

REGISTRACE ŽADATELŮ O PŘÍSTUP DO ÚLOŽIŠTĚ E-RECEPTŮ

Státní ústav pro kontrolu léčiv se dokázal během tří měsíců připravit na zpracování desetitisíců žádostí o přidělení přístupu do centrálního úložiště elektronických receptů, a to bez navýšení počtu zaměstnanců. Nyní je schopen zajistit, že každá žádost bude zpracována v zákonné lhůtě 30 dnů. Doba potřebná pro realizaci složitého procesu s řadou kontrol se zkrátila z více než 4 hodin na desítky minut. Umožnilo to nasazení BPM nástroje Progress Savion, který dodala společnost Galeos.

Státní ústav pro kontrolu léčiv (SÚKL) je instituce zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR, jejímž úkolem je dohlížet na to, aby se v České republice používaly pouze jakostní, bezpečné a účinné léky, jakož i funkční a bezpečné zdravotní pomůcky. Provádí registraci léčiv, rozhoduje o cenách a úhradách, dohlíží na klinické hodnocení léčiv, jejich výrobu, distribuci a propagaci a vykonává i další činnosti. Hraje také klíčovou úlohu v projektu elektronických receptů.

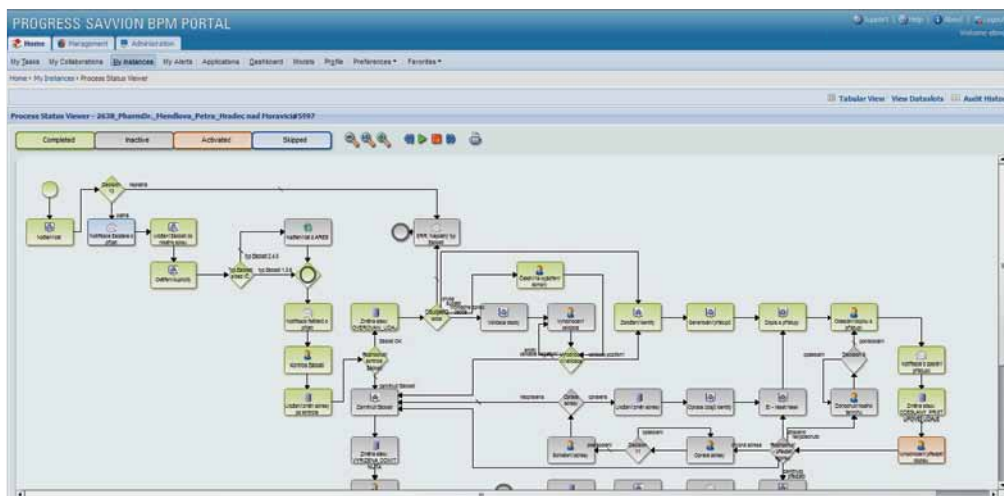
Desetitisíce nových potenciálních "zákazníků"

Koncepce e-receptu spočívá v tom, že lékař namísto vystavení papírového dokladu uloží recept do centrálního úložiště a pacientovi pošle textovou zprávou nebo e-mailem kód. Načtením tohoto

VÝZVA

Zpracovat obrovskou masu žádostí lékařů, zdravotnických zařízení a lékárníků tak, aby:

- vyřízení žádného případu netrvalo déle než 30 dnů,
- při vyřizování každého případu byly řádně realizovány a zdokumentovány všechny kroky komplikovaného procesu zahrnujícího kontroly správnosti, ověřování informací v interních systémech i na profesních komorách a přidělení uživatelské identity.



Vizualizace průběhu procesu – procesní mapa. Progress Savvion umožňuje mimo jiné sledovat, jak probíhalo zpracování jednotlivých žádostí.

kódu je lékárníkovi zpřístupněn odpovídající recept. Elektronické recepty umožňují centrální přehled o předepisovaných a vydávaných lécích, šetří čas lékařů i pacientů a umožňují, mimo jiné, předepisování léků e-mailem nebo telefonem.

