

MEMORIAL SAĞLIK GRUBU PROJESİ

Genel Bakış:

Ülke: Türkiye

Şehir: İstanbul

Kurum Tipi: Büyük Ölçekli

Özel Sağlık Kurumu

Müşteri Profili

Memorial Sağlık Grubu Genkord Kordon Merkezleri ile sağlık hizmetlerini her yıl artan sayıda insana sunmaktadır.

İhtiyaç ve Durum

Kurumun gelişme ve büyüme hızına uyum ve katkı sağlayacak bir HBYS'ye ihtiyaç vardı. CRM, Call Center ve tam entegre bir HBYS sisteminin ihtiyacı duyulmaktaydı.

Çözüm

Bir yıla yakın süren görüşmeler ve detaylı incelemeler sonucunda Memorial yönetimi Bilmed'le iş ortaklığı olarak çalışmaya ve sağlık grubunda BilMedical HBYS'yi uygulamaya karar verdi.

Faydaları:

- Tıbbi ve Mali Sistemin tam entegrasyonu
 - Call Center ve CRM
 - Diğer ERP özellikleri
- Gelişen kurum ihtiyaçlarını karşılamaya uygun HBYS altyapısı
 - Güncelleme ve destek hizmetinde süreklilik

Memorial Sağlık Grubu hedeflerine Bilmedical Hastane Bilgi Yönetim Sistemi ile ulaşıyor.

1996 Yılında inşaatına başlanan Memorial Okmeydanı Kampüsü Şubat 2000'de ilk hastasını kabul etmiştir.

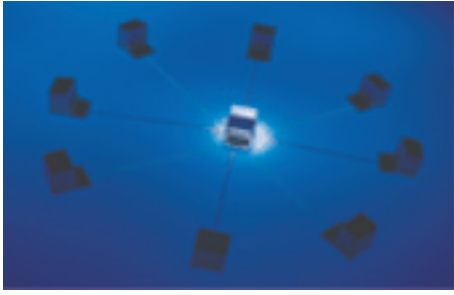
Memorial Hastanesi'nin hizmetlerini İstanbul Anadolu yakasına taşımak amacı da 2003 yılında Memorial Suadiye Tıp Merkezi'nin Bağdat Caddesi'nde hizmete açılmasıyla gerçekleşmiştir.

Memorial Hastanesi'nin projelendirilmesi tamamen yerli ekiplerle gerçekleştirilirken, son teknoloji ürünü tıbbi cihazların seçiminde ABD'de hastane sektörün önemli danışmanlık firması ECRI 'den destek alınmıştır.

Memorial Hastanesi JCI (Joint Commision International) akreditasyon kalite belgesi almaya hak kazanan Türkiye'de ilk, Dünyada 21. hastanedir. Ayrıca Türkiye'de Amerikan Hastaneler Derneği'ne (AHA) üye olan ilk özel hastanedir.

Bilmedical, Memorial Sağlık Grubunun Kurumsal Kaynak Planlaması (ERP: Enterprise Resource Planning) yazılımı olarak 2003 yılından günümüze kadar grubun kurumsal gelişiminde önemli katkı sağlamıştır. Bu katkılar sektörde HBYS tanımına yeni bir açılım getirmiştir.





Bilmedical HBYS, Memorial Sağlık Grubu'nda tam bir ERP fonksiyonu sağlıyor.

Durum

Sadece ülkemizde değil dünyada da haklı bir saygınlığı olan Memorial Sağlık Grubu özel hastane olarak birçok ilki gerçekleştirmiştir.

Günümüzde kurulmaya başlayan sağlık gruplarına da örnek olan kurum, iş akış tabanlı çalışan bir sistemin verim artışı açısından zorunlu olduğunu görerek bilgi teknolojilerine yatırım yapma kararı aldı.

Kurum, tüm ihtiyaçları karşılayabilecek yetenekte, kapsamlı bir ERP (kurumsal kaynak planlaması) yazılımına gereksinim duyuyordu.

