

Studiu de caz

pentru
DSP Bucuresti

Contact Center



021 9789



Evo med



BUCURESTI - perspectiva demografica (situatia actuala)

Conform datelor demografice inregistrate in **Bucuresti** numarul de persoane declarat la ultima actualizare raportat la numarul mic de spitale, conduce la un raport de 1:76.375. Acest lucru conduce la concluzia ca centrele de triaj pot deveni usor suprasolicitate, fapt ce ingreuneaza procesul de diagnosticare si mareste riscul de contaminare.

Solutia noastra va propune **fluidizarea** procesului de triaj, **dispecerizarea** si **directionarea traficului** si **monitorizarea** cazurilor inregistrate functie de competente prin colaboarea mai multor entitati.

Gestionarea procesului se face prin Call Center, integrat cu platforme de Telemedicina.



Populatie

Ultima actualizare: 2018

(sursa [aici](#))

2.121.794

Densitate

Ultima actualizare: 2017

(sursa [aici](#))

8771 loc./km

Nr. Spitale

Ultima actualizare: 2018

(sursa [aici](#))

104

Spitale de stat: 40

Spitale private: 64

Statistica CoVid

Ultima actualizare: 30.03.2020

(sursa [aici](#))

7.943

Persoane izolate: 7,322

Persoane în carantina: 621

SUMAR CAMPANIE SOS CoVid 19



Diminuarea incarcarii sistemului medical DSP si ISU prin sistematizarea si automatizarea contactului cu persoanele suspecte de CoVid 19, izolate si in carantina.

Preluarea cererilor de la populatie si gestionarea lor functie de urmatoarele paliere:

- ✓ informatii de ordin general /profilaxie;
- ✓ dispecerizarea cazurilor marcate conform procedurilor (ex: autoizolare, izolare);
- ✓ directionarea pacientilor cu simptomatologie specifica catre Telemedicina, medicii de familie, DSP, ISU etc;
- ✓ directionarea cazurilor ce necesita asistenta sociala catre organizatii care au acest profil;
- ✓ inregistrarea si monitorizarea recurenta a pacientilor asimptomatici, dar cu contact in zone de risc;
- ✓ monitorizarea evolutiei starii de sanatate post autoizolare, carantina, etc.

PARTENERI si COLABORATORI ai proiectului

Solutia este pusa la dispozitie **gratuit** de catre RBL, impreuna cu o echipa operativa formata din experti Call Center, platforma Telemedicina, Cybersecurity, ingineri comunicații mobile și speciale, analisti de sisteme software.

Fiecare participant contribuie cu resurse, integrarea acestora fiind realizata de catre **RBL** impreuna cu **Bright Communication** si **Multi-Med** Platforma de Telemedicina.

Integrare și Contact Center					
Tehnologie					
Infrastructura IT					
Consultanti					

