



ПРОЕКТ  
**ОТКРЫТАЯ МЕДИЦИНА**

ТМ:Регистратура



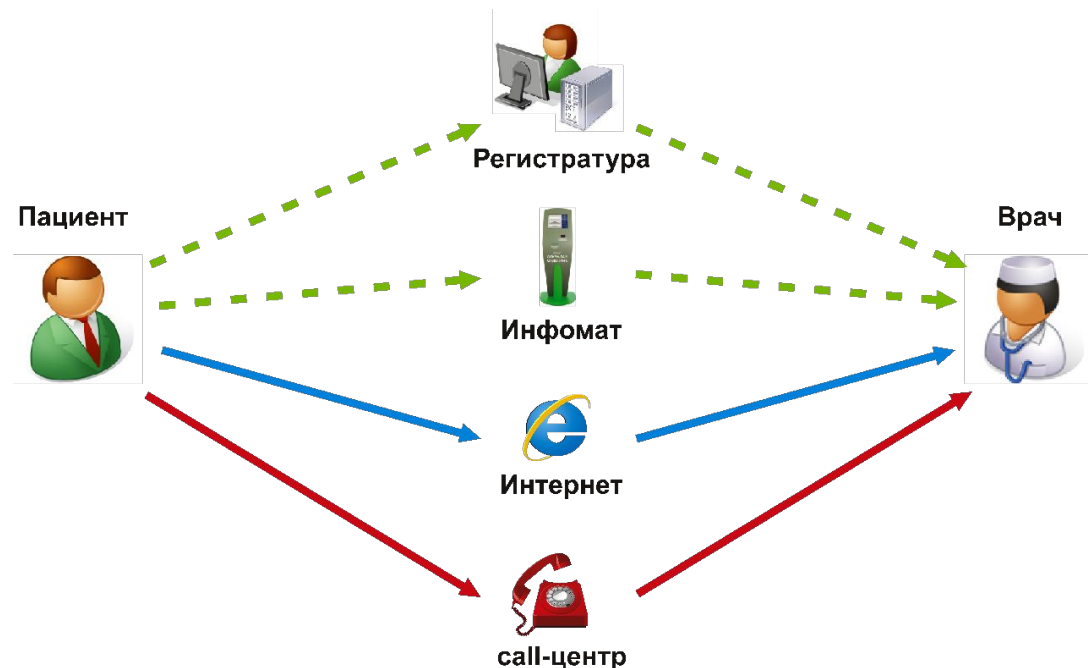


# ТМ:Регистратура

## Применяемые способы повышения доступности медицинской помощи

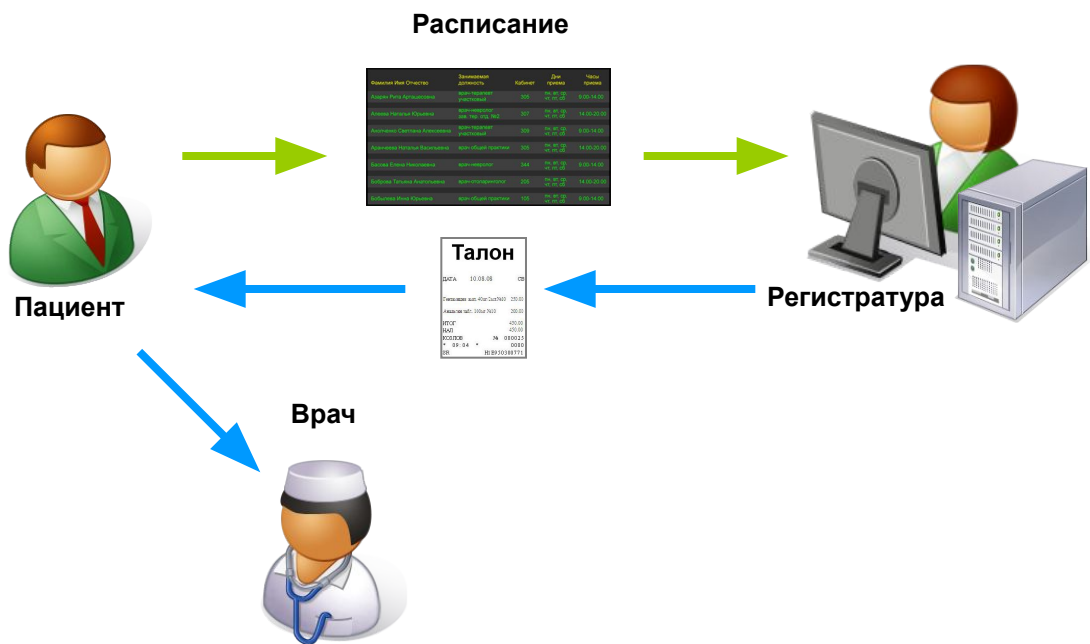


- Компьютеризация регистратуры, зачастую, без использования специализированного ПО
- Использование специализированного ПО и киосков самозаписи к врачу
- Запись через интернет
- Call-центры записи в ЛПУ





Все перечисленные способы не приносят ожидаемых результатов, так как автоматизируют часть бизнес-процесса приема пациента в ЛПУ, но не обеспечивают прозрачности процесса в целом.





# ТМ:Регистратура

## Пути решения проблемы



Этапы:

- Предоставление актуального и достоверного расписания приема врачей.
- Обеспечение записи на прием к врачу в соответствии с расписанием.
- Прием пациента у врача.
- Сбор статистических данных.

### Бизнес-процесс

Клиент	Врач	Дата	Время
Иванов Иван Иванович	Петров Петр Петрович	10.08.08	10:00
Сидоров Сидор Сидорович	Смирнов Смирнов Смирнович	10.08.08	11:00
Попов Попов Попович	Кузнецов Кузнецов Кузнецович	10.08.08	12:00
Соколов Соколов Соколович	Лебедев Лебедев Лебедевич	10.08.08	13:00
Новиков Новиков Новикович	Зайцев Зайцев Зайцевич	10.08.08	14:00
Васильев Васильев Васильевич	Мухоморов Мухоморов Мухоморович	10.08.08	15:00
Смирнов Смирнов Смирнович	Иванов Иванов Иванович	10.08.08	16:00
Петров Петров Петрович	Сидоров Сидоров Сидорович	10.08.08	17:00
Кузнецов Кузнецов Кузнецович	Попов Попов Попович	10.08.08	18:00
