

Электронная очередь

01



О системе

Назначение системы

Электронная очередь — инструмент управления потоками пациентов в медицинской организации. Система распределяет пациентов в соответствии с их потребностями: для получения справки пациент направляется в один кабинет, для приёма по заболеванию – в другой.



Сокращение времени
пребывания пациента в МО



Повышение эффективности
использования медицинских
ресурсов



Минимизация очередей
в медицинской организации

Повышение эффективности работы
медицинской организации
в соответствии с принципами
«бережливого производства»

Решаемые задачи



Маршрутизация пациентов
в соответствии с целями их посещения



Регулирование потоков пациентов:
записанных на прием к врачу заранее
и пришедших без предварительной записи



Своевременное информирование врача
о явке пациента на прием



Сокращение времени ожидания
пациентом приема врача

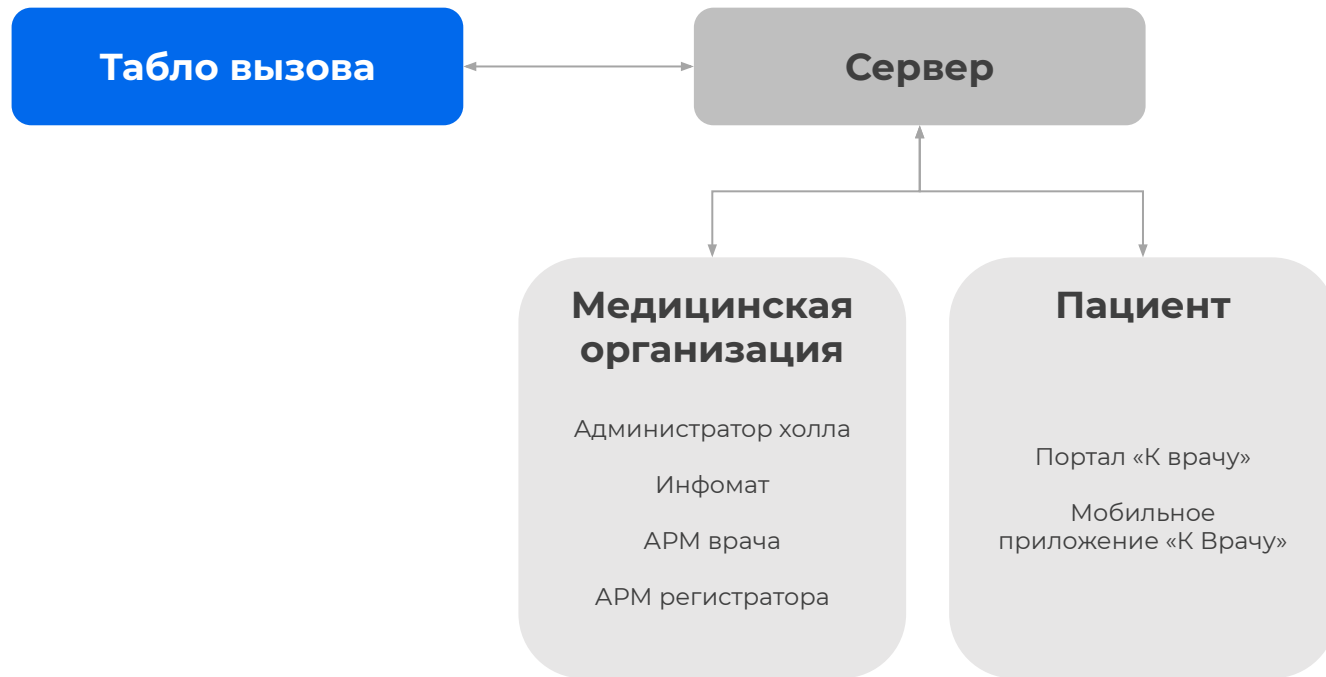


Минимизация очередей и
предупреждение конфликтных
ситуаций между пациентами



Оптимизация рабочего времени
медицинского персонала

Архитектура решения



Преимущества электронной очереди



Интеграция
с региональным
сегментом ЕГИСЗ



Онлайн-идентификация
пациента в региональной
базе данных



Повышенная
отказоустойчивость



Онлайн-контроль
деятельности
медицинского персонала



Гибкая настройка
каждого компонента



Минимизация затрат
при запуске системы

02



Принципы работы

Пациенты

3 этапа работы с системой

1

Предварительная запись

Единое расписание работы врачей в онлайн-режиме настраивается, заполняется и актуализируется персоналом МО в региональной медицинской информационной системе