K tomu je ovšem zapotřebí, aby všichni účastníci byli zaregistrováni, aby jim byly poskytnuty přístupové údaje k centrálnímu úložišti a aby bylo zajištěno, že každý bude mít právě ta uživatelská práva, která mu náležejí (lékař, specialista, stomatolog, lékař v důchodu, zdravotnické zařízení, lékárna apod.).

Třicet procesních kroků, šest informačních systémů

Předepisování a vydávání e-receptů bylo umožněno zákonem o lécivech z roku 2007. V lednu 2009 byl zahájen provoz centrálního úložiště, ale masivní náběh souvisel až s novelou zákona o zdravotním pojištění, která byla schválena v polovině roku 2011.

SÚKL tehdy stál před nutností připravit se na zpracování žádostí více než 50 000 lékařů a tisíců lékáren a zdravotnických zařízení.

Zpracování každé žádosti přitom představuje náročný administrativní proces sestávající z přibližně 30 kroků, které zahrnují řadu kontrol, vytváření záznamů, ověření údajů s příslušnou odbornou komorou (lékařská, stomatologická nebo lékárnická), generování přístupových údajů, odeslání údajů v zabezpečené obálce a případně kontaktování žadatele prostřednictvím call centra. Během tohoto procesu je zapotřebí přijmout několik rozhodnutí a provádět manuální kontroly, většina kroků se však odehrává v různých informačních systémech. Jedná se o následující systémy a databáze:

- databáze žádostí o přístup do centrálního úložiště,
- databáze externích uživatelských identit,
- spisová služba,
- systém pro práci s elektronickými dokumenty,
- SMTP server,
- informační systém datových schránek,
- administrativní registr ekonomických subjektů.

ŘEŠENÍ

Automatické řízení procesu napříč informačními systémy s přidělováním úkolů uživatelům a elektronická komunikace s lékařskou, lékárnickou a stomatologickou komorou. Toto řešení zajišťuje BPM nástroj Progress Savvion.

Proč Progress Savvion

- Rychlé nasazení
- Připravenost na snadné provádění změn (optimalizace procesů, nová legislativa apod.)
- Snadné zahrnutí dalších aplikací a zdrojů dat
- Možnost prakticky neomezeného zvyšování kapacity
- Nízké celkové náklady vlastnictví (TCO – total cost of ownership)

Proč Galeos

- Dobré pochopení problematiky
- Rychlá a bezproblémová implementace

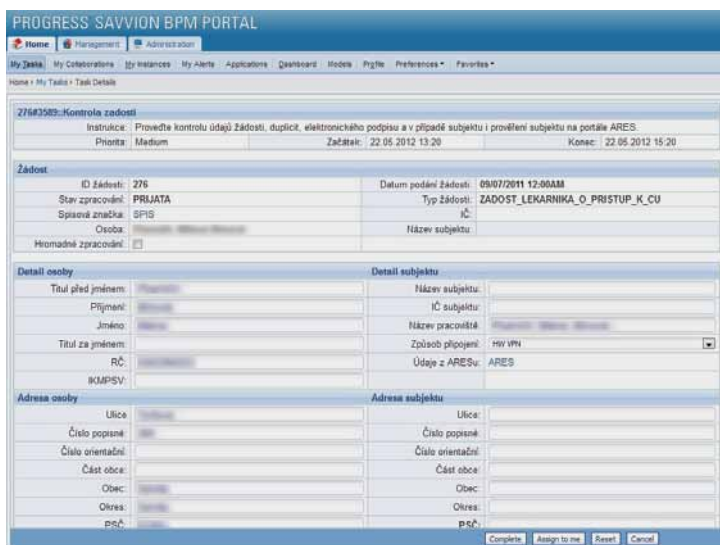
Přínosy

- Automatizace procesu
- Radikální zvýšení propustnosti procesu bez zvýšení počtu zaměstnanců
- Zrychlení procesů z více než čtyř hodin na desítky minut
- Neustálý přehled o aktuálním stavu zpracovávaných případů