Лебедев Лебедев Лебедевич	Соколов Соколов Соколович	10.08.08	19:00
Зайцев Зайцев Зайцевич	Новиков Новиков Новикович	10.08.08	20:00
Мухоморов Мухоморов Мухоморович	Васильев Васильев Васильевич	10.08.08	21:00

Расписание



Запись на прием



Прием у врача



Сбор статистики



Для повышения доступности и качества медицинской помощи необходимо обеспечить прозрачность каждого этапа и предоставить пациенту различные способы прохождения этих этапов.



# ТМ:Регистратура Расписание

## Способы

- ❖ Информационные табло ЛПУ
- ❖ Информационные киоски
- ❖ Телефон
- ❖ Call-центр
- ❖ Интернет

## Условия

- ❖ Автоматизация работы организационно методического кабинета (ОМК)
- ❖ Четкий регламент работы ОМК
- ❖ Обеспечение доступности актуального расписания для всех способов
- ❖ Единый источник предоставления расписания

## Расписание

Видовое ИМН Отделение	Заказчик	Кабинет	Дни	Часы
Специализированное	Специализированное	001	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	002	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	003	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	004	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	005	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	006	Пн-Пт	08:00-16:00
Специализированное	Специализированное	007	Пн-Пт	08:00-16:00



Регистратура



Инфомат



call-центр



Интернет





# ТМ:Регистратура Запись на прием



## Способы

- ❖ Регистратура
- ❖ Call-центр
- ❖ Информационные киоски
- ❖ Интернет
- ❖ Телефон
- ❖ Запись у врача

