

Автоматизация работы службы вызова врача на дом



О компании

«Будь Здоров» (ООО «Клиника ЛМС») – сеть современных многопрофильных клиник компании «Ингосстрах» с современным оборудованием и высококвалифицированными специалистами.



Наши цифры



Предпосылки автоматизации службы вызова врача на дом

1. Существует бизнес-потребность в развитии сервиса вызова врача на дом и расширении услуг

2. Необходимо улучшить общую экономику сервиса

3. Существующие технические ограничения препятствуют развитию сервиса:

2.1 Работа врача недостаточно автоматизирована:

- Большие трудозатраты на оформление протоколов в МИС*
- Необходимость постоянно созваниваться с диспетчером
- Нет возможности посмотреть историю болезни пациента
- Отсутствие оптимального маршрута приводит к потере времени

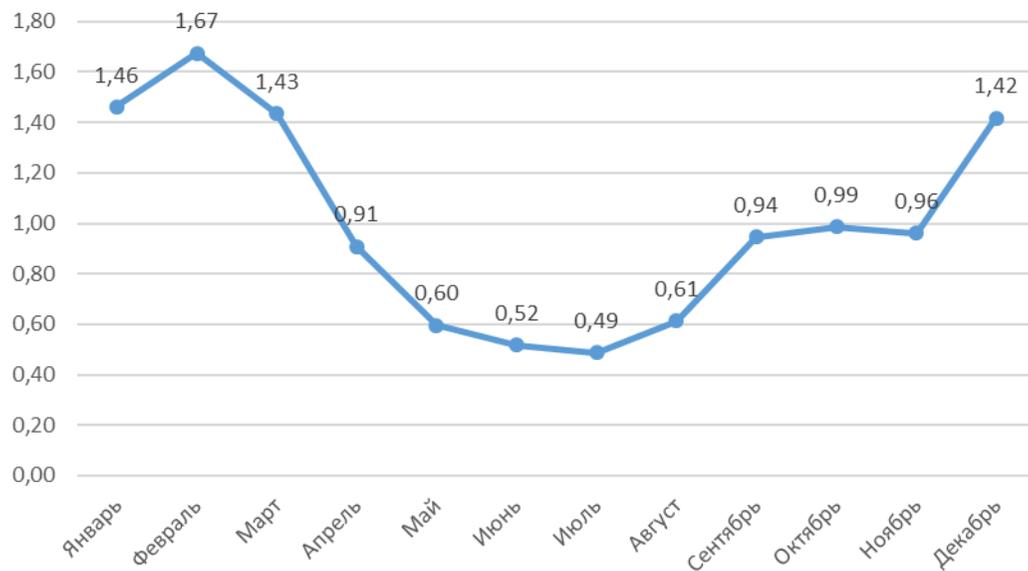
2.2 Автоматизация работы диспетчера

- Нет общей картины распределения вызовов и местонахождения врачей
- Ручное распределение вызовов по врачам.
- В период эпидемиологического сезона

*МИС (медицинская информационная система) - специализированная система для работы врачей. Содержит информацию о пациентах, приемах, диагнозах, анализах, лечениях и т.п. Формирует электронную медицинскую карту пациента. Электронная медицинская карта доступна для пациента через личный кабинет и мобильное приложение.

Статистика вызовов

Коэффициенты сезонности



Прогноз вызовов



Области автоматизации

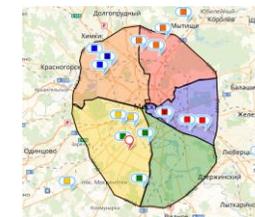
Контакт-центр

- ❖ Каналы приема заявок
- ❖ ДМС или платные услуги
- ❖ Онлайн оплата
- ❖ Интеграция с МИС



Диспетчер

- ❖ Логистика – распределение вызовов
- ❖ Статистика и прогнозирование
- ❖ Контроль выполнения вызовов



Пациент

- ❖ Способы вызова врача
- ❖ Варианты оплаты
- ❖ Документы:
 - Договор на оказание платных медицинских услуг
 - Информированное добровольное согласие
 - Согласие на обработку перс. данных
- ❖ Время приезда
- ❖ Рекомендации



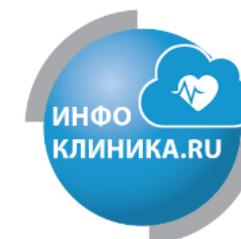
Доктор

- ❖ Информация о пациенте
- ❖ Оформление документов
- ❖ МКБ, МНН, МЭС
- ❖ Документы пациенту
- ❖ Электронный больничный



Интеграционные функции

- ❖ Доработка API
- ❖ Специализированные запросы



Технические решения

Портал

- ❖ Bitrix framework
- ❖ Яндекс.Деньги
- ❖ Яндекс.Маршрутизация
- ❖ Интеграция с МИС

