УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ООО «Медицинский центр «Здоровье»»
А. А. Смирнов
«16» ноября 2026 г.

Должностная инструкция

оператора кол-центра медицинского центра

1. Общие положения. 1.1. Оператор кол-центра относится к категории служащих и подчиняется руководителю кол-центра. 1.2. На должность оператора кол-центра назначают лицо со средним профессиональным или высшим образованием, прошедшее обучение по программе кол-центра и инструктаж по работе со сведениями, составляющими врачебную тайну. 1.3. Оператор кол-центра руководствуется законодательством Российской Федерации, уставом и локальными актами медицинского центра, правилами внутреннего трудового распорядка и настоящей инструкцией.

2. Обязанности. 2.1. Принимать входящие звонки и обращения из мессенджеров и чата на сайте, отвечать в течение установленного регламентом времени. 2.2. Записывать пациента на приём к врачу, на исследование или процедуру: уточнять фамилию, имя, отчество, дату рождения, номер телефона, выбранного врача и удобное время. 2.3. Сообщать стоимость приёма и услуг по действующему прайсу, порядок подготовки к анализам и исследованиям, адрес и часы работы клиники. 2.4. Напоминать пациенту о записи и предупреждать об отмене приёма, если врач недоступен, предлагая другое время или другого специалиста. 2.5. Фиксировать обращение в информационной системе медицинского центра: причину звонка, итог разговора и договорённости с пациентом.

3. Границы полномочий. 3.1. Оператор кол-центра не ставит диагноз, не назначает лечение и не комментирует результаты анализов и заключения врачей. 3.2. Вопросы о симптомах, самочувствии и приёме лекарств оператор передаёт врачу или администратору, который соединяет пациента со специалистом. 3.3. При жалобах на резкое ухудшение самочувствия оператор сообщает о необходимости вызвать скорую медицинскую помощь по номеру 103 или 112 и передаёт звонок врачу без задержки. 3.4. Скидки, возврат денег и изменение условий договора на оказание платных медицинских услуг оператор не согласует, а передаёт обращение руководителю кол-центра.

4. Права. 4.1. Оператор кол-центра вправе получать от руководителя кол-центра и врачей сведения, необходимые для ответа пациенту: расписание, прайс, правила подготовки к исследованиям. 4.2. Вправе требовать оборудованное рабочее место, исправную телефонную связь и доступ к информационной системе. 4.3. Вправе вносить руководителю кол-центра предложения по улучшению скриптов и порядка записи.

5. Ответственность. 5.1. Оператор кол-центра несёт ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией, в пределах, установленных трудовым законодательством Российской Федерации. 5.2. За разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, оператор отвечает в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и законодательством о персональных данных. 5.3. За сохранность

рабочего оборудования и служебной информации оператор отвечает в порядке, установленном локальными актами медицинского центра.

6. Заключительные положения. 6.1. Оператор кол-центра знакомится с настоящей инструкцией под подпись при приёме на работу и при её изменении. 6.2. Инструкция действует до замены новой редакцией.

Руководитель кол-центра	**С инструкцией ознакомлен**
Руководитель кол-центра	Оператор кол-центра
_____ / И. И. Иванова /	_____ / П. П. Петрова /

Образец с сайта nikexpert.ru