

Rejestracja do lekarza przez Internet

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: poniedziałek, 18, kwiecień 2011 13:57

Barbara Łączna

Odsłony: 2046

Centrum Onkologii w Bydgoszczy wdraża nowoczesne metody kontaktu z pacjentami. Chorzy mogą rejestrować się do lekarza osobiście, telefonicznie, a także za pośrednictwem Internetu.

W marcu zostało otwarte call center, gdzie stale dyżuruje dziesięć osób zajmujących się wyłącznie przyjmowaniem telefonów od pacjentów. Elektroniczna kartoteka i plan przyjęć umożliwia sprawną obsługę i natychmiastowe informacje o wolnych terminach. Pracownicy call center będą zajmowali się także weryfikacją umówionych wizyt.

Po telefonicznej rejestracji, trzy dni przed planowaną wizytą chory otrzyma przypomnienie. Brak potwierdzenia 24 godziny przed wizytą, będzie skutkował wykreśleniem. Szacuje się, że sporo ponad 30% pacjentów rejestruje się, ale nie przychodzi na spotkanie z lekarzem, co niepotrzebnie wydłuża kolejki.

Szpital uruchomił stronę internetową www.centrumpacjenta.eu, umożliwiającą kontakt z lecznicą. Serwis zawiera szereg informacji, które są potrzebne pacjentom m.in. jak się rejestrować, jaka dokumentacja jest potrzebna, aby zostać przyjętym, jak przygotować się do badań, najczęściej zadawane pytania, poradniki dla pacjentów. Umożliwia także zadanie pytań za pomocą formularza internetowego, na który odpowiedź zostanie wysłana mailem lub telefonicznie. Trwa wdrażanie modułu rejestracji pacjentów za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Dla pacjentów nie korzystających z Internetu wydawany będzie magazyn Focus CO. W przyszłości w holu bydgoskiej lecznicy pojawi się telebim, na którym będą wyświetlane informacje dla pacjentów.

Taka obsługa klientów w placówkach ochrony zdrowia powinna być standardem i pozostaje nadzieja, że za parę lat nikt nie będzie pamiętał o kolejkach o poranku przed ośrodkiem zdrowia, by się zarejestrować do specjalisty.