

**DIGITALNA
(R)EVOLUCIJA**



Ognjen Bagatin, MBA

- Ravnatelj Poliklinike Bagatin
- Konzultant za 20-ak klinika u Hrvatskoj i Europi (za medicinski turizam i zdravstveni menadžment)
- Vlasnik časopisa Poduzetnik i organizator konferencije Poduzetnički Mindset 10.09.2020.



Vaša destinacija za ljepotu

www.poliklinikabagatin.hr



Estetska kirurgija



Dermatologija



Kozmetologija



Stomatologija

Poliklinika Bagatin – Double Tree by Hilton Zagreb



Poliklinika Bagatin – Double Tree by Hilton Zagreb



Dental centar



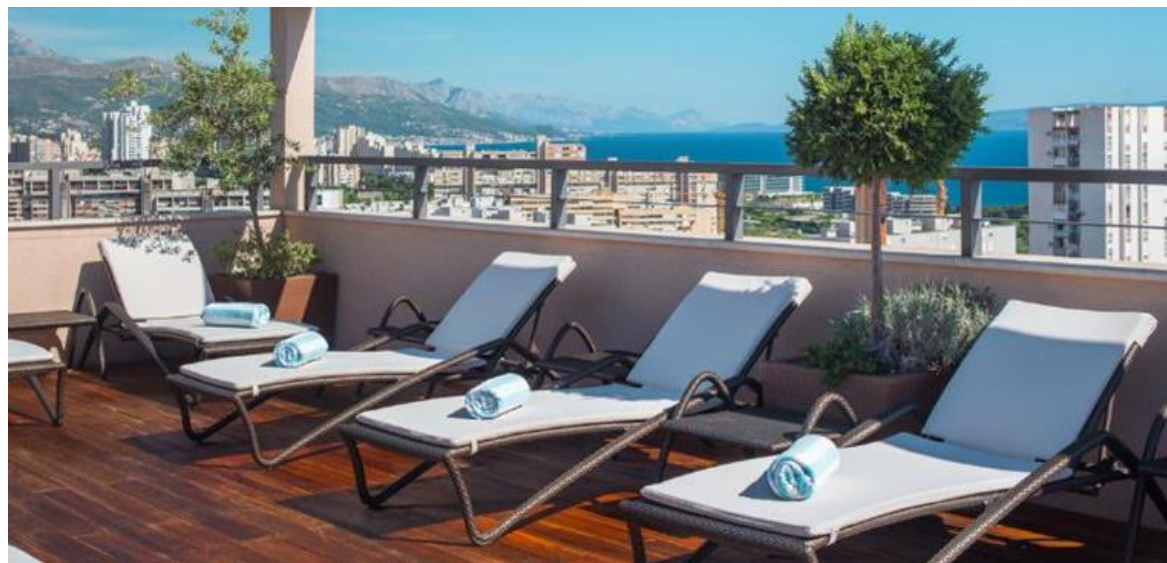
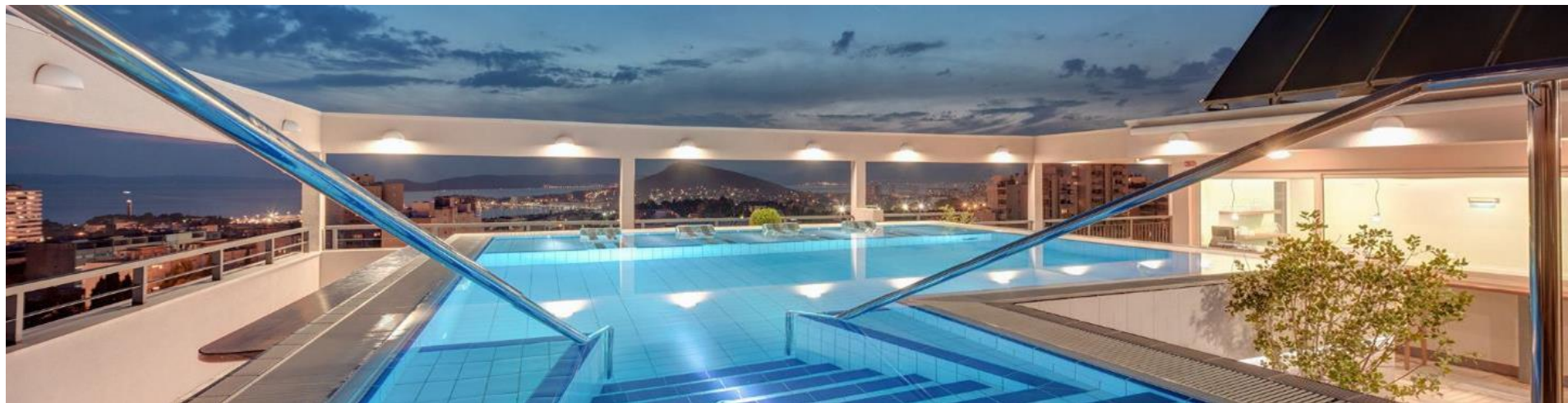
Estetska medicina i tretmani za lice i tijelo



Poliklinika za plastičnu kirurgiju - Zagreb



Poliklinika Bagatin Split – Hotel Dioklecijan



Nagrade

Total 2.368 dermatoloških klinika

Poliklinika Bagatin #1
s GCR rezultatom 4.55



„ Najbolja međunarodna klinika za estetsku kirurgiju”



Međunarodne akreditacije



Zašto TEMOS?



