

dr inż. **Tomasz Lewandowski**<sup>1</sup>, lek. dent. **Dariusz Paliga**<sup>2</sup>, lek. dent. **Renata Paliga**<sup>2</sup>

# Przeгляд wsparcia technicznego dostępnego dla użytkowników gabinetów stomatologicznych w ramach programów do prowadzenia dokumentacji medycznej w postaci elektronicznej

**D**okumentacja medyczna chroni lekarza i potwierdza właściwy przebieg leczenia, dlatego tak istotne jest, by sposób jej prowadzenia zmniejszał do minimum możliwość powstawania błędów w trakcie wprowadzania danych oraz ich utraty.

Narzucenie przez Ministerstwo Zdrowia konieczności prowadzenia dokumentacji medycznej w postaci elektronicznej przez wszystkie placówki i wszystkich lekarzy (zarówno w ramach NFZ, jak i w ramach praktyk prywatnych) budzi spore kontrowersje w środowisku lekarskim. Przejście na nowy sposób prowadzenia dokumentacji będzie wiązało się z olbrzymią rewolucją i koniecznością wdrożenia często skomplikowanych systemów informatycznych.

Należy pamiętać, że programy będą obsługiwały osoby o różnym poziomie wykształcenia stomatologicznego oraz różnych umiejętnościach informatycznych. Program nie powinien utrudniać im pracy, ale ją usprawniać, dlatego kluczem do sprawnego posługiwania się zakupionym oprogramowaniem jest jego dobra znajomość. Wsparcie przy wdrożeniu programu oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów, jakie mogą się pojawić w trakcie jego użytkowania, zapewniana przez dostawcę powinna być jednym z istotnych kryteriów wyboru oprogramowania dla gabinetu. Personel pozbawiony pomocy ze strony firmy tworzącej program do prowadzenia dokumentacji medycznej w postaci elektronicznej będzie popełniał błędy, mogące mieć bardzo poważne konsekwencje prawne oraz organizacyjne.

Na podstawie wieloletniego doświadczenia autorów w zakresie analizy programów do prowadzenia dokumentacji medycznej w postaci elektronicznej (e-DM – skrót własny), zdecydowano o podjęciu analizy wsparcia, jakie zapewniają dostawcy oprogramowania.

Wybór oprogramowania do gabinetu czy przychodni jest sprawą skomplikowaną i analizie powinno się poddać wiele czynników. Dobierając rozwiązanie, trzeba zwrócić uwagę na rzeczywiste potrzeby oraz możliwości gabinetu, realne wykorzystanie oferowanych przez system funkcjonalności oraz liczbę pracowników obsługujących system. Należy pamiętać, że oprogramowanie wybiera się prawdopodobnie na wiele lat, gdyż migracja z jednego systemu na inny zazwyczaj będzie się wiązała ze sporymi trudnościami, kosztami, a często również z utratą części danych. Oprogramowanie do obsługi pacjentów zawiera wiele funkcji, a dostęp do nich wiąże się z wysokością abonamentu, jaki trzeba opłacać z tytułu korzystania z systemu.

Mnogość funkcji powoduje, że programy e-DM stają się coraz bardziej skomplikowane, dlatego tak istotna jest pomoc ze strony twórców oprogramowania w poznaniu programu oraz późniejszej z nim pracy.

## Pozyskanie i zestawienie danych

Badanie ankietowe przeprowadzono wśród firm oferujących rozwiązania informatyczne w zakresie kompleksowej obsługi pacjentów gabinetów sto- ▶

---

**TITLE:** Overview of technical support available to users of dental offices as part of programmes for keeping medical records in electronic form

**STRESZCZENIE:** Dokumentacja medyczna chroni lekarza i potwierdza właściwy przebieg leczenia, dlatego tak istotne jest, by sposób jej prowadzenia zmniejszał do minimum możliwość powstawania błędów w trakcie wprowadzania danych oraz ich utraty.

