

12 października 2015



## Pacjencie, umów się na wizytę przez call center

Specjalna telefoniczna linia dla pacjentów działa w Świętokrzyskim Centrum Onkologii od 10 grudnia 2014 roku i jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 18:00. - Zachęcamy pacjentów, żeby rezerwowali terminy wizyt do poradni i lekarzy za pośrednictwem naszego call center. Telefonicznie, bez stania w kolejce, można umówić się na wizytę do poradni - informuje profesor Stanisław Gózdź, dyrektor Świętokrzyskiego Centrum Onkologii w Kielcach.

Pod numerem telefonu **41 367 42 08** dyżurują cztery konsultantki, które rezerwują terminy wizyt do poradni czy lekarzy oraz udzielają pacjentom informacji.

Jak informuje **Katarzyna Ponikowska**, kierownik Działu Organizacji Świadczeń Zdrowotnych i Rejestracji ŚCO, od momentu uruchomienia call center do 6 października 2015 roku zarejestrowano 86825 połączeń. Najwięcej połączeń, bo aż 695, odebrano 15 stycznia 2015 roku. Z tej możliwości umówienia się na wizytę do lekarza korzysta średnio około 400 pacjentów dziennie, natomiast w poradniach przyjmowanych jest zwykle około 1200-1400 osób. Dodaje, że gdyby pacjenci częściej wybierali sposób umawiania się na wizytę do poradni poprzez call center, kolejki do okienek w rejestracji byłyby jeszcze krótsze.

Żeby uniknąć długiego czasu oczekiwania na połączenie z konsultantką call center ŚCO, najlepiej dzwonić w godzinach popołudniowych, ponieważ linia jest najbardziej obciążona w godzinach od 9:00 do 11:00 (w tych godzinach odebrano od momentu uruchomienia infolinii ponad 26 tysięcy połączeń). Po godzinie 15:00 dodzwonimy się bez zbędnego czekania (od

grudnia 2014 do 6 października 2015 około o tej porze zadzwoniło tylko 8000 osób).

Rezerwacja wizyt do poradni: endokrynologicznej, chemioterapii, hematologicznej i brachyterapii odbywa się przy konsolach w tych poradniach. Można tego dokonać osobiście lub telefonicznie od poniedziałku do czwartku w godzinach 7:00-15:00, w piątki w godzinach 7:00-13:00, pod poszczególnymi numerami telefonów:

- poradnia endokrynologiczna 41 367 41 90
- poradnia chemioterapii 41 367 46 15
- poradnia hematologiczna 41 367 48 33
- poradnia brachyterapii 41 367 40 26

Dla pacjentów z „zieloną kartą” (Diagnostyki i Leczenia Onkologicznego) w rejestracji ogólnej zostało wydzielone specjalne okienko numer 4, gdzie rejestratorki rezerwują terminy zgodnie z obowiązującym przepisami.