



15 lat  
**TRON** TEAM  
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM

# GATEway

Nowoczesna rejestracja  
dla nowoczesnej przychodni POZ



**Przychodnia**  
**Lekarza Rodzinnego**



**OPIS SYSTEMU DLA PRZYCHODNI POZ**



# Główne cechy systemu



## Szybka rejestracja pacjentów

Dzięki call center wzrasta liczba odebranych telefonów od pacjentów oraz skróceniu ulega czas pojedynczej rozmowy. Call center to więcej zadowolonych pacjentów w krótszym czasie.



## Kolejkowanie połączeń

Połączenie nie zostanie odrzucone, gdy linia jest zajęta, a pacjent oczekujący na połączenie zostanie informowany o miejscu w kolejce.



## Bezpieczeństwo danych

System GATEway instalowany jest na dedykowanych serwerach wirtualnych, do których dostęp jest tylko z infrastruktury przychodni POZ. Dzięki temu wszystkie wrażliwe dane pacjentów oraz nagrania rozmów przechowywane są w sposób bezpieczny.



## Wiele kanałów komunikacji

Kontakt z pacjentem za pomocą różnych narzędzi: telefon, SMS lub email. Dzięki temu możliwe staje się szybkie powiadomienie o zmianach, odwołaniu lub potwierdzeniu wizyty.



## Szybka i prosta implementacja

System GATEway może być podłączony do dowolnej centrali telefonicznej lub operatora telekomunikacyjnego. Jeżeli natomiast chcecie Państwo nowy numer kontaktowy, też występuje taka możliwość.



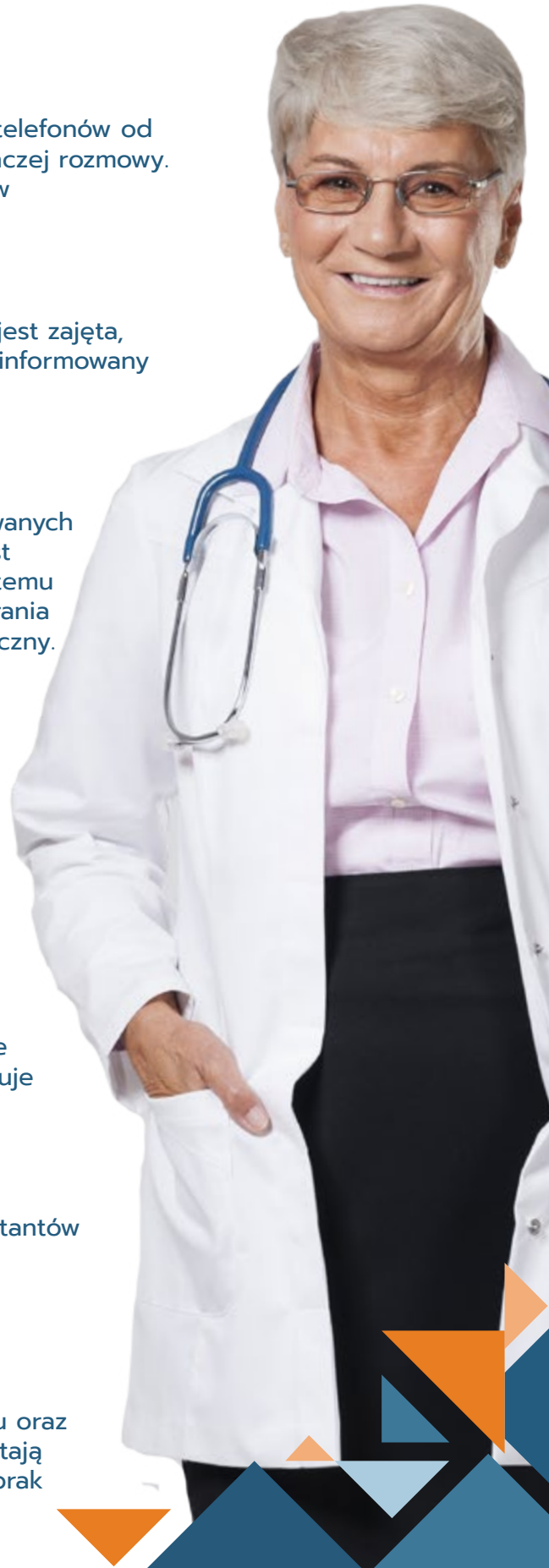
## Monitoring prowadzonych rozmów

Stały monitoring i nagrywanie rozmów konsultantów pomagają w szybkim rozwiązaniu sytuacji konfliktowych z pacjentem lub personelem.



