



Weniger Patientenängste dank Röntgendiagnostik per Live-Video, effektivere Versorgung dank persönlicher Zusammenarbeit

vRad

Größe: 850 Mitarbeiter
(Ärzte und sonstige Teammitglieder)
Branche: Gesundheitswesen
Standort: Minnesota, USA

Lösungen

- Ermöglichung von Echtzeit-Videokommunikation für eine schnellere Diagnose
- Bereitstellung einer sicheren und zuverlässigen Netzwerkinfrastruktur zum Austausch von High-Definition (HD)-Bildern
- Steigerung der Betriebseffizienz dank automatisierter Contact Center-Funktionen

Personalisierte Patientenbetreuung dank Videokommunikation

Als Pionier auf dem Gebiet der Teleradiologie bringt vRad Kliniken ohne eigene fachkundige Ärzte per Remote-Verbindung mit Spezialisten zusammen. Für die Patienten bedeutet das eine schnelle Diagnose in Echtzeit. Ein gutes Anwendungsbeispiel ist die Mammografie. Begrenzter Zugang zu Klinikressourcen, Telefonkonferenzen und Kommunikation per E-Mail verlängern die Wartezeit bis zur Diagnose. Gleichzeitig kann die Interaktion zwischen den behandelnden Ärzten und der Patientin unpersönlich sein. Dank Videokommunikation wird der gesamte Prozess menschlicher. Das macht den entscheidenden Unterschied.

Zeigen sich bei einem routinemäßigen Brustscreening Auffälligkeiten, werden in der Regel weitere Scans veranlasst. Der Techniker, der die Bilder aufnimmt, muss einzelne Scans mit dem zuständigen Radiologen besprechen und erhält Feedback zur Bildqualität. Unter Umständen sind weitere Aufnahmen erforderlich. Die Patientin wünscht sich schnellstmöglich eine Rückmeldung und möchte die Ergebnisse möglicherweise mit dem Radiologen besprechen. Die Kombination von Teleradiologie, mit sofortigem Zugang zu einem Radiologen

mit entsprechender Unterspezialisierung, und Live-Videokonferenzen erlaubt eine effizientere Untersuchung von Anomalien und eine effektivere Zusammenarbeit. Das ermöglicht im Endergebnis eine schnellere Diagnose.

Patrick Williamson, Leiter Informationstechnologie bei vRad, hierzu: „Zusammenarbeit über Video ermöglicht den Kontakt zwischen den Mitgliedern des behandelnden Teams in Echtzeit und damit eine koordinierte Herangehensweise an den jeweiligen Einzelfall.“

Kann sich die Patientin per Echtzeit-Videoübertragung mit den Experten austauschen, schafft das eine bessere Atmosphäre für die Besprechung eines derart persönlichen Themas.

Weniger Angst dank Echtzeitkommunikation

vRad ermöglicht Echtzeitkommunikation zwischen Fachärzten verschiedener Disziplinen. Das kann die Angst aufseiten der Patientin lindern. Sie fasst Vertrauen und nimmt die behandelnden Ärzte als Team wahr. Die geschulten Mammografieexperten von vRad arbeiten über Cisco-TelePresence®-Technologie zusammen. Dadurch wird das Warten auf die Diagnose für die Patientin weniger beängstigend und es ist effizienter für die Ärzte.



Schnellere Diagnose zur Vermeidung unnötiger Ängste



Erschwinglicher Zugang zu renommierten Spezialisten für Kliniken



Effiziente Betriebsabläufe und weniger Wartezeit bis zu einem Termin

Das Unternehmen setzt sowohl in seiner verkabelten als auch in seiner Wireless-basierten Infrastruktur auf End-to-End-Netzwerktechnologie von Cisco®. Videodatenverkehr wird priorisiert und mit hoher Präzision in HD-Qualität übertragen. Das behandelnde Team und die Patientin können sich in einem virtuellen Meeting persönlich mit den vRad-Radiologen unterhalten, über eine zuverlässige Verbindung in hoher Qualität. HD-Aufnahmen können gemeinsam besprochen werden, so als wären alle im selben Raum. Gleichzeitig können dank Bildschirmfreigabe auch andere Dokumente berücksichtigt werden.

David Trachtenberg, Chief Solutions Officer bei vRad, erläutert: „Wir setzen jetzt auf Videokommunikation für eine personalisierte Interaktion zwischen Patientin, Röntgentechnikern und Ärzten. Das ganze Konzept ist schlicht revolutionär.“

Verbesserter Cashflow und höhere Betriebseffizienz

Für eine optimale Patientenerfahrung stellte vRad Netzwerklösungen mit Unterstützung für HD-Video und Collaboration-Tools wie Cisco Unified Communications Manager und WebEx®-Lösungen bereit, die eine engere Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern ermöglichen. Cisco konnte dem Unternehmen eine End-to-End-Plattform für das Kundenerlebnis bieten und integrierte auch Cisco Capital Finanzierungsoptionen, um eine flexible, effektive Lösung für vRad zusammenzustellen.