Automatizace místo nových zaměstnanců

Při manuálním zpracování s běžnou podporou informačních systémů zabere vyřízení jedné žádosti přibližně čtyři hodiny práce. Proto bylo zřejmé, že není možné zpracovat očekávané tisíce žádostí tak, aby byla dodržena zákonem stanovená lhůta 30 dnů. Pokud by SÚKL nechtěl zvýšit počet zaměstnanců, bylo zapotřebí proces automatizovat. Bylo také zřejmé, že nové řešení musí být nasazeno velmi rychle – dříve, než přijde nápor žádostí.

Situace byla usnadněna tím, že SÚKL již v minulosti zavedl některé prvky servisně orientované architektury (SOA). Proto bylo rozhodnuto pokrýt zmíněný proces nástrojem BPM (business process management). Ve výběrovém řízení zvítězila nabídka společnosti Galeos s produktem Progress Savvion, mimo jiné díky flexibilitě a možnosti rychlého nasazení.



The screenshot shows the 'PROGRESS SAVVION BPM PORTAL' interface. The main content area displays a request form for '27683589 - Kontrola žádosti'. The form includes fields for 'ID žádosti: 276', 'Stav zpracování: PŘIJATA', 'Datum podání žádosti: 09/07/2011 12:00AM', and 'Typ žádosti: ZADOST_LEKARNIKA_O_PRISTUP_K_CU'. Below this, there are sections for 'Detaili osoby' and 'Adresa osoby' with various input fields for personal and contact information. The interface is in Czech and includes navigation tabs like 'Home', 'Management', and 'Administrace'.

Přínosy potvrzené reálným provozem

Celý projekt skutečně netrval více než tři měsíce. Realizoval jej společný tým, přičemž společnost Galeos převzala odpovědnost za technologickou dodávku, ale také za řízení projektu a poskytl i služby odborných konzultantů.

Vlastní průběh projektu odpovídal standardním postupům. Po fázi detailního zmapování procesu následovalo sestavení technických specifikací, implementace a přibližně měsíční testování, během něhož probíhaly určité optimalizace procesu.

SÚKL byl tedy včas připraven na rychlý nárůst počtu žádostí. K určitému nárůstu na konci roku skutečně došlo a zkouška reálným provozu potvrdila očekávané přínosy. Doba potřebná pro zpracování jedné žádosti se z původních více než čtyř hodin snížila na desítky minut. Ústav má nyní dostatečnou kapacitu, aby všechny žádosti vyřídil správně a včas.

Ukázka aplikační obrazovky. Údaje zadané žadatelem o přístup k elektronickým receptům jsou předloženy ke kontrole pracovníkům oddělení datové kontroly SÚKL.

O společnosti Galeos

Galeos je poradenská firma a poskytovatel IT služeb. Svým zákazníkům pomáhá racionalizovat, monitorovat a řídit složité podnikové procesy a komplexní IT infrastruktury. Dodává jim tak schopnost okamžitě reagovat a rychle provádět změny, a tím snižovat náklady, zvyšovat prodeje, plnit požadavky regulátorů nebo dosahovat jiných obchodních cílů, a zvyšovat tak konkurenceschopnost i hodnotu firmy.

Společnost Galeos zastupuje Progress Software na českém a slovenském trhu. Má přístup k technologiím a know-how globální skupiny a zároveň zkušenosti ze stovek projektů realizovaných v posledních 15 letech pro zákazníky v České republice, na Slovensku a jinde. Tam, kde to zákazníkům přináší výhodu, nasazuje i produkty některých jiných dodavatelů.

GALEOS a. s.

Michelská 300/60, 140 00 Praha 4

Tel.: +420 241 480 558, Fax: +420 241 410 037

Email: info@galeos.cz

www.galeos.cz, www.galeos.eu

Code: CZSav-06-12-R3



 GALEOS