

Управление обслуживанием клиентов



**СУО ДАМАСК организовала распределение
пациентов в Краевой клинической больнице
г. Барнаул**

Постановка задачи

Консультативно-диагностическая поликлиника краевой больницы г. Барнаула является крупнейшей поликлиникой края. Она рассчитана на 1000 посещений в смену, где прием ведут порядка 100 специалистов.

Исторически сложившийся процесс записи пациентов на прием к врачу, заключающийся в обязательном личном обращении пациента в регистратуру и последовательном, «потокном» заполнении графика приема, при таких масштабах был невозможен.

При традиционной системе записи порядка 40% дневного потока пациентов стремятся к регистратуре в первые часы работы, опасаясь не успеть записаться на текущий день. В крупной поликлинике это оборачивается толпой в 150-200 человек перед регистратурой утром, со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Поэтому задачи внедрения системы электронной очереди состояли в том, чтобы за счет автоматизации обеспечить гарантированную запись на прием всем обратившимся специалистам, снизить нагрузку на физическую регистратуру учреждения и распределить поток посетителей по кабинетам врачей.

Решение

Автоматизация Краевой клинической больницы проходила в рамках большой программы по автоматизации медицинских учреждений города и объединении их в единое информационное пространство. Внутри учреждения разворачивалась специальная информационная система - было оснащено персональными компьютерами

90 рабочих мест специалистов с возможностью занесения информации в единую базу данных лечебного учреждения, а так же программными пультами управления очередью.

Система электронной очереди была интегрирована с этой информационной системой. В талоне пациента, получаемом в регистратуре, присутствовал штрихкод, содержащий номер полиса пациента. Система электронной очереди через сканирование штрихкода идентифицировала пациентов и автоматически распределяла их по кабинетам врачей. Причем, распределение происходило с учетом расписания работы врачей, загруженности того или иного специалиста, приоритета льготных категорий граждан.

Специалистами по монтажу была осуществлена установка всех необходимых для работы системы компонентов. Для регистрации пациентов установлены сканеры штрих-кода: «ручные» - для специалистов регистратуры и терминалы – для самостоятельной регистрации посетителей. Над кабинетами врачей и в холле первого этажа установлены информационные мониторы, отображающие справочную информацию для пациентов (номер очереди, кабинет, ФИО врача, часы приема и т.д.).

Результат

Реализованный в Краевой клинической больнице Барнаула программно-аппаратный комплекс полностью решил проблему идентификации и распределения пациентов. За счет автоматизации удалось в целом сократить время регистрации пациента, что привело к ускорению обслуживания и сокращению очередей на этом этапе.

Расширение возможностей записи и внедрение предварительной записи исключили случаи, а главное и страх пациентов «не попасть на прием». Это значительно повысило доступность медицинских услуг для населения и коренным образом изменило атмосферу обслуживания.

Были упорядочены очереди не только перед регистратурой, но и перед кабинетами специалистов. Это избавило врачей от необходимости «вручную» регулировать прием – вызывать пациентов, разбирать конфликты очередности.

Повысилась прозрачность и определенность процесса. На центральных информационных табло пациенты видели расписания работы врачей, а так же текущий статус приема «Прием идет», «Прием приостановлен на 5 мин.» и «Прием закончен». Это значительно улучшало атмосферу ожидания.

Руководство же краевой больницы получило возможность выводить статистические данные для дальнейшего планирования загруженности врачей тех или иных специализаций; контролировать качество работы врачей при помощи статистических отчетов; организовывать и упорядочивать прием пациентов специалистами; выводить результаты работы специалистов (среднее время ожидания/обслуживания, среднее время нахождения на рабочем месте, обслужено посетителей по услуге, количество талонов, не обслужено у специалиста, количество не пришедших).

О компании ДАМАСК

Компания Дамаск занимается разработкой, продвижением и сопровождением оригинальной системы управления очередью Дамаск.

За шесть лет работы на рынке Компания Дамаск – приобрела значительный опыт и экспертные знания в сфере управления потоками посетителей, а ныне является лидирующим российским разработчиком этого направления.

В настоящее время системы электронной очереди ДАМАСК работают в 300 пунктах на территории 60 регионов, поддерживают 4 000 рабочих мест, и обслуживанию 100 000 посетителей ежедневно. Партнерская сеть компании насчитывает более 50 компаний от Калининграда до Иркутска.

Компания ДАМАСК входит в LETA Group.

О LETA Group

LETA Group – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании:

LETA IT-company, ESS Distribution, Group-IB, ДАМАСК, HamsterSoft ASK Labs и АСКОМ-строй. Всего в Группе компаний работает более 320 человек. Выручка LETA Group в 2009 году составила 2 920 млн. руб.



ООО «ДАМАСК»

Москва тел. (499) 703-20-26

Екатеринбург тел. (343) 286-21-30, 286-21-40

Email: info@damask.ru

www.damask.ru