

KLIENTŲ REGISTRACIJOS SISTEMA MEDICINOS KLINIKOJE

Sandra Lesnevskytė, vadovė Jūratė Lukšaitė

Kauno kolegija

Anotacija

Kiekviena medicinos klinika turi savo informacinę sistemą, kuri saugo pacientų informaciją: jų lankymosi datą, apsilankymo priežastis, atliktas procedūras ir t. t. Tačiau ne visos mažos ir privačios medicinos įstaigos gali leisti sau tokią informacinę sistemą, kurios kainuoja tūkstančius eurų. Šiame straipsnyje apžvelgsime klientų registravimo sistemas, kurios atitiktų mažesnių įstaigų iškeltus reikalavimus informacinei sistemai.

Raktiniai žodžiai: IS (*Informacinė sistema*), WEB (Word Wide Web arba žiniatinklis).

ĮVADAS

Sėkminga įmonė priklauso nuo savo patenkintų klientų, kurie vertina bendradarbiavimą su juo. Tačiau pradedantiesiems verslams, šiuo atveju naujai įsikūrusiai medicinos klinikai, sunkiau sekti kiekvieną savo klientą ir matyti jo lankymosi bei atliktų procedūrų istoriją kai nėra tam tikrų galimybių – tam pritaikytos informacinės sistemos. Norint palikti gerą įspūdį apie sveikatos priežiūros organizaciją turime labai atsižvelgti į kliento registravimo procesą. „Surinkdami pacientų priėmimo medžiagą prieš paskyrimą, išankstinė registracija padeda organizacijoms sukurti kokybiškesnę vartotojų patirtį ir didesnę pacientų pasitenkinimą ir pasitikėjimą.“ [2] Paprasčiausi darbai, tokie kaip priminimų siuntimas, specialistų grafikų derinimas, darbo laiko planavimas gali labai apkrauti papildomu darbu atsakingus darbuotojus, kaip šiuo atveju – administratorius. Tokiu būdu kiti darbai, tokie kaip klinikos priežiūra, pardavimai administravimas ir reikalingų medžiagų bei produktų užsakymai lieka neatlikti.

Tikslas: apžvelgti klientų registravimo sistemas, jų teikiamus privalomus, palyginti tarpusavyje pagal iškeltus lyginimo kriterijus.

Uždaviniai:

1. Apibūdinti kas yra klientų registravimo sistema ir jos įtaką įmonei.
2. Pateikti klientų registravimo sistemų pavyzdžių.
3. Padaryti parinktų klientų registravimo sistemų analizę pagal iškeltus kriterijus.
4. Apibūdinti klientų registravimo sistemos naudojimąsi medicinos klinikoje.

1. TEORINĖ DALIS

1.1. Klientų registravimo sistema klinikoje

Darbas su klientais yra neišvengiamas, tad jis turi būti atliktas gerai ir tikslingai, tačiau dėl didelės administratorių apkrovos gali išsivelti pakankamai daug klaidų, tokių kaip klientų priminimų neišsiuntimai, vizito nesuderinimai arba dubliavimasis, specialistų darbo neišnaudojimas, grafikų netikslumas. Didelis klaidų skaičius mažina klientų pasitikėjimą ir taip organizacijos renką neigiamus atsiliepimus bei kritiką, kurios pasekmė – menkinamas įmonės vardas. Klientų registravimo sistema padėtų įstaigai išvengti klaidų.

Klientų registravimo sistemos privalumai:

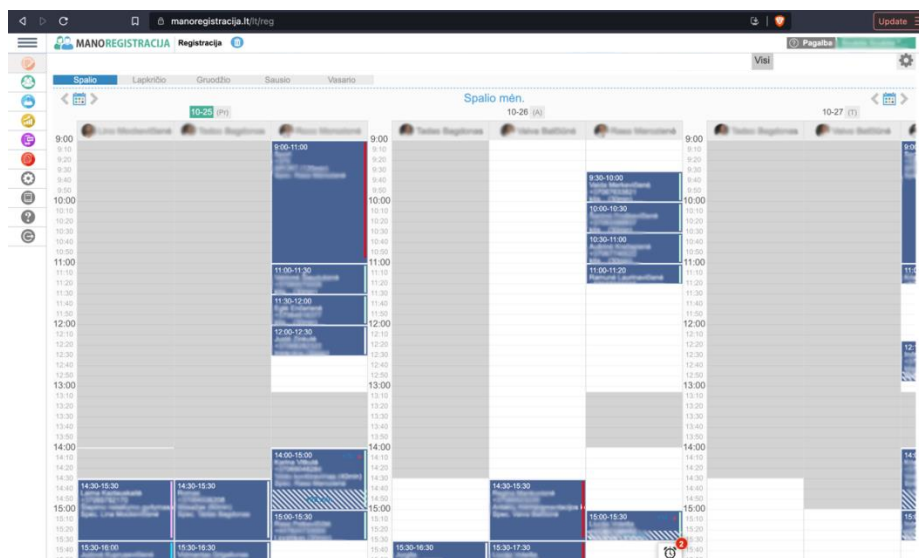
- klientų vizitų sekimas
- klientų ligos istorijos sekimas;
- kliento mokėjimo sekimas;
- paprastesnis klientų registravimas vizitui;
- individualūs specialistų prisijungimai prie sistemos;
- priminimų prieš vizitą siuntimas klientams;
- paslaugų populiarumo suvestinė;
- visa reikiama informacija vienoje vietoje.

