

2. 콜센터

구 분	세부내용
인 력	· 16명 (센터장 1명 포함)
근무형태	· 콜센터 9명 : 주근제 9명 · 교환실 6명 : 주근제 2명, 야간 4명(2명씩 맞교대)
근무시간	· 콜센터 : 08:30 ~ 17:30, 휴게시간 1시간 · 교환실 : A조 2명(08:30 ~ 17:30, 휴게시간 1시간) B조 4명(17:30 ~ 익일 08:00, 휴게시간 3시간)
근무부서	· 콜센터
수행업무	<ul style="list-style-type: none"> ■ 콜센터 <ul style="list-style-type: none"> - 콜백 확인 - 인입호별 응대율, 포기호 시간대별 확인 - 진료예약, 취소변경, 전화상담 업무 - 전화문의 환자 증상별 진료과 연결 및 예약 ■ 교환실 <ul style="list-style-type: none"> - 원내 전화 응대 및 연결 - 외부전화 안내 및 원내 연결 - 응급사항/병원 공지사항 방송 - 응급실 긴급 호출
선임자격	· 센터장의 경우 병원업무 유경험자(간호사 등)
교육훈련	· 직무교육 및 각종 법정의무교육
비 고	

- 끝 -.