Contact Center @ Bright Communication

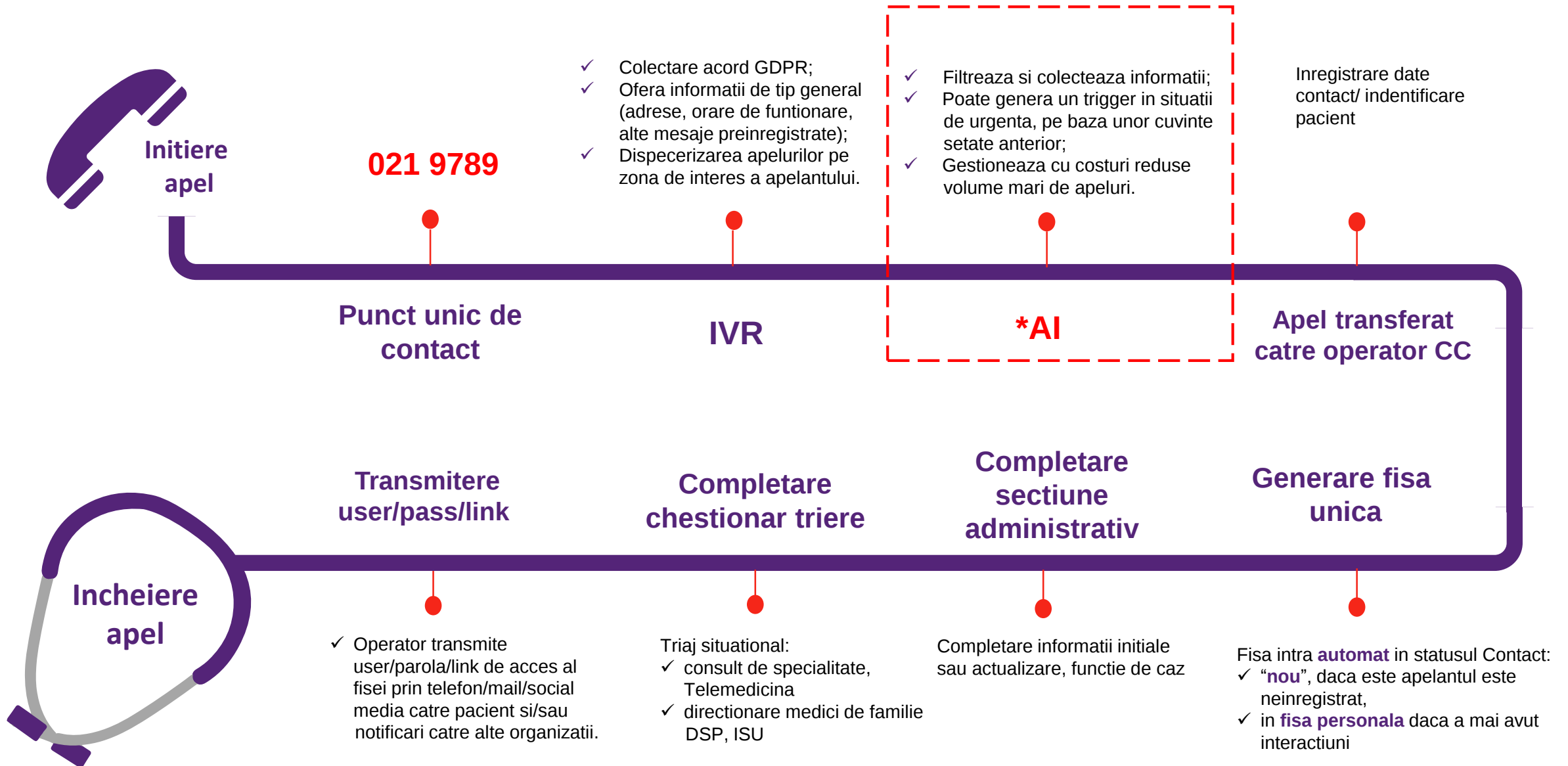
Set up	• Sedii dispuse in Bucuresti si provincie; • Tehnologie de ultima generatie; • Redundanta tehnica si geografica; • Capabilitati de tip Work from home.
Resurse umane	• Echipa de experti de peste 20 de ani in domeniul Contact Center & BPO (Business Process Outsourcing); • Experienta pe integrare de proiecte mari atat in sectorul public cat si privat.
Tehnologie	• Implementare numar unic 021 9789; • IVR: fluidizare, filtrare initiala a apelurilor; • PBX: poate gestiona apelurile de inbound si outbound; • CTI, CRM; • Aplicatie AI → fluidizare apeluri inbound prin transformarea voice 2 text → dispecerizare, tickeding; • Integrare cu platforma de Telemedicina - MultiMed



Programul de lucru: **9:00 – 18:00**, cu posibilitatea de extindere **24/7**.

Transfer si diseminare cunstinte specializate necesare gestionarii unui Contact Center profesionist, capabil sa gestioneze volume mari, sa integreze echipe la distanta, procedurare, instruire, etc.