Ayrıca, HBYS sistemi ile finans ve muhasebe sisteminin entegre ve eşzamanlı olması temel ihtiyaçlardan biriydi CRM ve call center da önemli bir gereksinim oluşturuyordu.

Çözüm

Bu ihtiyaçlar doğrultusunda yürütülen ve bir yıl süren ön analiz ve karar verme süreci sonrasında Bilmedical HBYS'nin aranan çözüm olduğuna karar verildi.

Bilmedical HBYS, kısa bir zaman içinde tam bir ERP fonksiyonu

sağlayacak şekilde geliştirmeler yapılarak kurum için projelendirildi.

Projede yapılan ilave geliştirmeler arasında;

- * ERP seviyesinde bir satın alma yönetimi
- * ERP seviyesinde CRM (Customer Relationship Management , Call Center/ Müşteri İlişkileri Yönetimi ve bağlı Çağrı Merkezi)
- * Finans ve Tek Düzen Muhasebe
- * Bakım ve Cihaz Takibi
- * Bilmedical HBYS ile tam entegre PACS (tek hasta) yer aldı.

Tüm bu çalışmalar 4 ay gibi kısa bir sürede gerçekleştirilerek sistem devreye alındı.

Bu süre içinde bir yandan kullanıcı eğitimleri tamamlanırken, diğer yandan da hastanenin geçmiş dönemlerine ait parçalı veriler taranarak uygun olanların yeni sisteme transferi başarıyla gerçekleştirildi.

Sistemin çağrı merkezi ERP seviyede ve müşteri detaylarının takip edilebildiği, günümüz global şirketlerinin kullandığı standartta gerçekleştirildi. Bu özellikleriyle CRM temel hasta bilgilerini kapsamakta, ilave olarak görüşme sırasında hastaya özel danışmanlık amacı ile yönlendirme de yapmaktadır.

Okmeydanı merkezden 8 şirketin Finans ve Muhasebesi Bilmedical HBYS üzerinden merkezi olarak yönetilmektedir. Böylece dağıtık mimarinin maliyetlerinden tasarruf edilmekte ve yönetim karar destek sistemi tüm grubu kapsamaktadır.

Laboratuvar tetkik istekleri doğrudan cihazlara yönlendirildi. Sonuçların istek yapan birimlere iletilmesi Bilmedical içinde yer alan LIS ile sağlandı.

Hasta geçmişinin ön tanı, tanı, istenen tetkikler ve sonuçları ile Laboratuvar sonuçları, Radyoloji ve Patoloji raporlarına online erişim sağlandı. Hastanenin özgün kurumsal işleyişine uygun erişim ve yetkilendirmeler yapıldı.