- Sigurnost međunarodnih pacijenata
- Bolji medicinski ishodi
- Izvrsnost u procesima kao preduvjet digitalizacije



**WHAT GOT US HERE,
WON'T GET US WHERE WE WANT TO GO NEXT.**

Topol

Eric Topol

Author of *The Creative Destruction of Medicine*

**THE
PATIENT
WILL SEE
YOU
NOW**

The FUTURE of MEDICINE
is in YOUR HANDS

THE PATIENT WILL SEE YOU NOW

ERIC
BOOKS

Guske u magli..



VIZIJA

Vodeća klinika u Europi za vrhunsku uslugu razvoj stručnjaka.

MISIJA

Iskustvom i predanošću uz cjelovitu brigu i doživljaj 5★ negujemo odnos s klijentima za cijeli život. Inspiracija smo jedni drugima.

MISIJA UKRATKO

Cause #WeCare

VRIJEDNOSTI

**osobna
odgovornost**

VRIJEDNOSTI

**kontinuirano
unapređivanje**

VRIJEDNOSTI

**poduzimanje
akcije**

VRIJEDNOSTI

**timski rad i
zajedništvo**

VRIJEDNOSTI

**briga za
klijenta**

KULTURA

osobne
odgovornosti
što da / što ne

KULTURA

kontinuiranog
unapređivanja
što da / što ne

KULTURA

poduzimanja akcije
što da / što ne

KULTURA

timskog rada i
zajedništva
što da / što ne

KULTURA

brige za klijenta
što da / što ne

KONTINUIRANO UNAPREĐIVANJE

Potičem inovacije

Pratim nove ideje na tržištu te radim na primjeni ideja za poboljšanje rada. Uspoređujem Bagateam samo s najboljima.

Očekujem i dijelim znanje, iskustvo i prijedloge poboljšanja rada. Otvoren sam za diskusiju.

Prenosim informacije i kada me kolege ne pitaju ako smatram da su te informacije važne.

Rastem za 1%

Efikasno organiziram svoj raspored i zadatke.

Pazim na detalje, redovito provjeravam sebe i druge i gledam što i kako svatko od nas može bolje.

Tražim načine kako raditi pametnije, a najbolje za klijenta i Polikliniku; izbacujem nepotrebne korake.

Ne...

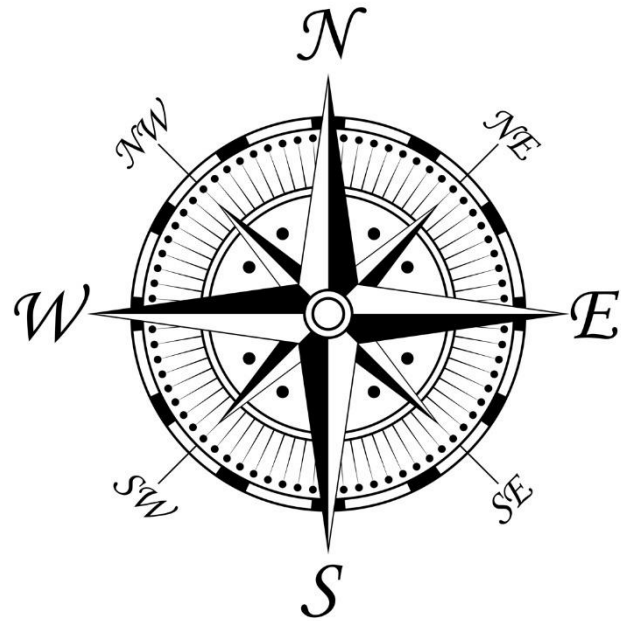
Ne dajem izgovore: 'Već smo to probali i nije išlo', 'Ne mogu ti ja tu ništa napraviti'.

Nisam nefleksibilan: 'Ja to tako radim uvijek', 'To se ne može'.

Nisam pasivan: 'Vidim da može bolje, ali ne poduzimam ništa'.

Kompas i mapa

Photoshop PSD file download - Resolution 1280x1024 px - www.psdgraphics.com



Strategija





Slučaj 1. MED CRM

Naručivanje nekad...

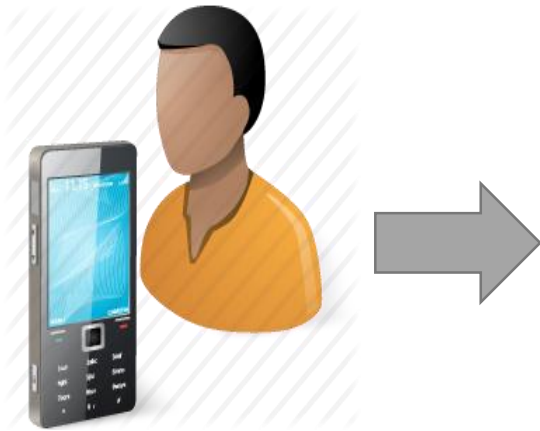
„Dobar dan, molim vas, ja bih se naručila...”