**SŁOWA KLUCZOWE:** dokumentacja medyczna

**SUMMARY:** Medical documentation protects a doctor and confirms the proper course of treatment, therefore it is so important that the way it is kept minimizes the possibility of errors during data entry and data loss.

**KEYWORDS:** medical documentation

---

Lp.		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Nazwa programu		FELG Dent	ProDentis	Dr100	Estomed	Aurero	Smartdental	KS-PPS KS-Gabinet KS-Somed
Producent		Felg Software Sp. z o.o.	Infotel Software Sp. z o.o.	LekSeek Polska Sp. z o.o. Sp.k.	Estomed Sp. z o.o.	Medily Sp. z o.o.	Software Clinic s.c.	Kamsoft S.A.
Szkolenie wstępne	w gabinecie/przychodni	bezpłatne*	-	bezpłatne (placówki powyżej 2 lekarzy)	płatne, ustalone indywidualnie	-	-	250 PLN/h
	w siedzibie firmy oferującej oprogramowanie	bezpłatne	-	-	bezpłatne	-	-	250 PLN/h
	online	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	250 PLN/h	250 PLN/h

**Tab. 1.** Szkolenie wstępne z zakresu obsługi programu

\* Jako bezpłatne rozumiemy brak konieczności ponoszenia dodatkowych opłat poza zakupem programu, np. wykupienia dodatkowego pakietu serwisowego

▶ matologicznych. Dane zostały zebrane na podstawie ankiet otrzymanych drogą elektroniczną. Pytania skierowane do dostawców oprogramowania dotyczyły form wsparcia w następujących obszarach: usług związanych z wdrożeniem systemu informatycznego w gabinecie, usług zapewniających bieżące wsparcie dla pracowników obsługujących oprogramowanie, usług szkoleniowych związanych m.in. ze zmianami w przepisach prawa, zmianami w sposobie działania oprogramowania lub dostępnych funkcjonalności, jak również szkoleń prowadzonych dla nowo zatrudnionych pracowników.

## Omówienie wyników

Do udziału w badaniu zaproszono 14 firm oferujących oprogramowanie dla gabinetów, informując ich przedstawicieli o celu gromadzenia danych.

Na przesłane zaproszenie odpowiedziało 7 firm. Kolejność programów w tabeli odpowiada kolejności przesłania całkowicie wypełnionej ankiety.

## Dlaczego kwestia pomocy jest tak istotna

Wprowadzenie programów e-DM wiąże się z wieloma problemami, na jakie natrafiają osoby prowadzące indywidualne i grupowe praktyki lekarskie oraz podmioty lecznicze. Niezwykle istotne jest dostarczenie przez twórców oprogramowania pomocy na odpowiednim poziomie. W dzisiejszych czasach firmy produkujące oprogramowanie odchodzą od pomocy bezpośredniej, coraz trudniej uzyskać indywidualną poradę w postaci rozmowy telefonicznej. Osoby chcące uzyskać pomoc są najczęściej odsyłane do tabel prezentujących ogólne rozwiązania lub do forów, gdzie użytkownicy mają nieść sobie sami pomoc przy

minimalnym wsparciu sprzedawcy oprogramowania. Indywidualna pomoc oferowana przez wielu twórców programów, o ile jest dostępna, wymaga dodatkowych, zazwyczaj wysokich opłat. Czy ten model również dotyczy programów e-DM? Na to pytanie postara się odpowiedzieć nasz artykuł.

Idealna pomoc dotycząca oprogramowania dla gabinetów powinna być dostępna:

- niezwłocznie po wystąpieniu zapotrzebowania,
- w godzinach pracy placówki medycznej – najlepiej w godz. 7:00-22:00, 7 dni w tygodniu,
- w sposób indywidualny – dopasowany do konkretnego przypadku,
- wieloma kanałami, np. telefon, chat, e-mail.

## Poziomy pomocy

Zapotrzebowanie placówek na pomoc podzielono na kilka poziomów.

