



MENS MENTIS

FOLYAMATKEZELÉS AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

Külföldön már számtalan egészségügyi intézmény használja a TOPdesket, Magyarországon viszont a Mens Mentis Egészségcentrum próbálta ki először a megoldást. Mindennapi feladataikról, folyamataikról és arról, hogy hogyan segíti munkájukat a TOPdesk, Draskovichné Temesfői Angélával beszélgettünk.

A Mens Mentis egy magán egészségügyi centrum; az országban egyedülállóan meddőségi endokrinológiával foglalkozik. Ebből kifolyólag a közel nyolc év alatt, amióta az intézmény megalakult, több mint húszezer páciensük lett az ország különböző részeiről és külföldről is. Sok kismama jár hozzájuk, akiket nagy odafigyeléssel, körültekintően kell támogatni, gondozni. Emellett a cukorbeteg és a gyógyszerek mellékhatásaira érzékeny pácienseket is külön kell kezelni. Nem csak személyes, de online konzultációt is folytatnak.

Fentiekből következik, hogy rengeteg – napi szinten kb. 200 – e-mailt kapnak, majd a munkaidő végétől reggelig pedig újabb 70-80 levelet.

A TOPdesk előtt minden pácienshez tartozó levelet kinyomtattak és a hozzá tartozó a papíralapú kartonba tették. El kellett dönteni, hogy milyen kategóriájú páciensről van szó, adott esetben számlát írni, azt postázni, a megfelelő orvoshoz eljuttatni, majd a szükséges lezáró regisztrációt befejezni és a kartonokat elrendezni. Ez napi 100-150 kartont jelentett. Mindezek mellett a sürgősségi sorrendre is oda kellett figyelni, és ha a páciens nem kért visszaigazolást az e-mail elolvasásáról, nem tudta megállapítani, hogy hol is tart az ügye. Így az érdeklődő telefonhívások száma is rendkívül magas volt. Ekkor már fennállt az igény egy professzionálisabb megoldásra.



Igény egy professzionális megoldásra

„Szerettünk volna automatikus választ küldeni a folyamatról, hogy hol tart egy páciens ügye, mint például ahogy a csomagküldő szolgálatok is csinálják. És itt jött a képbe a TOPdesk.”

„Az első személyes találkozás októberben volt, amikor felvázoltuk a helyzetünket, elmondtuk, hogy az intézménynek mire lenne szüksége, mik a legfőbb munkafolyamataink. Ezután nekiálltunk az egyeztetéseknek, tervezésnek. Találkoztunk a TOPdesk tanácsadójával is, aki az implementációt lebonyolította. Neki meg kellett mutatnunk minden lépést egy-egy munkafolyamaton belül, hogy pontos képet kaphasson a jelenlegi folyamatokról.”

“
**KÖNNYEN SIKERÜLT EGYMÁSRA
HANGOLÓDNI ÉS NAGYON JÓL
TUDTUNK EGYÜTT DOLGOZNI.**
”

„A TOPdesk üzembe helyezése és beállítása nagyon gyorsan zajlott, a körülbelül három hónap alatt háromszor találkoztunk személyesen. Sok mindent elég volt telefonon és e-mailen keresztül megbeszélni. Idén január 9-e óta pedig élesben használjuk a TOPdeskot és nagyon megkönnyíti a munkánkat.” – mondta Temesfői Angéla.

Az emberek általában a változásnak és az új dolgoknak ellenállnak, így a Mens Mentisnél sem ment könnyen, míg mindenki elfogadta, hogy mostantól új rendszert használnak.



„De szerintem hamar megszerették, mivel egyszerű és érthető a rendszer. Ezen kívül nagyon sok előre gyártott sablon van benne és gyakorlatilag pár kattintással saját magunknak is tudunk sablonokat készíteni.”

TOPdesk a mindennapokban

Az előző rendszerben nagy volt a hibázási lehetőség és az elmaradások száma, viszont a TOPdeskkel ez abszolút megszűnt. Minden visszakereshető és ellenőrizhető - legyen szó bejövő levelekről vagy egymás feladatairól. Így a munka mennyisége nem változott, a rá fordított idő viszont csökkent.

„Csináltunk bizonyos sablonokat, így pár kattintással kiválasztom a kategóriák közül, hogy hova tartozik, és máris a megfelelő fázisba kerül a páciens kártyája. Amint ez a folyamat megtörténik, bekerül az anyag az orvoshoz, majd ha ő válaszolt, akkor marad ránk az, hogy a kártyákat ellenőrizzük és lezárjuk. Ugyanez az eljárás a receptigénylésekkel is.”

„A pácienseknek kimenő automatikus levelek megjelenése is a TOPdeskot, mint céget dicséri. A Tanácsadóval közösen kialakítottunk egy egységes, a Mens Mentishez igazodó stílust. A használat folyamán pedig bármi észrevételünk van, a Support pillanatok alatt elintézi. Ez is nagyon szimpatikus.” ◯

Szeretne többet megtudni?

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, keressen minket bátran! Készséggel állunk rendelkezésére kérdései megválaszolásában, ingyenes demo bemutatónk során pedig első kézből tapasztalhatja meg, hogyan könnyíti meg munkáját a TOPdesk.

Elérhetőségeink

Anker köz 2-4.
1061 Budapest

Telefon +36 1 235 3070
Email info@topdesk.hu

Együttműködés Egyszerűen | **TOPdesk**