Способы записи:

Интернет-портал медицинских услуг
Мобильные приложения
Специализированный call-центр
Инфомат/администратор холла
Через Единый портал государственных услуг
(пациент может зарегистрироваться по полису или с помощью администратора холла)

Результат:

Бронирование времени приёма в расписании, формирование номера брони

2

Регистрация в Электронной очереди

может осуществляться автоматически, самостоятельно пациентом, либо при помощи администратора холла

Способы регистрации:

Интернет-портал медицинских услуг
Мобильные приложения
Инфомат/администратор холла

Результат:

Получение порядкового номера в «Электронной очереди»

3

Ожидание вызова в кабинет врача

Принимающий врач просматривает список ожидающих пациентов и самостоятельно вызывает их со своего рабочего компьютера.

Вызов отображается на табло «Электронной очереди» у кабинета

При наличии приложения «К Врачу» пациенту также приходит уведомление в его личный кабинет

Результат:

Посещение врача/диагностического кабинета в назначенное время

Зоны ответственности медицинского персонала

Медицинский сотрудник участвует в регулировании потоков пациентов, управляя системой с рабочего компьютера. Нештатные ситуации решает администратор холла.



Администратор холла

Регистрирует пациентов:

- которые не могут зарегистрироваться в инфомате (забыл номер брони, нет полиса, нет паспорта или не может разобраться самостоятельно)
- на другое время (если пациент пришел раньше или опоздал)
- пришедших без предварительной записи

Консультирует пациентов по различным вопросам работы медицинской организации



Медицинский сотрудник (врач, лаборант и т.д.)

Ведет прием

Просматривает список и данные (в т.ч ЭМК) записанных и ожидающих у кабинета пациентов

Отправляет сигнал о вызове пациента на электронное табло в холле

Получает возможность оперативно реагировать на изменения в очереди

Инфомат

Снижает загруженность регистратуры: позволяет пациентам самостоятельно записаться на приём и зарегистрироваться в Электронной очереди



Справочные функции

Расписание врачей

Номера кабинетов



Быстрая идентификация

Сканер штрих-кода

Считыватель карт
(для полиса ОМС нового типа)

По номеру любого документа:
полис ОМС, СНИЛС, паспорт
РФ, временное свидетельство



Печать талонов

Код брони в ЭО

Дата и время
при предварительной
записи

Мобильное приложение

Мобильное приложение «К Врачу» автоматически предоставляет пациенту код брони в случае записи в МО, которая ведет прием в режиме Электронной очереди



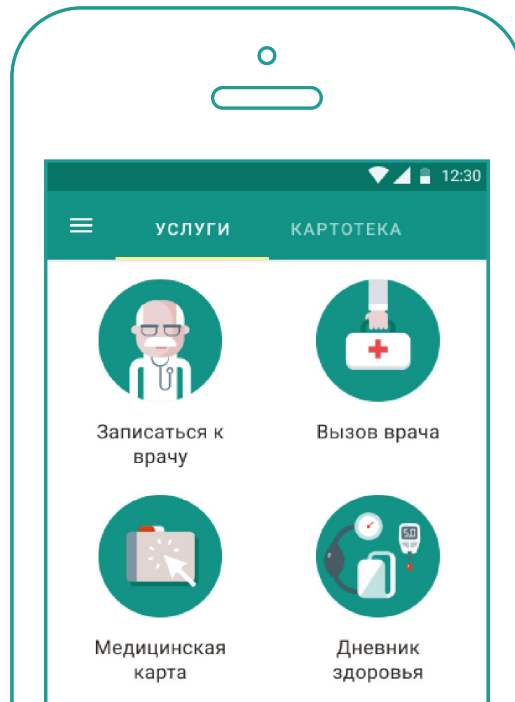
Быстрая регистрация в электронной очереди

