

Elektronikus egészségügyi ügyfélkezelési és kapacitásgazdálkodási rendszer

Dés Tamás, PsiNet

A legújabb információs és kommunikációs technológiák felhasználásával a M.I.T. Systems Kft. hatékony és gazdaságos interaktív keretrendszerrel dolgozott ki, melynek segítségével „orvosolható” a túlterhelt rendelők, laboratóriumok, az órákat várakozó betegek örökös konfliktusa. Közös érdekünk, hogy az egészségügyi intézmények erőforrásaikkal hatékonyan gazdálkodjanak, a betegeket, mint ügyfeleket pontosan előjegyezzék, irányítsák, fogadják és ellássák.

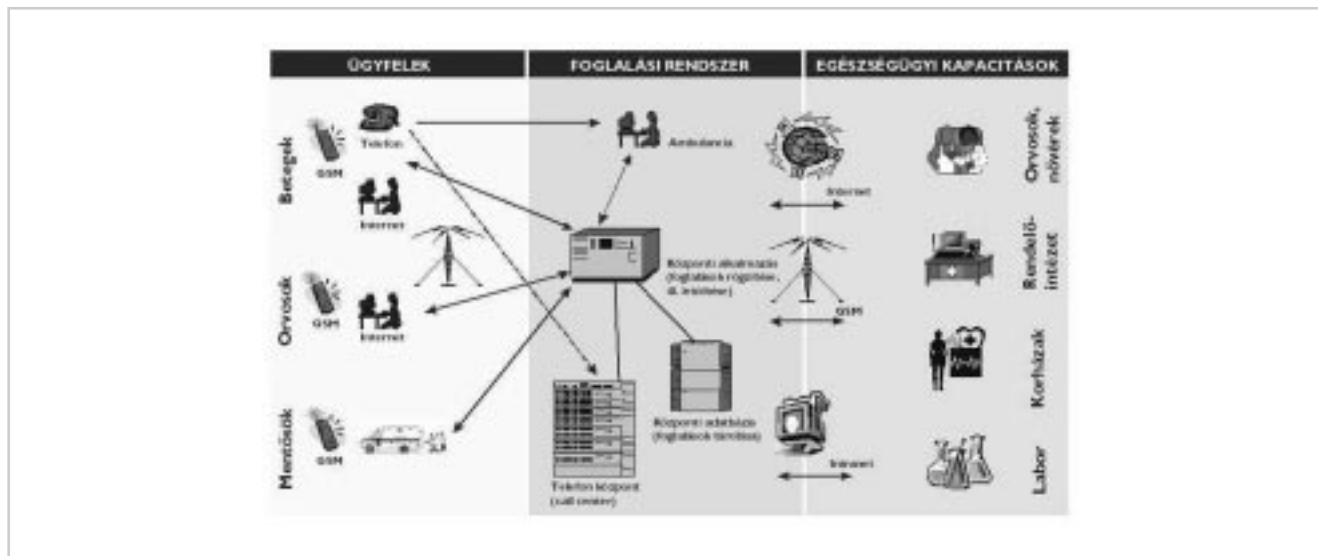
A GlobISZ elektronikus egészségügyi ügyfélkezelési és kapacitásgazdálkodási rendszer professzionális megoldás a kórházak, rendelőintézetek, valamint az azokat látogató betegek előjegyzésére és ügyfélkezelésére, mert biztosítja a:

- napi 24 órás, heti 7 napos elérhetőséget, illetve bejelentkezést,
- intézményi ellátás egészére kiterjedő, központosított bejelentkezési és foglalási folyamatot,
- többcsatornás elérési lehetőséget,
- naprakész, többek számára elérhető előjegyzési információt,
- átfogó szervezeti és egyéni időmenedzsmentet,
- integrált ügyfélkezelést a mindennapi betegellátásban.

Az internetes, valamint a mobiltelefonos SMS csatorna, illetve az automatizált – a személyes jelenlétet nélkülöző – időpont előjegyzés lehetővé teszi, hogy a GlobISZ a nap minden órájában, sőt még hétvégén is előjegyzésbe vegyen időpont bejelentéseket. A beteg a szabad időpontok között – a hozzáférési módtól függetlenül – keresgélve előjegyezhet egy találkozót az orvosával. A hozzáférési csatornától függően a rendszer optimalizálja az adatkommunikációt az átküldött adatnak és a szemléletes megjelenítésnek megfelelően.

