

МИС ЗАВТРАШНЕГО ДНЯ. ПРОДАВАЙТЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ ПО-НОВОМУ

Для успеха клинике необходимо четко отладить, автоматизировать и контролировать внутренние рабочие процессы. В решении этих задач ей обязательно понадобится медицинская информационная система (МИС). На рынке представлено большое количество программных продуктов, поэтому важно не ошибиться с выбором. О тенденциях в сфере создания МИС, о новых и проверенных временем технологиях нам рассказал Игорь Борисенко — генеральный директор компании «Ингрус», создатель МИС «ПикоМед», история которой берет начало в 90-х гг.

30 лет опыта. Одна из старейших МИС России. А что дальше? Что сейчас нужно клиникам, по вашему мнению?

На заре информатизации программное обеспечение для клиник решало, по сути, только задачу подсчета денег. Достаточно было сформировать документ об оплате услуг или выставить счет страховой компании. Постепенно возможности программ расширялись — разработчики добавляли в свои МИС все новые и новые функции, стремясь автоматизировать различные процессы клиник. Сейчас инструменты записи на прием, ведения электронных медкарт, складского учета можно назвать необходимым минимумом для любой МИС.

Тренд последних лет — превращение МИС в средство продвижения услуг и привлечения клиентов. Сегодня во многих программных продуктах властвуют функции планирования и проведения маркетинговых кампаний, анали-

за рекламных каналов и конверсии, что, скорее, превращает МИС в инструмент маркетолога, а не врача.

Вы считаете, что клиника не должна использовать маркетинговые инструменты?

Без маркетинга и продвижения услуг клиника не может развиваться, но это инструменты, которые работают на привлечение нового клиента. Маркетинговые задачи быстро меняются и постоянно требуют новых рекламных инструментов. Это не совсем задача МИС. Работа с медицинской информацией требует постоянства, конфиденциальности и защиты данных.

МИС не привлекает клиентов, она начинает работать, когда пациент уже в клинике.

Представьте, что маркетинговая стратегия сработала и человек пришел на первый прием. С точки зрения маркетолога — успех очевиден: затраченные средства на рекламу «привели» покупателя услуги. Но если пациент увидит огромную очередь в регистратуру, он больше в клинику не вернется. Разовые продажи никогда не окупят привлечение пациента — если пациент не возвращается, то рекламные вложения не принесут желаемого результата. И так обычно происходит, когда МИС «заточена» под продажи.

Удачных решений, объединяющих эти задачи в одной программе, на рынке пока нет. Универсализм тут приводит к тому, что обе части «объединенного» программного продукта — маркетинговая и медицинская — работают неэффективно.

Конечно, необходимо использовать маркетинговые инструменты, но они должны находиться в отдельной системе, а не быть частью МИС. Специализированные CRM-системы или программы аналитики продаж справятся с маркетинговыми задачами лучше. Такие системы можно быстро менять, не вмешиваясь в привычную работу клиники. А МИС должна по-

мочь удержать пациента и увеличить чек за счет сервиса внутри клиники.

Какая же МИС нужна «клинике будущего»?

Человек идет в клинику, когда ему плохо, и не желает тратить свое время на стояние в очереди. Пациенту не нужны «услуги по преysкуранту» — он хочет оперативно получить консультацию и лечение.

МИС не привлекает клиентов, она начинает работать, когда пациент уже в клинике.

Думайте как пациент: как ему будет удобно, комфортно и понятно. Работайте с информацией как с сервисом, ведь оперативное информирование сотрудников — это скрытые резервы продаж в клинике. Администратор и врач не должны все помнить — за это должна отвечать МИС.

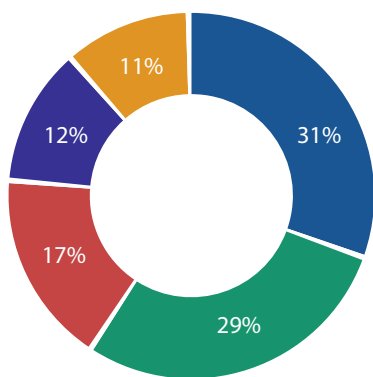
Высокий уровень сервиса, слаженная, точная и быстрая работа персонала обеспечат отдачу в виде лояльных пациентов, которые будут постоянно обращаться в эту клинику.

Фактически «МИС будущего» — это информационный портал клиники, который связывает между собой всю информацию об услугах, врачах, времени работы.

И это новый уникальный подход в развитии медицинских систем, который мы реализуем в нашей программе. МИС «ПикоМед» — оперативность и удобство оформления документов, подробное информирование и своевременные напоминания. Таким образом, наш продукт позволяет клинике развиваться, увеличивать прибыль и становиться более успешной.