- Bazični CRM + Google kalendar + bilješke
- Call centar nepovezan sa CRM-om
- „Ručna pretraga” klijenata
- Sporo naručivanje klijenata
- Nedovoljni pregled zauzetosti ordinacija/uređaja



Integracija i povezivanje procesa u MED CRM

- Jedinstvena baza i pregled svih klijenata
- Integracija Call Centra, MED CRM-a,



medCRM

Call centar Čekaonica Operater Raspored rada Kalendar Preglednik Izjave Šifarnici Klijenti Potencijalni klijenti Podsjetnici Log

Filter

Od 20.01.2020 00:00 Do 26.01.2020 23:59

Resetiraj filtere Novi upit Novi podsjetnik

Telefonski pozivi (1544) Ostali upiti (247) Neriješeni upiti (0)

Pretraga poziva Ispis

Vrijeme	Kontakt	Trajanje	Klijent	Operater CC	Svrha
24.01.20. 19.08	00915398800	00:00:35	Katica Dragič	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 19.06	00996091646	00:00:29	Ožvald Irena	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 19.02	0911675122	00:01:35	Fijan Tamara	BOSANAC Irena	OST
24.01.20. 19.01	00911675122	00:00:03	Fijan Tamara	BOSANAC Irena (210)	OST
24.01.20. 18.57	00916502649	00:04:37	Baršić Ivana	MARKETIN Marija (211)	PRO
24.01.20. 18.55	00996872461	00:00:23	Jalušić Katarina	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.54	00997941946	00:00:20	Novković Daliborka	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.53	00913882002		Senjanović Filip	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.52	00981688933	00:00:22	Pukljak Ivana	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.49	00997580609	00:00:16	Pešić Darko	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.48	00913366631	00:00:18	Klepec Darko	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.46	0955747495		Šerbo Maja		OST
24.01.20. 18.41	3737354	00:12:16	Keler Štambuk Danijela	BOSANAC Irena	OST
24.01.20. 18.39	0955335788	00:01:50	Radović Ilija	BOSANAC Irena	NAR_POS
24.01.20. 18.38	00992871881		Škrtić Maja	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.37	00916274312		Gruher Albert		OST
24.01.20. 18.31	00915513356		Ažinović Kristina	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.25	00914537520	00:00:28	Petrović Ivona	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.22	0098274881	00:00:34	Namjesnik Dijana	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.20	00989802445	00:00:23	Sever Gordana	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.10	0098269694	00:04:10	Budić Anđelka	MARKETIN Marija (211)	PRO
24.01.20. 18.09	00919758638		Gagić Marija	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.08	00913252860	00:00:17	Malek Sandra	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.06	0098690402		Delić Ivana	MARKETIN Marija (211)	OST
24.01.20. 18.03	00958763796	00:00:20	Božić Kruno	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.02	00992142424	00:00:18	Jurina Mirna	MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.01	000417833091192	00:00:01		MARKETIN Marija (211)	POT
24.01.20. 18.00	00993571771	00:00:18	Fajner Ana Maria	MARKETIN Marija (211)	POT

Poziv primljen 24.01.2020 18:22 Poziv završio 24.01.2020 18:23

Svrha poziva

Glavne informacije Povijest Reklamacija (0) Fakture (12) Plan terapije (1) Ponuđeni termini

Ime DUANA Prezime NAMJESNIK Datum rođenja 06.02.1985 (34 god)

Kontakt 0098274881 Telefon 098274881 E-Mail djiana.namjesnik@gmail.com

Elite klub Kandidat Gold - 0 Opaska

Država Croatia Kanal komunikacije

Pronađi Kartica Karton Narudžba Reklamacija Napomena Ponuđa termina

Trenutne narudžbe

Naručen za	Djelatnost	Usluga	Razlog dolaska	Operater	Iznos	Napomena
27.01.2020 13:30	Kozmetologija	TRE - SkinNeedeler ter...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK		
27.01.2020 13:00	Kozmetologija	TRE - REVIDERM pripre...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK	sp+sn 4/6	
18.11.2019 14:30	Kozmetologija	TRE - SkinNeedeler ter...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK		
18.11.2019 14:30	Kozmetologija	TRE - SkinNeedeler ter...	Tretman / Zahvat	Kristina UKALOVIĆ		
18.11.2019 14:00	Kozmetologija	TRE - REVIDERM pripre...	Tretman / Zahvat	Kristina UKALOVIĆ		

Zavorene narudžbe

Naručen za	Djelatnost	Usluga	Razlog dolaska	Operater	Iznos	Napomena
07.01.2020 15:30	Kozmetologija	TRE - SkinNeedeler ter...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK		
07.01.2020 15:00	Kozmetologija	TRE - REVIDERM pripr...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK	Sp+Sn 3/6	
16.12.2019 12:30	Kozmetologija	TRE - Dermapen terapij...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK	2/6	
16.12.2019 12:00	Kozmetologija	TRE - REVIDERM pripr...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK	2/6	
18.11.2019 14:30	Kozmetologija	TRE - SkinNeedeler ter...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK		
18.11.2019 14:00	Kozmetologija	TRE - REVIDERM pripr...	Tretman / Zahvat	Lana VALEŃČAK	Sp+Sn 1/6 plaća paket	

Napomena

Napomena
Lana VALEŃČAK, 15:46 07.01.2020 - Klijent
Danas 3/6 Sp+Sn
Laura TENODI, 15:44 07.01.2020 - Narudžba
sp+sn 4/6
Pavica PEULIĆ, 13:34 16.12.2019 - Narudžba
Sp+Sn 3/6

