



*Des diagnostics vidéo rassurent les patients, tout en leur offrant une meilleure qualité de soins grâce aux interactions en face à face.*

#### vRad

Taille : 850 collaborateurs (médecins et membres de l'équipe)  
 Secteur : Santé  
 Lieu : Minnesota, États-Unis

#### La vidéo permet de personnaliser le service aux patients

Pionnière en matière de téléradiologie, la société vRad peut fournir un diagnostic rapide et en temps réel aux patients en permettant aux hôpitaux qui ne disposent pas de spécialistes dans certains domaines d'interagir avec des experts. Prenons l'exemple d'une mammographie. Les problèmes d'accès aux ressources médicales, les réunions téléphoniques et les communications par e-mail ralentissent le diagnostic et les interactions sont parfois très impersonnelles. Les communications vidéo ajoutent une touche d'humanité qui fait toute la différence.

d'accélérer l'examen des anomalies et de collaborer plus efficacement pour proposer un diagnostic plus rapide aux patients.

Patrick Williamson, DSI chez vRad, explique que « la collaboration vidéo permet aux différents membres de l'équipe médicale de rester en contact en temps réel pour coordonner leur approche de chaque cas. »

Il est important d'établir un contact humain entre le patient et le spécialiste quand il s'agit de sujets aussi personnels. La vidéo en temps réel permet d'offrir cette expérience aux patients.

#### Les solutions

- Communiquer par vidéo en temps réel pour accélérer les diagnostics
- Déployer une infrastructure de réseau sécurisée et fiable pour permettre le partage d'images en haute définition (HD)
- Améliorer l'efficacité opérationnelle en automatisant les opérations du centre de contact

Si un dépistage du cancer du sein met en évidence un élément préoccupant, la patiente subit alors d'autres examens. Le technicien en imagerie médicale et le radiologue doivent parfois s'entretenir au sujet des scanners, de la qualité des images et des examens supplémentaires potentiels. La patiente, quant à elle, souhaite souvent obtenir un retour rapide et veut discuter des résultats avec le radiologue. En combinant la téléradiologie (qui offre un accès immédiat à un radiologue spécialisé) et les technologies de vidéoconférence, il est possible

#### Les communications en temps réel rassurent les patients

vRad rassure les patients en leur permettant de communiquer en temps réel avec divers experts. Cette expérience permet d'établir un rapport de confiance entre le patient et l'équipe médicale. Pour réduire l'anxiété des patientes lors des dépistages du cancer du sein et augmenter l'efficacité du personnel médical, les médecins partenaires de vRad collaborent via la solution Cisco TelePresence®.



Un diagnostic plus rapide permet de ne pas inquiéter les patients de manière inutile.



Les hôpitaux ont accès à d'éminents spécialistes.



Les processus sont plus efficaces et les rendez-vous sont organisés plus rapidement.

Grâce à la mise en place d'un réseau Cisco® de bout en bout sur les réseaux filaires et sans fil, le trafic vidéo devient prioritaire et les images sont diffusées au format HD. Les équipes médicales et leurs patients disposent ainsi d'un système fiable et performant pour organiser des face-à-face virtuels avec les radiologues de vRad. Ils peuvent ainsi examiner ensemble des images en HD, comme s'ils se trouvaient tous dans la même pièce. Grâce au partage d'écran, il est aussi possible de consulter d'autres documents en même temps.

David Trachtenberg, directeur des solutions chez vRad, indique que l'entreprise utilise « la vidéo pour personnaliser les interactions entre les patients, les techniciens en imagerie médicale et les médecins. C'est une véritable révolution par rapport à ce que nous faisons avant. »

### Des bénéfices en matière de trésorerie et d'efficacité opérationnelle

Dans le but de personnaliser l'expérience des patients, vRad a déployé des solutions réseau pour permettre l'utilisation de la vidéo en HD et la mise en œuvre d'outils de collaboration, tels que les solutions Cisco Unified Communications Manager et Cisco WebEx®, et renforcer la communication entre les membres du personnel. Cisco a fourni à vRad un service complet, faisant notamment intervenir les équipes Cisco Capital pour élaborer une solution de financement répondant aux besoins de l'entreprise.

