

Zintegrowane systemy informatyczne do obsługi przychodni

Od 1 sierpnia 2017 roku zostaje wprowadzony bezwzględny obowiązek prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej pacjenta (EDM) przez jednostki służby zdrowia. Obowiązek ten dotyczy wszystkich placówek niezależnie od ich wielkości, dlatego informatyzacja dokumentacji obejmie nie tylko szpitale, ale także przychodnie lekarskie oraz prywatne gabinety medyczne.

MGR FIZ. MED.
KATARZYNA
PODGÓRSKA

Ustawa o Systemie Informatyzacji w Ochronie Zdrowia nakłada na świadczeniodawcę szereg obostrzeń dotyczących wdrażanego systemu informatycznego. Producenci oprogramowania dla jednostek służby zdrowia prześcigają się w rozwijaniu coraz to nowszych rozwiązań dla przychodni. Wciąż wiele przychodni i gabinetów lekarskich stoi przed wyborem odpowiedniego oprogramowania. Czym należy się kierować przy wyborze systemu dostosowanego do naszych potrzeb?

Modułowy system informatyczny

Należy podkreślić, że proponowane systemy informatyczne mają za zadanie ułatwić i usprawnić pracę placówki, a nie ją utrudniać. Dlatego system musi dążyć do minimalizacji wykonywanych operacji oraz do usprawnienia i zwiększenia efektywności pracy w całym POZ. Producenci systemów proponują najczęściej systemy o budowie modułowej, która pozwala menadżerowi jednostki służby zdrowia wybrać interesujący go zakres oraz dopasować produkt do indywidualnych potrzeb. W zależności od wielkości i specjalizacji placówki system informatyczny może być wyposażony w moduły do nadzorowania zaopatrzenia, rozliczania NFZ, wystawiania recept, a także w moduł komercyjny odpowiedzialny za wystawianie faktur i paragonów za przeprowadzoną usługę. Użytkownik może korzystać z gotowych szablonów oraz z indywidualnie zaprojektowanych wzorów dokumentacji stosowanych w danej placówce. Powtarzane okresowo wystawiane recepty dla danego pacjenta mogą być kopiowane z historii dokumentacji lub wybierane z dostępnej bazy leków. Ponadto standaryzacja przebiegu przeprowadzenia wizyty i utworzenia blokowego wypełniania

dokumentacji zapewnia jej kompletność i poprawne wypełnienie, niezbędne przy rozliczeniach z NFZ. Dostępne na rynku oprogramowania oferują możliwość tworzenia raportów z podziałem na rozliczenia NFZ i usługi komercyjne, a także możliwość tak istotnych informacji, jak np. liczba odwoływanych wizyt.

Najważniejsze cechy systemu

Do najważniejszych cech systemu informatycznego do obsługi przychodni i gabinetów lekarskich należą:

- elektroniczna rejestracja pacjenta z prowadzeniem kompletnego terminarza;
- obsługa różnych poradni i gabinetów specjalistycznych;
- wystawianie skierowań na badania z diagnostyki obrazowej i laboratoryjnej;
- prowadzenie zintegrowanej elektronicznej dokumentacji medycznej pacjenta (EDM);
- możliwość wymiany danych w standardzie HL7;
- możliwość podglądu obrazów DICOM z diagnostyki obrazowej;
- integracja z systemem laboratoryjnym;
- rozliczenia NFZ;
- integracja z systemem eWUŚ;
- prowadzenie usług komercyjnych (indywidualne cenniki i pakiety);
- dostęp do portalu ze strony obsługi klienta.

Ponadto do najważniejszych cech wybranego przez nas systemu powinny należeć bezpieczeństwo dostępu do dokumentacji medycznej pacjenta wraz z danymi wrażliwymi oraz ciągła możliwość rozbudowy systemu i jego dostosowanie do aktualnych wymogów prawnych. Szczególnie wymóg dostosowywania systemu do aktualnych przepisów prawa jest istotny, ponieważ nigdy nie wiemy, jakie dodat-

kowe zobowiązania nałoży na nas ustawodawca i jakie dodatkowe koszty będą wiązały się z modyfikacją systemu.