Išvardinus visus informacinės sistemos privalumus galime prieiti išvada, jog įmonei įsigijus tokią sistemą žymiai palengvėtų darbuotojų ir administratorių darbas, sumažėtų klaidų skaičius.

1.2. Analogiškų sistemų apžvalga

Bus atliekamas trijų analogiškų informacinių sistemų lyginimas: „Mano Registracija“, „Serve registravimo knyga“, „Plandok“.

Klientų registravimo sistema „**Mano Registracija**“ buvo įkurta 2014 m. ir veikia tinklapio principu: įėjus į tinklą ir prisijungus su unikaliu kodu, kuris suteikiamas susisiekus su sistemos administratoriais, įeiname į savo pagrindinį langą, kuris atrodo taip (žr. 1 paveikslą). Šį langą taip pat galime pasiekti iš bet kokio įrenginio. Patogus sistemos naudojimas leidžia sklandžiai atlikti klientų registraciją, saugoti reikiamą informaciją, taip pat siunčia klientams priminimus prieš vizitą arba iš karto po registracijos. Taip pat galima generuoti individualius prisijungimus specialistams, kuriems administratoriai gali suteikti tam tikras sistemos valdymo teises.



1 pav. „Mano registracija“ sistemos registracijos langas

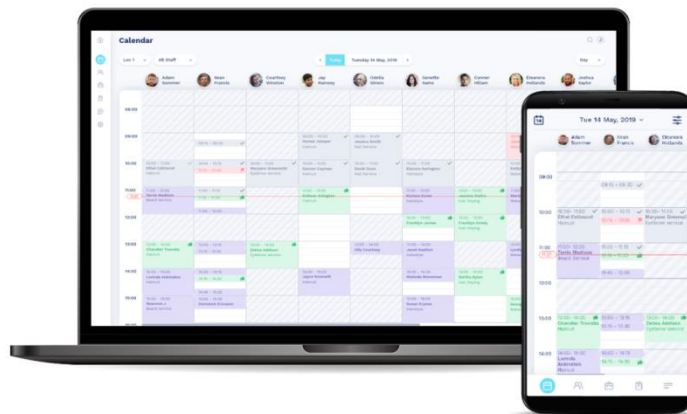
„**Serve registravimo knyga**“ registracijos knyga siūlo skirtingus sistemos paketus: klinikoms arba estetiniai dermatologijai, odontologijos klinikoms, SPA centrams ir grožio salonams. Sistemoje galimas personalo administravimas, finansinės operacijos ir finansavimas prekių sandėlio valdymas, kasos operacijos, sąsaja su buhalterine programa „RIVILÉ“. Ši sistema taip pat siunčia priminimus klientams po registracijos ir prieš vizitą. Skirtumas nuo ankstesnės sistemos yra tas, jog nėra galimybės sugeneruoti atskirus specialistų prisijungimus, tai reiškia jog visas grafikų sudarymas ir keitimas turės bus daromas tiesiogiai per administraciją ir tik iš darbo vietos.