Wsparcie techniczne można rozpatrywać w trzech obszarach:

- wdrożenie oprogramowania – usługi oferowane od pomocy przy wyborze właściwej wersji e-DM, poprzez instalację, konfigurację, szkolenie wstępne, aż do momentu rozpoczęcia faktycznej pracy z oprogramowaniem;
- pomoc bieżąca – usługi zapewniające wsparcie związane z obsługą oprogramowania, rozwiązywaniem problemów czy wątpliwości dotyczących obsługi oprogramowania oraz problemów technicznych;
- szkolenia dodatkowe – szkolenia dla nowych pracowników, szkolenia związane ze zmianami przepisów lub zmianami oprogramowania.

Pytania w przeprowadzonej ankiecie podzielono zgodnie z tym kluczem.

## Rodzaje pomocy

W dobie powszechnego internetu wsparcie, oprócz form tradycyjnych, może być udzielane na wiele innych sposobów, takich jak:

- bezpośredni przyjazd konsultanta do placówki,
- połączenie telefoniczne – bezpośrednia rozmowa z konsultantem,
- chat – rozmowa tekstowa przy pomocy komunikatora,
- wiadomości e-mail,
- rozmowa online,
- zdalne przejęcie kontroli nad komputerem klienta,
- poradniki w formie tekstowej (FAQ, PDF, WWW),
- poradniki wideo.

## Koszty pomocy

Należy pamiętać, że *Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 kwietnia 2020 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania* w § 1.5/4 nakłada na placówki konieczność „dbałości o aktualizację oprogramowania” (1), co wiązać się będzie z koniecznością stałej aktualizacji oprogramowania. Należy wziąć to pod uwagę przy wyborze programu, gdyż może się okazać, że jednorazowy zakup oprogramowania nie zwalnia nas z dodatkowych opłat za kolejne aktualizacje, które mogą się okazać bardziej kosztowne niż skorzystanie z zakupu abonamentu. Jest to istotne również z punktu widzenia pomocy, gdyż koszt aktualizacji często zawiera w sobie koszt pomocy.

Koszty różnych form pomocy mogą być niekiedy znacznie wyższe niż koszt programu jako takiego, przy czym nie ma tu jednolitej oferty wśród dostawców oprogramowania. Za tę samą usługę jedna firma może pobierać opłatę 1500 zł, a druga może oferować ją za darmo w ramach opłacanego abonamentu czy pakietu.

## Wstępne szkolenie

Z punktu widzenia pracowników gabinetu najlepszym rozwiązaniem byłoby przeprowadzenie szkolenia wstępnego przez konsultanta w placówce lub przynajmniej w formie indywidualnego szkolenia online. W pewnych sytuacjach może być to szkolenie przeprowadzone w siedzibie firmy oferującej oprogramowanie.

W tej kategorii istnieje największe zróżnicowanie ofert pomocy. Trzeba pamiętać, że tylko dobre szkolenie wstępne gwarantuje bezawaryjną, szybką i bezpieczną pracę z programem. Oczywiście na pewno najbardziej cenne jest szkolenie bezpośrednio w gabinecie.

Z przeprowadzonej ankiety wynika, że tylko niektóre firmy oferują szkolenie wstępne prowadzone w placówce medycznej, przy czym jest ono oferowane jako usługa darmowa lub dodatkowo płatna.

Przyjazd konsultanta na bezpłatne szkolenie wstępne w placówce dla wszystkich oferuje tylko jeden z ankietowanych programów (FELG Dent), kolejny producent oferuje bezpłatną usługę, ale ograniczającą się do większych placówek (Dr100). Odpłatnie oferują ten rodzaj wsparcia dwa programy (Estomed, produkty firmy Kamssoft). Przyjazd konsultanta jest zwyczajem związany z wcześniejszym umówieniem terminu z pracownikiem firmy. Należy jednak oczekiwać, że w momencie, gdy całe środowisko medyczne będzie wdrażać programy e-DM, firmy nie będą w stanie obsłużyć wszystkich chętnych w tym zakresie, dlatego na pewno atrakcyjna będzie forma szkoleń online.