Korzyści dla pacjenta

Na wprowadzeniu elektronicznej dokumentacji medycznej skorzystają szczególnie pacjenci, którzy w obecnej sytuacji muszą pamiętać o każdorazowym przyniesieniu do lekarza swoich poprzednich wyników badań. Po wdrożeniu systemu pełna dokumentacja będzie udostępniona lekarzowi prowadzącemu. Ponadto w rozbudowanych systemach pacjent będzie miał możliwość podglądu swoich wyników oraz elektronicznego umówienia i odwoływania wizyty lekarskiej. W przypadku zastosowania systemu informatycznego zminimalizowano liczbę popełnianych błędów, takich jak nieprawidłowa rejestracja lub wydanie wyniku innej osobie. Obecnie producenci systemów dla POZ oferują produkty z rozbudowanymi mechanizmami bezpieczeństwa i autoryzacją użytkowników zapewniającą pełną ochronę danych osobowych oraz zachowanie tajemnicy lekarskiej.

Ponadto lekarz ma możliwość efektywniejszego wykorzystania czasu poświęconego na diagnostykę pacjenta ze względu na możliwość natychmiastowego podglądu wszystkich informacji o pacjencie wraz z jego pełną historią chorobową. Do dyspozycji lekarza jest szereg wzorów i szablonów dokumentów funkcjonujących w przychodni, obserwacji oraz listy schorzeń, które automatyzują przebieg całej wizyty i przypisują odpowiednią grupę chorobową. Pozwala to zaoszczędzić czas potrzebny na wypełnienie dokumentacji medycznej i przeznaczyć go na dokładniejszy wywiad medyczny oraz diagnostykę pacjenta. Minimalizacja prowadzonych czynności administracyjnych znacznie podnosi jakość przeprowadzonej procedury medycznej i wymierne korzyści dla pacjenta.

Integracja systemu z innymi współistniejącymi

W każdym przypadku wprowadzanie systemu informatycznego i projektowanie go do naszych indywidualnych potrzeb wymaga określenia stanu wyjściowego, czyli poziomu zaawansowania informatyzacji całej placówki. Ze względu na specyfikę danego kompleksu poradni lekarskich mogą już funkcjonować systemy specjalistyczne, takie jak RIS i PACS. Systemy te, służące do obsługi pracowni diagnostyki obrazowej, należy zintegrować z oprogramowaniem do nadzoru całości placówki. Pozwoli to na utworzenie kompletnej elektronicznej dokumentacji medycznej pacjenta. System RIS, służący także do rejestracji i nadzoru skierowań na badanie, powinien być skorelowany z kalendarzem ogólnym przyjęć. Dzięki modułowej budowie systemów możemy wybrać interesujący nas zakres oraz stopień integracji. Obrazy z systemu do archiwizacji wyników badań diagnostyki obrazowej mogą być bezpośrednio udostępniane przez system do gabinetu lekarza zlecającego. Pozwala to na usprawnienie prze-

prowadzanych procedur, a w przypadku opisu wskazującego na poważne schorzenie pozwala na szybkie powiadomienie lekarza prowadzącego i pacjenta.

Dostęp do systemu z perspektywy pacjenta

Na skutek coraz to większej ilości zajęć i pracy często zaniedbujemy wizyty u lekarzy. Najczęstszym tłumaczeniem jest brak czasu i długie kolejki do samego zarejestrowania się do specjalisty. Sama chęć zapisania się na wizytę do lekarza wiąże się niejednokrotnie z kilkugodzinnymi próbami połączenia telefonicznego lub z wizytą w przychodni i kolejką do rejestracji. W dobie powszechnej informatyzacji wymogiem koniecznym stała się możliwość rejestracji *online*. Pacjenci oczekują od świadczeniodawcy możliwości rejestracji poza godzinami otwarcia przychodni. Chcą szybkiej obsługi bez ograniczeń czasowych. Producenci systemów oferują możliwość tzw. e-rejestracji. Pozwala ona na wyszukanie bezpośrednio przez pacjenta dogodnego wolnego terminu. Ponadto wiele przychodni idzie o krok dalej i udostępnia w ten sposób pacjentom ich wyniki badań i opis przeprowadzonej wizyty. Dzięki temu pacjent może zawsze pobrać swoje wyniki i wrócić do zaleceń przepisanych przez lekarza. Ułatwia to komunikację pacjent – lekarz oraz usprawnia efektywność całego procesu.

