

# **Procedura obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami przez telefon**

## **§ 1. Wstęp**

1. Procedura określa standardy komunikacji telefonicznej i sposób postępowania pracowników Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnością.
2. Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. zwany dalej Przychodnią zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia jej podpisania przez Dyrektora Przychodni.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji telefonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Przychodni w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stronie <https://onkolmed.pl> w formie dostępnego dokumentu.

## **§ 3. OBSŁUGA TELEFONICZNA**

1. Wprowadza się obsługę telefoniczną pacjentów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Oddelegowuje się osoby do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
3. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4. niniejszej procedury.

4. Pracownicy oddelegowani do obsługi telefonicznej interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

#### **§ 4. Standardy obsługi telefonicznej**

1. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
  - a) telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
  - b) w trakcie obsługi pacjenta nie odbiera się telefonu, połączenie zostaje przekierowane do innego pracownika;
  - c) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko oraz nazwę firmy;
  - d) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z pacjentem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
  - e) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
  - f) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
  - g) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon, wykorzystując funkcję hold;
  - h) zanim zostanie wykonany telefon do pacjenta, należy się przygotować do rozmowy;
  - i) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni pacjent;
  - j) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje pacjentowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
  - k) po zakończeniu rozmowy należy poczekać aż rozmówca odłoży telefon;
  - l) w sytuacji kiedy z rozmowy wynika, że oddzwonimy, to należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
  - m) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;

- n) w razie potrzeby należy przełączyć klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące pacjenta;
- o) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźnej informacji i prośby o cierpliwość.

### **§ 5. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Obkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.