Ugrađena AI za naručivanje

- „Ja bi htio na zahvat kod dr.“

Naruđzba

Stomatologija STO - Proteze Tretman / Zahvat Green Gold Tower RADIC Marin

ned pon uto sri čet pet sub

veľj 09	veľj 10	veľj 11	veľj 12	veľj 13	veľj 14	veľj 15
RADIĆ Marin	RADIĆ Marin	RADIĆ Marin (08:00 - 16:00)	RADIĆ Marin	RADIĆ Marin (12:00 - 20:00)	RADIĆ Marin	RADIĆ Marin
	STO - All on (navesti koji) 08:00 - 09:00 Matković Marko	EVA & MARIN - NE NARUČUJ! 08:00 - 09:00			Slobodni termin za naručivanje 08:00 - 10:00	
	Slobodni termin za naručivanje 09:00 - 11:00	STO - Krunice 09:00 - 10:30 Surać Sanja			STO - Krunice 10:00 - 11:00 Surać Sanja	
	PAUZA 11:00 - 11:30	Slobodni termin za naručivanje 10:30 - 11:30				
	Slobodni termin za naručivanje 11:30 - 14:00	PAUZA 11:30 - 12:00			PAUZA 11:30 - 12:00	
		Slobodni termin za naručivanje 12:00 - 14:00	Slobodni termin za naručivanje 12:00 - 13:00	STO - Krunice 12:00 - 12:30 Surać Sanja	Slobodni termin za naručivanje 12:00 - 16:00	
			STO - Krunice 13:00 - 14:00 Jakupek Jasminka	STO - Izbjeljivanje zubi (navesti koje) 13:00 - 14:00 Kujundžić Ivana		
	BACK OFFICE - NE NARUČUJ 14:00 - 16:00	KONZILIJ 14:00 - 15:00	STO - Krunice 14:00 - 15:00 Matošić Filip	Slobodni termin za naručivanje 14:00 - 15:00		
		STO - Krunice 15:00 - 16:00 Kostelac Jasna	PAUZA 15:30 - 16:00	STO - Implantati 15:00 - 16:00 Kajić Smiljan		
		VODITELJSKI SASTANAK 16:30 - 18:00	STO - Mostovi 15:30 - 17:00 Barišić J	STO - Krunice 16:00 - 17:00 Šarić Gordana		
			Slobodni termin za naručivanje 17:00 - 20:00	Pauza 17:00 - 17:30		
				Slobodni termin za naručivanje 17:30 - 20:00		

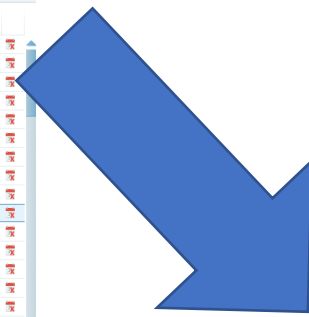
Dan Radni tjedan Tjedan Mjesec

Zatvori

Cjelokupno praćenje procesa prolaska klijenta

Naručeni danas (154) | Čekaonica (0) | U obradi (0) | Odrađeni (0) | Izvršeni (0) | Praćenje (0) | Privremene narudžbe (9)

Naručen za	Klijent	Kontakt	Razlog dolaska	Usluga	Operator	Napomene uz termin
27.01.2020 08:00	Štrelac Kardum Maja	098703893	Konzultacije	STO - Ostalo (uvijek navesti točno što)	PLUŠIĆ Majda	
27.01.2020 08:00	Vrtan Silho	0997338889	Tretman / Zahvat	STO - Ispun	ŠERIĆ Ivan	Gospodinu malo pukao zub - popravak
27.01.2020 08:00	Kapetanović Marina	0914008236	Tretman / Zahvat	TRE - CoolSculpting krioterapija	MOGULIĆ Ana	
27.01.2020 08:00	Kovačević Tea	0993284032	Tretman / Zahvat	STO - Ispun	STUNJA Maela	
27.01.2020 08:00	Milinić Ružica	0914873118	Kontrola	STO - Krunice	RADIĆ Marin	
27.01.2020 08:00	Majdak Marina	0989030001	Tretman / Zahvat	DER - Radiofrekventno uklanjanje madeža i k...	KRAMARIĆ Snježana	
27.01.2020 08:00	Bojanić Ines	0915674894	Tretman / Zahvat	TRE - REVIDERM Cell Yet tretman	BALAK Magdalena	
27.01.2020 08:00	Delić Ivana	098980402	Tretman / Zahvat	TRE - REVIDERM tretman	VUJEVIĆ Rafaela	5 Day Course 1/5 plaća paket
27.01.2020 08:30	Cvrn Dario	0977334429	Kontrola	STO - Fiksna ortodoncija Damon	KEVILJ GOSPIĆ Renata	kontrolni pregled broj 7
27.01.2020 08:30	Arnold Jeremy					
27.01.2020 08:30	Arnold Jeremy		Tretman / Zahvat	STO - Krunice	RADIĆ Marin	
27.01.2020 13:00	Arnold Jeremy		Tretman / Zahvat	STO - Jednostavna endodoncija	SERTIĆ Ivan	
27.01.2020 09:00	Boras Vladimir	004916097951054	Proba	STO - Krunice	PLUŠIĆ Majda	
27.01.2020 09:00	Lović Ivana	0992217777	Tretman / Zahvat	TRE - REVIDERM tretman	BALAK Magdalena	Age Prevention
27.01.2020 09:00	Banović Robert	0038763386770				
27.01.2020 09:00	Saminić Atenka	0993120536	Tretman / Zahvat	TRE - Derman terapija mikroiglicama	KRAMARIĆ Snježana	
27.01.2020 09:00	Boras Elen		Konzultacije	TRE - Mikropigmentacija obnova i usana	VUJEVIĆ Rafaela	
27.01.2020 09:30	Štrk Tatjana	0978862267	Konzultacije	STO - Ostalo (uvijek navesti točno što)	PLUŠIĆ Majda	Klijentica (naša zaposlenica) dolazi na konz...
27.01.2020 09:45	Petrović Mirjana	0915075141	Tretman / Zahvat	TRE - REVIDERM tretman	VUJEVIĆ Rafaela	Trinity
27.01.2020 10:00	Radović Ilija	0955335788	Tretman / Zahvat	LAS - Žut laser uklanjanje cvenila i kapilara...	KRAMARIĆ Snježana	
27.01.2020 10:00	Biloš Marko	0921868666	Kontrola	STO - Fiksna ortodoncija Damon	KEVILJ GOSPIĆ Renata	
27.01.2020 10:00	Mažar Martina	0989569722	Tretman / Zahvat	LAS - Diodni laser uklanjanje dlaka mala regija	PLATNAR Anamarija	
27.01.2020 10:00	Rakonić Isabella	09931100329	Tretman / Zahvat	TRE - SkinNeedler terapija mikroiglicama	VALENČAK Lana	
27.01.2020 10:00	Đamir Marica	0915688920	Otsak	STO - Protetze	RADIĆ Marin	