Szkolenia w siedzibie firmy oferującej oprogramowanie są wyjątkiem i w opinii autorów nie będzie to popularna forma szkoleniowa. Oferują je dwa programy i obydwa nie pobierają za nie opłaty (Estomed, FELG Dent).

Szkolenia online prowadzone „na żywo” przez pracownika są oferowane przez wszystkie ankietowane firmy. Producenci oferują je jako darmowe (Aurero, Dr100, Estomed, FELG Dent, Prodentis) oraz płatne (SmartDental, produkty firmy Kamssoft).

Analiza wykazała, że rozpiętość oferty jest w tej kategorii bardzo szeroka. Należy wskazać, że tylko jeden program oferuje wszystkie trzy rodzaje szkoleń wstępnych, za które nie pobiera opłaty (w tym darmowy przyjazd konsultanta) – jest to program FELG Dent.

## Pomoc bieżąca

Również w tej kategorii programy znacznie różnią się między sobą, jeżeli chodzi o zakres i koszt pomocy bieżącej.

Przyjazd konsultanta do gabinetu w przypadku problemów jest rzadkością. Tylko jedna firma oferuje darmowy przyjazd konsultanta do każdej placówki w przypadku problemów z oprogramowaniem (FELG Dent). Kolejny producent oferuje również bezpłatną usługę, ale ograniczającą się do większych placówek (Dr100). Dwa programy oferują usługę przyjazdu konsultanta związaną z indywidualnie ustaloną opłatą (Estomed), ewentualnie powiązaną z miesięcznym limitem wsparcia (produkty firmy Kamssoft). Pozostałe programy nie oferują tej formy wsparcia.

Wsparcie w postaci rozmowy telefonicznej jest jedną z najczęściej wybieranych form kontaktu. Pozwala ono konsultantowi na dokładne rozeznanie problemu oraz jego doprecyzowanie, co często jest ►

Lp.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.		
Nazwa programu	FELG Dent	ProDentis	Dr100	Estomed	Aurero	Smartdental	KS-PPS KS-Gabinet KS-Somed		
Producent	Felg Software Sp. z o.o.	Infotel Software Sp. z o.o.	LekSeek Polska Sp. z o.o. Sp. k.	Estomed Sp. z o.o.	Medily Sp. z o.o.	Software Clinic s.c.	Kamsoft S.A.		
Dostępny rodzaj wsparcia w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania	przyjazd konsultanta do placówki	termin	pon.-pt. 9-17, ustalany indywidualnie	-	pon.-pt. 9-17 (pow. 2 lekarzy)	pon.-pt. 8-20	-	-	pon.-pt. 8-16
		koszt	bezpłatne	-	bezpłatne	płatne, ustalone indywidualnie	-	-	cena zależy od limitu umowy**
	konsultacja telefoniczna	termin	pon.-pt. 8-21 ind. konsult., office 9-17 lub ustalany indywid.***	pon.-pt. 8-16	pon.-pt. 9-17	pon.-pt. 8-20	pon.-sob. 8-18	pon.-sob. 8-21	pon.-pt. 8-16
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	pakiet serwisowy lub 150 PLN/h	bezpłatne	pakiet serwisowy	cena zależy od limitu umowy**
	konsultacja e-mail	termin	pon.-pt. 8-21 ind. konsult., office 9-17 lub ustalany indywid.***	pon.-pt. 8-16	pon.-pt. 9-17	pon.-pt. 8-20	pon.-sob. 8-18	pon.-niedz. 8-21	pon.-pt. 8-16
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	pakiet serwisowy lub 150 PLN/h	bezpłatne	pakiet serwisowy	cena zależy od limitu umowy**
	konsultacja w formie czatu	termin	24/7	pon.-pt. 8-16	pon.-pt. 9-17	-****	pon.-sob. 8-18	pon.-niedz. 8-21	-
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	-****	bezpłatne	pakiet serwisowy	-
	konsultacja zdalna z możliwością wykonania usługi na komputerze klienta	termin	pon.-pt. 8-21, ind. konsult., office 9-17 lub ustalany indywid.***	pon.-pt. 8-16	pon.-pt. 9-17	pon.-pt. 8-20	pon.-sob. 8-18	pon.-niedz. 8-21	pon.-pt. 8-16
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	pakiet serwisowy lub 150 PLN/h	bezpłatne	pakiet serwisowy	cena zależy od limitu umowy**
	forum na Facebooku	termin	pon.-niedz. 24 h	pon.-pt. 8-16	pon.-pt. 9-17	-****	-	pon.-niedz. 8-21	-
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	-****	-	pakiet serwisowy	-
	inne	rodzaj	-	helpdesk	-	-	instalacja + konfiguracja (stacjonarnie/zdalnie)	instalacja + konfiguracja (stacjonarnie/zdalnie)	-
		termin	-	pon.-pt. 8-16	-	-	ind.	pon.-sob. 8-21	-
koszt		-	bezpłatne	-	-	1500 zł netto	200 PLN/h + dojazd (nie dotyczy opcji online)	-	

