

Содержание:

- 1) Введение
- 2) Данные о сотрудниках
- 3) Алгоритм участия в опросе
- 4) Обратная связь с пациентом
- 5) Подробности работы

*Дата написания: 11 октября 2017 г.*

*Автор: Грашкин Павел Павлович*

*Внутренний телефон: 39-511*

*Почта: nn-admin@bzklinika.ru*

*Версия программы 1.0.0*

## 1) Введение

---

Программное обеспечение “LoyaltySurvey” предназначено для проведения опросов пациентов клиники. Предлагается принять участие в следующих опросах:

- Оцените качество приема у врача
- Посоветуете ли Вы нашу клинику своим друзьям и знакомым?

Данное ПО установлено на мониторах лояльности, установленных в районе регистратуры и доступно для использования всем желающим. В режиме ожидания отображается анимированная заставка:



## 2) Данные о сотрудниках

---

Для оценки качества приема у врача используются данные из МИС «Инфоклиника».

Данные о сотрудниках берутся из расписания за 30 предыдущих дней.

Исключение составляют сотрудники, у которых:

- - за все 30 дней стоит больничный или отпуск
- - в настройках учетной записи выставлен режим «Не отображать» в расписании
- - нет ни одного лечения за 30 дней

В рамках одного отделения несколько учетных записей одного доктора будут объединяться в одну. Если сотрудник ведет прием в нескольких разных отделениях, то он будет доступен для выбора в каждом отделении, где он работает.

Уволенный сотрудник исчезнет с мониторов лояльности спустя 30 дней после своего последнего рабочего дня.

Новый сотрудник появится на терминале в свой первый рабочий день.

Обновление данных происходит в автоматическом режиме без участия оператора.

Ручного добавления \ удаления сотрудников не предполагается.

Фотографии также загружаются автоматически из базы подготовленных снимков. В случае отсутствия или для обновления имеющихся необходимо обращаться в службу технической поддержки.

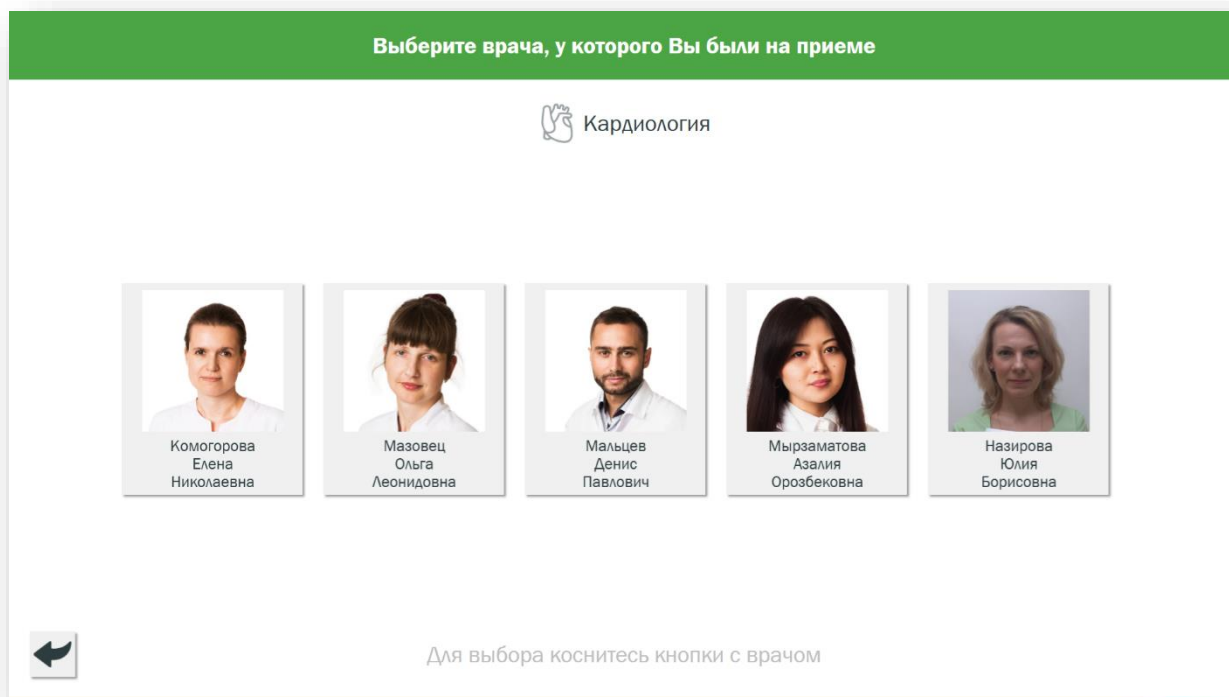
### 3) Алгоритм участия в опросе

Для участия в опросе необходимо дотронуться до экрана заставки, после чего появится окно выбора отделения. Здесь также возможно произвести поиск врача по фамилии:



Если на экране не умещается вся доступная информация, можно воспользоваться кнопками прокрутки с изображениями стрелок. Также прокрутку можно осуществить с помощью жеста пролистывания.

