



Aktualności

Informacja Dyrektora Samodzielnego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Zatorzedotycząca kontaktu telefonicznego. 2020-04-06

W związku z pojawiającymi się sygnałami dotyczącymi trudności w komunikacji telefonicznej z rejestracją oraz lekarzami Przychodni Zator proszę przyjąć następujące informacje.

W przychodni funkcjonuje centrala telefoniczna gdzie po numerem tel. 33 84 12 150 działają równolegle 3 linie telefoniczne tzn. istnieje możliwość rozmowy jednocześnie z 3 osobami kolejne osoby otrzymują sygnał zajętości (brak wolnej linii). Dodatkowo udostępniony jest numer telefonu komórkowego w celu przyjmowania tylko zgłoszeń wizyt receptowych (zamawianie recept).

W sytuacji stanu epidemii w kraju wprowadzone zostały znaczne ograniczenia dotyczące bezpośredniego kontaktów osób ze względu na możliwość rozprzestrzenienia się zakażenia koronawirusa co dotyczy także POZ. Głównym sposobem kontaktu z pacjentem są teleporady. Dodatkowo praktycznie wszystkie poradnie specjalistyczne zawiesiły swoją działalność i pacjenci leczenia przewlekłe też przekierowywani są do lekarzy POZ. Dlatego obserwujemy kilkakrotne zwiększenie się ilości rozmów telefonicznych w przychodni (dziennie ok. 400-500 lub więcej) co może doprowadzić do okresowego przeciążenia linii telefonicznych oraz okresowego braku personelu obsługującego telefony. Ponadto większość z pacjentów nie ma skonfigurowanego Internetowego Konta Pacjenta co pozwala na automatyczne przysyłanie eRecepty i wymagają ponownego kontaktu telefonicznego w celu odebrania kodu recepty do realizacji w aptece.

Zachęcamy do skorzystania z możliwości zamawiania recept przez eRejestrację oraz email: rejestracja@przychodniazator.pl, które pozwolą na zwolnienie linii telefonicznej.

Proszę o cierpliwość i zrozumienie w tej ciężkiej ogólnej sytuacji epidemii. Ze swojej strony próbuje od tygodnia rozszerzyć ilość dostępnych linii telefonicznych głównie w celu oddzwaniania do pacjentów umówionych na teleporadę przez lekarzy ale ze względów niezależnych od przychodni (duże opóźnienia w dostawie i aktywacji telefonów) do tej pory oczekujemy na uruchomienie dodatkowych linii.

Adam Merta
Dyrektor SZOZ w Zatorze