**Tab. 2.** Zestawienie wsparcia firm w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania

\*\* W cenie asysty technicznej konsultacje dotyczące obsługi błędów i podstawowej eksploatacji systemu. Rozszerzone wsparcie możliwe w ramach wykupienia umowy serwisowej (SED). Cena uzależniona od miesięcznego limitu dostępnych godzin wsparcia.

\*\*\* Lekarze mają indywidualnych regionalnych konsultantów dostępnych w godz. 8.00-21.00, biuro jest czynne w godz. 9.00-17.00.

\*\*\*\* Estomed oferuje w ramach czatu i forum na Facebooku tylko informacje handlowe (ze względu na dbanie o politykę bezpieczeństwa)

Lp.		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	
Nazwa programu		FELG Dent	ProDentis	Dr100	Estomed	Aurero	Smartdental	KS-PPS KS-Gabinet KS-Somed	
Producent		Felg Software Sp. z o.o.	Infotel Software Sp. z o.o.	LekSeek Polska Sp. z o.o. Sp.k.	Estomed Sp. z o.o.	Medily Sp. z o.o.	Software Clinic s.c.	Kamssoft S.A.	
Dostępny rodzaj wsparcia technicznego	poradnik w formie elektronicznej (np. PDF lub WWW)	dostęp	tak	tak	tak	tak	tak	tak	
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne
	poradnik /i wideo	dostęp	tak	tak	tak	tak	tak	tak	tak
		koszt	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne	bezpłatne
	dodatkowe szkolenia personelu w gabinecie	dostęp	tak	-	tak (pow. 2 lekarzy)	tak	-	-	tak
		koszt	bezpłatne	-	bezpłatne	płatne, ustalone indywidualnie	-	-	215 PLN/h
	dodatkowe szkolenia personelu online	dostęp	tak	tak	tak	tak	tak	tak	tak
		koszt	bezpłatne	492 PLN/4 h	bezpłatne	bezpłatne	100 PLN /h	250 PLN/h	215 PLN/h
	inne	rodzaj	-	lista życzeń	-	-	dedykowany konsultant	-	-
		dostęp	-	tak	-	-	indywidualnie	-	-
koszt		-	bezpłatne	-	-	od 1500 PLN/ mies.	-	-	

**Tab. 3.** Zestawienie pomocy firm w zakresie wsparcia technicznego

► potrzebne, gdy problem przedstawia w wiadomości e-mail niewprawny użytkownik. Z doświadczenia autorów wynika, że tego rodzaju pomoc jest jedną ze skuteczniejszych metod wsparcia.

Wszystkie ankietowane programy posiadają wsparcie telefoniczne. Jest ono oferowane w ramach abonamentów, a w przypadku braku abonamentu serwisowego pobierana jest opłata (Estomed). W jednym przypadku wsparcie powiązane jest z limitem serwisowym i według autorów wymaga wcześniejszego doprecyzowania przed zakupem (produkty firmy Kamssoft). Większość firm oferuje dostępność usługi w dni robocze: od poniedziałku do piątku, jedna firma oferuje usługi dodatkowo w sobotę (SmartDental). Różnią się godziny dostępności konsultantów. Zazwyczaj jest to 8 godzin. Natomiast 2 firmy oferują największą dostępność, tzn. w godz. 8-21 (FELG Dent – u indywidualnych konsultantów, SmartDental).