Kartica klijenta

Ime i prezime: Josipa Križevac
 Kod klijenta: KL42484
 Spol: Ženski
 Datum rođ: 19.03.1976
 Kontakt podaci: Telefon: 9917951912

Med. dokumentacija: Narudžba, Plan terapije, Financije, Praćenje, Reklamacije (0,0), Dokumenti (0), Elite Club.

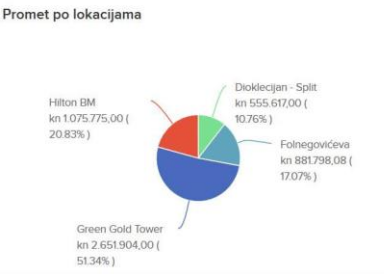
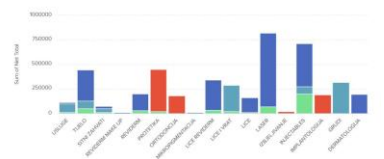
Novi napomeni

STOMATOLOGIJA

26- PKG (MG ProRoot MTA do iglice, D i P Ah+), cast, RTO
 Uspješna kod dr. Stanašević na obradu ispuna.

26- PKG (MG ProRoot MTA do iglice, D i P Ah+), cast, RTO
 Uspješna kod dr. Stanašević na obradu ispuna.

26- PKG (MG ProRoot MTA do iglice, D i P Ah+), cast, RTO
 Uspješna kod dr. Stanašević na obradu ispuna.



Račun: 322-BM4-1

Klijent: Jasmin Mekanović
 Datum rođenja: 13.09.1984.
 Kod klijenta: KL42320
 Adresa: Trg Žrtava Domovinskog rata 7, Mošćenica

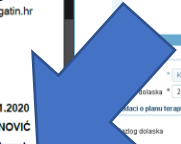
Datum računa: 24.01.2020
 Oznaka operatera: Mia DEJANOVIĆ
 Mjesto izdavanja: Grada Vukovara 269a/10, 10 000 Zagreb
 Datum i vrijeme izdavanja: 24.01.2020 17:53
 Način plaćanja: Kartica
 ZKI: 23516def50133b47b66f12e3778567bd
 JIR: 2a50f4f1-5325-4fa2-abb9-1bd2c10b31e2

Rbr.	Šifra	Naziv	Količina	Cijena	Popust (%)	Porez (%)	Iznos
1.	STO2016	Nadogradnja staklo-keramičkim kočičem *	1	750,00	0,00	0,00	750,00

Obračun poreza

PDV (%)	Osnovica	PDV Iznos	Ukupno bez PDV-a:
0,00	750,00	0,00	750,00 kn
			Popust: 0,00 kn
			Iznos sa popustom: 750,00 kn
			Ukupno PDV: 0,00 kn
			Ukupno za platiti: 750,00 kn

*PDV nije obračunat sukladno članku 39 st. 1. Zakona o PDV-u.



Slučajni plan terapije

Verzija 1:

Šifra	Naziv	Operator	Datum obavljanja	Datum fakturiranja	Količina	Cijena sa PDV-om	Popust	Popust (%)	Iznos sa PDV-om	Free service	Za današnji dan	Storno
OTO3085	Endodontska terapija molarni (8-8)	BERTIĆ Ivan	24.01.2020	24.01.2020	1	1.400,00	0,00	0,00	1.400,00			

Slučaj 2. – „Digitalna Poliklinika”

Gospođo, još samo pristanak tu...i tu...i tu....

- Problemi: ručno ispunjavanje podataka i prepisivanje; brojni obrasci
- Rješenje: potpuna digitalizacija Poliklinike Bagatin
- Ispunjavanje podataka o klijentu i potpis na tabletu
- Operateru se za svaki zahvat prikazuju potrebni obrasci
- Klijent ih pregleda i potpisuje na tabletu
- Svi podaci se spremaju u MED CRM
- Ušteda vremena na arhiviranju, prepisivanju
- GDPR compliant



Digitalna arhiva

- Procjena: 30 minuta uštede po medicinskoj sestri po danu
- 30 sestara x 30 minuta = 15h više za klijente po danu



Slučaj 3. Chatbotovi

- Problemi: tisuće chatova na webu mjesečno koji opterećuju call centar
- Rješenje: uvođenje chatbot sustava
- Chatbotovi – 80% vremena uštede kod čestih upita
- Oslobađanje vremena Call centru za stvaranje odnosa s klijentima i za proaktivan call centar