## Poprawa wizerunku placówki

Wprowadzenie ujednoczonych zasad kontaktu oraz bezproblemowa komunikacja z rejestracją zostają docenione przez pacjentów. Brak kolejek to brak skarg oraz złych opinii.





# Konsola Rejestratorki



## Skrypty (podpowiedzi)

Dokumenty zawierające informacje o przychodni lub rozporządzenia dykcji dostępne w jednej zakładce - przyspieszają proces rejestracji.



## Automatyczne odbieranie połączeń

Koniec z podnoszeniem słuchawki! Połączenia są automatycznie odbierane przez system i kierowane do pracownika, który w danej chwili może przeprowadzić rejestrację.



## Schemat szybkiego odwoływania wizyt

Odpowiednia konstrukcja SMS-ów umożliwia szybkie powiadomienie pacjentów o zmianach, odwołaniu lub potwierdzeniu wizyty.



## Elastyczny sposób realizacji połączeń wychodzących

Dopasowanie sposobu wydzwaniania pacjentów (automatycznie / manualnie) w zależności od ich liczby umożliwia dostosowanie do natężenia połączeń wykonywanych przez pacjentów.



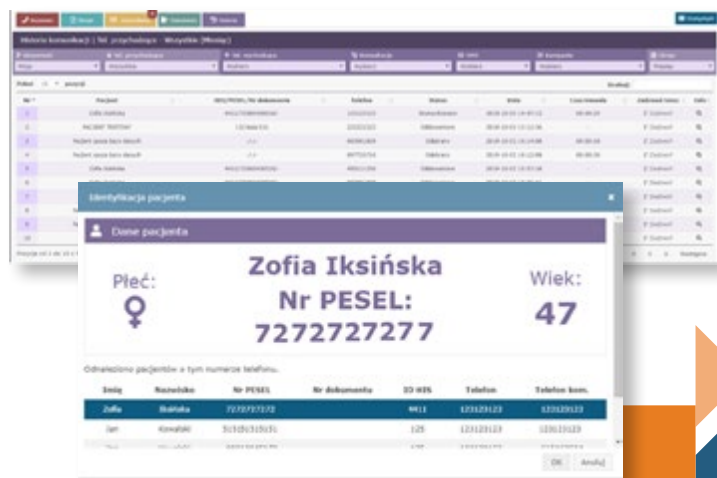
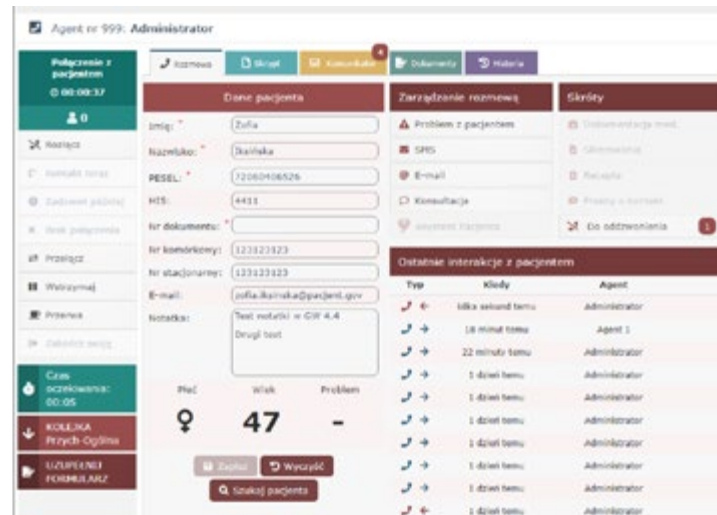
## Archiwum komunikacji z pacjentem

Zebrane w jednej zakładce pełne archiwum komunikacji z pacjentem (wykaz połączeń oraz wysłanych SMS-ów) pozwala pracownikom na indywidualne podejście do pacjenta



## Większa efektywność pracy

Identyfikacja rozmówcy po numerze telefonu ułatwia odnalezienie jego danych oraz podjęcia właściwych działań przez pracowników rejestracji.