Usprawnienia dedykowane dla pracowników rejestracji

Personelem danej placówki, który najbardziej odczuje wzrost efektywności przeprowadzanego procesu, są pracownicy rejestracji. Dzięki rejestracji *online* bezpośrednio przez pacjentów znacznie spadnie liczba osób obsługiwanych przez recepcję. Ograniczy to czas potrzebny na samą rejestrację i potwierdzanie wizyt. Ponadto personel już w pierwszym momencie kontaktu z pacjentem dzięki integracji z systemem eWUŚ ma pełną wiedzę na jego temat. Moduły integracyjne pozwalają na weryfikację każdego pacjenta automatycznie. Ponadto system do obsługi przychodni może udostępniać różnego typu oświadczenia i regulaminy stosowane w danej jednostce według jej specyfiki. System ułatwia pracę administracyjną oraz nadzór nad poprawną rejestracją pacjentów. System informatyczny dla przychodni przede wszystkim centralizuje prace całej przychodni. Sercem rozdzielania i nadzoru całej jednostki staje się rejestracja, która stanowi miejsce krzyżowania się interesów pacjenta i personelu medycznego.

Diagnostyka laboratoryjna

Jedną z najczęściej wykonywanych procedur jest diagnostyka laboratoryjna według wskazań lekarza. Szczególnie w małych przychodniach nie jest ona realizowana przez personel danej jednostki, a oznaczenia i weryfikacja przez analityka przebiegają w zewnętrznej firmie zajmującej się tylko diagnostyką laboratoryjną. Dzięki dużemu zaawansowaniu ▶

► informatycznemu prywatnych laboratoriów możliwa jest integracja z systemem przychodni. Dzięki przesyłaniu wyników badań przez laboratorium do elektronicznej dokumentacji pacjent może mieć do nich dostęp *online*. Ponadto w systemie mogą być zaimplementowane dwa cenniki usług diagnostyki laboratoryjnej – cennik służący do rozliczeń z NFZ i rzeczywisty koszt badania poniesiony przez placówkę oraz cennik usług komercyjnych w przypadku gdy badanie zostaje opłacone przez pacjenta. Należy jednak pamiętać, że usługa ta jest w dużej mierze zależna od możliwości laboratorium, z którym placówka ma podpisaną umowę na wykonywanie badań.

Statystyka, analiza i raporty

W zaawansowanych systemach informatycznych są także możliwe do udostępnienia moduły pozwalające na tworzenie raportów i analizę statystyczną. Personel administracji przychodni może tworzyć raporty w różnych konfiguracjach w zależności od potrzeb. Możliwa jest zarówno analiza pracy lekarzy i pielęgniarek, jak i ilości zużytych materiałów jednorazowego użytku. Wszystko to służy zwiększeniu wydajności pracowników. Minimalizacja niepotrzebnych czynności pozwala zaoszczędzić czas i poświęcić go na inne efektywniejsze działania. System pozwala także na tworzenie raportów niezbędnych do rozliczeń przeprowadzonych procedur z NFZ.

