



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

استقرار سیستم Cash Less برای ترخیص بیماران



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

مهندس خلیل کاظم زاده، دکتر مجتبی محمدزاده لامع، دکتر سجاد احمدی، دکتر شهلا عباس زاده

۱. بیمارستان امام رضا (ع)
۲. بیمارستان امام رضا (ع)
۳. بیمارستان امام رضا (ع)
۴. بیمارستان امام رضا (ع)

وجه تمایز با محصولات مشابه

در CASH LESS بدون مراجعه به صندوق و در نتیجه کاهش نسبی زمان انتظار در مقایسه با PC POS، امکان تسویه صورتحساب و ترخیص بیمار وجود دارد.

راه حل پیشنهادی

بیمار در مسیر مراقبت، با سطوح تماس متعددی مواجه می شود که بیشترین ناهماهنگی ها در این سطوح رخ می دهد. در برنامه ریزی ارتقاء کیفیت و دیدگاه فرآیندی، مهمترین مسئله، برنامه ریزی روی این گلوگاه ها می باشد. می توان با رویکردهای نوین و استقرار تکنولوژی در مسیر تجربه بیمار، نارضایتی زمان انتظار و مصرف منابع را به حداقل رساند. تجربه بیمارستان امام رضا در عین ساده بودن فرایند اجرا، قابلیت پیاده سازی در اکثر بیمارستانها را دارد. لذا پیشنهاد می گردد سایر مراکز نیز سیستم CASH LESS را مستقر نمایند و از مزایای آن در راستای اعتلای خدمات در نظام سلامت بهره مند شوند. بعلاوه پیشنهاد می گردد سایر فرآیندها از جمله پذیرش، رزرو غذا و پیگیری وضعیت بیمار، به صورت الکترونیکی نیز انجام پذیرد تا منجر به ارتقای کیفیت خدمات گردد.

اهداف ایده

- ✓ کاهش زمان انتظار
- ✓ کاهش هزینه های نیروی انسانی
- ✓ حرکت به سمت paperless و حفاظت از محیط زیست
- ✓ تسریع در فرایند ترخیص
- ✓ افزایش رضایت مراجعین
- ✓ تسری به سایر بیمارستان ها در صورت تحقق اهداف اولیه

نیازها و چالش های موجود

۱- از هدررفت نیروی انسانی در بخش ترخیص جلوگیری کرده و این افراد در بخش های تخصصی تر به کار گرفته می شوند.

۲- از چالشهای اساسی مراجعه کنندگان همواره ناآگاهی به مسیر ترخیص و نیز نارضایتی از صرف زمان زیاد در این جریان بوده است. با استقرار سیستم CASH LESS این نیاز مرتفع شده و در نتیجه رضایت مراجعین را به همراه خواهد داشت.

۳- در سیستم سنتی امکان ثبت اشتباه ارقام توسط صندوق دار به هنگام تسویه حساب و در نتیجه تحمیل هزینه هایی به مرکز و یا بیمار وجود دارد. در این سیستم با مکانیزه شدن فرایند، اینگونه اشتباهات حذف می گردند.