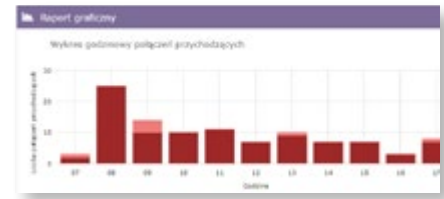


# Konsola Kierownika



## Raportowanie

Rozbudowane narzędzie monitorujące ruch telefoniczny i zbierające najważniejsze statystyki o pracy rejestracji telefonicznej. Wiele możliwości konfiguracji i dostosowania do bieżących potrzeb.



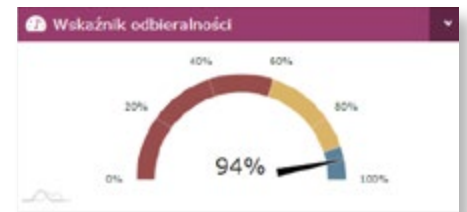
## Szybki odsłuch nagranych rozmów

Dostępne w jednej zakładce Archiwum Nagrań ułatwia szybkie odnalezienie pliku z nagraniem rozmowy, co umożliwia sprawne rozwiązanie sytuacji konfliktowych.



## Panel kontrolny

W jednym miejscu zebrane wszystkie najważniejsze informacje z bieżącego okresu umożliwiają łatwe monitorowanie pracy oraz reagowanie w sytuacjach nietypowych.



## Kampanie telefoniczne, SMS-owe i mailowe

Umożliwiają szybkie powiadomienie dużej liczby pacjentów o wizytach / poradach w placówce, a także zachęcenie do udziału w prowadzonych przez placówkę akcjach zdrowotnych i edukacyjnych.



## Wewnętrzny komunikator

Funkcja wysyłania wiadomości oraz czatu jest doskonałym sposobem na natychmiastowe powiadomienie pracowników o wprowadzanych zmianach w zasadach rejestracji pacjentów.



## Monitoring czasu pracy

W oparciu o modele matematyczne system generuje raporty efektywności działań poszczególnych pracowników rejestracji oraz podpowiada, jak przygotować najbardziej optymalne grafiki pracy.





# IRON<sup>TEAM</sup> Szkolenia Online

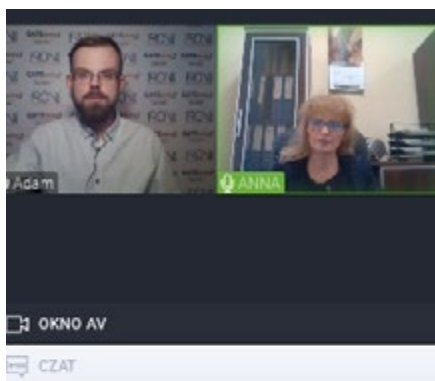
Prowadzone dla przychodni, które zdecydowały się na wdrożenie systemu telefonicznej rejestracji medycznej GATEway.

Odbývają się na platformie online umożliwiającej pracę na prezentacji oraz dyskusji z uczestnikami.

Podstawowy moduł „Komunikacja z pacjentem” rozdzielony jest na 4 bloki tematyczne, z których każdy zajmuje 1 godzinę zegarową. Czas realizacji bloków dostosowany jest do możliwości przychodni.

Odbývają się w grupach do 15 osób, co zapewnia możliwość zadawania pytań oraz zaangażowania w szkolenie każdego uczestnika.

Uczestnicy otrzymują darmowe egzemplarze podręczników „Komunikacja z pacjentem. Teoria i praktyka” oraz „Pacjent w Centrum Uwagi”.



