

Wzrost wymagań rynkowych jest impulsem do rozwoju



Fot. Maciej Prasta

O specyfice rynku medycznego oraz o rosnącej konieczności dopasowania usług do potrzeb odbiorców mówi Tomasz Tomaszewski, prezes zarządu firmy IRONteam Sp. z o.o.

W 2015 r. nastąpiły istotne zmiany w sferze uregulowań prawnych dla jednostek służby zdrowia. Jak dostosować się do dynamicznie zmieniających się warunków?

Rosnące wymagania rynkowe oraz konieczność zaspokojenia potrzeb pacjentów to główne przesłanki do podnoszenia jakości usług oferowanych przez placówki medyczne. Dla mnie zaś stanowią impuls do doskonalenia produktów, aby stały się istotnym narzędziem dla ośrodków zdrowia służącym zwiększeniu poziomu satysfakcji pacjentów. Dlatego wraz z moim zespołem postanowiłem wzbogacić nasz flagowy produkt – system GATEway, czyli medyczne *call center* – o nowe moduły.

Jakie korzyści ośrodkom medycznym oferują nowe moduły systemu GATEway?

Jedną z częstych bolączek szpitali, na którą narzeka personel medyczny, jest niestawienie się pacjenta na wizytę i niepowiadomienie o tym fakcie. Moduł *telefon/SMS* umożliwia telefoniczne skontaktowanie się z pacjentem, wysłanie wiadomości SMS lub e-maila w celu potwierdzenia wizyty. Jest to również narzędzie służące

do tworzenia kampanii informacyjnych. Z kolei moduł *kliniKa* powstał z potrzeby zapewnienia kontaktu z jednostkami organizacyjnymi szpitala, do których zazwyczaj trudno się dodzwonić, czyli z klinikami szpitalnymi, izbą przyjęć, SOR. Moduł ten rozwiązuje problem nieodebranych połączeń w tych jednostkach dzięki przekierowaniu rozmów przychodzących do głównego *call center* szpitala.

Czym jest moduł *telerecepta*?

Przepisy pakietu kolejkowego umożliwiają wystawianie recept przez lekarzy rodzinnych w systemie zaocznym. Z tego rozwiązania korzystają najczęściej osoby aktywne zawodowo oraz pacjenci przewlekle chorzy. Umożliwia ono przyjmowanie zleceń na recepty przez agenta *call center*, przesyłanie ich lekarzowi oraz informowanie pacjentów o możliwości odbioru wypisanej recepty. To sposób na rozładowanie kolejek, oszczędność czasu dla pracujących oraz wzrost komfortu pacjentów obłożnie chorych, w których imieniu receptę może odebrać upoważniona osoba.

Wspomniał pan o potrzebie dostosowania się szpitala do rosnących wymagań pacjentów. W jaki sposób jednostka medyczna może podnieść jakość swoich usług?

Jakość usług można podnieść na wiele sposobów – kształcąc personel, zwiększając dostępność świadczeń, inwestując w nowoczesny sprzęt. Istotną kwestią jest natomiast uzyskanie informacji, czy dane zmiany są korzystne z punktu widzenia odbiorcy usług, czyli pacjentów. Zadowolenie pacjentów jest gwarancją sukcesu, a regularne badanie satysfakcji pozwala dopasować działania do ich potrzeb i oczekiwań. W tym celu zespół IRONteam opracował narzędzie analityczne – moduł *indeks satysfakcji*. Służy on do prowadzenia badań satysfakcji pacjentów z usług oferowanych przez placówkę medyczną. Cykliczność badań daje możliwość sprawdzenia, czy decyzje podejmowane na poziomie zarządczym przynoszą oczekiwane rezultaty.

Z czym wiąże pan swoją przyszłość?

Zdecydowanie stawiam na nowoczesne rozwiązania w sferze komunikacji i informatyki, które umożliwią szpitalom podniesienie jakości usług i ułatwią realizowanie nadrzędnego celu każdego ośrodka zdrowia – niesienie pomocy pacjentom.

Rozmawiała Marta Oleś