После выбора отделения откроется окно с выбором врача, у которого пациент был на приеме:



Найти нужного врача можно по поиску на странице выбора отделения, нажав на кнопку «Найти врача по фамилии», после чего откроется форма поиска:

Поиск врача по фамилии

Начните вводить фамилию врача

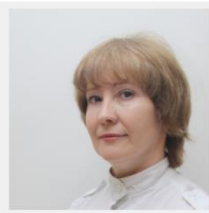
й	ц	у	к	е	н	г	ш	щ	з	х
ф	ы	в	а	п	р	о	л	д	ж	э
↑	я	ч	с	м	и	т	ь	б	ю	✕
ё	ъ	Пробел						Ввод		

Для ввода используйте экранную клавиатуру

После начала ввода текста будут отображены результаты поиска:

Поиск врача по фамилии

СМИ



Смирнова  
Лариса  
Леонидовна  
Рентген-лаборант

й	ц	у	к	е	н	г	ш	щ	з	х
ф	ы	в	а	п	р	о	л	д	ж	э
↑	я	ч	с	м	и	т	ь	б	ю	✕
ё	ъ	Пробел						Ввод		

Для выбора коснитесь кнопки с врачом

Если по введенному тексту не удалось найти сотрудника, будет отображена подсказка:

Поиск врача по фамилии

ива

К сожалению, ничего не найдено


Попробуйте изменить строку поиска

й	ц	у	к	е	н	г	ш	щ	з	х
ф	ы	в	а	п	р	о	л	д	ж	э
↑	я	ч	с	м	и	т	ь	б	ю	✕
ё	ъ	Пробел						Ввод		

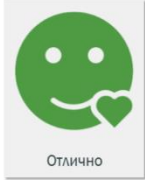
Для ввода используйте экранную клавиатуру

Выбрав врача можно будет выставить оценку приема. Для этого доступны пять уровней оценки от «Отлично» до «Очень плохо». Справа от фамилии указывается должность, которая загружается из учетной записи в МИС «Инфоклиника»:

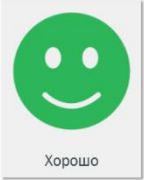
Пожалуйста, оцените качество приема у врача



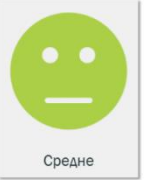
Мырзаматова Азалия Орозбековна, ФД; Врач ФД



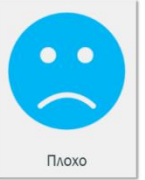
Отлично



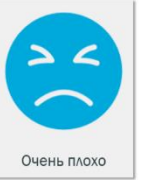
Хорошо



Средне



Плохо




Очень плохо

Для выбора коснитесь кнопки с нужной оценкой

Если же оценка была негативной, пациенту будет предложено оставить свой комментарий:

**Уважаемый пациент!**




Желаете ли Вы оставить комментарий?

✓ Да

✗ Нет

Для выбора коснитесь нужной кнопки



При нажатии кнопки «Да» появится форма для ввода текста:

**Напишите свой комментарий**

✕


(	)	'	й	ц	у	к	е	н	г	ш	щ	з	х	7	8	9
-	+	=	ф	ы	в	а	п	р	о	л	д	ж	э	4	5	6
:	;	!	⬆	я	ч	с	м	и	т	ь	б	ю	✉	1	2	3
.	.	?	ё	ъ	Пробел							Ввод		0		

Для ввода используйте экранную клавиатуру

✓ Далее

После комментария пациенту будет задан вопрос, можно ли позвонить ему для уточнения подробностей:

Уважаемый пациент!




Можно мы позвоним Вам, чтобы узнать подробности?

✓ Да

✗ Нет

Для выбора коснитесь нужной кнопки



Если пациент дает свое согласие на обратный звонок, появится форма для ввода номера телефона:

Укажите свой номер телефона, чтобы мы смогли Вам перезвонить

+7 ( ) - - -

✗

789

456

123

0✗

Для ввода используйте экранную клавиатуру

✓ Далее

Далее пациенту будет предложено оценить насколько бы он порекомендовал нашу клинику своим друзьям и знакомым по десятибалльной шкале:

Пожалуйста, оцените по десятибалльной шкале насколько бы Вы порекомендовали нашу клинику своим друзьям и знакомым?