<ul style="list-style-type: none"> • Acil Servis • Ağız - Diş - Çene Hastalıkları • Ağrı Polikliniği • Astımlı Hastalıklar • Alerji Merkezi • Akciğer • Anestezi Hizmetleri • Ameliyathaneler ve Yağın Bakım • Androloji • Bezieme Ve Diyet • Beziye (Uroloji) • Beyin Ameliyatları • Böbrek Hastalıkları • Check-Up Merkezi • Çocuk Cerrahisi • Çocuk Endokrinolojisi • Çocuk Hastalıkları • Çocuk Kardiyoloji • Çocuk Rahat Sağlığı Ve Hastalıkları • Çocuk Onkoloji • Çocuk ve Ergen Psikyatrisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Dahiliye • Diş ve Zührevi Hastalıklar (Dermatoloji) • Diş Hastalıkları • Diyabet Merkezi • Endokrinoloji • Endokrinoloji Cerrahi • Enfeksiyon Hastalıkları • Epilepsi Merkezi • Estetik Merkezi • Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon • Gastroenteroloji • Genel Cerrahi • Genel Yağın Bakım • Genetik Laboratuvar • Göğüs Ağrısı Merkezi • Göğüs Hastalıkları • Görüntüleme Ünitesi • Göz Merkezi • Hevesoloji • Hepatoloji • HIV (Tıp-Sarık) Androloji 	<ul style="list-style-type: none"> • Kadın Hastalıkları ve Doğum • Kalp Hastalıkları • Kalp ve Damar Cerrahisi • Kan Hastalıkları • Kardiyak Rehabilitasyon • Kardiyoloji • Kardiyovasküler Cerrahi • KVC Yağın Bakım • Kat ve Trilaj Nakliniği • Klinik (Biyokimya ve Mikrobiyoloji) (Lab) • Klinik Psikoloji • Kronik Yağın Bakım • Kulak-Burun-Bağış Hastalıkları • Mide ve Bağırsak Hastalıkları • Nefroloji • Nöroloji • Nöroşirürji • Nöroloji Top. Ünitesi • Organ Nakil • Ortopedi ve Travmatoloji • İç Hastalıkları • İmmünoyoloji Laboratuvar • Jinekoloji 	<ul style="list-style-type: none"> • Patoloji • Pedagoji • Pediyatri • Pediyatrik Cerrahi • Pediyatrik Üroloji • Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi • Poliklinik • Pulmonoloji • Radyoloji • Romatoloji • Sara Merkezi • Sigara Birliği • Sinir Sistemi Hastalıkları • Spor Hevesoloji • Tıbbi Görüntüleme ve Diş Hastalıkları ... • Transplantasyon • Tıp Fakültesi (Tıp) • Üroloji • Yenidoğan Ünitesi • Yenidoğan Yağın Bakım Ünitesi • Yağın Bakım Ünitesi Genel • Yağın Bakım Ünitesi-Koroner
--	---	---	--

Memorial Sağlık Grubu branşları

Faydalar

Tam entegre HBYS ve mali sistem

Tıbbi bilgilerin mali sistemle tam uyumu, Genel Sağlık Sigortası / Medula sistemi ile birlikte gündeme gelmesinden çok önce Memorial Sağlık Grubu tarafından uygulamaya geçirilmiştir.

Sistemin temelinde yer alan tam entegrasyon bir çok avantaj sağlamaktadır.

Bunlardan bazıları;

- * Ayrı bir (sağlık sektörüne uzak) finans-muhasebe paketine ihtiyaç olmaması
- * Cari hesapların tek olması
- * Farklı programların entegrasyonu sırasında çıkan performans ve tutarsızlık problemlerinin yaşanmaması
- * Raporların çok hızlı alınabilmesi
- * Merkezden verilebilen bakım ve geliştirme desteği sayesinde koordinasyon problemleri ve destek gecikmelerinin tamamen ortadan kalkmasıdır.

Call Center ve CRM

Mali – Tıbbi entegrasyondan sonra tasarım bir kademe daha ilerlemiş ve müşteri ilişkileri boyutunu da kapsar duruma gelmiştir.

Kaybedilen bir müşterinin geri kazanılmasının maliyeti çok yüksektir. Ayrıca kaybedilen müşterinin farklı olumsuz etkileri de olmaktadır. Bilmedical HBYS'de geliştirilen CRM uygulaması bunu ortadan kaldırmak ve müşteri memnuniyetini en üst düzeyde gerçekleştirmek için önemli katkı sağlamaktadır.

CRM ile birlikte, hastane arandığında daha doğru yönlendirmeler yapılabilmekte, hastaların durumu ve evde tedavi süreçleri takip edilebilmekte, hasta memnuniyeti yüzde 100 oranına yaklaşmaktadır.

CRM vasıtası ile toplanan bilgiler karar destek sistemlerini de beslemekte, böylece yeni ve doğru stratejik kararlar için sağlıklı veri

oluşturulmaktadır.

