



# Система управления потоками пациентов для медицинских учреждений



# О системе

## **WeFlow - многофункциональная система для управления потоками посетителей:**

- уменьшает время ожидания для пациентов и повышает эффективность процессов обслуживания,
- оптимизирует нагрузку на врачей и медсестёр, занятых в приёме пациентов,
- повышает комфорт для пациентов во время ожидания приёма и в процессе приёма,
- предоставляет аналитические данные для повышения эффективности работы и качества обслуживания пациентов

Система может быть установлена как автономное решение в медицинском учреждении, в ЦОД Заказчика или как облачный сервис. Функциональность системы может неограниченно расширяться по согласованию с Заказчиком.



# Решаемые проблемы

---

Система WeFlow эффективно решает типичные проблемы, с которыми сталкивается медицинское учреждение при приёме пациентов:

- простая и понятная логика работы системы и наглядное информирование **снижают напряжённость и вероятность конфликтов среди пациентов в очереди,**
- эффективное распределение пациентов по врачам при проведении диспансеризации и профосмотров **значительно ускоряют прохождение всех осмотров,**
- равномерное распределение нагрузки на врачей **снижает уровень стресса и улучшает условия труда специалистов,**
- система анализирует время приёма каждого пациента и **позволяет выявить проблемные места в обслуживании пациентов.**

Результат использования системы:

- повышение эффективности работы учреждения,
- повышение комфорта и удовлетворённости пациентов,
- улучшение условий для врачей и медсестёр,
- увеличение лояльности посетителей и специалистов.

# Профосмотры

---

## Особенности решения

Отличие управления потоками пациентов при проведении медицинских осмотров от классической электронной очереди – в необходимости **записи каждого пациента в очередь сразу к нескольким специалистам.**



### **Индивидуальный подход**

Каждому пациенту может быть назначен свой список врачей для посещения,



### **Минимальные задержки**

Время ожидания для каждого пациента - минимально возможное, а сами пациенты равномерно распределяются по кабинетам,



### **Оптимизация работы врачей**

Время врачей также используется максимально рационально,



### **Максимальная доступность**

Постановка пациента в электронную очередь очень простая, а само использование системы интуитивно понятно для всех: пациентов, регистратуры и врачей.

# Профосмотры

## Начало визита

1

Пациент встаёт в очередь в регистратуру одним из способов:

- получает талон на **терминале самозаписи**,
- сканирует на своём смартфоне QR-код и получает **виртуальный талон**,
- подходит сразу в регистратуру.

В регистратуре пациент получает **RFID-браслет** с номером.

Для упрощения и ускорения обслуживания пациентов в регистратуре используются шаблоны, позволяющие автоматизировать и ускорить запись пациента к врачам в зависимости от возраста, пола и профессии.

### Прием врачей

Кабинет  
№110

51 Кабинет  
№112

Кабинет  
№114

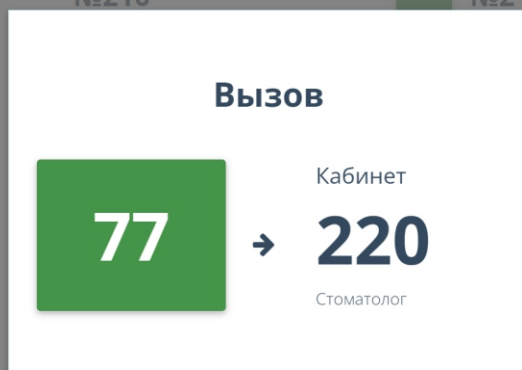
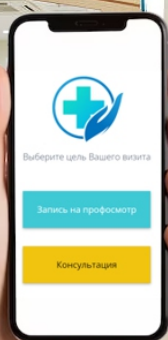
Кабинет  
№116

Кабинет

Кабинет  
№210

18 Кабинет  
№212

Кабинет  
№214



### Ожидание в очереди

2

17

22

26

30

32

35

41

44

48

53

61

68

78

111

# Профосмотры

## Прохождение врачей

2

Во время прохождения осмотра система вызывает пациента на приём к свободным врачам, что позволяет равномерно распределять нагрузку на специалистов и экономить время пациентов.

**Уведомление о вызове** отображается на экранах и на смартфоне пациента, может быть озвучено голосом.

Алгоритмы WeFlow позволяют проложить **оптимальный маршрут пациента** от врача к врачу, отдавая приоритет ближайшим кабинетам, что дополнительно ускоряет прохождение осмотра.



### Прием врачей

Кабинет №110	Кабинет №112	Кабинет №114	Кабинет №116
Кабинет №207	Кабинет №210	Кабинет №212	Кабинет №214
Кабинет №215	Кабинет №217	Кабинет №219	77 * Кабинет №220

111

#### Посещённые:

#### Осталось посетить:

114	Флюорография	117	Регистратура	207	Ультразвук	215	Процедурный кабинет
219	Дерматолог	220	Стоматолог	223	Хирург	225	Невролог

# Профосмотры

## Возможности для врачей и регистраторов

3

Регистратор видит полное состояние очереди и может корректировать набор кабинетов для каждого пациента.