IRON<sup>TEAM</sup> — Złotna schematu obsługi pacjenta w dobie pandemii

### Komunikat głosowy lektora przed rejestracją na badanie

Całość 3 minuty 33 sekundy 🎵

- 1 Zakres i przebieg badania
- 2 Możliwe ryzyko i skutki uboczne
- 3 Zgody formalnoprawne

IRON<sup>TEAM</sup> — Asertywna postawa w rozmowie z pacjentem

### Asertywne techniki w rozmowach trudnych

- ✓ wyciszenie emocji  
*„Rozumiem pana zdenerwowanie, dziękuję za zgłoszenie tej sprawy, proszę powiedzieć, jak mogę pomóc?”*  
*„Przepraszam za tę sytuację. Wiem, że może to być dla pani trudne. Proszę powiedzieć szczegółowo, co się stało.”*
- ✓ technika zdartej płyty  
*„Jak już mówiłam, nie mamy wolnych terminów tego dnia. Niestety nic na to nie poradzę, nie zależy to ode mnie.”*



# 15 lat doświadczenia w szkoleniu komunikacji z pacjentem



## Główne tematy:

- Zasady kontaktu telefonicznego
- Głos narzędziem pracy
- Komunikacja wewnętrzna placówki



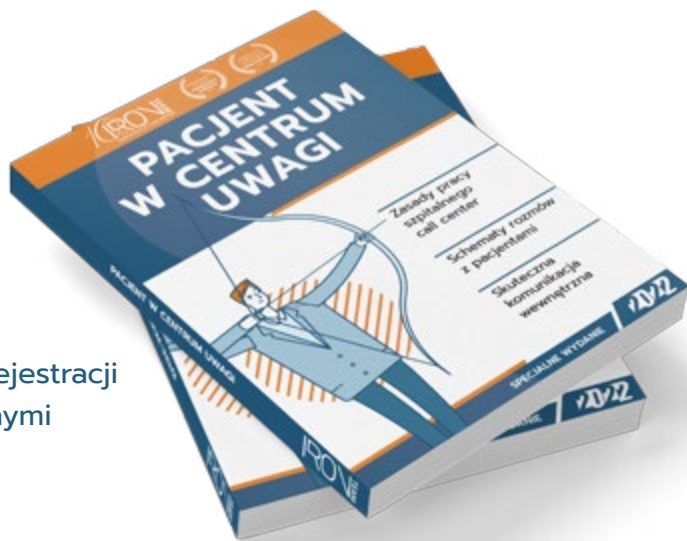
## Nowości:

- Schematy rozmów telefonicznych w rejestracji
- Przykłady rozmów z pacjentami trudnymi
- Zasady pracy szpitalnego call center



## Teksty specjalne:

- Karolina Witkowska z Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala im. dr Wł. Biegańskiego w Łodzi „Analiza danych, a zarządzanie zespołem rejestracji”
- Anna Albinia z Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Kraśniku „Telefoniczna rejestracja call center w SPZOZ w Kraśniku”







# 15 lat doświadczenia w szkoleniu komunikacji z pacjentem



## Główne tematy:

- Zasady skutecznej komunikacji
- Typologia pacjentów
- Postępowanie w sytuacjach trudnych



## Nowości:

- Rozmowa z rodziną i bliskimi pacjenta
- Komunikacja niewerbalna
- Stres i metody radzenia sobie z nim



## Teksty specjalne:

- dr Marcin Śliwka, Centrum Zarządzania Ryzykiem Medycznym MedRisk „Realizacja prawa osoby upoważnionej do informacji o stanie zdrowia pacjenta na odległość”
- Dawid Chwiałkowski, Centrum Zarządzania Ryzykiem Medycznym MedRisk „Identyfikacja pacjenta w placówce leczniczej w świetle przepisów o ochronie danych osobowych”





# Schemat wdrożenia systemu

1

## Zmiana procesu obsługi pacjenta

Każdy podmiot medyczny ma własne potrzeby i wymagania. Rozpoznajemy indywidualne wymogi Klienta i dostosowujemy do nich nasze rozwiązania. W efekcie każdy pacjent, niezależnie od wielkości i profilu działalności szpitala, jest w stanie uzyskać szybki i łatwy kontakt.