Pomoc za pośrednictwem e-maila jest mało wydajnym sposobem pomocy, wiąże się z długim oczekiwaniem na odpowiedź, a w przypadku braku zrozumienia może prowadzić do wielu nieporozumień. Tę formę pomocy posiadają wszystkie programy, zazwyczaj deklarując odpowiedzi w godzinach pracy pomocy telefonicznej. Pozytywnymi cechami tej formy wsparcia są archiwizacja informacji oraz możliwość wysłania informacji przez całą dobę.

Forma czatu jest bardzo wydajną formą komunikacji. Polega na rozmowie przy pomocy komunikatora. Jest szybka, a jednocześnie, w odróżnieniu od rozmowy telefonicznej, pozwala na archiwizację rozmowy, co może być pomocne w przypadku, gdy ponownie pojawi się problem dotyczący obsługi lub problem techniczny, który był już omówiony przez konsultanta. Nie wszystkie firmy oferują tego rodzaju pomoc. W tych firmach, które ją oferują, jest dostępna po opłaceniu abonamentu. Tylko jedna firma oferuje tego rodzaju wsparcie w systemie 24 godziny, 7 dni w tygodniu (FELG Dent), trzy firmy oferują je w godzinach pracy konsultantów telefonicznych (Dr100, Prodentis, SmartDental), a jedna firma oferuje jedynie wsparcie handlowe (Estomed).

Rodzaj wsparcia związany ze zdalnym przejęciem sterowania komputerem użytkownika przez pracownika firmy oferującej oprogramowanie jest niezwykle wygodną i skuteczną formą wsparcia, a przy obecnych możliwościach technicznych oraz szerokim dostępie do internetu staje się standardem postępowania. Gdy zawiodą inne rodzaje wsparcia, takie jak np. chat czy rozmowa telefoniczna, zazwyczaj przy pomocy programów takich jak np. TeamViewer czy Anydesk, konsultant stara się znaleźć rozwiązanie. Problem może być związany np. z nieprawidłową konfiguracją komputera użytkownika bądź błędem ►

- ▶ programu, i w ten sposób uprawniony pracownik firmy jest w stanie zdalnie znaleźć przyczynę kłopotów i je rozwiązać. Tego rodzaju wsparcie oferują wszystkie ankietowane programy i zazwyczaj tego rodzaju usługa wliczona jest w abonament, a godziny dostępności pokrywają się z godzinami konsultacji telefonicznych.

Bardzo popularną i wydajną formą wsparcia użytkowników są fora internetowe, ostatnio najczęściej związane z serwisem społecznościowym Facebook. Ta forma zazwyczaj oparta jest na wzajemnej pomocy użytkowników, przy wsparciu pracowników firmy dystrybuujących oprogramowanie. Im większa liczba użytkowników programu, tym ta pomoc jest bardziej efektywna. Doświadczenia autorów wskazują, że z czasem dochodzi do powstania pewnego rodzaju relacji między użytkownikami, w której bardziej aktywni i doświadczeni użytkownicy z dużym zaangażowaniem wspierają mniej doświadczonych. Nie wszystkie programy korzystają z tej formy pomocy. Z programów, które wzięły udział w ankiecie, tylko trzy posiadają facebookowe grupy (Dr100, FELG Dent – czynne 24/7, Prodentis). Są one oczywiście bezpłatne. Jedna firma oferuje tam jedynie wsparcie handlowe (Estomed), a dwie nie posiadają takiego wsparcia.

Wszystkie firmy posiadają poradniki w formie pdf i formie filmów wideo, przy czym są one dostępne bez dodatkowych opłat.

