



Los diagnósticos de radiología de video en vivo reducen la ansiedad del paciente y garantizan una atención más eficaz mediante la colaboración cara a cara.

vRad

Tamaño: 850 empleados (médicos y colaboradores)
Sector: Atención médica
Ubicación: Minnesota, Estados Unidos

El video personaliza las prácticas con pacientes

Como pionero en teleradiología, vRad puede proporcionar diagnósticos rápidos a los pacientes, en tiempo real, conectando en forma remota a expertos especializados con hospitales que no disponen de conocimientos especializados. Tomemos la mamografía como ejemplo. El acceso a recursos clínicos, las conferencias telefónicas y las comunicaciones por correo electrónico extienden el tiempo para llegar a un diagnóstico, mientras que la interacción puede ser impersonal. Las comunicaciones por video agregan el toque humano, lo cual hace toda la diferencia.

investigación de trastornos médicos se vuelve más eficiente y la colaboración, más eficaz, lo que garantiza un diagnóstico más rápido.

Patrick Williamson, director de tecnología de la información en vRad, afirma que “la colaboración por video mantiene a distintos miembros del equipo de atención en contacto en tiempo real, al tiempo que coordina su enfoque hacia los casos individuales”.

Permitir que el paciente se comunique con expertos con video en tiempo real garantiza una conexión más humana en temas tan personales.

Soluciones

- Establecer comunicaciones de video en tiempo real para reducir el tiempo para llegar a un diagnóstico.
- Implementar una infraestructura de red segura y confiable para permitir el intercambio de imágenes en alta definición.
- Mejorar la eficacia operativa con funcionalidades automatizadas en el centro de contacto.

Si un examen de mama de rutina resalta una preocupación, generalmente se realizan más exámenes. El tecnólogo que captura las imágenes debe consultar al radiólogo para realizar análisis específicos y recibir comentarios sobre la calidad de la imagen o la necesidad de imágenes adicionales. El paciente quiere obtener una opinión lo antes posible y puede querer analizar los resultados con el radiólogo. Al combinar la teleradiología (que brinda acceso inmediato a un radiólogo con formación en especialidades secundarias) con la videoconferencia en vivo, la

La comunicación en tiempo real reduce la ansiedad

vRad puede aliviar la ansiedad de los pacientes mediante una comunicación en tiempo real entre diferentes expertos de campo. Esto crea un sentido de confianza y colaboración en los pacientes, como un verdadero equipo de servicios de salud. Para reducir la ansiedad de los pacientes durante el diagnóstico (y hacerlo más eficiente para los médicos clínicos), los médicos especializados en imágenes mamarias de vRad colaboran con la tecnología Cisco TelePresence®.



Diagnósticos más rápidos eliminan la ansiedad innecesaria



Los hospitales ofrecen un acceso económico a especialistas eminentes



Procesos operativos eficaces con citas más rápidas

Con la tecnología de red integral de Cisco® en dominios cableados e inalámbricos, el tráfico de video se prioriza y se transporta con mayor precisión en formatos HD. Esto significa que los equipos de atención y sus pacientes pueden encontrarse virtualmente cara a cara con los radiólogos de vRad, con alta calidad y confiabilidad. Como si estuvieran en la misma sala, pueden revisar juntos las imágenes en alta definición. El uso compartido de pantallas permite consultar sobre otros documentos al mismo tiempo.

David Trachtenberg, director de soluciones en vRad, afirma, “ahora utilizamos video para la interacción personalizada entre pacientes, tecnólogos especializados en imágenes y médicos. Es revolucionario”.

Mejor flujo de caja y eficacia operativa

Para diferenciar la experiencia del paciente, vRAD implementó soluciones de red para admitir video HD y herramientas de colaboración como Cisco Unified Communications Manager y las soluciones WebEx® para forjar una comunicación más estrecha entre miembros del personal. Cisco pudo proporcionar una plataforma integral de experiencia del cliente, lo cual incluyó trabajar con Cisco Capital, su departamento de financiación, para desarrollar una solución eficaz y flexible de flujo de caja para vRad.