Регистрация
без инфомата

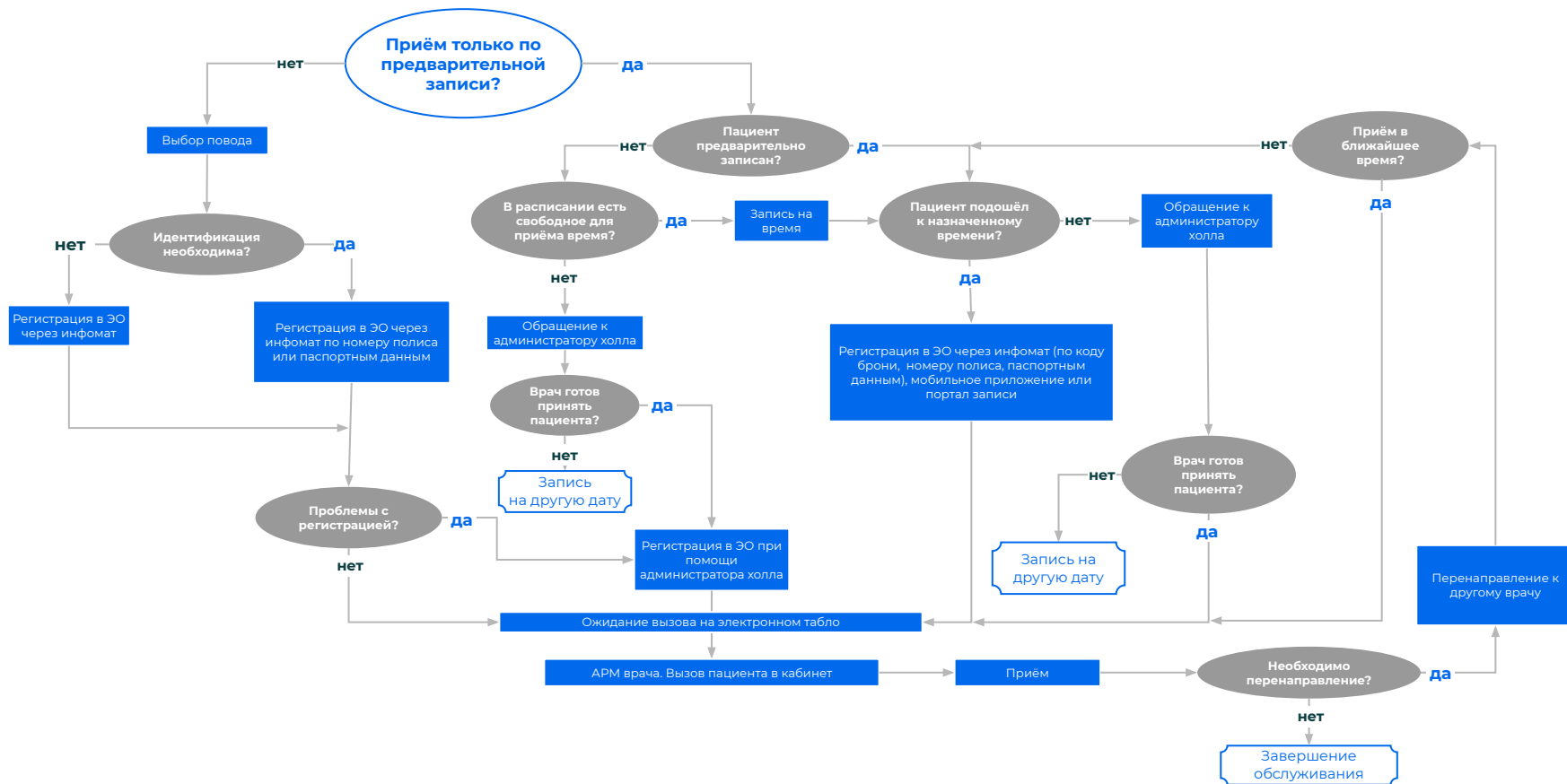


Система push- уведомлений

Код брони для регистрации
Вызов в кабинет



Бизнес-процесс



Настройка режимов работы

Адаптация процессов управления потоками пациентов для медицинской организации

Базовые настройки электронной очереди определяют правила, по которым пациент попадает к врачу, в зависимости от загруженности МО, особенностей кадрового состава, потребностей в конкретных специальностях, уровня доступности медицинских специалистов и других факторов.