Szablony

Każdy system informatyczny wymaga zaimplementowania indywidualnych szablonów stosowanych w określonej przychodni. Digitalizacja papierowej dokumentacji medycznej wymaga także zaprojektowania na przyszłość wzorów dokumentów, recept, raportów oraz regulaminów. Pozwala to na zachowanie spójności pomiędzy dotychczasową dokumentacją prowadzoną w sposób tradycyjny oraz z elektroniczną dokumentacją medyczną pacjenta, której wymóg prowadzenia będzie bezwzględny od sierpnia 2017 roku. Ponadto zastosowanie szerokiej gamy szablonów usprawnia pracę całego personelu i pozwala na efektywniejsze wykorzystanie czasu pracy. Także recepty wypisywane na komputerze stały się czytelne, co pozwala na uniknięcie pomyłek przy wydawaniu leku przez farmaceutę.

Korzyści marketingowe

W dobie powszechnej informatyzacji przyzwyczailiśmy się, że większość procedur wykonywanych w codziennym życiu przeprowadzamy *online*. Obsługę bankową, media oraz zakupy przeprowadzamy poprzez dostęp do internetu. Wszystkie opisane udogodnienia dla pacjenta, takie jak dostęp do e-rejestracji i wyników badań, są także zabiegiem marketingowym służącym do zwiększenia liczby pacjentów chcących leczyć się w naszej przychodni czy gabinecie lekarskim. Większa liczba pacjentów to większe przychody dla jednostki. Działający sprawnie

system gwarantuje, że pacjenci będą chętniej wracać do miejsca, które zapewnia nowoczesne i wygodne leczenie.

Wsparcie techniczne

Na co należy jeszcze zwrócić uwagę, wybierając system skrojony do naszych potrzeb? Przede wszystkim na pomoc techniczną, która w codziennej pracy będzie usuwała, szczególnie na początku, wszystkie nieprawidłowości oraz dopasowywała możliwości poszczególnych modułów do naszych potrzeb i specyfiki pracy w specjalistycznych gabinetach lekarskich. Należy pamiętać, że wybór systemu dla placówki, która nigdy nie stosowała żadnego tego typu rozwiązania i jej stopień informatyzacji jest znikomy, będzie trudny do określenia na etapie projektowania. Dlatego w podpisanej umowie powinna znaleźć się klauzula dotycząca wsparcia technicznego i możliwości rozbudowy systemu na każdym etapie wdrożenia. Pozwoli to uniknąć nieporozumień oraz przewidzieć ewentualne dodatkowe koszty nieuwjętych modułów, a wdrożenie systemu pozwoli przeprowadzić w płynny sposób.

Oszczędności na informatyzacji przychodni

Mimo że oferowane na rynku systemy nie należą do najtańszych, możemy spróbować zaoszczędzić na ich wdrożeniu. Dobór odpowiednich modułów nie tylko unowocześnia pracę przychodni, ale także usprawni pracę i efektywność wykorzystania personelu. Dzięki minimalizacji wykonywanych procesów przez personel medyczny możliwa jest eliminacja takich błędów, jak rejestracja kilku osób na jedną godzinę do tego samego lekarza. Jednak należy pamiętać, że trudno jest mówić o orientacyjnych kosztach wdrożenia systemu informatycznego w rozumieniu globalnym. Każda z przychodni ma swoją specyfikę pracy oraz stopień zainformatyzowania. Obie te cechy znacznie wpływają na ostateczne koszty wprowadzenia systemu i warto, żeby były rozłożone w czasie. Należy pamiętać, że dodatkowe moduły do prowadzenia procedur komercyjnych oraz zwiększenie atrakcyjności przychodni dzięki kompleksowej obsłudze pacjenta *online* należą do najdroższych, ale także najbardziej rentownych.

Nieunikniona informatyzacja

Wymóg prowadzenia elektronicznej dokumentacji medycznej, a także możliwość rozliczania przeprowadzanych procedur medycznych z NFZ sprawiły, że informatyzacja nawet małych przychodni i pojedynczych gabinetów lekarskich stała się nieunikniona. Niestety łączy się to często z dużymi kosztami wdrożenia systemu w przypadku rozbudowanych kompleksów poradni i małego stopnia zaawansowania dotychczasowej informatyzacji. Należy wtedy do kosztów samego oprogramowania doliczyć cenę infrastruktury sieci informatycznej, komputerów i tabletów. □