Cisco bietet die ideale Plattform für ein optimales Patientenerlebnis, mit Tools wie Smart Net Total Care mit proaktivem Management für höhere Betriebseffizienz sowie modernen Servern und Switching-Plattformen für Rechenzentren. Sie gewährleisten die effiziente Speicherung von hochauflösenden Patientenaufnahmen wie Mammogrammen.

Hochauflösende Röntgenbilder und Scans (einschließlich Mammogramme) werden als große elektronische Dateien gespeichert. Dank Cisco UCS® Blade-Servern der B-Serie auf einer hochleistungsfähigen Cisco Nexus® Switching-Plattform der Serie 9000, haben Ärzte über das Netzwerk nahezu sofortigen Zugriff auf diese Dateien, sowohl an ihrem Schreibtisch als auch im Operationssaal.

Williamson hierzu: „Wir waren eines der ersten Unternehmen, das UCS-Blade-Server eingesetzt hat. Sie machen den Arbeitsalltag einfacher und sparen unserem IT-Team Zeit.“

10-mal schnellere Kommunikation kritischer Befunde

vRad unterhält im Rahmen seiner Strategie für Patientenkommunikation auch ein rund um die Uhr verfügbares Contact Center in den USA. Zur Unterstützung der Ärzte macht das Kundenservice-Team von vRad monatlich Zehntausende Anrufe. In der Vergangenheit war dies ein vollständig manueller Prozess. Heute werden immer mehr Anrufe automatisch über den Outbound-Dialer von Cisco Unified Contact Center abgewickelt. Nach nur einem Monat Einsatzzeit konnte vRad sechs Contact Center-Mitarbeiter und damit 10 % seines gesamten Contact Center-Teams für andere Aufgaben abstellen.

Offenbart eine Diagnose dringenden Handlungsbedarf, werden zur Kommunikation der kritischen Befunde Telefonkonferenzen mit den Ärzten organisiert. In jüngster Vergangenheit verzeichnete das Contact Center innerhalb nur eines Monats 26.000 Sitzungen dieser Art. Davon wurden 15.000 über den automatischen Dialer arrangiert. Früher dauerte die Ansetzung einer Konferenz 11 Minuten. Mit dem automatischen Dialer sind jetzt weniger als 60 Sekunden nötig.

„Videozusammenarbeit erlaubt Echtzeitkontakt zwischen den Mitgliedern des behandelnden Teams und damit eine koordinierte Herangehensweise an den jeweiligen Einzelfall.“

Patrick Williamson
Leiter
Informationstechnologie
vRad

Umfassende Absicherung der Befunde

Das Bildmaterial und die Daten, mit denen vRad arbeitet, könnten nicht persönlicher sein. Datenschutz ist daher eine große Sorge. Cybersicherheit hat höchste Priorität. Die Cisco Identity Services Engine (ISE) gewährleistet,

dass ausschließlich die zuständigen Spezialisten Zugriff auf die Daten einer Patientin haben. Dank einer Kombination aus Cisco Stealthwatch™ und Cisco FirePOWER NGIPS-Technologie kann vRad raffinierte Cyberangriffe heute proaktiv erkennen, und das netzwerkweit.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Cisco Lösungen in diesem Anwenderbericht finden Sie auf den folgenden Websites:

www.cisco.com/go/customerstories

www.cisco.com/go/networking

www.cisco.com/go/collaboration

www.cisco.com/go/services

www.cisco.com/go/financing

Produkte und Services

Collaboration

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco TelePresence Video Communication Server
- Cisco DX80-Serie
- Cisco WebEx Meeting Center

Contact Center

- Cisco Unified Contact Center Enterprise

Rechenzentrum

- Cisco UCS Blade-Server der B-Serie
- Cisco Nexus Switches der Serie 9000

Routing und Switching

- Cisco Catalyst® Switches der Serien 3750X und 6500

Wireless

- Cisco Aironet® Access Points der Serie 3702
- Cisco Wireless Controller der Serie 2504

Security

- Cisco Identity Services Engine (ISE)
- Cisco Stealthwatch-Lösung
- Cisco FirePOWER NGIPS-Lösung

Services

- Cisco Smart Net Total Care Service

Finanzmanagement

- Cisco Capital Finanzierungsoptionen



Hauptgeschäftsstelle Nord- und Südamerika
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Hauptgeschäftsstelle Asien-Pazifik-Raum
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapur

Hauptgeschäftsstelle Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Niederlande

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter www.cisco.com/go/offices.

Cisco und das Cisco Logo sind Marken bzw. eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder Partnerunternehmen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter www.cisco.com/go/trademarks. Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs „Partner“ impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110R)

ES/0816