2

## Szkolenie z komunikacji

System szkoleń personelu rejestracji medycznej jest integralną częścią naszych rozwiązań. Na przeprowadzanych warsztatach przekazujemy informacje dotyczące obsługi systemu GATEway, a także wiedzę o kontaktach z pacjentem i zasadach rozmowy telefonicznej.

3

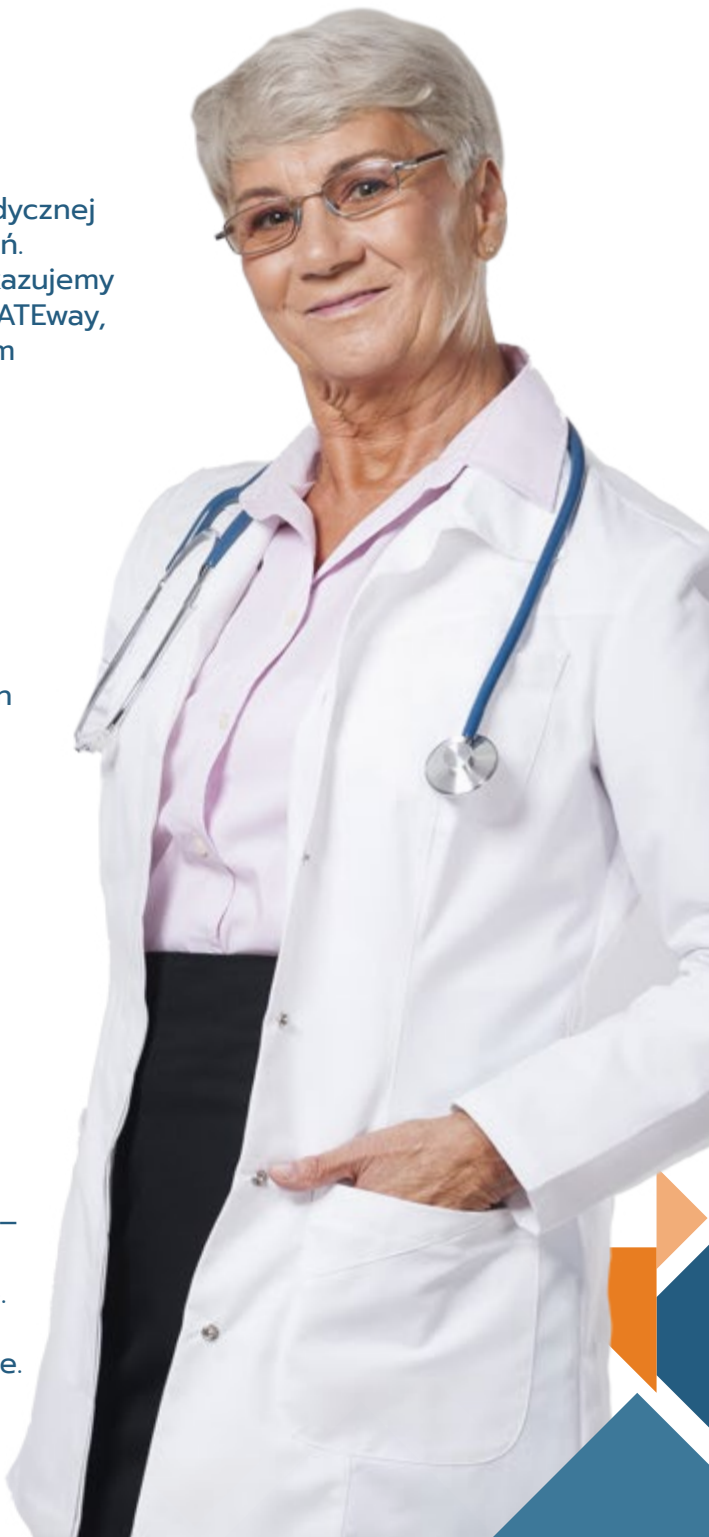
## Wdrożenie systemu

Kompleksowe wprowadzenie zaproponowanych usprawnień oraz zmian w telefonicznej rejestracji pacjenta. Instalacja systemu GATEway oraz konfiguracja ustawień dostosowanych do potrzeb Klienta. Stworzenie spójnej strategii komunikacji obejmującej wiele kanałów kontaktu.