2 pav. „Serve registravimo knyga“ sistemos registracijos langas

Registracijos sistema „**Plandok**“ siūlo nemokamą salonų ir klinikų valdymo sistemą. Pagrindinės šios sistemos funkcijos yra šios: rezervacijų planavimas, klientų valdymas, priminimų siuntimas, personalo valdymas, veiklos informacija (statistikos). Priminimų siuntimas yra papildoma paslauga, už kurią reiktų mokėti papildomai. Pranešimų skiltyje galime pasirašyti atitinkamus šablonus priminimams, registracijos patvirtinimas,

perkėlimas, atšaukimas ir padėkoms naudojant atitinkamas žymas. Specialistai neturi individualių prisijungimų. Atsivertus registracijos kalendorių matome tvarkingą išdėstymą – pagal spalvas galima iš karto pamatyti registracijos būseną: praėję vizitai rodomi pilkai, patvirtinti – žaliai, neutralios būsenos vizitai – violetiniai, atšaukti – raudonai. Taip pat galime pasirinkti rodymo laikotarpį, tai yra ar rodyti vienos dienos detalų planą ar pasirinkto laikotarpio planą, kuris parodo specialistų užimtumą. Minusai yra tas, kad negalime pasirinkti tik vieno specialisto kalendoriaus, tad sunkiau sekti to specialisto darbo užimtumą pačiame kalendoriuje kai yra vykdoma registraciją.



3 pav. „Plandok“ registracijos langas

1.3. Klientų registravimo sistemų palyginimas

Atlikus analoginių klientų registravimo sistemų analizę galime palyginti pagrindines jų atliekamas funkcijas. 1 lentelėje pateiktas analogiškų sistemų palyginimas pagal iškeltus kriterijus.

1 lentelė. Analoginių programų lyginimai pagal kriterijus

Funkcija	Sistema	“Mano Registracija”	“SERVE”	“Plandok”
Priminimų siuntimas SMS		✓	✓	✓
Priminimų siuntimas el. Paštu		✓	✗	✓
Individualūs prisijungimai specialistams		✓	✗	✗
Visa reikiama informacija vienoje vietoje		✓	✗	✓
Yra atitinkamos administratorių teisės		✓	✗	✓
Naudojimosi patogumas		✗	✗	✗

2. Praktinė dalis

2.1. Sistemos kūrimas

Kadangi nei viena iš lyginamų sistemų neatitiko iškeltų reikalavimų, buvo nuspręsta kurti savo klientų registravimo sistemą. Žemiau pateikta sukurtos sistemos vartotojo vadovo dokumentacija.

Pirmasis žingsnis einant prie sistemos naudojimo – prisijungimas, unikalų prisijungimo kodą suteikia sistemos tiekėjas. Sėkmingai prisijungus administratorius bus nukreiptas į registravimo langą, kuriame vyksta klientų registravimas arba atšaukimas.

4 pav. Prisijungimo langas

Pasirinkus specialistą, laiką ir paslaugą ir sėkmingai užregistravus klientą, informacija išsaugoma pasirinkto specialisto kalendoriuje, o naujai sukurtas klientas atsiras skiltyje „Klientai“, kurioje galime sekti kliento lankymosi istoriją. Taip pat šioje skiltyje galima redaguoti kliento informaciją arba ją ištrinti, jei įvyko klaida.

#	Vardas	Pavardė	Telefono Nr.	El. paštas	Gimimo data	Nustatymai
3	Anibal	Hintz	86714366	kiarra.block@fay.com	2017-03-03	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
4	Faye	Huels	86714367	bechtelar.bernadine@hotmail.com	2002-02-17	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
5	Lucienne	Torphy	86714368	lemke.deanna@gmail.com	1979-12-21	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
6	Abelardo	Gottlieb	86714369	wilderman.mckenna@yahoo.com	2016-09-16	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
7	Lucas	Jenkins	86714370	ewald03@ferry.org	2005-10-24	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
8	Alvah	Gaylord	86714371	heaney.carmel@ferry.com	2021-09-14	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti
9	Isabel	Grimes	86714372	schmidt.emmy@price.com	1999-10-17	Peržiūrėti Ištrinti Redaguoti

6 pav. „Klientai“ pagrindinis langas

7 pav. Naujo kliento pridėjimas

Skiltyje „Specialistai“ galime pridėti naują specialistą, redaguoti jo informaciją arba ją ištrinti. Taip pat šioje skiltyje paspaudus ant mygtuko „grafikai“ galime matyti specialistų darbo laiką, kurį taip pat galime redaguoti.