Параметры для управления системой:

Режим работы медицинского специалиста:

- только по предварительной записи
- только в режиме живой очереди
- работа в смешанном режиме

Перечень поводов для посещений без предварительной записи

Опции идентификации пациента в момент регистрации

Электронное табло ЭО

Автоматическая выдача талона с датой и временем приёма при предварительной записи пациента

Настройка продолжительности временного отрезка до приёма, в течение которого возможна регистрация в ЭО

Настройка допустимого времени опоздания в регистрации в ЭО

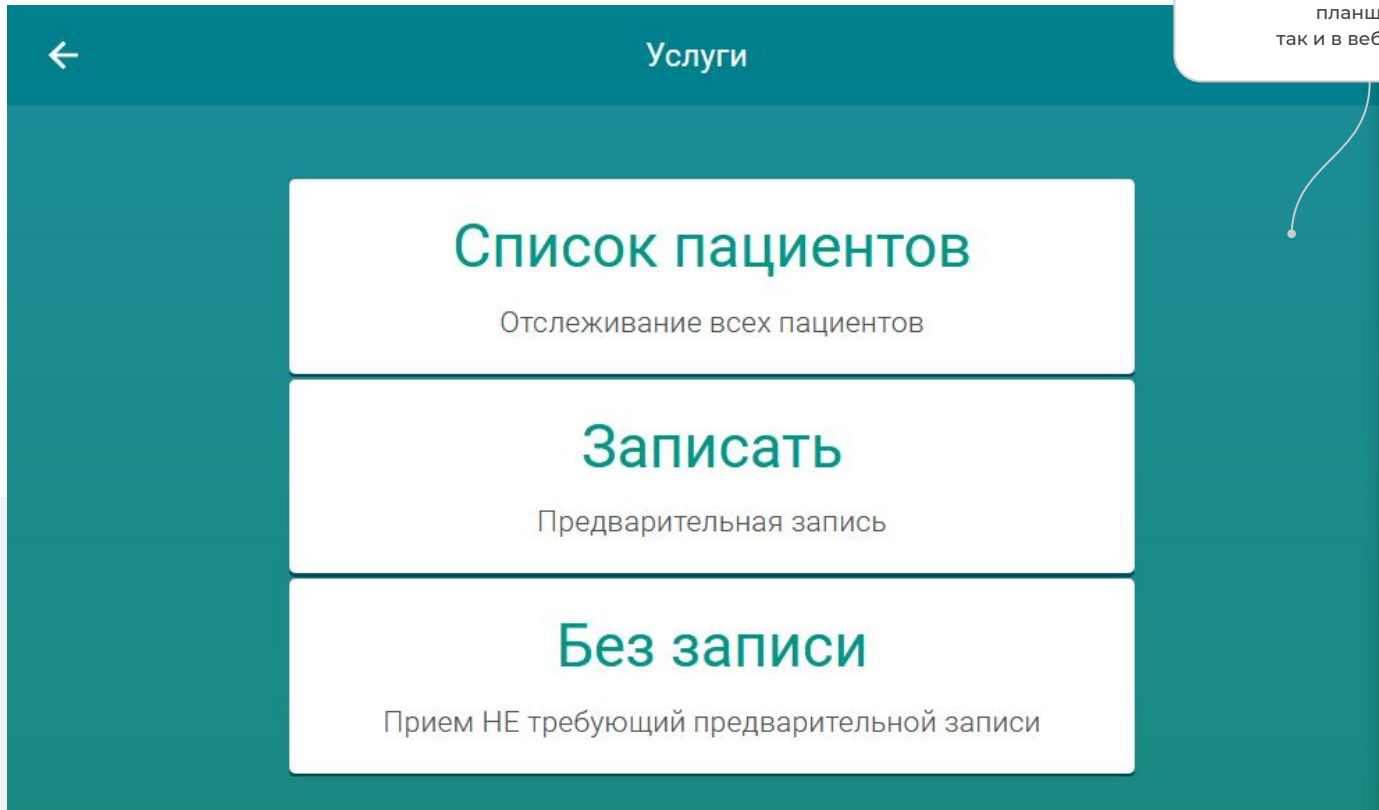
03



АРМ администратора холла

Главная страница

АРМ Администратора доступен,
как в мобильном формате (с
планшета),
так и в веб-версии