Врач видит очередь в свой кабинет и при вызове понимает, как скоро конкретный пациент к нему подойдёт.

При интеграции WeFlow с используемой медицинской информационной системой регистратура может учитывать результаты недавних осмотров, пройденных пациентом, для планирования визита.

Регистратура Выйти  
Регистратура • Кабинет: 117

**Действия**

- Следующий посетитель
- Создать визит
- Завершить прием

**111** Запись на профосмотр

Посетитель записан к врачам.  
Теперь можно перейти к следующему посетителю.

**Запись к врачам**

Отметьте нужные кабинеты для посетителя и нажмите "Записать посетителя" внизу.

- Выбрать всех
- 110 **Акушер-гинеколог**
- 112 **Электрокардиография**
- 114 **Флюорография**
- 116 **Маммография**
- 207 **Ультразвук**
- 210 **Аудиометрия**
- 212 **Цеховой терапевт**
- 214 **Терапевт**
- 215 **Процедурный кабинет**

**Записать посетителя**

**Очередь в этот кабинет**

Запись на профосмотр	0
Консультация	0

Принято посетителей за сегодня: 0

**Очереди в кабинетах**

110	0
112	10
114	0
116	0
207	0
210	7
212	6
214	15
215	6

# Приём в поликлинике

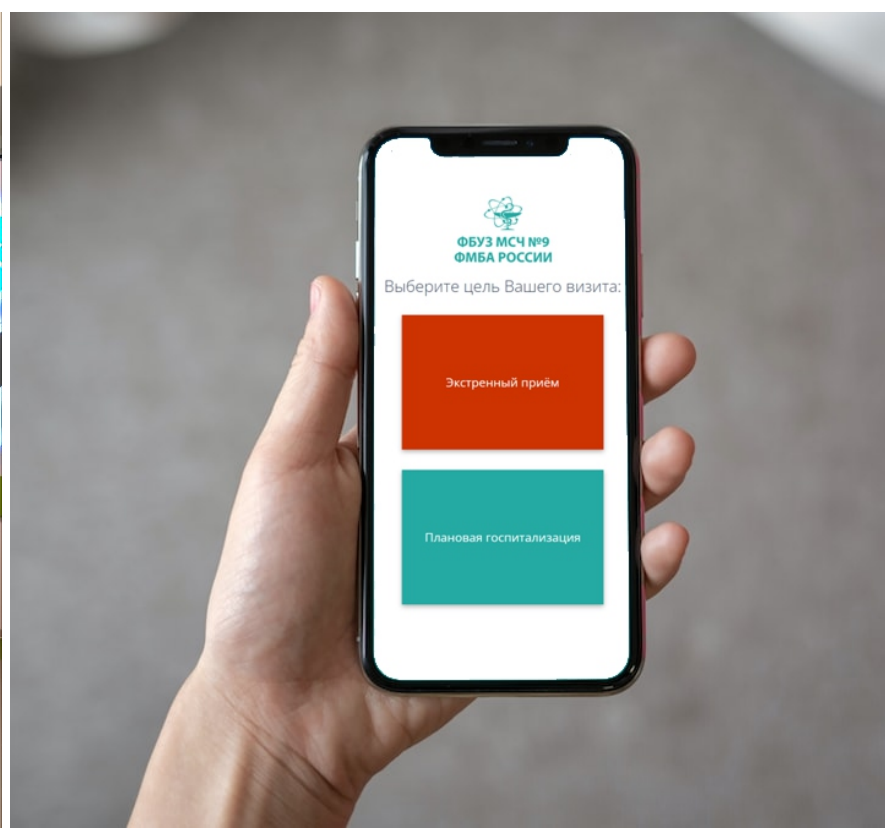
## Регистрация в очереди

1

Пациент регистрируется на **терминале самообслуживания**, выбирает услугу, при необходимости указывает нужные данные и получает талон с номером.

Может использоваться **«виртуальный талон»**: клиент регистрируется со своего смартфона, на нём же следит за состоянием очереди и получает уведомления о вызове.

Возможно использование **предварительной записи** и объединение с **записью через порталы госуслуг** при интеграции с используемой МИС.





# Приём в поликлинике

## Приём пациентов

- Уведомления о вызовах могут отображаться на общих мониторах, экранах у каждого кабинета и дублироваться голосовым оповещением с указанием ФИО пациента или номера талона.

Алгоритмы WeFlow позволяют **совмещать** приём пациентов по времени записи и живую очередь.

При необходимости врач может **перенаправить** пациента в живую очередь в другой кабинет или **записать на приём** на определённое время.