Slučaj 4. Konzultacije za estetsku kirurgiju

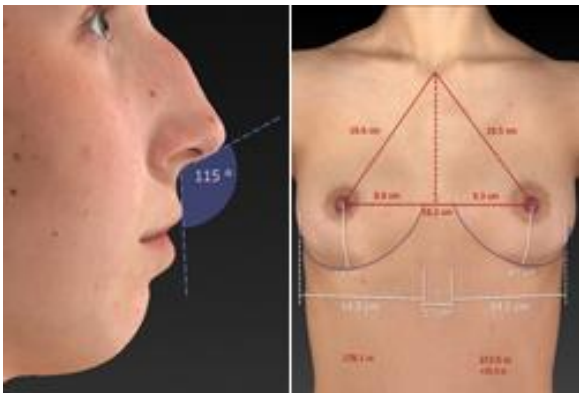
Pogled u budućnost kroz inteligentni 3D

Prijašnji pristup

- Klasično fotografiranje
- Crtanje na pacijentu ili na print fotografijama
- Konzultacije na pacijentu uz „zamišljanje”
- Nema vizije i vizualizacije budućeg izgleda
- Nema praćenja rezultata



Pogled u budućnost kroz inteligentni 3D



Kako to radimo sada?

- Konzultacije na uređaju za 3D skeniranje
- Simulacija rezultata, mogućnosti
- Klijentu se prikaže „budućnost”
- Praćenje rezultata



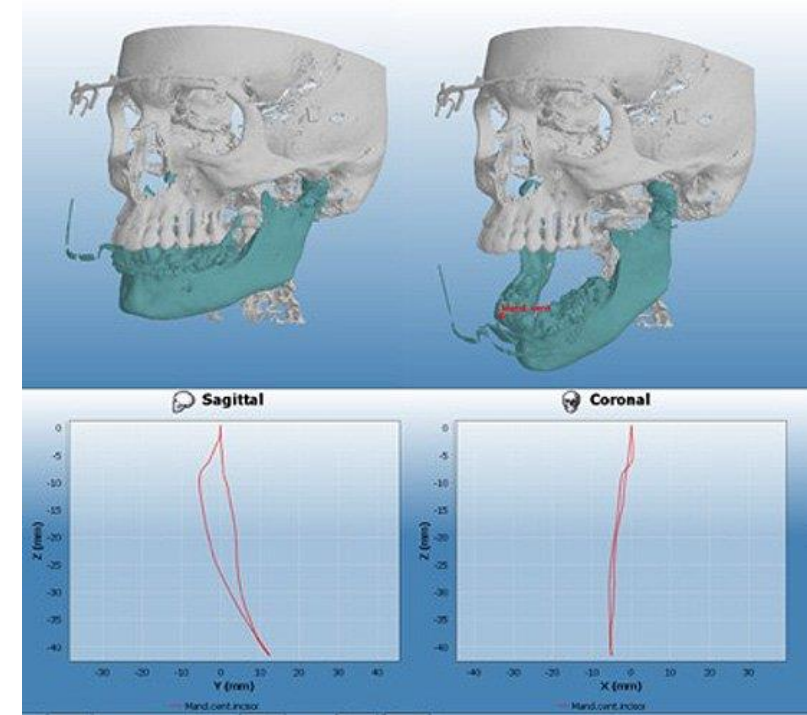
Benefiti

- 30 minuta dulja konzultacija
- 80% manje reklamacija
- Bolji menadžeriranje očekivanja, bolji medicinski ishodi i zadovoljniji pacijenti