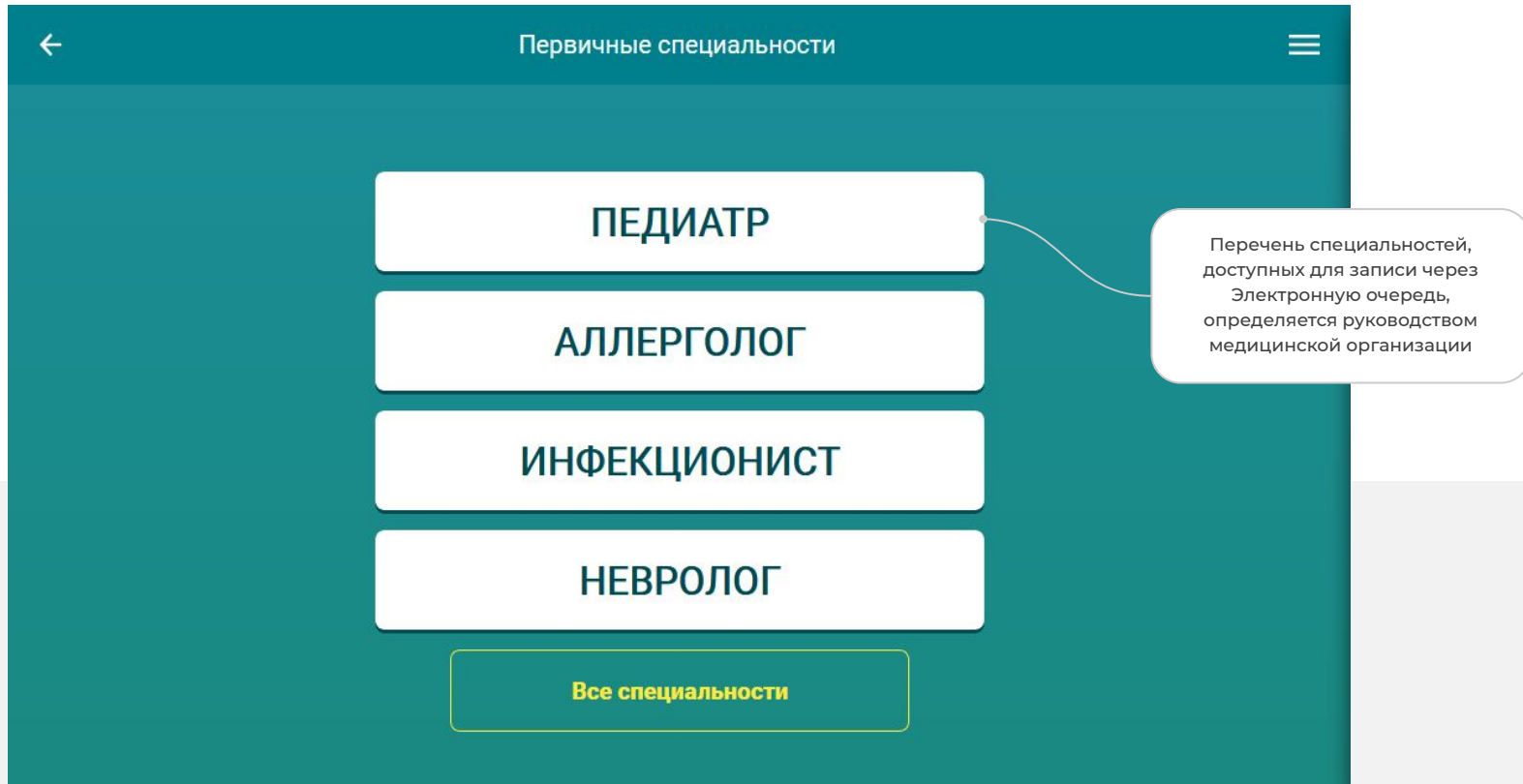
Список пациентов

Список пациентов					
Выбор подразделения МО, работающего в ЗО					
+ Добавить в очередь					
Здоровое детство 25 . 01 . 2018 № бро Пациент Врач					
Время	Пациент	Очередь	Врач	Статус	
15:36		Здоровое детство 0616	Лебедева З.Е.	Ожидает	Поиск
16:20		Здоровое детство 0627	Лебедева З.Е.	Ожидает	
17:48		Здоровое детство 0649	Лебедева З.Е.	Ожидает	
17:52	Менделеев Менделеев	Здоровое детство 0650	Лебедева З.Е.	Ожидает	
17:36	Землянич Землянич	Здоровое детство 0646	Лебедева З.Е.	На обслуживании	
14:04	Землянич Землянич	Здоровое детство 0692	Лебедева З.Е.	Обслужен	
14:12	Землянич Землянич	Здоровое детство 0694	Лебедева З.Е.	Обслужен	

