uruchomienia call center

### 1. Wybór poradni podłączonych do głównego numeru call center

W porozumieniu z placówką medyczną zostają wyłonione poradnie lub inne jednostki organizacyjne, które mają zostać przełączone do głównego numeru call center – jednego punktu kontaktu dla pacjentów.



### 2. Przygotowanie skryptów (podpowiedzi dla Agentów)

W celu usprawnienia pracy zespołu call center placówka opracowuje zbiór podstawowych zasad dotyczących telefonicznej rejestracji pacjentów udostępnionych w systemie GATEway. Dzięki temu Agenci otrzymują pakiet podpowiedzi (grafik pracy lekarzy, informacje o zasadach przygotowania pacjenta do badań i zabiegów) we wszystkich jednostkach organizacyjnych podłączonych do głównego numeru. W efekcie czego każdy Agent, niezależnie od posiadanego doświadczenia, ma możliwość rejestracji pacjentów do wszystkich podłączonych poradni.



### 4. Szkolenie użytkowników i uruchomienie systemu

Po dokonaniu wyboru użytkowników systemu, firma IRONteam przeprowadzi szkolenia ze wszystkich funkcji systemu GATEway. Szkolenia odbywają się przy stanowisku pracy, dzięki czemu użytkownicy w praktyce poznają zasady działania oprogramowania.



### 3. Nagrywanie komunikatów głosowych



Placówka ma możliwość wyboru rodzaju komunikatu głosowego, który usłyszy pacjent w oczekiwaniu na połączenie z numerem głównym call center. Po ustaleniu treści komunikatu jest on nagrywany przez lektora i w zależności od indywidualnych potrzeb placówki, dostosowywany do jej wymagań.



# GATEway

Najlepsze medyczne  
call center

## Szpitala które nam zaufały:

• Obsługują telefonicznie  
wszystkich pacjentów w

**1** punkcie  
kontaktu

• Skróciły kolejki pacjentów  
do rejestracji

• Brak skarg  
pacjentów

• Odbierają średnio

**850%**  
wszystkich telefonów

**IRON** TEAM  
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



IRONteam Sp. z o.o.  
ul. Marszałkowska 17 lok. 27  
00-628 Warszawa



REGON 141370868  
NIP 527 257 09 49  
KRS 0000300750



tel. (22) 1 200 200



info@ironteam.pl  
www.ironteam.pl



www.facebook.com/ironteampl