

Стоматологическая программа АМ-Стоматология для преодоления типовых недостатков и потерь в работе стоматологических клиник

Недостатки ручного управления клиникой

Очевидный вопрос, который может задать руководитель клиники при обсуждении предложений по автоматизации, звучит примерно так: «Зачем нам автоматизировать работу регистратуры, вести электронные истории болезней, компьютерные расчеты с пациентами? У нас небольшая клиника, стабильная клиентская база, понятен объем текущий медицинских услуг, что нам даст автоматизация? Сотрудники и так знают, что им делать. Для внедрения системы потребуются затраты на компьютеры и программное обеспечение. Поэтому обойдемся без автоматизации».

И всё это кажется справедливым и бесспорным, но только при учете одной точки зрения – со стороны, например, сотрудников регистратуры, поскольку для них это дополнительная нагрузка (как они считают). Однако руководитель отвечает, естественно, не только за регистратуру, а за результаты деятельности клиники в целом. При более широком взгляде на проблему обнаружатся значимые аргументы в пользу автоматизации.

Автоматизированные системы изначально предназначены для достижения 2-х взаимосвязанных целей: преодоления недостатков, внутренне присущих традиционным, «бумажным» схемам работы и продвижения к новым горизонтам эффективного управления.

В данной публикации мы, в основном, будем касаться различных аспектов достижения первой цели, а именно – путем автоматизации с помощью стоматологической программы АМ-Стоматология сделать работу клиники максимально свободной от внутренних потерь. Для этого мы ведем сводный перечень типовых недостатков, ошибок и проблем в работе типовой стоматологической клиники.

Приведем некоторые из них, сгруппировав их соответственно:

Проблемы регистратуры:

- ✓ Возникают ошибки и потери времени при записи пациентов на прием, в ручном бумажном журнале трудно обеспечить хорошую читаемость записей
- ✓ Большое время затрачивается при записи пациентов на прием из-за поиска в бумажных журналах подходящих интервалов
- ✓ Долго разыскиваются, а иногда и теряются бумажные истории болезней пациентов, так что это обнаруживается только в момент поиска документов
- ✓

Расчеты с пациентами и касса:

- ✓ Потери времени пациента при расчетах за оказанные услуги (регистратор ждет от врача «бумажку» с выполненными услугами)
- ✓ Ошибки и потери времени при калькуляции услуг (все выполняется вручную, глядя на «бумажку» с услугами) зачастую с повторными запросами врача о количестве услуг
- ✓ Трудности ручного учета скидок, особенно, при различных скидках на различные услуги, не все регистраторы умеют правильно вычислить величину скидки, из-за этого, в итоге, искажается сумма лечения
- ✓

Работа с клиентской базой

- ✓ На поздравления пациентов с днем рождения, 8-м марта, 23 февраля затрачивается много труда, причем это сопровождается большим числом ошибок (при отборе картотеки, переносе фамилий и адресов на конверты и т.д.)
- ✓ При организации приглашений пациентов на профосмотр приходится просматривать все мед.карты и вручную отбирать нужных пациентов
- ✓ Для проведения акций нужно обзвонить пациентов, напомнить о себе и предложить услуги с учетом проведенного лечения и состояния пациента, что является весьма трудоемкой ручной работой
- ✓

Работа врача

- ✓ Составление плана лечения вручную на бумаге требует времени, поэтому зачастую план не представляется пациенту, а в итоге пациент, заплатив за первый прием сумму, которую он не планировал, не возвращается в клинику, т.к. не знает, во что ему это обойдется
- ✓ Заполнение истории болезни вручную занимает много времени и сил, от этой работы врач часто устает больше, чем от профессиональной деятельности
- ✓ Ручное составление отчетов о выполненных услугах ведет к тому, что цифры в отчете врача и регистратора о выполненных услугах пациента могут различаться
- ✓

Работа руководителя клиники

- ✓ Ошибки в оценке эффективности рекламных кампаний, поскольку регистраторы не ведут журналы учета рекламы или ведут номинально, от руки вписывают «задним числом», по какой рекламе сколько было обращений
- ✓ Невозможно проследить загруженность кресел с помощью ручного расписания – руководителю некогда листать журналы с записями, и подсчитывать статистику посещений и работы врачей

- ✓ При начислении заработной платы руководитель собирает вручную часто противоречивые сведения от врачей и регистраторов, проверяет кассовую книгу (также заполняется вручную), что ведет к потере времени и ошибкам
- ✓

Конечно, некоторые из указанных проблем и недостатков носят явный организационный характер, их можно устранять и без автоматизации, однако полное разрешение можно получить при обязательном применении компьютерных программ управления клиникой, к числу которых относится стоматологическая программа АМ-Стоматология.

Далее, автоматизация клиники действительно необходима для разгрузки и облегчения работы регистраторов и врачей, которые будут совершать меньше ошибок и больше времени уделять пациентам.

Потом, в условиях жесткой конкуренции на рынке стоматологических услуг, без автоматизации затруднительно обеспечить систематическое снижение издержек и сокращение потерь по всем основным процессам медицинского обслуживания, что явно необходимо делать для устойчивого прогресса клиники.

Наконец, сотрудники регистратуры и врачи представляет собой лицо клиники, которое первыми видят пациенты, поэтому в целях развития бизнеса желательно, чтобы это лицо представлялось внешнему миру в контексте современных информационных технологий и в совершенстве владело ими.

Таким образом, автоматизация клиники с помощью стоматологической программы АМ-Стоматология обеспечит последовательное устранение потерь и недостатков в работе клиники, повысит уровень организации деятельности сотрудников и в целом, приведет к росту эффективности и повышению конкурентоспособности стоматологической организации.