A bejelentkezés bármilyen szokásos üzleti kommunikációs csatornán keresztül történhet. A digitális adatok közvetlenül, a verbális információk diszpécserközponton, vagy automatikus válaszadó rendszeren (IVR) keresztül jutnak el a központi adatbázisba. A GlobISZ rendszer felépítését és a foglalási folyamatot az 1. sz. ábra áttekinthető formában mutatja be. A folyamat előnye, hogy az orvosokat megkíméli ezen adminisztratív tevékenyégtől, de ugyanakkor biztosítja számukra a kontroll lehetőségét.

A megoldás egyaránt integráltan kezeli mind a telefonos, a személyes, az internetes, illetve a mobiltelefonos bejelentkezési lehetőséget. A rendszer biztosítja, hogy a különböző csatornák eltérő jellemzői ellenére is a bejelentkezéshez biztosított funkcionalitások elérhetők legyenek az egyes eszközökről (pl. PC, mobiltelefon, vezetéktes telefon).



1. ábra
A GlobISZ rendszer felépítése

Az adatok egy központi adatbázisban a jogosult kollégák számára hozzáférhetően tárolódnak, melyből a mindenkor aktuális bejelentkezési információ könnyen kinyerhető. Az orvosok így nemcsak PC-n, hanem mobil eszközön (mobiltelefon, PDA, „smart” telefon) keresztül is – a rendelőn kívül bármikor és bárhol – lekérdezhetik a hozzájuk bejelentkezett ügyfelek adatait. A központi adatbázis több szakember idejét, elfoglaltságát összehangolja, együtt kezeli; így segít kialakítani az intézményi szintű, hatékony időmenedzsmentet.

A GlobISZ alternatívákat ajánl, amennyiben egy beteg valamilyen oknál fogva az orvosához nem tud bejelentkezni. A rendszer nagyfokú rugalmassága lehetővé teszi, hogy akár a páciens, akár az orvos szükség, vagy kényszer esetén lemondhatja a korábbi előjegyzést. Amennyiben az orvos mondja le a rendelési idejét, a rendszer automatikusan kiértékelíti az érintett betegeket. A betegeknek ezután lehetőségük van más időpontra, vagy más orvoshoz bejelentkezni.

A teljes rendszer tesztje a SOTE Pszichiátriai Intézeténél kezdődött meg 2003-ban. A fejlesztők a rendszer tervezésekor és felépítésekor többéves tapasztalatukat és hasonló rendszerekkel folytatott kísérleteiket használták fel.

A M.I.T. Systems által kifejlesztett rendszer önállóan is telepíthető a megrendelő saját infrastruktúrájára, de költségkímélő megoldásként a cég ASP (Application Service Provider) szolgáltatás keretében saját maga is üzemeltet GlobISZ kiszolgálót. A rendszer az igényeknek megfelelően, valamint az egészségügyi intézmény méretétől függően skálázható a kórházaktól, a járó beteg ellátókon keresztül a házi orvosok, vagy magánpraxisok rendelőjéig. A rendszer nyílt felülettel rendelkezik további beépülő modulok csatlakoztatására. Példaként megemlítve, ily módon a rendszer alkalmassá tehető a sürgősségi betegellátás informatikai igényeinek kiszolgálására (pl. a betegszállítás, illetve mentőrendelés optimalizálására); kórlapok, kórelőzmények, diagnózisok, valamint a páciensek egészségügyi adatainak kompakt és biztonságos tárolására, továbbküldésére, visszakeresésére.

A SZERZŐ BEMUTATÁSA



Dész Tamás a M.I.T. Systems Kft. ügyvezető igazgatója, cégtulajdonos. 1973 óta dolgozik az informatika területén, korábban több nagyvállalatnál üzemi-vállalati modellek kidolgozásával foglalkozott.

1999-ben megalapította az angol Psion magyarországi képviselőjét, azóta szakterülete a kézi számítástechnika, mobil informatika. A cég tevékenységének fókuszában az infokommunikációs technológiára épülő alkalmazásfejlesztés áll.

Még megrendelhető

Outsourcing Szemlélet – Jövőkép

Új módszerek az egészségügy működtetésében
1500 Ft

Kontrolling és Vezetői Információs Rendszerek az Egészségügyben

Ezredfordulós kórházi menedzsment eszközök
2000 Ft

A szakmai kiadványok megrendelhetők:

Larix Stúdió
1089 Budapest, Kálvária tér 3. II. em. 29.
Tel./fax: 333 2434
E-mail: larix@larix.hu
www.larix.hu