Cisco ofrece la plataforma ideal de experiencia del paciente, con herramientas como Smart Net Total Care para una mayor eficacia operativa con administración proactiva, y servidores y plataforma de switching de avanzada en centros de datos para garantizar un almacenamiento eficaz de las imágenes de pacientes en alta resolución, incluidos las mamografías.

Radiografías y análisis de alta resolución, incluidas mamografías, se almacenan como archivos electrónicos masivos. Con los servidores blade Cisco UCS® de la serie B ejecutándose en una plataforma de switching de alto rendimiento Cisco Nexus® de la serie 9000, estos archivos están disponibles en la red para los médicos casi de inmediato, ya sea en sus escritorios o en los quirófanos.

Williamson afirma que “fuimos pioneros en adoptar los servidores blade UCS. Facilitan la vida y ahorran tiempo al equipo de TI”.

Las comunicaciones de hallazgos críticos son más de 10 veces más rápidas

La participación de los pacientes de vRad se extiende a su centro de contacto establecido en los Estados Unidos, el que atiende las 24 horas, los siete días de la semana. El equipo de soporte al cliente de vRad hace decenas de miles de llamadas salientes por mes para respaldar la comunicación con los médicos. Esto se hacía manualmente. Ahora, cada vez más llamadas se realizan automáticamente con el marcador de llamadas salientes de Cisco Unified Contact Center. Después de utilizarlo un mes, vRad pudo reasignar seis agentes (10% del total) a otro trabajo.

Cuando un diagnóstico requiere acción urgente, las comunicaciones de hallazgos críticos implican llamadas en conferencia con médicos. Recientemente, el centro de contacto estableció 26 000 sesiones como esta en un mes. De estas, 15 000 fueron programadas por el marcador automático. El proceso solía tomar 11 minutos, sin embargo, mediante el marcador automático, ahora tarda menos de 60 segundos.

“La colaboración por video mantiene a distintos miembros del equipo de atención en contacto en tiempo real, al tiempo que coordina su enfoque hacia los casos individuales.”

Patrick Williamson
Director de tecnología de la información
vRad

Revisiones positivas garantizadas en todas partes

En el mundo de vRad, es difícil pensar en imágenes y datos que puedan ser más personales. Siempre hay inquietudes con respecto a la privacidad. La ciberseguridad es primordial. Cisco Identity Services Engine (ISE) garantiza

que solo los expertos adecuados tengan acceso a la información correcta. Mientras tanto, vRad ahora puede detectar de manera proactiva ataques cibernéticos sofisticados en cualquier lugar de la red con la combinación de Cisco Stealthwatch™ y la tecnología Cisco FirePOWER NGIPS.

Más información

Para obtener más información sobre las soluciones de Cisco mencionadas en este caso de estudio, visite los siguientes sitios web:

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

Productos y servicios

Colaboración

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

Centro de contacto

- Cisco Unified Contact Center Enterprise

Centro de datos

- Servidores blade Cisco UCS de la serie B
- Switches Cisco Nexus de la serie 9000

Routing y switching

- Switches Cisco Catalyst® de las series 3750X y 6500

Tecnología inalámbrica

- Puntos de acceso Cisco Aironet® 3702
- Controladores inalámbricos Cisco 2504

Seguridad

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

Servicios

- Servicio Cisco Smart Net Total Care

Administración financiera

- Financiación de Cisco Capital



Sede central en América
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Sede Central en Asia Pacífico
Cisco Systems (EE. UU.) Pte. Ltd.
Singapur

Sede Central en Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam.
Países Bajos

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y de fax están disponibles en el sitio web de Cisco: www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco y/o de sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de las marcas registradas de Cisco, visite la siguiente URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de terceros que se mencionan aquí son de propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. El uso de la palabra “partner” no implica que exista una relación de asociación entre Cisco y otra empresa. (1110R)