Mapare flux operational



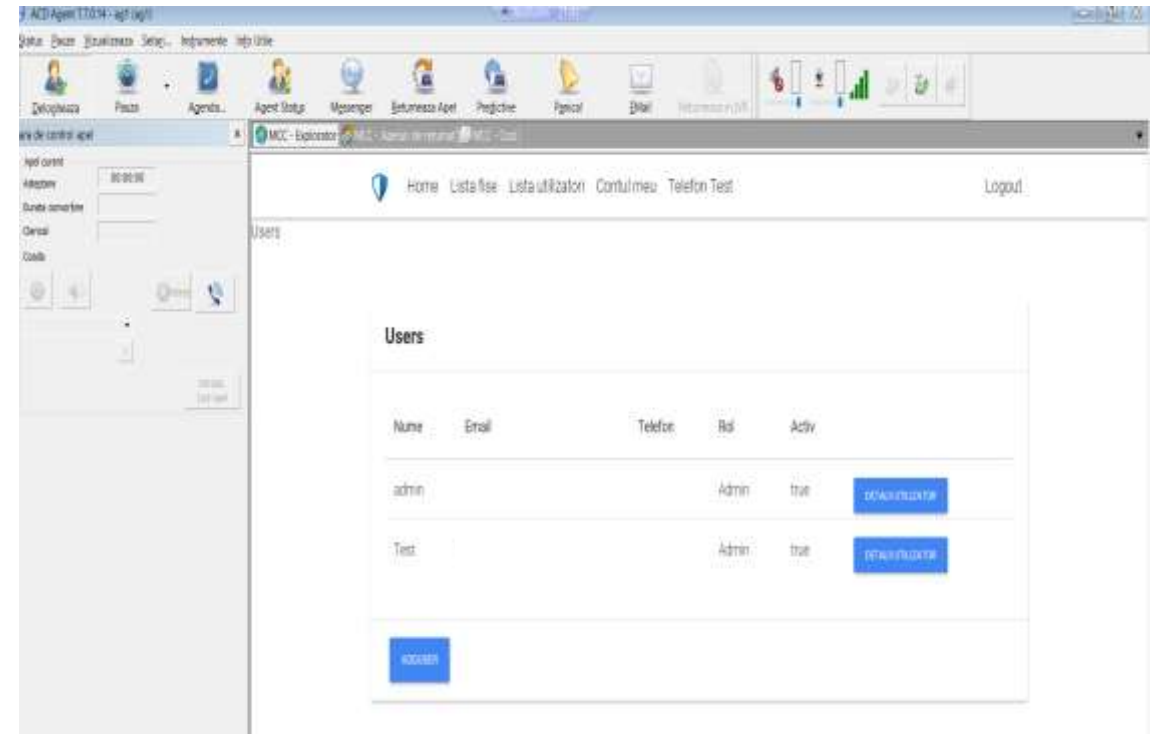
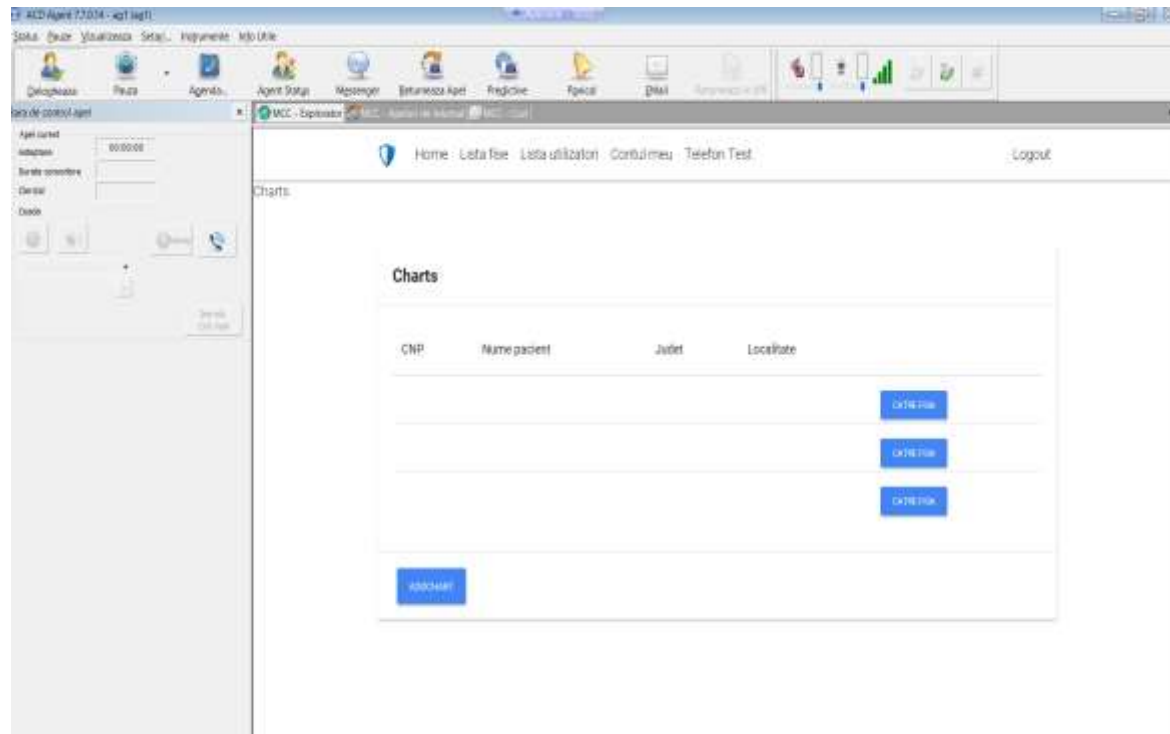
* Soluție ce poate fi implementată și integrată în decurs de câteva zile. Poate fi dezvoltată pe baza specificațiilor.



