



*Os diagnósticos de radiologia por vídeo ao vivo reduzem a ansiedade do paciente e garantem um atendimento mais eficiente com a colaboração presencial*

#### vRad

**Tamanho:** 850 funcionários (médicos e membros da equipe)  
**Setor:** Serviços de saúde  
**Local:** Minnesota, Estados Unidos

#### O vídeo personaliza as práticas com os pacientes

Por ser pioneira na telerradiologia, a vRad pode diagnosticar pacientes rapidamente, em tempo real, ao conectar especialistas remotos a hospitais que não têm profissionais especializados disponíveis. Vamos usar a mamografia como exemplo. O acesso a recursos médicos, conferências por telefone e comunicações por e-mail aumentam o tempo de diagnóstico e a interação pode ser impessoal. A comunicação por vídeo acrescenta o toque humano, o que faz toda a diferença.

a conferência de vídeo ao vivo torna a investigação de anomalias mais eficiente. A colaboração torna-se mais eficaz, o que garante um diagnóstico mais rápido.

Patrick Williamson, diretor de tecnologia da informação na vRad, diz que: “A colaboração por vídeo possibilita que diferentes membros da equipe de atendimento mantenham contato em tempo real, podendo coordenar juntos a abordagem de casos individuais.”

Permitir que o paciente se comunique com os especialistas por vídeo em tempo real assegura uma conexão mais humana em assuntos tão pessoais.

#### Soluções

- Estabelecer comunicações por vídeo em tempo real para reduzir o tempo de diagnóstico.
- Implantar uma infraestrutura de rede segura e confiável para permitir o compartilhamento de imagem em alta definição (HD).
- Melhorar a eficiência operacional com recursos automatizados de contact center.

Se um exame de mamas rotineiro causa uma preocupação, geralmente são feitas outras verificações. O tecnólogo que captura as imagens precisa conversar com o radiologista. Além de discutirem sobre imagens específicas, o tecnólogo também tem o retorno sobre a qualidade do exame ou sobre a necessidade de fazer outras imagens. A paciente deseja receber uma resposta o mais rápido possível, e pode querer conversar sobre os resultados com o radiologista. A combinação da telerradiologia, que dá acesso imediato a um radiologista treinado para essa especialidade, com

#### A comunicação em tempo real reduz a ansiedade

A vRad consegue aliviar a ansiedade do paciente ao permitir a comunicação em tempo real entre especialistas de diferentes áreas. Isso cria uma sensação de confiança e parceria no paciente, como uma equipe de serviços de saúde real. Para tornar o diagnóstico um momento de menor ansiedade para os pacientes, e mais eficiente para os médicos, os técnicos de imagens mamárias treinados com bolsa de estudos da vRad colaboram com a tecnologia Cisco TelePresence®.



Diagnósticos mais rápidos eliminam a ansiedade desnecessária



Os hospitais têm acesso disponível a especialistas eminentes



Processos operacionais eficientes com consultas mais rápidas

Com a tecnologia de rede de ponta a ponta da Cisco® em domínios com e sem fio, o tráfego de vídeo é priorizado e transportado com maior precisão em formatos HD. Isso significa que as equipes de atendimento e seus pacientes podem se encontrar virtualmente com os radiologistas da vRad com alta qualidade e confiabilidade. Eles podem analisar imagens de alta definição juntos como se estivessem na mesma sala. O compartilhamento de tela torna possível consultar outros documentos ao mesmo tempo.

David Trachtenberg, diretor de soluções da vRad, diz “Agora, usamos vídeos para termos uma interação personalizada entre pacientes, técnicos de imagem e médicos. É revolucionário.”