4

## Monitoring wyników pracy call center

Dwa tygodnie od wdrożenia Call Center – to wystarczający czas, aby pracownicy rejestracji podjęli pełnowymiarową pracę. Nie pozostawiamy jednak w tym momencie naszego Klienta samemu sobie. Monitorujemy i przedstawiamy efekty jego działań w cyklicznych raportach.







# Klienci IRON TEAM



1 Centrum Onkologii im. prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy



2 Instytut Matki i Dziecka w Warszawie



3 Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o. w Radomiu



4 Gamma Knife w Warszawie



5 Mazowiecki Szpital Wojewódzki im. św. Jana Pawła II w Siedlcach Sp. z o.o.



6 Szpital Specjalistyczny im. Stanisława Staszica w Pile



7 Mazowiecki Szpital Bródnowski w Warszawie Sp. z o.o.



8 Świętokrzyskie Centrum Onkologii w Kielcach



9 Radomskie Centrum Onkologii im. Bohaterów Radomskiego Czerwca 76'



10 Szpital Wojewódzki im. Jana Pawła II w Belchatowie



11 Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie. Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Gliwicach



12 Katowickie Centrum Onkologii w Katowicach



13 Szpital Specjalistyczny w Brzozowie Podkarpacki



14 Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyślu



15 Wojewódzki Szpital w Białej Podlaskiej



16 Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny nr 4 w Lublinie



17 Szpital Puławy - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej



18 Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii w Łodzi



19 Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku



20 Zachodniopomorskie Centrum Onkologii w Szczecinie



21 Centralny Szpital Kliniczny



22 Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego



23 Szpital Kliniczny Dzieciątka Jezus



24 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Lublinie



25 Podkarpackie Centrum Chorób Płuc w Rzeszowie



26 Nu-Med Specjalistyczny Szpital Onkologiczny Tomaszów Mazowiecki



27 Międzyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie



28 Centralny Szpital Kliniczny MSWiA w Warszawie



29 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Janusza Korczaka w Słupsku



30 Instytut Kardiologii im. Prymasa Tysiąclecia Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Warszawie



31 Radomski Szpital Specjalistyczny im. dr. Tytusa Chałubińskiego



32 Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze



33 Kliniczny Szpital Wojewódzki Nr 1 im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie



34 Szpitale Pomorskie Sp. z o.o.



35 Górnośląskie Centrum Zdrowia Dziecka im. św. Jana Pawła II



36 SZPITAL KLINICZNY im. ks. Anny Mazowieckiej w Warszawie



37 Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego



38 Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie



39 Wielospecjalistyczny Szpital Wojewódzki w Gorzowie Wlkp.



40 Szpital Specjalistyczny im. H. Klimontowicza w Gorlicach



41 Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Krasnymstawie



42 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 4 w Bytomiu



43 Zespół Opieki Zdrowotnej w Bolesławcu

# GATEway

Najlepsze medyczne  
call center

## Szpitala, które nam zaufały:



• Obsługują telefonicznie **1** punkcie kontaktu wszystkich pacjentów w

• Skróciły kolejki pacjentów **do rejestracji**

• Brak problemu **skarg pacjentów**

• Odbierają średnio **850%** wszystkich telefonów

**IRON** TEAM  
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



IRONteam Sp. z o.o.  
ul. Marszałkowska 17 lok. 27  
00-628 Warszawa

REGON 141370868  
NIP 527 257 09 49  
KRS 0000300750



tel. (22) 1 200 200

info@ironteam.pl  
www.ironteam.pl

www.facebook.com/ironteampl