Diğer ERP Özellikleri

Bilmedical HBYS altyapısında yer alan diğer özellikler şunlardır;

- * Satın alma ve tedarik otomasyonu (e-procurement): Kullanıcılar ihtiyaç duydukları sarf veya demirbaş malzemelerini sistem üzerinden talep etmekte, bu talepler otomasyon tarafından depoya yönlendirilmekte, stoklarda mevcut değilse yine otomasyon tarafından satın almaya yönlendirilmekte, satın alma süreçleri ve toplanan tekliflerle sistem üzerinden kapatılmaktadır.

Bilmedical HBYS'nin bu yapısı satın almada en iyi fiyatı bulma ve tüketimin takibi ile kontrolünde yüksek verim sağlamaktadır.

- * İş akışı (Workflow): Sistem üzerinde yürütülen tüm süreçler bir iş akışıyla dizayn edilmekte ve yetkilendirilmektedir. Böylece bürokrasi azalmakta, onay süreci hızlanmaktadır.

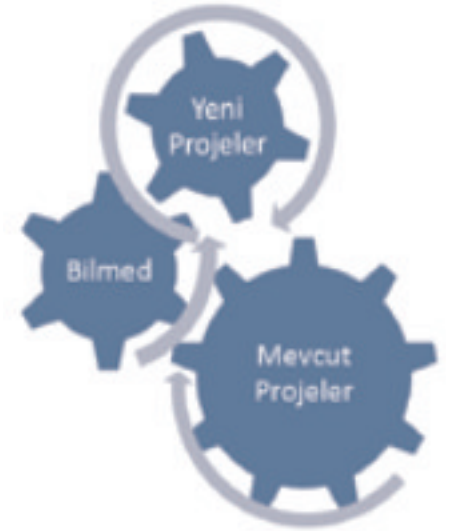
- * Stok yönetimi: Stok seviyeleri otomatik olarak kontrol edilmekte, kritik seviyenin altına inildiğinde otomatik sipariş açılarak işlem görmektedir.

Genişleyebilir ve hızlı altyapı

Bilmedical HBYS performansı düşürmeden kurum ihtiyaçları doğrultusunda kullanıcı sayısı artışları ve mevzuat gibi zorunlu ilaveleri karşılayabilmektedir. Bilmedical'in genişlemeye açık veirtabanı özellikle büyüyen kurumların tercihi olmasını sağlamıştır.

Sürekli güncelleme ve destek

Bir HBYS sürekli ilgi ve geliştirme alamazsa hayatta kalamaz. Bu nedenle Bilmed ekibi müşterileriyle yakından ilgilenen, taleplerine en kısa sürede cevap vererek birlikte programı daha ileriye taşıyan bir mantıkla çalışmaktadır. Sağlam altyapısı ile hızlı kodlama yapabilmekte, ihtiyaçlar neredeyse oluşmadan çözüm gelmektedir.



Bilmedical Hakkında

Yazılımın tamamı Türk uzmanlardan oluşan bir ekip tarafından, Ülkemizin mevcut Kanun ve Yönetmeliklerine uyularak hazırlanmıştır.

Hayata geçirilen projelerimiz dahilinde Kamu ve Özel sektör referanslarımız aynı çekirdek hasta üzerinden; harici poliklinik / kliniklerinin tıbbi ve mali işlemlerini takip edebilmektedir. Hastane veya hastane zincirlerine aynı çağrı merkezi üzerinden telefon / internet / SMS randevu sistemi imkânı sağlanmaktadır.

Referans uygulamalarımızda Web servisleri üzerinden GSS - Medula 2 entegrasyon işlemleri, SSK, Bağkur ve Emekli Sandığı 'Online Provizyon' işlemleri, Online MERNİS sorgulama ve doğrulama işlemlerine yönelik hizmetler sağlanmaktadır.

HBYS yazılımımız ICD 9-10 v.b. uluslararası kod sistemlerini desteklemesinin yanı sıra, özellikle eğitim ve araştırma kurumlarının kendi bünyelerinde oluşturabileceği kod sistemlerini de ulusal ve/veya uluslararası kod sistemleriyle entegre çalıştırabilme imkânına sahiptir. ATC (Anatomic, Therapeutic, Chemical Classification System), EAN-13 Bar kod Sistemlerini desteklemektedir.

