



По каким критериям выбрали поставщика системы?

- *внешний вид и удобство использования компонентов системы: терминалов, табло, пультов операторов*
- *отказоустойчивость работы оборудования и программного обеспечения*
- *наличие функциональных возможностей: система управления поток пациентов компании Q-Systems решает не только проблему распределения потоков пациента, но и позволяет оптимизировать алгоритм обслуживания*



— *Какая основная причина для внедрения решения по управлению потоком пациентов?*

— *Внедрение решения по управлению потоком пациентов призвано упорядочить процесс ожидания пациентами своей очереди. Нам необходимо было сделать распределение пациентов к разным сотрудникам центра в зависимости от сути их обращения.*

ФГБУ ВЦЭРМ им. А.М.Никифорова
МЧС России

г. Санкт-Петербург

ВЦЭРМ - это многопрофильное лечебно-диагностическое, научно-исследовательское и образовательное учреждение. Центр был образован на основании распоряжения правительства Российской Федерации в 1997 году и стал правопреемником созданного в 1991 году Всероссийского центра экологической медицины - головной организации по оказанию медицинской помощи участникам ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС и лицам, переселенным из радиоактивно загрязненных районов России.

РЕШЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМОЕ В ЦЕНТРЕ:

- Сенсорный принтер выдачи талонов TP-3155
- Светодиодное табло рабочего места с указанием номера вызываемого талона
- TV-панели для отображения информации о текущем состоянии очереди и демонстрации рекламных слайдов и видеоконтента

— Первое впечатление от внедренной Системы управления очередью у пациентов?

— Как правило, пациент при первичном посещении центра, сперва обращается в регистратуру. В зависимости от скорости обслуживания, пациент формирует первое впечатление о качестве оказываемых услуг.

Регистратура, оборудованная системой управления потоком пациентов Q-Systems тратит на обслуживание считанные минуты, что создает благоприятное впечатление у пациента от посещения медицинской организации.



«Рост количества обращений пациентов за медицинской помощью, увеличение числа диагностических методов приводит к усилению нагрузки на больничный персонал. Когда пришла пора кардинально менять подход к обслуживанию пациентов, реализовывая более эффективные методы приема мы обратились в компанию Q-Systems»

*Бахтин Михаил Юрьевич. Помощник
директора по медицинским информационным
технологиям*

— Какие Вы видите преимущества от внедрения системы управления потоком пациентов Q-Systems?

- увеличение продуктивности работы специалистов, которые ведут прием пациентов;
- рост доли лояльных пациентов, за счет устранения раздражающей необходимости стоять в длинной очереди;
- возможность определения моментов пиковой нагрузки и выстраивание работы с учетом этой информации;
- внедрение систем управления очередью дает возможность сократить время ожидания пациента на 30-40%.

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ

Повышение качества обслуживания.
Индивидуальный подход к пациентам

Спокойная и уравновешенная работа персонала больницы создает благоприятную обстановку.

Использование системы позволило распределить поток пациентов, в зависимости от вопроса, к нужному специалисту регистратуры.