

تحلیل فرآیندهای جاری یک مطب پزشک و استخراج نیازمندی‌های نرم‌افزاری

مقدمه

در این مستند، فعالیت‌های جاری یک مطب پزشک به صورت دقیق و جزئی مورد بررسی قرار گرفته است. هدف از ارائه این تحلیل، درک فرآیندهای موجود در مطب و شناسایی چالش‌های مرتبط با هر بخش از این فرآیندها است. دانشجویان محترم می‌بایست بر اساس اطلاعات ارائه شده، نیازمندی‌های نرم‌افزارپیشنهادی تحت وب را استخراج کرده و راهکارهای مناسب برای بهینه‌سازی فرآیندهای موجود را پیشنهاد دهند.

لازم به ذکر است که این تحلیل صرفاً به توصیف وضعیت فعلی مطب پرداخته و هیچ‌گونه راهکار نرم‌افزاری در آن ارائه نشده است. وظیفه دانشجویان این است که بر اساس تحلیل‌های انجام شده، نیازمندی‌های سیستم نرم‌افزاری تحت وب مناسب را استخراج کرده و ویژگی‌های کلیدی آن‌ها را مشخص نمایند.

۱. فرآیند نوبت‌دهی

- دریافت درخواست نوبت از طریق تماس تلفنی، مراجعه حضوری یا پیام‌رسان‌ها.
- ثبت نوبت به صورت دستی در دفتر یا فایل اکسل توسط منشی.
- بررسی زمان‌های خالی پزشک به صورت دستی و پیشنهاد زمان مناسب به بیمار.
- اطلاع‌رسانی به بیمار در مورد نوبت تعیین شده به صورت تلفنی یا پیامکی.
- در صورت لغو نوبت، جایگزینی بیماران دیگر از طریق تماس تلفنی.
- مشکلاتی مانند هم‌پوشانی نوبت‌ها یا تاخیر در ثبت اطلاعات ممکن است رخ دهد.

۲. فرآیند ویزیت بیمار

- بیمار در زمان تعیین شده به مطب مراجعه کرده و حضور خود را به منشی اعلام می‌کند.
- ثبت نام بیمار در دفتر پذیرش به صورت دستی.
- بیمار در سالن انتظار تا زمان ویزیت باقی می‌ماند.

- منشی بیمار را به داخل اتاق پزشک هدایت می کند.
 - پزشک اطلاعات بیمار را از پرونده های فیزیکی جستجو کرده و بررسی می کند.
 - نتایج ویزیت و توصیه های پزشک در پرونده کاغذی ثبت می شود.
-

۳. فرآیند تجویز نسخه

- پزشک پس از معاینه، داروهای مورد نیاز را روی نسخه کاغذی می نویسد.
 - بیمار نسخه را دریافت کرده و به داروخانه مراجعه می کند.
 - پزشک نسخه را در پرونده بیمار بایگانی می کند.
 - در برخی موارد، بیمار نیاز به مشورت مجدد دارد که از طریق تماس تلفنی انجام می شود.
-

۴. فرآیند مدیریت مالی

- هزینه ویزیت بر اساس تعرفه های مطب به صورت دستی محاسبه می شود.
 - پرداخت توسط بیمار به صورت نقدی یا از طریق کارت خوان انجام می شود.
 - در صورت درخواست بیمار، فاکتور به صورت دستی صادر می شود.
 - اطلاعات بیمه بیمار به صورت دستی ثبت شده و ارسال مدارک بیمه به صورت فیزیکی انجام می شود.
 - در پایان روز، درآمدها و هزینه ها توسط منشی ثبت و محاسبه می شود.
-

۵. فرآیند نگهداری سوابق بیماران

- اطلاعات بیماران در پرونده های فیزیکی ذخیره می شود.
- بایگانی پرونده ها به صورت دستی انجام می شود و احتمال مفقود شدن یا آسیب دیدگی پرونده ها وجود دارد.
- برای دسترسی به سوابق بیمار، منشی باید به صورت فیزیکی پرونده را جستجو کند که ممکن است زمان بر باشد.

۶. فرآیند مدیریت آزمایش‌ها و تصویربرداری‌ها

- پزشک درخواست آزمایش را روی برگه نوشته و به بیمار تحویل می‌دهد.
- بیمار به آزمایشگاه یا مرکز تصویربرداری مراجعه کرده و آزمایش را انجام می‌دهد.
- نتایج آزمایش به صورت فیزیکی یا از طریق پیام‌رسان‌ها به مطب ارسال می‌شود.
- پزشک پس از دریافت نتایج، اطلاعات را در پرونده کاغذی بیمار ثبت می‌کند.

۷. فرآیند ارتباط با بیماران

- یادآوری نوبت‌ها به صورت تماس تلفنی یا پیامکی توسط منشی انجام می‌شود.
- بیماران برای پرسیدن سوالات درباره داروها و آزمایش‌ها با مطب تماس می‌گیرند.
- پیگیری وضعیت درمانی بیماران از طریق تماس‌های تلفنی و بررسی پرونده‌ها انجام می‌شود.

۸. فرآیندهای اداری و پشتیبانی

- موجودی داروها و تجهیزات مطب به صورت دستی مدیریت شده و در دفتر ثبت می‌شود.
- برنامه‌ریزی کاری پزشک و نوبت‌های مرخصی به صورت دستی تنظیم می‌شود.
- گزارش‌های آماری مانند تعداد بیماران و میزان درآمدها به صورت دستی محاسبه و ثبت می‌شود.
- احتمال بروز خطا در محاسبات و ثبت اطلاعات وجود دارد.

نتیجه‌گیری

مستند حاضر تشریح جامعی از فرآیندهای جاری یک مطب پزشک را ارائه می‌دهد. اکنون دانشجویان باید بر اساس این اطلاعات، پیشنهادات خود را برای نیازمندیهای نرم افزار پیشنهادی

تحت وب ارایه نمایند. پیشنهاد می‌شود که در تحلیل‌های خود به جنبه‌هایی همچون خلاقیت در ارایه خدمات، یکپارچگی سیستم، دقت و امنیت اطلاعات، بهینه‌سازی عملکرد و افزایش بهره‌وری مطب توجه داشته باشید.