Bilmedical uygulama projelerimizde, günümüzde Radyoloji departmanlarının vazgeçilmez gereksinimi olan bütünleşik, Görüntü Arşivleme ve İletişim Sistemi (PACS), Radyoloji Bilgi Sistemi (RİS) ihtiyaçlarına, hastanelerin tercihlerine yönelik entegre çözümler sunulmaktadır. Bu çözümlerin yanı sıra iş ortaklı teleradyoloji çözümlerimiz sayesinde radyolog/uzman bulunduramayan uzak noktalara veya uzmanlarını tek çatı altında

toplamak isteyen hastane zincirlerine düşük çözümler de üretilmektedir.

Bilmed Hakkında

Sağlık sektöründe hizmet üreten ve bu hizmetlerden yararlanan tüm kişi ve kurumlara; çağdaş, nitelikli ve sürekliliği olan tümleşik otomasyon çözümleri geliştirmek amacıyla, 1989 yılında İstanbul'da kurulan Bilmed, sektörümüze yönelik geliştirdiği "Bilmedical Hastane Bilgi Yönetim Sistemi" yazılımı ile proje bazlı çözümler üretmektedir.

ISO 9001 - 2000 Kalite Yönetim Sistemine sahip kurumumuz çalışmalarını gizliliğe, haklara, emeğe, bilgiye, paydaşlara, kişilere, çevreye saygıyı önemseyerek; yaratıcı, pozitif, çalışkan ve paylaşımcı olmak ilkeleriyle sürdürmektedir.

Bilmed, sektörün önde gelen sağlık kuruluşlarında uygulamaya aldığı projeler, kullandığı mimariler ve yazılım teknolojileri sayesinde, sektör standartlarının oluşturulmasında önemli bir rol oynamaktadır.

Bilmed Bilgisayar ve Yazılım A.Ş.

SATIŞ - PAZARLAMA:

Saniye Ermutlu Sok. No: 12 Çolakoğlu Plaza A Blok Kozyatağı - İstanbul
Tel:: (0216) 410 34 58 Faks: 410 34 62

AR-GE :

İTÜ Ayazağa Kampüsü KOSGEB Teknoloji Geliştirme Merkezi B Blok
No: 15 34398 Maslak - Sarıyer
İstanbul
Tel: (0212) 285 05 00 Dahili : 190

Diğer projelerimiz

Devlet Hastaneleri:

Haydarpaşa Numune Hastanesi
İSTANBUL

Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi - İSTANBUL

Metin Sabancı Baltalimanı Kemik Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi - İSTANBUL

Bursa Devlet hastanesi BURSA

Beyoğlu Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi - İSTANBUL

İstinye Devlet Hastanesi
İSTANBUL

Fatih Devlet Hastanesi - Gebze
İZMİR

Üsküdar Devlet Hastanesi
İSTANBUL

Özel Hastaneler:

Safak Hastanesi - Beşyüzevler
İSTANBUL

Safak Hastanesi - Göztepe
İSTANBUL

Safak Hastanesi Gaziosmanpaşa - İSTANBUL
Medicana Hastanesi - Çamlıca İSTANBUL

Medicana Hastanesi
Bahçelievler - İSTANBUL

Medicana Hastanesi - Avcılar
İSTANBUL

Hospitalium Çamlıca Hastanesi
İSTANBUL

Hospitalium Haznedar Hastanesi
Bahçelievler - İSTANBUL

Hospitalium Şişli Hastanesi
İSTANBUL

JFK Hastanesi - Bakırköy
İSTANBUL

Akademi Hastanesi - İZMİR

Dünya Hastanesi - Sultanbeyli
İSTANBUL

Dünya Hastanesi - Maltepe
İSTANBUL

Merkez Hastanesi - Gebze
KOCAELİ

Özel Yalova Hastanesi
YALOVA