### Кабинет 117

Обслуживаются:

A2

В очереди:

A3

A4

A5

A6

#### Вызов

A2 → 117

#### Действия

Следующий посетите...

Завершить прием

A2

Запись на профосмотр

Вызвать посетителя повторно

Пожалуйста, отметьте, пришёл ли посетитель.  
После этого можно будет завершить приём или вызвать следующего.  
Если пришёл не тот посетитель, который был вызван - приложите его браслет к считывателю.

Посетитель пришел

Не пришел

Дерматолог  
Дерматолог • Кабинет: 117

Выйти

#### Очередь в этот кабинет

Посетителей в очереди 4

A3 B1 B2 A4 A5  
A6 A7 A8

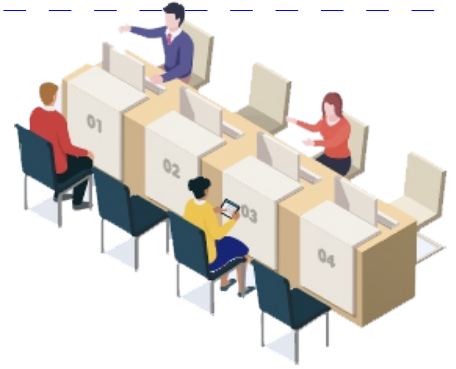
Принято посетителей за сегодня: 1

37

# Применение

## Получение обратной связи от пациентов:

- После завершения приёма или лечения система предлагает пациенту оставить свой отзыв, ответив на несколько вопросов,
- Опрос может проводиться на терминале в медицинском учреждении, в браузере на устройстве пациента или в Telegram-боте,
- Вопросы, задаваемые пациенту, могут зависеть от его ответов, профиля лечения или других факторов.



# Для руководителя

---

- Управление отделениями, расписанием их работы,
- Управление сотрудниками и рабочими местами, правами доступа к возможностям системы,
- Управление услугами, их расписанием, привязкой к специалистам и отделениям,
- Управление сценариями сбора обратной связи, просмотр ответов и оценок,
- Мониторинг процессов в реальном времени, отслеживание работоспособности оборудования,
- Просмотр аналитических данных о работе системы,
- Интеграция с внешними системами для расширения функциональности и выгрузки статистики.



# Результаты внедрения

Уникальные алгоритмы WeFlow, реализованные в управлении потоками пациентов, позволили получить очевидные преимущества при проведении профосмотров:

Учреждение:	ФБУЗ МСЧ №9 ФМБА России (г. Дубна)
Обслуживаемых предприятий:	29
Количество врачей:	23

## До внедрения WeFlow в профосмотрах:

Время прохождения профосмотра пациентом:	от 6 часов до 3 дней
Среднее количество принятых пациентов в день:	30

## После внедрения WeFlow:

Время прохождения профосмотра пациентом:	3-6 часов
Среднее количество принятых пациентов в день:	45

# Результаты внедрения

---



## **Снижение времени ожидания для пациентов**

Практика эксплуатации системы подтвердила существенное уменьшение времени ожидания и общего времени обслуживания пациентов.



## **Повышение доступности и качества услуг**

Повышение комфорта для пациентов и информирование о дополнительных возможностях и услугах.



## **Максимальная безопасность**

В условиях высокой эпидемиологической нагрузки система предотвращает скопления посетителей и позволяет комфортно ожидать обслуживания вне зоны приёма.



## **Повышение эффективности работы**

Рациональное распределение нагрузки на специалистов и минимизация конфликтных ситуаций повышает качество работы и улучшает условия труда.

# Преимущества

---



## Комплексное решение

Все основные вопросы по управлению потоками пациентов решаются в рамках единой системы.



## Работа на любом оборудовании

Система кросс-платформенная и поддерживает очень широкий спектр оборудования (терминалы, рабочие станции, информационные панели, табло, звук, мобильные устройства). Возможна установка на ранее используемое оборудование от другой СУО.



## Гибкая настройка

Система WeFlow может быть настроена в широких пределах под особенности работы в любом учреждении. Возможна интеграция с внешними информационными системами (ERP, статистика, аналитика...)



## Поддержка производителя

Консультации, обучение, обновления и помощь в решении любых вопросов по работе с системой.

# О компании

---

Система WeFlow создана в Webis Group.



Мы занимаемся разработкой комплексных информационных систем с 2000 года.

**14**

стран  
охвачено

**>500**

реализованных  
проектов

**23**

профессионала  
в команде

Наш основной профиль - решения для автоматизации бизнеса, увеличения продаж и оптимизации бизнес-процессов.

Наши клиенты – бюджетные учреждения, коммерческие структуры, общественные организации, холдинговые компании, международные корпорации из России, США, Евразии и западной Европы.

Узнайте больше на [webisgroup.ru](http://webisgroup.ru)

**Для дополнительной информации:**

**+7 495 636-29-78**

**[contact@webisgroup.ru](mailto:contact@webisgroup.ru)**