## Условия

- ❖ Предоставить все возможные способы записи
- ❖ Предоставить пациенту полную информацию о графике занятости врача и возможность выбора удобного времени посещения
- ❖ Все способы записи должны работать с единой БД в реальном масштабе времени
- ❖ Все способы записи должны формировать единую форму талона



Регистратура



Инфомат



запись  
у врача



call-центр



Интернет



МУЗ "Рязанская городская клиническая  
 больница № 11"

**Талон на прием**  
 Дата - 01.04.2009  
 Время - 14:48  
 Ф.И.О. пациента:  
**ВОРОБЬЕВА Т. И.**  
 Ф.И.О. врача:  
**ГОРЛАМОВА Л. М.**  
 Кабинет - 328  
 Этаж - 3

Пожалуйста, не опаздывайте!





# ТМ:Регистратура Прием у врача

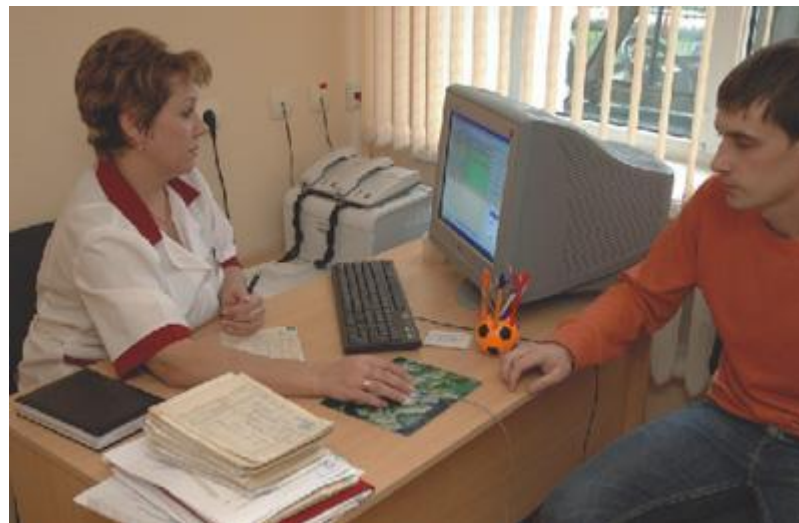


## Способы

- ❖ Индикация текущей очереди
- ❖ Адресный вызов пациента

## Условия

- ❖ Автоматизация работы врачей
- ❖ Обеспечение приема пациентов в строгом порядке записи
- ❖ Возможность оперативного распределения загрузки врачей







# ТМ:Регистратура

## Статистика



### Способы

- Предоставлять населению информацию об оказанных услугах:
- ❖ По запросу
  - ❖ Через информационные киоски
  - ❖ В регистратуре

### Условия

- ❖ Регистрация записи и предоставленных услуг пациенту
- ❖ Фиксация способа записи пациента
- ❖ Сравнительный персонифицированный анализ записи и фактически оказанных услуг

### Отчет о предоставленных услугах пациенту за период с 1.06.2009 по 30.06.2009

Наименования ЛПУ: МУЗ "Городская поликлиника №1"

ФИО пациента: Иванов Иван Иванович

Дата оказания услуги	Специальность врача	Место оказания
02.06.2009	Терапия	Поликлиника
03.06.2009	Хирургия	Поликлиника
10.06.2009	Терапия	На дому
13.06.2009	Терапия	Активное на дому
15.06.2009	Хирургия	Поликлиника
21.06.2009	Офтальмология	Поликлиника