Aplicatie MultiMed

Inregistrare fise pacient nou

.....Lista fise.....Lista utilizatori



Generare fisa pacient nou

..... Logare agent Actualizare informatii administrative

User & pass → se vor folosi credentialele furnizate de catre persoana ce administreaza aplicatia.

Sign in

Username

Password

SIGN IN

Actualizeaza informatiile administrative

Nume Solicitant

CNP

Nume Pacient

Apelativ

☐ Doamna ☐ Domnul

Data nasterii

Se completeaza campurile cu informatiile apelantului:

- ☐ Nume Solicitant
- ☐ CNP
- ☐ Nume Pacient
- ☐ Apelativ
- ☐ Data nasterii
- ☐ Telefon
- ☐ Email
- ☐ Judet
- ☐ Localitate
- ☐ Adresa
- ☐ Medic de familie
- ☐ Observatii

Chestionar preliminar filtrare

..... Fisa evaluare CoVid19

Evaluare Covid19

Sunteți cetățean/rezident în țări/zone*cu transmitere comunitară extinsă a COVID-19?

☐ DA ☐ NU ☐ NU ȘTIU

Dacă DA, sunteți în primele 14 de zile de la plecarea din țară/zonă?

☐ DA ☐ NU ☐ NU ȘTIU

Ați călătorit în ultimele 14 de zile în țări/zone*cu transmitere comunitară extinsă a COVID-19?

☐ DA ☐ NU ☐ NU ȘTIU

Tara de risc vizitata

None

- ☐ Sunteți cetatean/rezident in tari/zone cu transmitere comunitara extinsa a COVID-19?
- ☐ Daca DA, sunteti in primele 14 de zile de la plecarea din tara/zona?
- ☐ Ati calatorit in ultimele 14 de zile in tari/zone cu transmitere comunitara extinsa a COVID-19?
- ☐ Tara de risc vizitata
- ☐ Ati participat in ultimele 14 zile la Conferinte/Intruniri cu participare internationala sau alte activitati inclusiv recreative ce au presupus aglomerari de persoane venite din zone afectate?
- ☐ Ati intrat in contact in ultimele 14 zile cu pacienti diagnosticati cu COVID-19 sau cu suspiciune de infectie cu COVID-19?
- ☐ Ati intrat în contact in ultimele 14 zile cu fluide biologice (ex: sange, materii fecale, urina, saliva, sperma, etc.) provenite de la un pacient diagnosticat cu COVID-19 sau cu suspiciune de infectie cu COVID-19?
- ☐ Ati prezentat unul din simptomele de mai jos in primele 14 zile de la plecarea din tara/zona afectata sau de la participarea la Conferinte/Intruniri Internationale sau alte activități inclusiv recreative ce au presupus aglomerari de persoane venite din zone afectate ?

