

Интервю към Очна клиника д-р Иванови

1. Какви са Вашите текущи предизвикателства при управлението на часовете и приемането на пациенти в медицинското заведение?

Отговор: Нямаме проблеми, организацията е добра.

2. Каква е Вашата текуща процедура за управление на приемането на пациенти и колко време ви отнема да организирате и поддържате тази процедура?

Отговор: Записването на часове се случва по телефон, на регистратура, и през SuperDoc. Тази организация не изисква излишно време, имаме регистратори, които се занимават с това.

3. Какви са Вашите предпочитания относно управлението на часове и календар за приемане на пациенти през системата?

Отговор: Нямам никакви определения предпочитания. Достатъчно е записването да е лесно за пациентите, и да може заетите часове да се синхронизират бързо със системата на клиниката, за да не се получава запазване на един и същи час два пъти.

4. Каква е Вашата готовност да се ангажирате с вграден чат или други средства за комуникация с пациентите и лекарите през системата?

Отговор: Имаме тази готовност. Това е още един начин да помагаме на клиентите си, което е много важно за нас.

5. Какво мислите за предоставянето на обратна връзка и резултати от прегледите в системата, с цел да бъдат лесно достъпни от потребителите?

Отговор: Мисля, че ще бъде много удобно за нашите клиенти.

6. Какъв вид обратна връзка и оценки от пациентите бихте желали да получавате и как биха Ви помогнали в управлението на медицинското заведение?

Отговор: Коментари и оценки са достатъчни. Те ни помагат да подобрим качеството ни на работа чрез мнението на пациента.

7. Как бихте процедирали, ако пациент се откаже от посещението си във Вашето медицинско заведение непосредствено преди часа си и колко често се случва това?

Отговор: Ако сме информирани по-рано, не е проблем. В такива случаи повечето пъти успяваме да го запълним с друг пациент.

8. Според Вас, би ли било полезно да бъде напомнено на пациента за прегледа 1 ден преди него, както и на деня на прегледа?

Отговор: Да, задължително.

9. Според Вас, би ли било полезно при освобождаването на по-ранен час, потребителите да бъдат уведомявани и при тяхно желание, часът им да бъде изместен?

Отговор: Да, така при тяхно желание пациентите ще могат да дойдат по-рано и да получат по-скорошно лечение. Това би била много добра функционалност на системата, тъй като ние няма как да го правим.

10. Можете ли да отделите време за добавянето на профилите на лекари, които работят в медицинското заведение?

Отговор: Да, и сега част от работата ми е да следя и поддържам профилите на лекарите ни в еквивалентна система.

11. Бихте ли се възползвали от customer support чат в случай на въпроси и проблеми при работата със системата? (Ако не, как бихте искали да се свързвате със customer support?)

Отговор: Да, смятам, че ще е удобно, ако отговорът от другата страна е бърз.

12. Колко бихте платили за лиценза на такова приложение?

Отговор: Трябва да науча още за приложението и какво точно включва заплащането на лиценза, за да Ви отговоря на този въпрос.

13. По какъв начин би Ви било най-удобно да заплатите?

Отговор: Нашият медицински център изплаща повечето си разходи по банков път, така че това би ни било най-удобно.

14. Използвате ли еквивалентна система в момента? (като например SuperDoc) Доволни ли сте от нея? (Колко струва лиценза/абонамента за системата?)

Отговор: Използваме SuperDoc и сме доволни, досега не сме имали проблеми с тази система.

15. Колко сте удовлетворени от функционалностите на сегашната система? Кой от тях считате, че са най-полезни и кои рядко използвате?

Отговор: Удовлетворени сме. Разбира се главната функционалност за записване на часове е най-важна, но също така и това да преглеждате оценките на нашите посетители. За момента не използваме възможността за записване и провеждане на онлайн консултации, но при съгласие на лекарите бихме започнали.

16. Има ли функционалности в системата която използвате сега, които смятате за ненужни или не ползвате никога?

Отговор: Както казах, това за онлайн консултациите не се използва никога от нас. Но не бих казала, че е ненужно. Като цяло не смятам, че има ненужни функционалности в системата, а просто такива, които не използваме точно ние.

17. Какви допълнителни функционалности или инструменти бихте желали да имате в подобна система, за да подобрите ефективността и удобството за вас и вашите пациенти?

Отговор: Лично не се сещам, но мисля, че някои от тези, които Вие споменахте биха били много удобни. Говоря за customer support чат, за пазенето на документи и споделянето им към лекари, както и вградения чат за обратна връзка и въпроси.