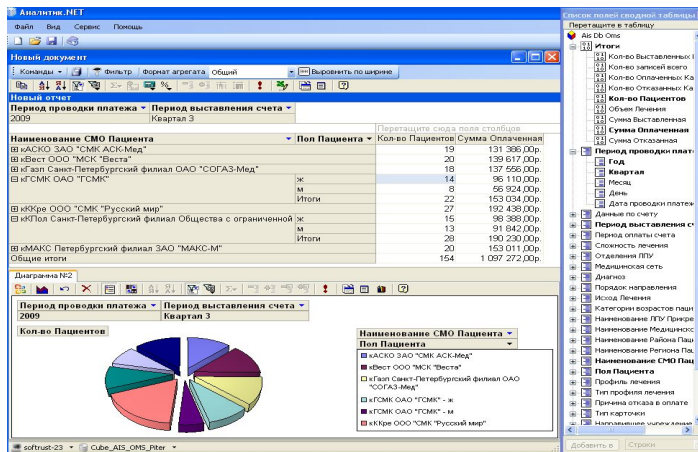
# TM:Регистратура Сравнительный персонифицированный анализ записи и фактически оказанных услуг



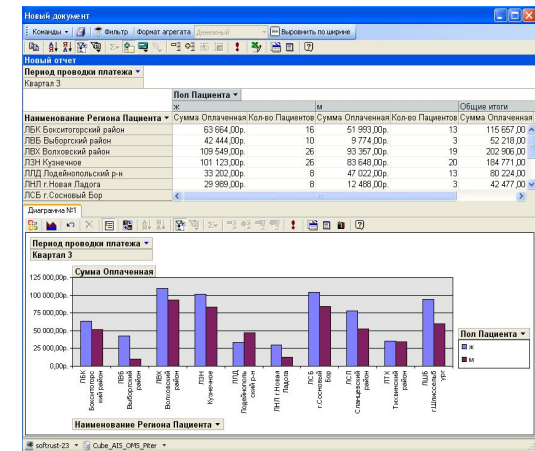
Фиксация способа записи расширит спектр статистических данных, предоставляемых в ТФОМС и СМО. Это позволит:

- Расширить критерии медико-экономической экспертизы;
- Обеспечить дополнительный контроль корректности предоставленных данных;
- Расширить перечень аналитических отчетов, необходимых для принятия управленческих решений.

Потребуется модификация АИС ОМС, где необходимо будет добавить дополнительный поток данных от ЛПУ по способам записи пациента на прием.



Анализ данных в аналитической системе



Получение отчетных документов





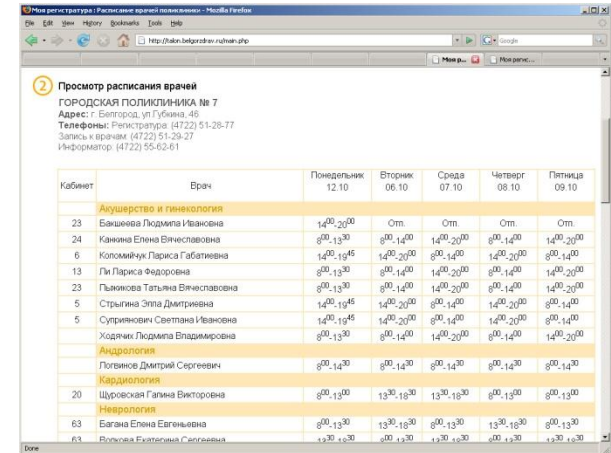
# TM:Регистратура Наши решения на каждом этапе бизнес-процесса



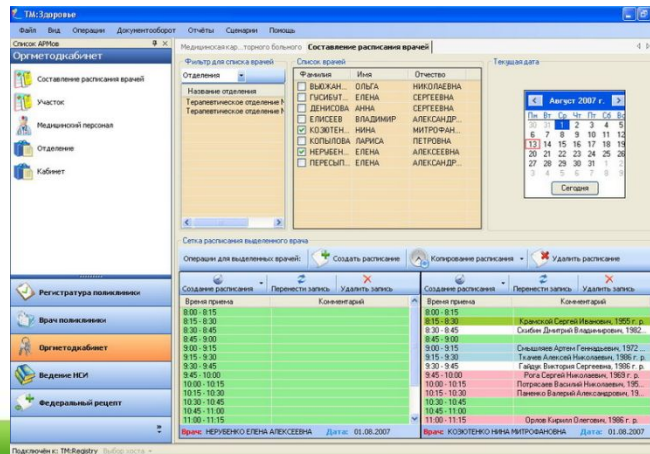
## Электронные табло с расписанием врачей TM: Регистратура



