

USK we Wrocławiu wdraża nowoczesne Call Center. Krótszy czas oczekiwania, lepszy kontakt i sprawniejsza rejestracja dla pacjentów

Uniwersytecki Szpital Kliniczny we Wrocławiu uruchamia nowoczesny system Call Center, którego celem jest poprawa dostępności świadczeń oraz ułatwienie pacjentom kontaktu ze szpitalem. Nowe rozwiązanie porządkuje obsługę połączeń telefonicznych, skraca czas oczekiwania na połączenie i wspiera efektywną organizację rejestracji do poradni specjalistycznych oraz na badania obrazowe.

Nowy system automatyzuje i usprawnia obsługę telefoniczną pacjentów. Dzięki analizie ruchu połączeń możliwe jest identyfikowanie godzin największego obciążenia oraz lepsze planowanie pracy zespołów rejestracji. W praktyce oznacza to szybsze połączenie z rejestracją, sprawniejsze uzyskanie informacji i mniejszą liczbę nieodebranych połączeń.

Istotnym elementem wdrożenia jest agent głosowy (voicebot) wspierany przez sztuczną inteligencję. Jego zadaniem jest m.in. automatyczne przypominanie o wizytach oraz umożliwienie ich potwierdzenia lub odwołania. Dzięki temu pacjenci są lepiej informowani o zaplanowanych terminach, a w przypadku rezygnacji – zwolnione miejsca mogą szybciej trafić do innych osób oczekujących na świadczenie.

– Problem nieodwoływanych wizyt ma charakter systemowy i znacząco wpływa na wydłużanie kolejek do specjalistów – podkreśla dyrektor USK. – Każdy niewykorzystany termin to stracona szansa dla innego pacjenta oraz nieefektywne wykorzystanie czasu personelu medycznego. Dlatego inwestujemy w rozwiązania, które poprawiają komunikację i dostępność świadczeń bez zwiększania liczby zasobów.

Pilotażowe wdrożenie voicebota w wybranych poradniach pokazuje skalę wyzwania. Z danych szpitala wynika, że nawet 5 proc. umówionych wizyt nie jest odwoływanych, co w przypadku tak dużej placówki oznacza blisko tysiąc niewykorzystanych terminów miesięcznie. Automatyczne potwierdzanie wizyt ma realnie ograniczyć to zjawisko i skrócić czas oczekiwania na konsultacje.

– Zależy nam na tym, aby kontakt pacjentów ze szpitalem był prostszy i bardziej przewidywalny, a dostępne terminy wykorzystywane możliwie najlepiej – mówi Patrycja Korolewicz, kierownik Działu Statystyki i Dokumentacji Medycznej USK we Wrocławiu. – Nowy system pozwala skrócić czas oczekiwania na połączenie, ograniczyć liczbę nieodbytych wizyt i skutecznie zarządzać ruchem telefonicznym, który jednocześnie obsługiwany jest przez kilkanaście osób.

Obecnie USK znajduje się na etapie wdrażania systemu oraz szkoleń pracowników rejestracji telefonicznej. Od stycznia dotychczasowy numer kontaktowy 71 733 16 00 zostanie zastąpiony nowym, centralnym numerem: 71 8 777 555. Nowoczesne Call Center umożliwi pacjentom m.in. uzyskanie informacji o miejscu w kolejce oczekujących na połączenie oraz zapewni wysoką jakość obsługi dzięki rejestracji rozmów.

Wdrożenie systemu Call Center to kolejny krok Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego we Wrocławiu w kierunku lepszej dostępności świadczeń, sprawniejszej organizacji pracy i bardziej przyjaznego kontaktu z pacjentami. To przykład działań, które pozwalają skuteczniej wykorzystywać istniejące zasoby publicznej ochrony zdrowia i realnie poprawiać doświadczenie pacjentów.