Буду рекомендовать

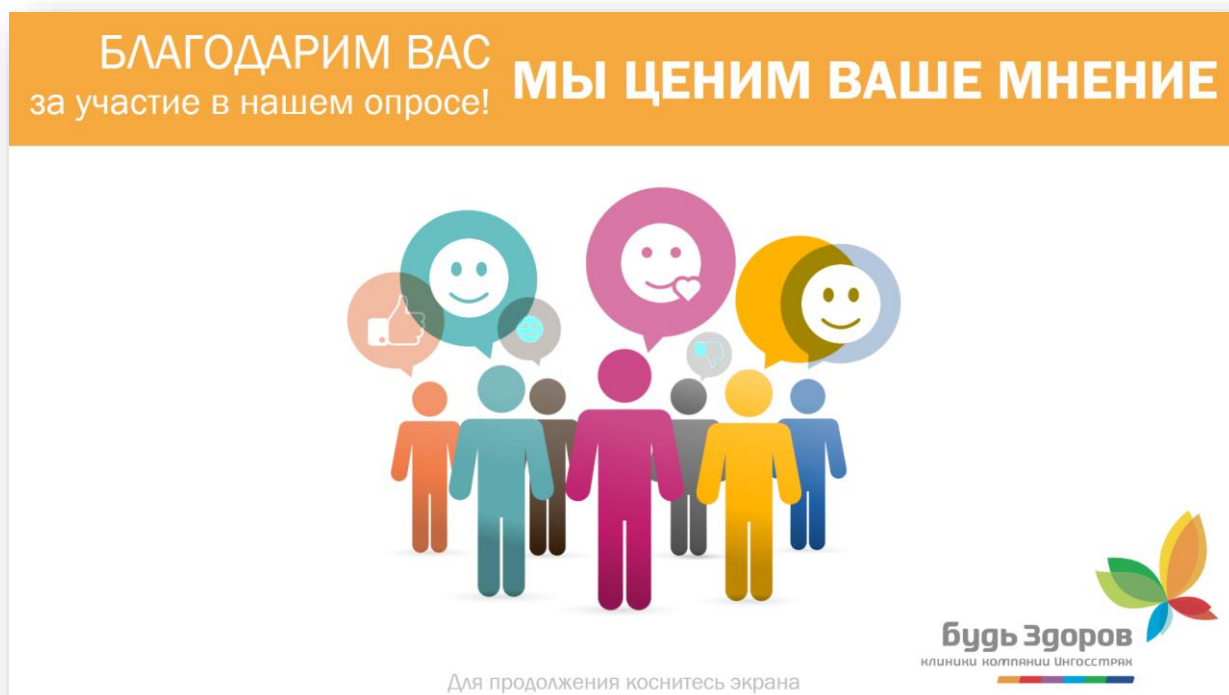
Не знаю

Однозначно нет

Для выбора коснитесь кнопки с нужной оценкой

В завершении опроса отображается форма с благодарностью за участие:

**БЛАГОДАРИМ ВАС**  
за участие в нашем опросе! **МЫ ЦЕНИМ ВАШЕ МНЕНИЕ**



Для продолжения коснитесь экрана

**Будь Здоров**  
клиники компании Ингосстрах


Пациент может продолжить участвовать в опросе и оценить качество приема у других врачей, у которых он был на приеме. В этом случае повторный опрос про рекомендацию клиники будет пропущен.



#### 4) Обратная связь с пациентом

В случае если пациент оставляет негативную оценку и оставляет комментарий, либо же соглашается на обратный звонок, приложение формирует письмо с этой информацией и отправляет на заданный в настройках список получателей.