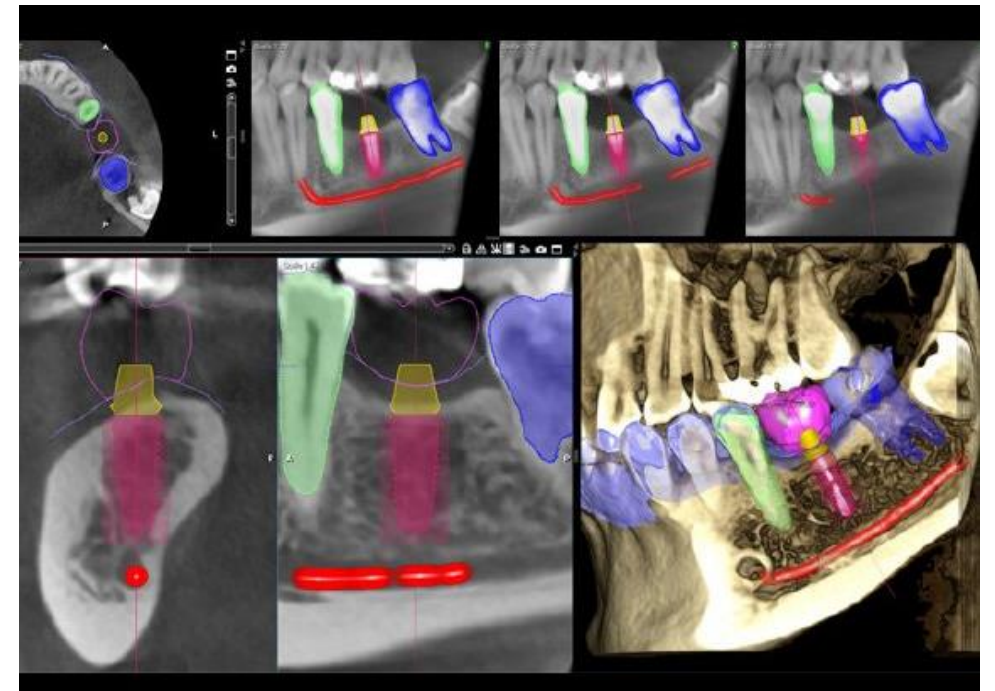
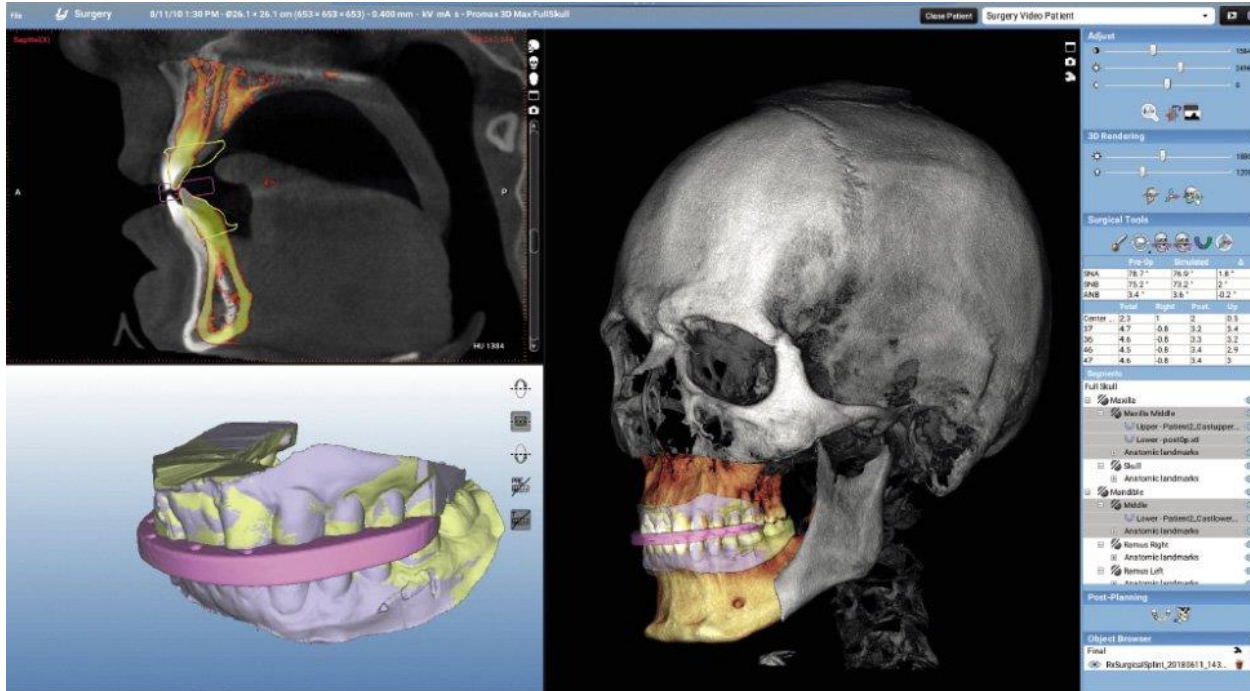
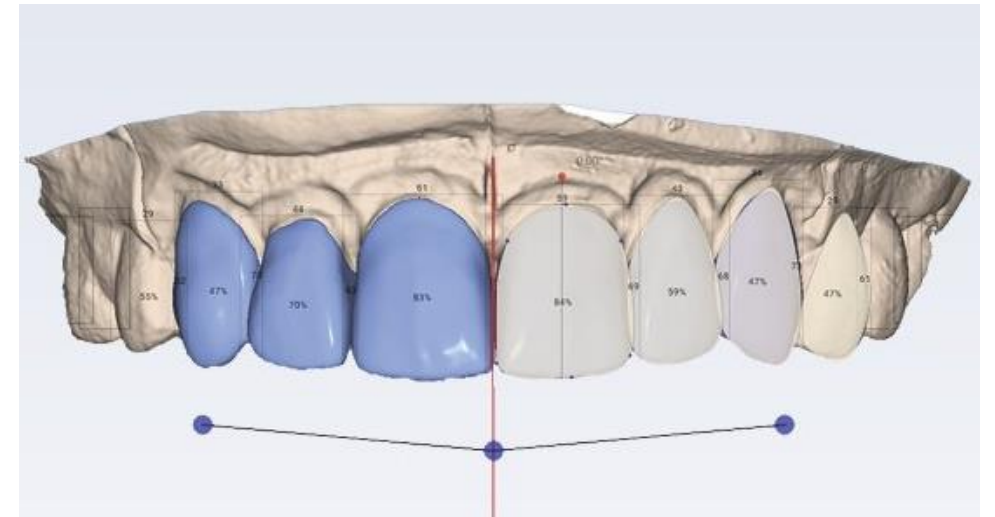
Slučaj 5. Uz AI do savršenog osmijeha