## Расписание врачей в сети Интернет TM: Регистратура



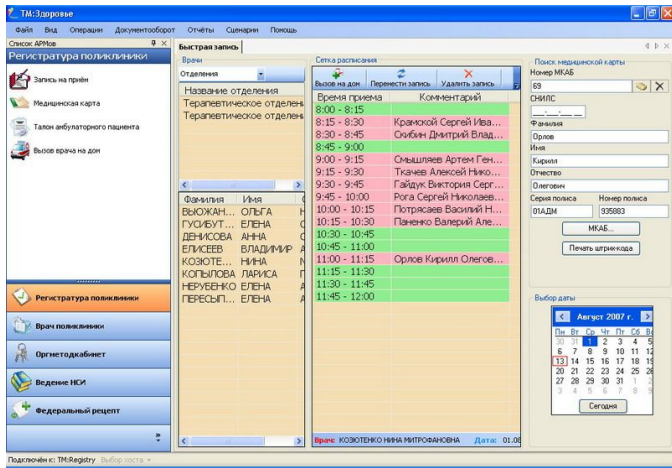
## Ведение расписания Оргметодкабинетом TM: МИС



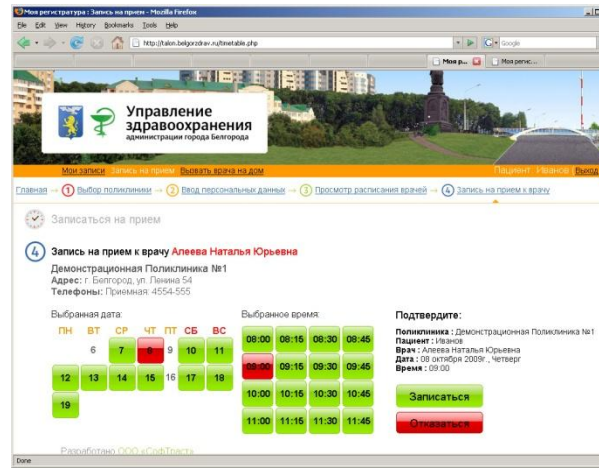


# TM:Регистратура Наши решения на каждом этапе бизнес-процесса

## Запись на прием в регистратуре ЛПУ TM: Здоровье



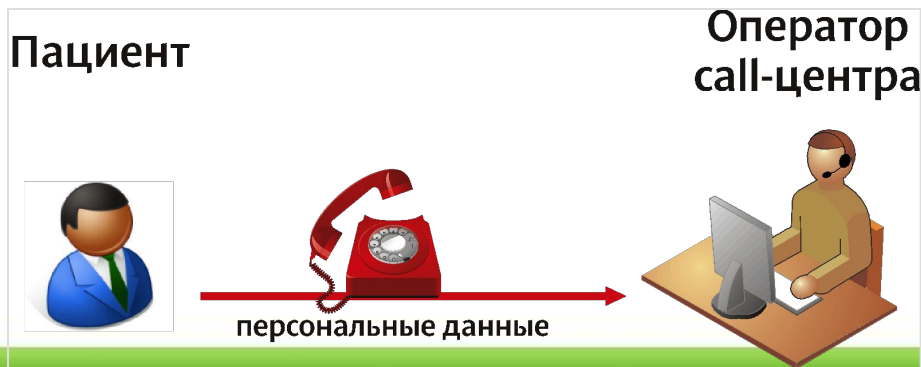
## Запись на прием через интернет TM: Регистратура



## Запись на прием TM: Информат



## Организация единого call-центра для записи на прием в ЛПУ TM: Регистратура





# TM:Регистратура Наши решения на каждом этапе бизнес-процесса



Обмен аналитической информацией между всеми участниками бизнес-процесса  
**TM: Аналитик** или АИС ОМС

Сведения о численности и половозрастной структуре граждан Санкт-Петербурга