Добавление в очередь

Добавление в очередь						
Пункт обслуживания	Врач	Очередь	Незарег.	Ожидают	Обслужены	Доп.
Невролог	Бату	13 из 24	2	9		
Ортопед	Верх	Общее количество записанных		10 (1)		
Невролог	Гилёва Н.Ю.	Невролог	6 из 24	2 (1)	17	
Инфекционист	Кокаровцева Е.В.	инфекционист	12 из 16	2 (1)	3	1
Инфекционист	Милякова Ф.Р.	инфекционист	2 из 9	1 (1)	9 (2)	4
Аллерголог	Никитенко М.Г.	аллерголог-иммунолог	1 из 18	0	0	0
Здоровое детство	Никитин И.Ю.	Здоровое детство				
Здоровое детство	Пинаева Н.А.	Здоровое детство		0	0	0

Доступные для записи специальности



Просмотр списка врачей и выбор времени записи

Врач

ФИО врача Номер участка

Врач Ближайшая запись Кабинет Участок

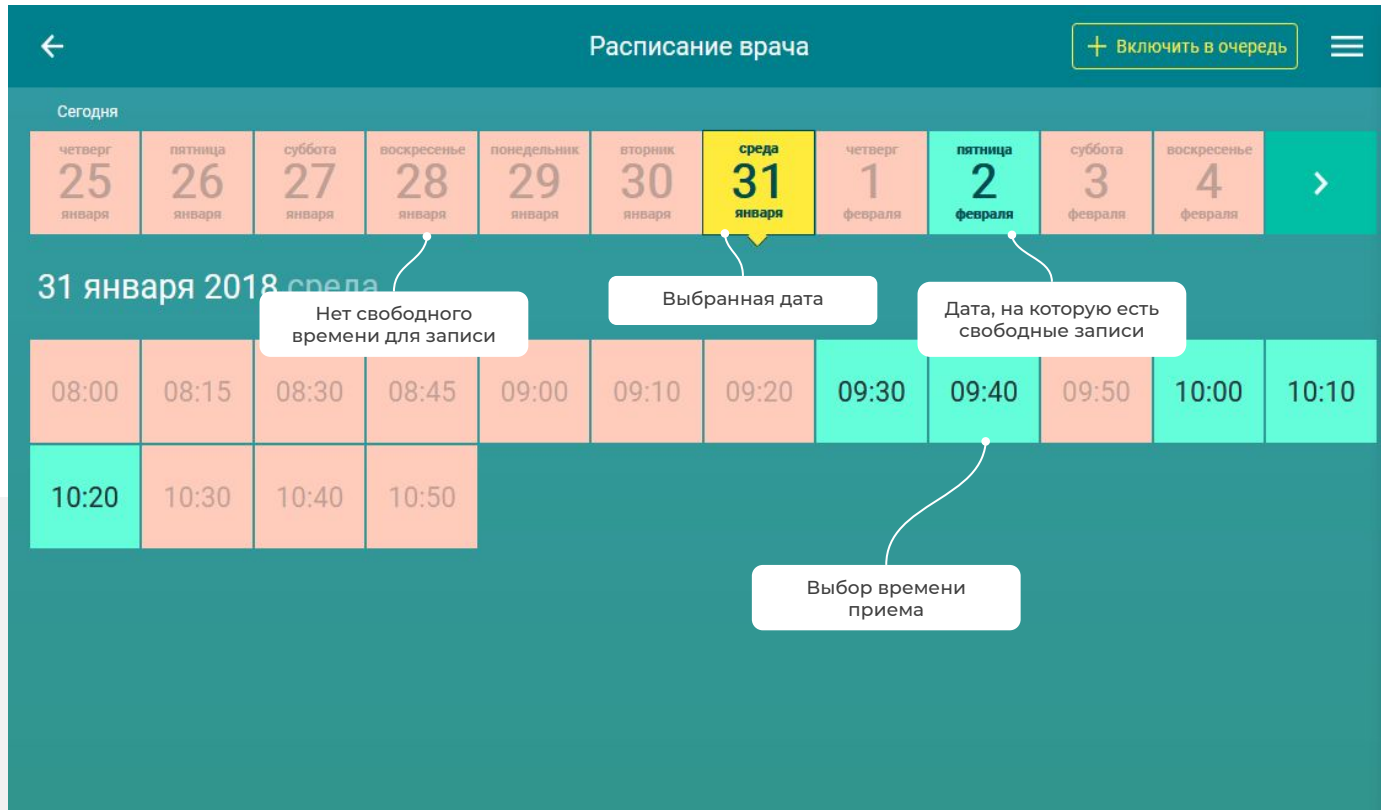
Поиск по Фамилия, Имя, Отчество, адрес:

Ананьева Альбина Ахматризаевна	26.01.2018 пт 08:00	11
Артемьева Юлия Вячеславовна	29.01.2018 пн 10:30	
Базанова Наталья Александровна	31.01.2018 ср 13:00	12
Боярских Галина Васильевна	26.01.2018 пт 16:50	2
Бровченко Тамара Евграфовна	31.01.2018 ср 08:30	9
Ветошкина Екатерина Борисовна	31.01.2018 ср 16:50	8

Оперативный поиск врача по ФИО, либо по номеру участка

Точное время ближайшей свободной записи в едином расписании

Просмотр расписания врача



Поиск пациента в базе данных и предварительная запись

1

Выбор пациента

Клименко Анастасия Юрьевна

Год рождения

Номер документа

Полис ОМС

×

🔍

ФИО	Дата рождения	Полис ОМС
Клименко Анастасия Юрьевна	28.04.2009	5995099771000054
Клименко Ана...		5996489774000418

2

Подтверждение

Клименко Анастасия Юрьевна

Врач: Инфекционист Милякова Ф.Р.
Дата и время: 05.02.2018 пн 10:20
Адрес: Пермь, Поликлиника №1, Петропавловская, 109
Кабинет: 103

ЗАПИСАТЬ НА ПРИЕМ

При поиске пациента по ФИО система выдает перечень всех пациентов, которые есть в региональной базе данных. Одновременно с этим выдаётся информация о номере полиса ОМС

Работа с поводами обращений

1

Поводы

Кабинет "Здоровое детство"

НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ОБСЛЕДОВАНИЯ
ПЕРЕД ОФОРМЛЕНИЕМ САНАТОРНО-
КУРОРТНОЙ КАРТЫ

ВЫПИСКА РЕЦЕПТОВ ДЕТЯМ СТАРШЕ 1
ГОДА НА МОЛОЧНУЮ КУХНЮ

2

Подтверждение

Посетить врача сейчас

Кабинет: 110
Специальность: Педиатр
Ожидают приема: 2 человек

Записаться

На удобное время к другому врачу

Поводы

Нет доступного времени для этого повода

Записаться

На удобное время к другому врачу

Система позволяет сформировать перечень наиболее часто повторяющихся поводов обращений и выделить для работы по ним отдельные ресурсы. Например, организовать работу кабинета только для выдачи справок. В ЭО будет отдельная запись в этот кабинет.

Если доступного времени нет, система предложит предварительную запись.



04

АРМ врача

Настройка режимов работы

АРМ регистратора поликлиники / Пермь ГП2 / Регистратура поликлиники

ЖУРНАЛ РАБОТА С РАСПИСАНИЕМ

Специалисты Службы и услуги аник

Пермь ГП 2

159 результатов

Аникина Анна Алексеевна
неврологии / неврология 158
неврологии / неврология Пол-ка 2

Аникин Алексей Анатольевич
неврологии / неврология 158
неврологии / неврология Пол-ка 2

Аникеева Алиса Альбертовна
хирургии / хирургия 137
терапии / хирургия стац при пол-ке 3

Аникеев Ахмед Ахматович
хирургии / хирургия 137
терапии / хирургия стационар при поликлин.
терапии / хирургия 59