- 3D skeniranje vašeg osmijeha



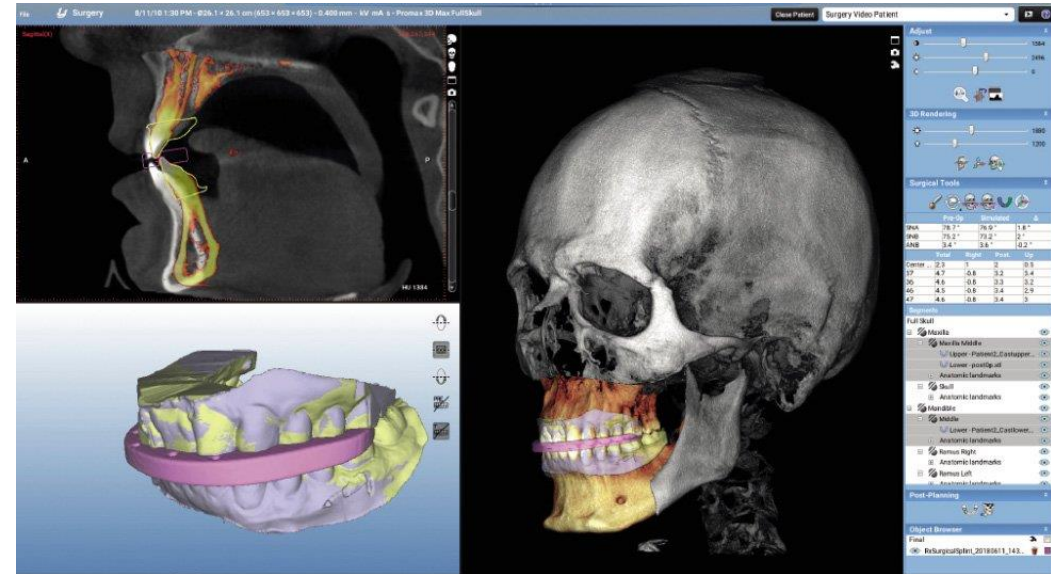
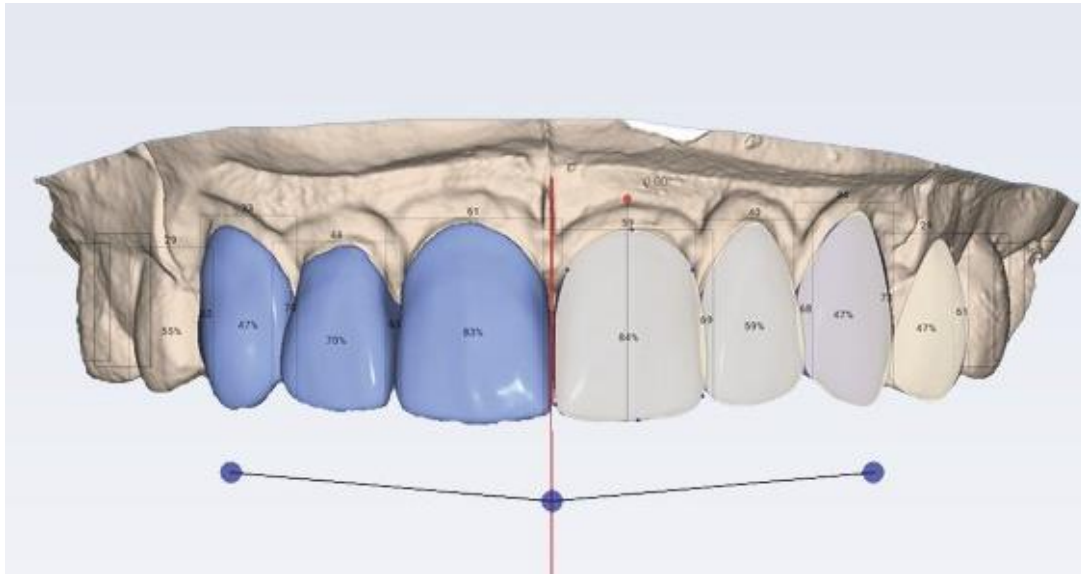
Uz AI do savršenog osmijeha

- AI analiza 3D skena vaših zubi
- Dizajn željenog osmijeha
- AI planiranje implantologije
- Slanje podataka u dentalni laboratorij



Benefiti

- Ortodoncija – ne šalјemo više otiske u Invisalign (u SAD)
- Automatsko izrađivanje bravica – brzina i preciznost
- Bolji medicinski ishodi i zadovoljniji pacijenti
- Digital dentistry – nismo još implementirali sve sustave





THE DIGITAL DOCTOR

WACHTER



"Well told and eye opening . . . I kept thinking, 'Exactly!' while reading it."
—Atul Gawande,
author of *Being Mortal*

THE DIGITAL DOCTOR

Hope, Hype, and
Harm at the
Dawn of Medicine's
Computer Age

ROBERT WACHTER



Lessons learned

- Je li sve išlo glatko? - NE
- Jesmo li gotovi? – NE
- Je li nas koštalo? – DA
- Postoji li uopće izbor - NE



Ako ne mi, onda tko?! Ako ne sad, onda kad?!

European patient experience & Innovation Congress

**SAVE
THE DATE**

EPIC 2020

19th-21st March

Valamar Lacroma Hotel
DUBROVNIK, CROATIA

www.epic-health.eu



BAGATIN
POLIKLINIKA

with collaborative
international
presenter



Cleveland Clinic

Co-organizers



STACKPOLE
& Associates, Inc.

CONVENTUS
credit
15 years in business

Under the
patronage of



Hrvatsko predsjedanje
Croatian Presidency of the
Vijećem Europske unije
Council of the European Union



Ministry
of Health

D1G174LN4
(R)EVOLUCIJA

BAGATIN

CLINIC

ognjen.bagatin@bagatin.hr

Your beauty destination