Письмо при согласии пациента на обратный звонок выглядит следующим образом:



LoyaltySurvey <donotreply@bzklinika.ru>

Каратаева Елена Михайловна; Никитин Алексей Юрьевич; + 6

14:06

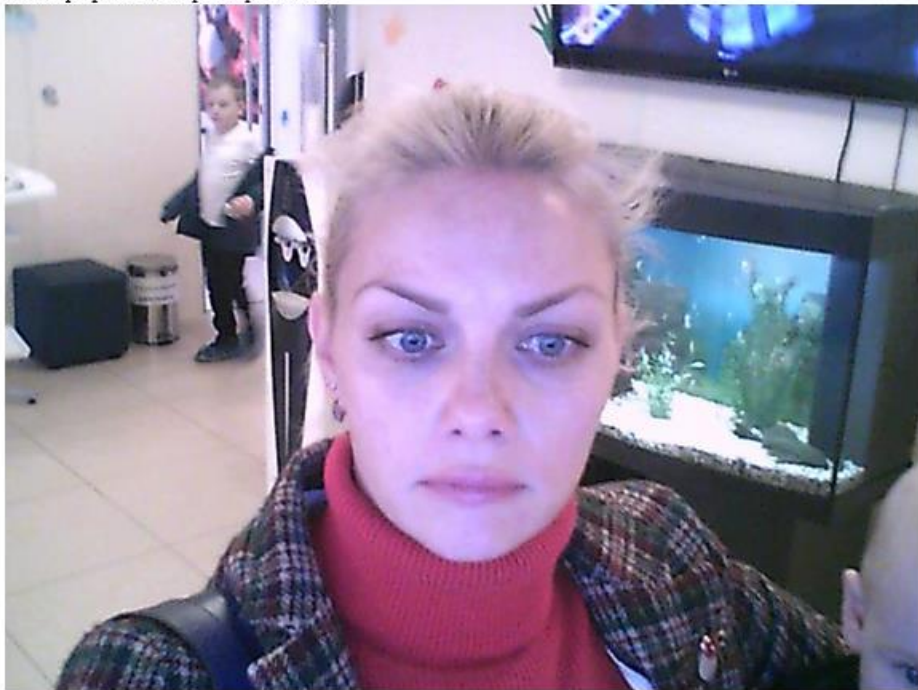
СуцевскаяДетство - обратная связь с пациентом через монитор лояльности

Вы переадресовали это сообщение 11.10.2017 14:14.

Пациент указал, что ему можно позвонить для уточнения подробностей о его негативной оценке качества приема у врача.

Врач	Бокучава Екатерина Григорьевна
Отделение	педиатрия
Оценка качества приема	Очень плохо
Комментарий	провели 40 минут перед вакцинацией.доктор даже не знает,что нужно дать согласие на вакцинацию!!!!
Номер телефона для связи	9653623282

Фотография с камеры терминала:




Это автоматически сгенерированное сообщение

Просьба не отвечать на него

Имя системы: MSSU-INFOMON-2

Если пациент отказался от того, чтобы ему позвонили, но оставил комментарий:




LoyaltySurvey <donotreply@bzklinika.ru> | Каратаева Елена Михайловна; Никитин Алексей Юрьевич; + 6 14:47

СущевскаяВзрослое - обратная связь с пациентом через монитор лояльности

Пациент оставил комментарий к своей негативной оценке качества приема у врача

Врач	Позолотина Оксана Викторовна
Отделение	стоматология
Оценка качества приема	Плохо
Комментарий	жалеет заморозку:(
Номер телефона для связи	отказался

Фотография с камеры терминала:



Это автоматически сгенерированное сообщение  
Просьба не отвечать на него  
Имя системы: MSSU-INFOMON-3

Фотография участника опроса добавляется к письму при условии, что в терминале имеется камера и она настроена корректным образом. В случае проблем с изображением необходимо обращаться в службу технической поддержки.

Если пациент согласился на то, чтобы ему позвонили, но оставил некорректный номер телефона и не оставил комментария, то в таком случае отправки письма не произойдет.

## 5) Подробности работы

---

- При длительном отсутствии нажатий на экран, приложение с любого этапа опроса возвращается на экран приветствия с заставкой.
- При нажатии на оценку качества приема у врача при наличии камеры производится сохранение изображения с камеры для возможности дальнейшего анализа.
- В программу встроен механизм для защиты от накруток оценок. В случае если один пользователь голосует несколько раз подряд за одного и того же доктора, засчитана будет только первая оценка.
- При оценке одним пользователем нескольких врачей подряд оценить насколько он порекомендует нашу клинику своим друзьям и знакомым будет предложено только один раз
- Результаты оценок сохраняются в базу МИС «Инфоклиника» и доступны для просмотра через генератор отчетов “Medreport” (имеется отдельная инструкция по формированию отчетности, запросить которую можно в отделе бизнес-анализа).
- Списки сотрудников из базы МИС «Инфоклиника» обновляются раз в сутки (в 7.00 по местному времени).

*В случае наличия вопросов \ предложений по программному обеспечению “LoyaltySurvey” просьба обращаться в отдел бизнес-анализа.*