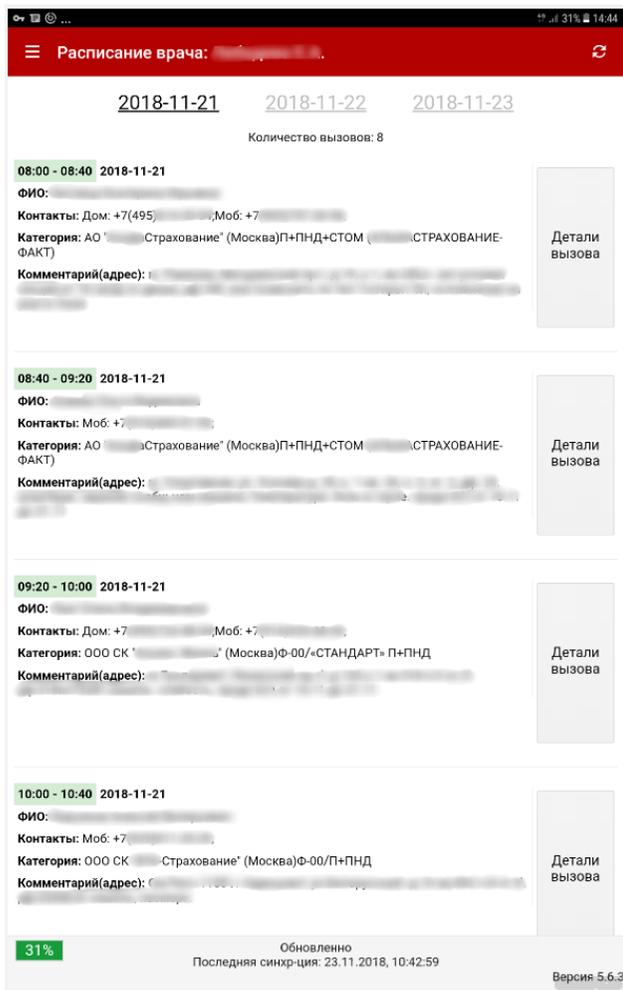
Мобильное приложение врача

- ❖ Собственная разработка на Bitrix Mobile
- ❖ Интеграция с МИС

Средства защиты приложения

- ❖ Microsoft Intune
- ❖ Checkpoint VPN





Подготовка к вызову

- ❖ Список вызовов + готовый маршрут
- ❖ История болезни пациента
- ❖ Результаты анализов и исследований

Оформление вызова

- ❖ Оформление протокола
- ❖ Выписка направлений
- ❖ Оказанные услуги
- ❖ Телемедицина
- ❖ Онлайн-оплата



Рабочее место диспетчера

Распределение вызовов

Контроль выполнения

Статистические отчеты

Расписание		Карта вызовов		Распределение врачей		Шаблоны секторов	
Не назначенные	Адрес	Карта	Назначен				
	москва архитектора власова	ok	МИС				
(ПОМОЩЬ НА ДОМУ)	Адрес	Карта	Назначен				
	Москва Шокальского пр.	ok	МИС				
	Москва Каргопольская,	ok	МИС				
	Мытищи Колпакова	ok	МИС				
	москва Снежная	ok	МИС				
(ПОМОЩЬ НА ДОМУ)	Адрес	Карта	Назначен				
	Москва Ленинский просп.	ok	МИС				
	Москва Севастопольский	ok	МИС				
	Москва Чертановская	ok	МИС				
	Москва Чертановская	ok	МИС				
(ПОМОЩЬ НА ДОМУ)	Адрес	Карта	Назначен				
	москва Рязанский проспект	ok	МИС				
	МО, Люберецкий р-н, Красково Школьная	ok	МИС				
	Москва Волгоградский 13	ok	МИС				
	Москва ул. Васильцовский стан,	ok	МИС				
(ПОМОЩЬ НА ДОМУ)	Адрес	Карта	Назначен				

Карта развития продукта

Блок	Задача	07. 18	08. 18	09. 18	10. 18	11. 18	12. 18	01. 19	02. 19	03. 19	04. 19	05. 19	06. 19
Рабочее место оператора	Реестр, обработка вызовов	■											
	Онлайн оплата		■	■									
Мобильное приложение врача	Создание прототипа	■											
	Список вызовов	■											
	История болезни, анализы		■	■									
	Протокол осмотра, шаблоны			■	■	■							
	Направления, МЭС						■	■	■				
	Телемедицина							■	■	■			
	Услуги и онлайн оплата									■	■	■	
	Вызов такси											■	■
Рабочее место диспетчера	Привязка врачей к зонам					■	■						
	Геопозиция врача и точек маршрута							■					
	Авто-распределение вызовов								■	■			
	Авто-построение маршрутов										■	■	
	Статистические отчеты												■

Спасибо за внимание!

Балабанов Анатолий Владимирович

Заместитель Генерального директора по ИТ