Dodatkowe szkolenie w gabinecie czy przychodni może być koniecznością w wielu przypadkach, np. po zatrudnieniu nowego personelu, w przypadku uzupełnienia wiedzy przez pracujący personel lub w przypadku aktualizacji systemu, czy zmiany przepisów i związanych z nimi zmian w oprogramowaniu. Niestety takie rozwiązanie jest dostępne jedynie w przypadku czterech programów. Różnie kształtuje się również odpłatność za szkolenia – bezpłatnie dla wszystkich placówek (FELG Dent), bezpłatnie dla placówek powyżej dwóch lekarzy (Dr100) oraz w dwóch przypadkach odpłatnie (Estomed oraz produkty firmy Kamssoft). Pozostałe programy nie oferują tego rodzaju wsparcia.

Dostępne w przypadku każdej ankietowanej firmy jest dodatkowe szkolenie w formie online. Niestety tylko trzy z nich oferują taką usługę w ramach abonamentu (Dr100, FELG Dent, Estomed). Pozostałe programy oferują taką pomoc w cenach od 100 do 250 zł/godz. (Aurero, Prodentis, SmartDental, produkty firmy Kamssoft).

Dla większości użytkowników najbardziej optymalnym sposobem wdrożenia oprogramowania wydaje się przyjazd pracownika firmy do gabinetu. Tego rodzaju działanie będzie wiązać się z pokryciem kosztów dojazdu pracownika oraz czasu jego pracy. Dla

tego tylko niektóre firmy oferują to jako darmową usługę dla całego spektrum gabinetów (FELG Dent) lub dla gabinetów zatrudniających powyżej dwóch lekarzy (Dr100). Wskazane jest dokładne przemyślenie, czy taka opcja będzie konieczna, gdyż usługa może być kosztowna dla gabinetu. Niektóre firmy pobierają opłaty również za usługę instalacji i konfiguracji oprogramowania niezależnie od tego, czy jest to usługa stacjonarna czy online (od 200 zł/godz. plus dojazd – SmartDental, 1500 zł – Aurero).

## Podsumowanie

Dokonując wyboru oprogramowania do elektronicznej obsługi dokumentacji w gabinecie czy przychodni, należy wziąć pod uwagę wiele aspektów takich jak wielkość gabinetu, liczba pracowników, dostępność, funkcjonalność, mobilność, bezpieczeństwo oprogramowania oraz oferowane przez producentów usługi wsparcia technicznego.

Analiza ankiet pokazała, że zakres wsparcia oferowany przez producentów oprogramowania jest dość zróżnicowany. Zazwyczaj firmy oferują pomoc w dni robocze, w różnym przedziale godzin. Tylko jedna firma oferuje wsparcie ciągłe (7 dni w tygodniu przez 24 godziny) i jest ono dostępne poprzez czat (FELG Dent). Również opłaty pobierane za wsparcie techniczne są zróżnicowane – od w pełni darmowego za wszystkie usługi, po opłaty dochodzące do 1500 zł. Analiza oferowanych form wsparcia technicznego powinna stać się jednym z istotnych kryteriów zakupu programu do prowadzenia dokumentacji medycznej w postaci elektronicznej. Pomińnięcie tego kryterium może skutkować koniecznością poniesienia nieuzasadnionych wysokich kosztów, jak również destabilizacją pracy placówki w przypadku różnych godzin pracy personelu medycznego oraz konsultantów z działu wsparcia technicznego.

Większość z badanych firm oferuje wersję demo oprogramowania dostępną po przejściu procesu rejestracji lub wypełnieniu formularza zamówienia, umożliwiającą zapoznanie się z funkcjonalnościami, przeprowadzenie symulacji procesu leczenia, obsługę e-recept, e-skierowań, e-zwolnień itp. Skorzystanie z tej możliwości może być dobrym krokiem w kierunku świadomego wyboru programu najlepiej dopasowanego do własnych potrzeb. ■

1 Instytut Inżynierii Technicznej,  
Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna  
w Jarosławiu

2 Gabinet Stomatologiczny Renata i Dariusz Paliga SC