☐ Tuse ☐ Febra ☐ Dureri in gat ☐ Dificultati respiratorii

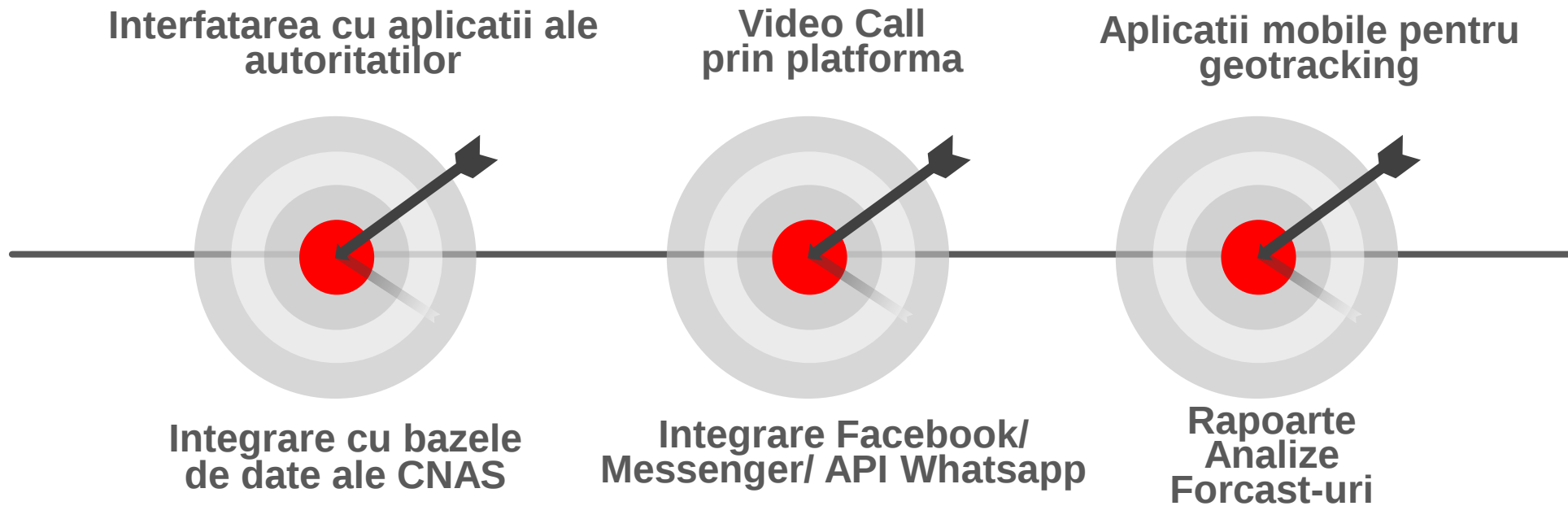
* Se poate realiza selectia multipla a simptomelor, acestea putand aparea simultan

Chestionar triere Covid19

Fisa triaj CoVid19

Triaj Covid19		
Tara de risc vizitata	Tara de risc vizitata	Prioritate
None	None	None
	Andorra	Nivel I - RESUSCITARE (cod roșu)
Prioritate	Emiratele Arabe Unite	Nivel II - CRITIC (cod galben)
None	Afganistan	Nivel III - URGENT (cod verde)
	Antigua și Barbuda	Nivel IV - NONURGENT (cod albastru)
Stare fisa	Albania	Nivel V - CONSULT (cod alb)
Etapa I – Contact	Stare fisa	
	None	
Tip persoana de resort	Etapa I – Contact	Tip persoana de resort
None	Etapa II – Redirectionare	None
	Etapa III – Validare si consult	Coordonator
Persoana de resort	Etapa IV – Monitorizare	Medic familie
None	Etapa V – Inchidere	Psiholog
Stare persoana	Stare persoana	DSP
None	None	Spital
	Carantina	
Observatii	Izolare la domiciliu	
	Autoizolare	
	Spital	
	Liber	

Integrari suplimentare



A close-up photograph of a doctor's hand in a white lab coat holding a patient's hand. The patient is wearing a blue long-sleeved shirt. The background is blurred, showing a clinical setting.

Multumim!

Gabriel Aftenie

0722.566.755

gabriel.aftenie@openknowledge.ro