Cisco offre tous les outils nécessaires pour proposer la meilleure expérience possible aux patients : le service Smart Net Total Care permet notamment d'optimiser l'efficacité opérationnelle grâce à des fonctions de gestion proactives, tandis que dans les data centers, des serveurs et une plate-forme de commutation de pointe permettent de stocker efficacement les images en haute résolution des patients, y compris les mammographies.

Les radiographies et autres images médicales, comme les mammographies, sont stockées dans des fichiers électroniques volumineux. Avec les Serveurs Blade Cisco UCS® B exécutés sur la plate-forme de commutation hautes performances Cisco Nexus® 9000, ces fichiers sont presque immédiatement disponibles sur le réseau pour les médecins, qu'ils soient à leur bureau ou en salle d'opération.

« Nous avons adopté très tôt les Serveurs Blade UCS », indique M. Williamson. Ils nous simplifient la vie et permettent à l'équipe IT de gagner du temps. »

### Des communications 10 fois plus rapides en cas de détection importante

Les engagements pris par vRad s'étendent à son centre de contact basé aux États-Unis, joignable 24 h/24 et 7 j/7. Le service d'assistance de vRad passe des dizaines de milliers d'appels tous les mois pour aider à faciliter la communication entre les médecins. Avant, ces appels étaient passés manuellement. Aujourd'hui, de plus en plus d'appels sont effectués automatiquement par la fonction d'appel automatique du centre de contact Cisco Unified Contact Center. Après un mois d'utilisation seulement, vRad a pu réaffecter six agents (soit 10 % d'entre eux) à d'autres tâches.

Lorsqu'un diagnostic nécessite une intervention d'urgence, les médecins doivent s'entretenir par téléphone au sujet des résultats. Le centre de contact établit en ce moment environ 26 000 sessions de ce type par mois, et parmi celles-ci, 15 000 le sont grâce à la fonction d'appel automatique. L'organisation d'une session prenait auparavant 11 minutes. Avec la fonction d'appel automatique, cela prend aujourd'hui 60 secondes à peine.

« La collaboration vidéo permet aux différents membres de l'équipe médicale de rester en contact en temps réel pour coordonner leur approche de chaque cas. »

Patrick Williamson  
DSI  
vRad

### Une sécurité totale

Chez vRad, les images et les données des patients contiennent des informations personnelles sensibles. La confidentialité est au cœur des préoccupations et la cybersécurité est devenue essentielle. Avec Cisco ISE (Identity Services Engine), les

patients ont la garantie que seuls les experts autorisés ont accès à leurs données. vRad peut aussi détecter les cyberattaques avancées partout sur le réseau grâce à Cisco Stealthwatch™ et au pare-feu de nouvelle génération FirePOWER.

### Informations complémentaires

Pour en savoir plus sur les solutions Cisco mentionnées dans cette étude de cas, consultez ces pages :

[www.cisco.com/go/customerstories](http://www.cisco.com/go/customerstories)

[www.cisco.com/go/networking](http://www.cisco.com/go/networking)

[http://www.cisco.com/c/fr\\_fr/solutions/collaboration/index.html](http://www.cisco.com/c/fr_fr/solutions/collaboration/index.html)

[www.cisco.com/go/services](http://www.cisco.com/go/services)

[www.cisco.com/go/financing](http://www.cisco.com/go/financing)

### Produits et services

#### Collaboration

- Cisco Unified Communications Manager
- Serveur de communication vidéo Cisco TelePresence
- Série Cisco DX80
- Cisco WebEx Meeting Center

#### Centre de contacts

- Cisco Unified Contact Center Enterprise

#### Data center

- Serveurs Blade Cisco UCS série B
- Commutateurs Cisco Nexus 9000

#### Routage et commutation

- Commutateurs Cisco Catalyst® 3750X et 6500

#### Sans fil

- Points d'accès Cisco Aironet® 3702
- Contrôleurs sans fil Cisco 2504

#### Sécurité

- Cisco ISE (Identity Services Engine)
- Solution Cisco Stealthwatch
- Système de prévention des intrusions nouvelle génération FirePOWER

#### Services

- Cisco Smart Net Total Care

#### Gestion financière

- Financement Cisco Capital



Siège social aux États-Unis  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Siège social en Asie-Pacifique  
Cisco Systems (États-Unis) Pte. Ltd.  
Singapour

Siège social en Europe  
Cisco Systems International BV Amsterdam.  
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site web de Cisco, à l'adresse : [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

