

## Medycyna Rodzinna S.A.: Wind Telecom S.A. wdrożył system Contactis Health Care

Wind Telecom S.A. zakończył wdrożenie systemu Contactis Health Care dla Medycyny Rodzinnej S.A. – największej sieci prywatnych poradni medycznych w kraju. System Contactis Health Care wesprze telefoniczną obsługę pacjenta i pozwoli na podniesienie jakości świadczonych usług.

Współpracująca z PZU Życie S.A., Cigna Stu SA, Inter Polska SA i Signal Iduna SA. Medycyna Rodzinna jest liderem rynku biorąc pod uwagę liczbę obsługiwanych pacjentów w ramach dodatkowych ubezpieczeń zdrowotnych. Ta założona w 1998 r. polska firma jest obecnie największą siecią prywatnych poradni medycznych w kraju. W jej posiadaniu znajduje się 17 placówek w największych miastach Polski, w tym wysokospecjalizowane Centrum Diagnostyki Obrazowej AVI. Medycyna Rodzinna współpracuje ponadto z ponad 270 poradniami medycznymi w 160 miastach.

Platforma telekomunikacyjna Contactis Health Care to rozwiązanie dla placówek medycznych, które wspomaga pozyskiwanie pacjentów i utrzymywanie relacji z nimi.

- *Skuteczna obsługa pacjenta wymaga precyzyjnej wiedzy na temat jego potrzeb, historii kontaktów, preferencji dotyczących personelu oraz przyzwyczajeń, co umożliwi sprawną jego obsługę. Proces ten wymaga systematycznego gromadzenia, analizowania i przetwarzania danych, płynących od pacjentów oraz z innych systemów informatycznych – mówi **Marek Koziół**, dyrektor ds. klientów strategicznych, odpowiedzialny ze strony Wind Telecom S.A. za realizację projektu w Medycynie Rodzinnej S.A.*

Unikalność platformy Contactis Health Care wynika z wykorzystania zaawansowanej, automatycznej platformy głosowej (IVR) oraz aplikacji konsultanta, zintegrowanej z aktualnie wykorzystywanymi systemami wewnętrznymi (jak np. systemy rejestracji pacjentów), lub wykorzystującej dedykowany moduł aplikacji zarządzającej historią kontaktów z pacjentem oraz obiegu zleceń w systemie. Rozwiązanie to zapewnia pełny nadzór nad procesem obsługi pacjenta, udostępniając szeroki zakres raportów i analiz.

- *Wysoki poziom obsługi klientów oraz inwestycje w nowe technologie to najważniejsze wyzwania zrealizowane w ramach wdrożenia systemu Contactis Health Care w Medycynie Rodzinnej. Dostosowaliśmy nasz system do specyficznych wymagań branży medycznej i zintegrowaliśmy go ze wszystkimi systemami wewnętrznymi Medycyny Rodzinnej, co pozwoli firmie na szybkie i sprawne podniesienie jakości świadczonych usług - mówi **Marek Koziół**.*

- *Wdrożenie Contactis Health Care z pewnością wpłynie na podniesienie standardu świadczonych przez nas usług. Dzięki tej platformie nasi pacjenci będą mogli m.in.: w szybki i skuteczny sposób zasięgnąć informacji o usługach świadczonych przez firmę, zapisać się na wizytę do wybranego specjalisty, a także zamówić wizytę domową lekarza internisty lub pediatry – mówi **Marcin Kwiatkowski**, dyrektor ds. handlowych, Medycyna Rodzinna S.A.*