K.R.S Registracija **Specialistai** Klientai Paslaugos Nustatymai

Specialistai

Pridėti naują specialistą

#	Vardas	Pavardė	Specialybė	El. paštas	Telefono nr.	Nustatymai
1	Tiffany	Gulgowski	Green	schuster.dakota@yahoo.com	324654616	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
2	Vilma	Parker	DarkKhaki	millie89@lemke.com	324654617	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
3	Ola	Connelly	SpringGreen	kulas.kathleen@tromp.biz	324654618	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
4	Susanna	Zulauf	RosyBrown	mayer.emmanuelle@hotmail.com	324654619	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
5	Davin	Weimann	NavajoWhite	block.jacynthe@terry.org	324654620	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
6	Conrad	Beer	Purple	jace.schmidt@grady.biz	324654621	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas
7	Eduardo	Quitzon	BurlyWood	quigley.oma@gmail.com	324654622	Atidaryti Koreguoti Ištrinti Grafikas

8 pav. „Specialistai“ pagrindinis langas

Naujas specialistas

Vardas

Pavarde

Tel nr

Gimimo data

Adresas

El pastas

Specialybe

Slaptažodis

9 pav. Naujo specialisto pridėjimas ir slaptažodžio suteikimas

K.R.S Registracija **Specialistai** Klientai Paslaugos Nustatymai

Specialisto informacija

ID	22
Vardas, Pavardė	Specialistas Naujas
Telefono numeris	867143644
El. paštas	specialistas@gmail.com
Gimimo metai	2017-01-04
Adresas	Kaunas
Specialybė	Dermatologas

Specialisto atliekamos procedūros

Pridėti procedūrą

#	Pavadinimas	Kaina, Eur	Trukmė, min
22	Mezoterapija	170	40

10 pav. Pasirinkto specialisto informacija

Skiltyje „Paslauga“ matomos visos įrašytos paslaugos, matomi jų pavadinimai, trukmė ir kaina. Paspaudus ant pasirinktos paslaugos galime matyti jos aprašymą ir specialistų sąrašą, kurie atlieka šią paslaugą. Galiausiai baigus darbą galima atsijungti nuo sistemos.

#	Pavadinimas	Kaina	Trukmė	Nustatymai
1	Highway Patrol Pilot	49	14	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
2	Night Security Guard	62	42	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
3	Musician OR Singer	63	47	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
4	Continuous Mining Machine Operator	70	91	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
5	Tractor Operator	68	95	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
6	Occupational Therapist Aide	70	75	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
7	Automotive Body Repairer	34	48	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
8	Illustrator	55	32	Atidaryti Ištrinti Redaguoti
9	Account Manager	97	54	Atidaryti Ištrinti Redaguoti

11 pav. „Paslaugos“ pagrindinis langas

#	Vardas	Pavardė	Specialybė
22	Specialistas	Naujas	Dermatologas

12 pav. Paslaugos informacija

Apibendrinimas

Atlikus analogiškų sistemų apžvalgą galime teigti, jog nei viena klientų registravimo sistema neišpildė visų iškeltų reikalavimų. Todėl buvo nuspręsta kurti naują klientų registravimo sistema, kuri atitiktų visus reikalavimus ir atliktų šias funkcijas: kliento pridėjimas, informacijos koregavimas ir ištrynimasis, paslaugos pridėjimas, koregavimas ir ištrynimasis, specialisto pridėjimas, informacijos koregavimas, grafiko nustatymas ir ištrynimasis, kliento registravimas specialisto kalendoriuje, priminimų siuntimas klientams, ilgalaikiai kliento užrašai, kliento istorijos kaupimas, individualūs specialistų prisijungimai, statistikos vedimas (klientų apsilankymo skaičius, populiariausia paslauga, nauji klientai, atšauktos registracijos).

Literatūra

1. E.HAGENE (2019) Registration System. Blogas. [Žiūrėta: 2021m. Spalio 4d.] prieiga internetu: <https://bit.ly/2YtBeOD>
2. DRA. MARIA ANGELICA GRANDOS (2018) Importance of patient registration and data collection. Caimed organizacija. [Žiūrėta: 2021m. Spalio 4d.] Prieiga internetu: <https://bit.ly/3FQT3J>
3. GRIŠKEVIČIUS, J.KIZLAITIS, R.JONAS (2012) Informacinės sistemos medicinoje. VGTU leidykla „Technika“, Vilnius. ISBN: 9786094572371. [žiūrėta: 2021m. Spalio 4d.]
4. V.VIRŠILAITĖ (2019) Pacientų elektroninės sveikatos paslaugų naudojimas bei poreikio vertinimas. LSMU, Kaunas. [Žiūrėta: 2021m. Spalio 4d.] Prieiga per internetą: <https://bit.ly/3D06611>

CLIENT REGISTRATION SYSTEM

Sandra Lesnevskytė, supervisor Jūratė Lukšaitė

Kaunas University of Applied Sciences

Summary

Every medical clinic has clients registration system which helps them to record their clients information: visit dates, reasons, performed procedures and etc. However not all smaller and private medical institutions can afford this information system that can cost thousands. In this article we will review clients registration systems which meet the information system requirements of smaller institutions.