

## Pokročilá komunikace s pacienty na klinice Reprofit

[Případová studie]

### Představení zákazníka



*Reprofit* je největší klinikou reprodukční medicíny v České republice. Byla založena v roce 2006 a díky svým výsledkům se stala jedním z nejnavštěvovanějších a nejuspěšnějších center nejen v Česku, ale i v celé Evropě.



Za účelem pomoci neplodným párům k početí zdravého dítěte, lékaři kliniky doporučují nejvhodnější metody asistované reprodukce bez zbytečného finančního i časového zatížení.

Základem firemní politiky *Reprofitu* je především vstřícný a citlivý přístup ke všem pacientům, kteří přicházejí z Česka i ze zahraničí. Jejich dlouhodobá spokojenost je klíčová.

Vždy zde potkáte vysoce odborný tým lékařů, embryologů a andrologů i příjemný podporující přístup zdravotních sester a koordinátorů.

Klinika *Reprofit* poskytuje veškeré dostupné metody léčby neplodnosti i spoustu doplňkových služeb. Její hlavní konkurenční výhodou je především návaznost jednotlivých odborností a vysoce specializované činnosti. Klinika disponuje vlastní laboratoří, moderní kryobankou, velkým operačním sálem, menšími zákrovými sály i lůžkovou částí.



Cílem kliniky je poskytovat pacientům tu nejkvalitnější lékařskou péči. Proto se zde zaměřují na základní i aplikovaný výzkum a do praxe zavádějí nejmodernější metody a technologie, což umožňuje neustálé zlepšování výsledků léčby neplodnosti.



S klinikou *Reprofit* spolupracuje několik desítek odborníků z celého světa a díky tomu zde zefektivňují přípravu i léčbu pacientů z jiných zemí. Běžně komunikují v 8 jazycích.

V *Reprofitu* si zakládají na otevřené komunikaci, pozitivním přístupu a individuálním nastavení léčby. Uspokojení všech potřeb a požadavků klientů je zde na prvním místě. Ať už se jedná o péči lékařů či administrativních pracovníků.

## Jak zde nový komunikační systém pomáhá?

### Popis řešení

Na klinice je instalována pobočková telefonní ústředna Panasonic KX-NS1000 společně se systémem IP telefonů umožňujících propojení dvou vzdálených lokalit v Brně a Ostravě. Stolní telefony koordinátorů jsou doplněny Bluetooth náhlavními soupravami pro možnost volných rukou. Ústředna je vybavena GSM modulem pro odesílání SMS zpráv a funkcí pro nahrávání hovorů. Celý systém je doplněn o software ANTS CTI, který umožnil propojení telefonního systému s informačním systémem kliniky. Řešení poskytuje pokročilou komunikaci s pacienty i mezi pracovníky kliniky navzájem:



### 4 hlavní výhody nového komunikačního systému:

#### 1. Propojení komunikačního a informačního systému

Díky propojení telefonní ústředny s informačním systémem Reprofitu došlo k usnadnění práce koordinátorů.

Každý pacient má na klinice svého osobního koordinátora, který jej provází během celé léčby. Nyní mají koordinátoři při telefonické komunikaci s klienty snadno k dispozici kartu pacienta se všemi potřebnými informacemi. Již při vyzvánějícím hovoru se na displeji jejich PC ukáže informační okno se jménem volajícího pacienta, s údaji, kdy klient volal na kliniku naposledy či s kým zde hovořil.

V informačním okně se objeví také všechny dříve zaznamenané poznámky a další potřebné informace. Koordinátoři si také mohou snadno otevřít kompletní kartu pacienta. Komunikace s volajícími klienty tak může probíhat profesionálně a efektivně.

*„Nejvíce nám pomáhá těsné propojení ústředny s naším informačním systémem. Díky tomu máme úplný přehled o tom, kdo volal i kdo právě volá. V databázi pacientů tak rovnou vidíme, kdy nám pacient volal, kdy jsme mu naopak volali my, a to včetně zmeškaných hovorů. Naši pracovníci si mohou při příchozím hovoru rovnou zobrazit jméno pacienta, který volá a otevřít si jeho zdravotní dokumentaci ještě dříve, než zvednou sluchátko.“*

**Říká Mgr. Vít Hubinka, manažer kvality**

## **2. Automatické rozesílání SMS upozornění pacientům**

Součástí telefonní ústředny je i GSM modul, který umožňuje automatické rozesílání SMS upozornění v návaznosti na stavy zaznamenané v informačním systému u jednotlivých klientů. Pacienti tak mohou dostávat například SMS připomínky, na kdy jsou objednání k lékaři.

*„Nové řešení nám umožnilo zavést systém automatického připomínání termínů objednání k lékaři pro naše pacienty prostřednictvím SMS.“*

**Říká Mgr. Vít Hubinka, manažer kvality**

## **3. Nahrávání hovorů**

Telefonní systém umožňuje také nahrávání hovorů. Pracovníci na klinice běžně komunikují v několika jazycích s odborníky a pacienty z celého světa. Oceňují zde proto možnost zaznamenání a opětovného přehrání telefonátů a ověření si termínů a dat, které v rozhovorech zazněly.

## **4. Integrace více lokalit do jednotného komunikačního celku**

Díky IP technologii došlo k propojení pracovišť v Brně a Ostravě do jednotného komunikačního celku. Na centrále v Brně je instalována pobočková telefonní ústředna Panasonic KX-NS1000, která je propojena s pobočkou v Ostravě pomocí IP telefonů umístěných v této lokalitě. Jednotný systém umožňuje IT manažerovi jeho centrální správu. Zaměstnanci si mezi lokalitami mohou volat zdarma a přepojovat i distribuovat hovory volně napříč lokalitami a potřebnými pracovníky.

Nový komunikační systém podpořil práci koordinátorek i snahu všech pracovníků kliniky poskytovat pacientům maximální možný servis.



*Poskytuje komplexní řešení pro Vaši Komunikaci & Dokumenty. Řešení integrovaná se softwarem vyvíjeným dceřinou společností ANTS s detailní znalostí českého trhu a potřeb zákazníků. Řešení pro rozvoj Vaší organizace. Jsme autorizovaným prodejcem kancelářské a telekomunikační techniky Panasonic a Konica Minolta s tradicí od roku 1991. Podstatou naší filosofie je poskytování služeb na takové úrovni, abyste se nemuseli zabývat záležitostmi s technikou souvisejícími a mohl se plně soustředit na svoji vlastní činnost.*

**STAND**  
MEZI VÁMI A TECHNIKOU

**Komunikace  
& Dokumenty**

STAND CZ spol. s r. o.  
OLOMOUCKÁ 9  
618 00 BRNO

TEL.: +420 544 503 100  
GSM: +420 777 735 100  
FAX: +420 544 503 119  
MAIL: STAND@STAND.CZ  
WEB: WWW.STAND.CZ



**800 400 486**  
VOLEJTE ZDARMA