На рынке существуют МИС «со стажем» и программы, разработанные недавно, — в чем разница между ними?

На что жалуются пациенты



- Недостаток информации о специализации врачей и особенностях получения услуг
- Долгое оформление документов
- Неоправданная стоимость услуг
- Длительное ожидание приема у кабинета врача
- Прочее

Нельзя стоять на месте и отказываться от нового — современные технологии открывают новые возможности. При этом нужно не забывать, что МИС — это не средство продажи, а рабочий инструмент. Главная его задача — быть быстрым и удобным для сотрудников клиники.

У МИС, следующих новомодным трендам дизайна, интерфейс красочный, яркий, динамичный, с мерцающими картинками и всплывающими окнами. Выглядит такая оболочка красиво, но порой работать с ней тяжело.

Интерфейс МИС «со стажем» отрабатывался годами, чтобы быть простым и удобным. Красота здесь вторична. Важна эргономика: быстрота, удобство и минимизация ошибок.

У программ, разработанных недавно, нет того опыта использования, какой есть у нас. У них нет отзывов тысяч пользователей, которые ежедневно по 10–12 часов «нажимают кнопки» в нашей программе. Новые программы еще не успели наработать большие базы данных, у них нет практики решения критических ситуаций — чем больше пациентов и чем новее технология, тем сложнее обеспечить стабильность и скорость работы.

Для нашей программы и других МИС с таким же опытом тысяча пользователей и миллион пациентов в базе — не проблема (даже с плохо работающим интернетом). А вот программы, разработанные недавно на новых платформах, с подобными задачами справляются не очень хорошо.

Мы анализируем особенности и потребности клиники и формируем единственное в своем роде информационное поле, позволяющее каждой клинике показать свои сильные стороны.

При выборе МИС не стоит заострять внимание только на ее новизне. Главное, выяснить, в состоянии ли она решить задачи, стоящие перед клиникой.

Каждый раз, вводя «новшества» в МИС «ПикоМед», мы исходим не из запросов моды, а думаем о целях автоматизации. И под это подбираем технологию с четким пониманием, какие задачи она позволяет решать.

Мы стараемся идти в ногу со временем, создаем для врачей и пациентов новые сервисы, выдерживая при этом баланс между старыми и новыми технологиями. Стараемся сохранить эргономику, простоту и удобство использования программы, следуя медицинскому принципу «не навреди».

Правильным ли будет решение руководителя внедрить в своей организации такую же МИС, какая успешно работает в соседней клинике или у его знакомого главврача?

При выборе МИС рекомендациями коллег пренебрегать не стоит, но нужно понимать, что у каждой клиники есть своя специфика и неповторимые бизнес-решения. Не надо бездумно копировать чью-то схему работы с пациентами. Если какая-то программа успешно функционирует в соседнем медучреждении, это вовсе не означает, что у вас она будет работать столь же эффективно.

Чтобы понять, подходит вам выбранная МИС или нет, ее нужно протестировать. Не стоит использовать для этого демоверсию. Пробный программный продукт содержит маленькую базу и запускает типовые процессы: полноценная программа в реальных условиях будет работать совершенно по-другому. Желательно договориться с поставщиком софта о пробном периоде эксплуатации. И если в ходе тестирования будет понятно, что МИС дает желаемый результат, то эта программа вам подходит.

Мы предоставляем возможность бесплатного использования МИС «ПикоМед» на срок

от одного до трех месяцев. И не просто устанавливаем нашу МИС, а внедряем ее под ключ, позволяя провести всестороннее тестирование в условиях реальной работы.

Оперативное информирование сотрудников — это скрытые резервы продаж в клинике.

Важно отметить, МИС «ПикоМед» — это уникальное комплексное решение под конкретного заказчика. Мы не тиражируем техпроцессы и не практикуем типовые подходы к построению структуры управления. Мы анализируем особенности и потребности клиники и формируем единственное в своем роде информационное поле, позволяющее каждой клинике, использующей нашу МИС, показать свои сильные стороны.

Сколько времени занимает установка вашей программы?

Установить программу МИС «ПикоМед» можно за один-два дня. Но для полноценного внедрения с анализом потребностей клиники, обучением и запуском всех технологических процессов может потребоваться несколько месяцев.

Быстрота установки — это не главное. Наша команда уникальна тем, что мы не просто продаем программу, а анализируем потребности нашего заказчика.

Мы настраиваем МИС, чтобы весь персонал был связан одной целью — качественным лечением пациента.

Клиника, в которой пациент чувствует заботу и сервис, а сотрудники могут оперативно подсказать и помочь пациенту «здесь и сейчас» — это и есть клиника завтрашнего дня.