Алмазов Аникей Альбертович
терапии / терапия 33
неврологии / неврология 59
неврологии / неврология Пол-ка 2

Период: 18.12.2018 — 25.01.2019

18.12 вт	19.12 ср	20.12 чт	21.12 пт	22.12 сб
До обеда в кабинете 313				
Дополнительное примеча...				
08:00	08:00			
08:30	08:30			
09:00	09:00			
09:30	09:30			
10:00	10:00			
10:30	10:30			
11:00	11:00			
11:30	11:30			
12:00	12:00			
12:30	12:30			
13:00	13:00			
13:30	13:30			
14:00	14:00			
14:30	14:30			
15:00	15:00			
15:30	15:30			
16:00	16:00			
16:30	16:30			
17:00	17:00			
17:30	17:30			
18:00	18:00			
18:30	18:30			

ПРИМЕЧАНИЯ 18

Добавить Редактировать Удалить

Обычная

Для работы с записью в обычном режиме бирке присваивается тип «Обычная»

Резервная

Платная

Центр Записи

По направлению

Для врачей своей МО

Запись через информат

Через регистратуру МО

Для интернета

Живая очередь

Видеосвязь

Групповой прием

Дополнительная

Экстренная койка

Стационар мужской

Стационар женский

Для обеспечения возможности регистрации в ЭО пациентов без записи

Для работы в смешанном режиме необходимо добавить обычные бирки и бирки с типом «Живая очередь».

Работа врача с очередью

АРМ врача поликлиники

Устинова Т. Н.

Открытие ЭМК до вызова пациента

ЖУРНАЛ

Период: 20.02.2017 Пациенты Все Прием Вызовы

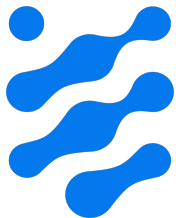
Обновить Открыть ЭМК Считать с карты Принять без записи Записать Записать из очереди Отклонить Убрать в очередь Перезаписать Печать

Талон	Статус в 30	Запись ↓	Приём	ФИО	Д/Р (Возр)	Напр.	Льготы	Повод
11.10.2018 вт Бирок: 10 Записано: 7 Принято: 4 Без записи: 2 Не явились: 1								
001	Обслужен	09:00	09:00	Данилин Михаил Дмитриевич	15.11.1986 (31)			Повторный прием
002	Ожидает	09:15		Михайлова Анастасия Дмитриевна	26.10.1950 (67)			
103	Ожидает	09:30		Стасов Михаил Иванович	08.07.2017 (4 м 14д)			
201	Ожидает	09:45		Сергеева Анна Ивановна	19.02.2004 (13)			
123	Вызван	10:00		Александрович	28.09.1972 (45)			Выписка рецепта
108	Записан			Анастасия Дмитриевна	10.10.1986 (24)			
112	На обслуживании			Игорь Сергеевич				
122	Обслужен	10:45		Матвеева Варвара Николаевна				
124				Иванович	01.01.1986 (31)			
128				Анатолеевич				
129				Ивановна	25.04.1990 (27)			
130				Игорь Владимирович	05.04.1978 (39)			

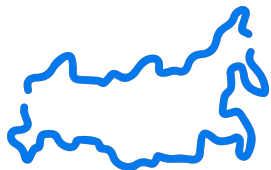
Статус «Вызван»

Статус «На обслуживании». Вызов и обслуживание других пациентов при этом статусе недоступны

Единый цифровой контур в здравоохранении



Совместное предприятие Ростелеком и СВАН. Компания выступает одним из ключевых участников формирования Единого цифрового контура в сфере здравоохранения, за которое отвечает Цифромед. Объединяет лучшие компетенции и ресурсы, является крупнейшим поставщиком высокотехнологичных решений для государства. Реализует комплексную технологическую и функциональную модернизацию регионального здравоохранения.



Инновации, которые мы внедряем на протяжении 18 лет в регионах-лидерах, становятся трендами и ложатся в основу целевых показателей «дорожных карт».

Обеспечим модернизацию и развитие цифрового регионального здравоохранения в соответствии с требованиями Минздрава России, вышедшими в 2020-2021 году

Делаем медицину доступнее!

 facebook.com/rtmisteam
 youtube.com/channel/UCiSTDehcDYZWZszfd2PK5uw
 vk.com/rtmisteam