### Maior fluxo de caixa e eficiência operacional

Para diferenciar a experiência do paciente, a vRad implantou soluções de rede para disponibilizar vídeos em HD e implementar ferramentas de colaboração, como as soluções Cisco Unified Communications Manager e WebEx®, para criar parcerias mais próximas na comunicação entre as equipes. A Cisco conseguiu oferecer uma plataforma de experiência do cliente de ponta a ponta, inclusive trabalhar com o departamento de financiamento da Cisco Capital para planejar uma solução de fluxo de caixa eficiente para a vRad.

A Cisco disponibiliza a plataforma de experiência do paciente ideal com ferramentas como o Smart Net Total Care para aumentar a eficiência operacional com gerenciamento proativo, além de servidores de ponta e uma plataforma de switching avançada em data centers para garantir o armazenamento das imagens do paciente em alta resolução, inclusive mamogramas.

Os raios X e exames de alta resolução, inclusive mamogramas, são armazenados como grandes arquivos eletrônicos. Com o Cisco UCS® B-Series Blade Servers operando em uma plataforma de switching Cisco Nexus® 9000 Series de alto desempenho, esses arquivos ficam quase que instantaneamente disponíveis na rede para os médicos, seja em suas mesas ou em salas de cirurgia.

Williamson diz “Somos pioneiros na adoção dos servidores blade UCS. Eles facilitam nossas vidas e economizam o tempo da equipe de TI.”

### A comunicação de resultados críticos está 10 vezes mais rápida

O envolvimento com o paciente da vRad se estende para o contact center dos Estados Unidos, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A equipe de suporte ao cliente da vRad faz milhares de chamadas mensais para oferecer suporte de comunicação aos médicos. Isso era feito manualmente. Agora, cada vez mais as chamadas são feitas automaticamente com o discador de saída Cisco Unified Contact Center. Depois de apenas um mês de uso, a vRad pode realocar seis agentes (10% do total) para outro trabalho.

Quando um diagnóstico prescreve ação urgente, a comunicação de resultados críticos envolve estabelecer chamadas de conferência com os médicos. Recentemente, o contact center estabeleceu 26.000 sessões em um mês. Dessas, 15.000 foram organizadas pelo discador automático. O processo levava 11 minutos, mas, com o discador automático, agora ele leva menos de 60 segundos.

*“A colaboração por vídeo possibilita que diferentes membros da equipe de atendimento mantenham contato em tempo real, além de coordenarem a abordagem de casos individuais.”*

Patrick Williamson  
Diretor de tecnologia da  
informação  
vRad

### Análises positivas protegidas em todos os lugares

No mundo da vRad, é difícil pensar em imagens e dados que poderiam ser ainda mais pessoais. Há sempre preocupações com a privacidade. A segurança digital é fundamental. O Cisco Identity Services Engine

(ISE) ajuda a garantir que apenas os especialistas certos acessem as informações corretas. Enquanto isso, a vRad pode detectar dinamicamente ataques digitais sofisticados em qualquer lugar da rede com a combinação das tecnologias do Cisco Stealthwatch™ e do Cisco FirePOWER NGIPS.

#### Para mais informações:

Para obter mais informações sobre as soluções da Cisco apresentadas nesse estudo de caso, acesse os sites:

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

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

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

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

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

### Produtos e serviços

#### Colaboração

- Cisco Unified Communications Manager
- Servidor de comunicação em vídeo Cisco TelePresence
- Cisco DX80 Series
- Cisco WebEx Meeting Center

#### Contact Center

- Cisco Unified Contact Center Enterprise

#### Data center

- Servidores blade Cisco UCS B-Series
- Switches Cisco Nexus® 9000

#### Roteamento e switching

- Switches Cisco Catalyst® 3750X e 6500

#### Sem fio

- Access points Cisco Aironet® 3702
- Controladores sem fio Cisco 2504

#### Segurança

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

#### Serviços

- Cisco Smart Net Total Care Service

#### serviços financeiros

- Financiamento da Cisco Capital



Sede - América  
Cisco Systems, Inc  
San Jose, CA

Sede - Ásia e Pacífico  
Cisco Systems (USA) Pad Ltd.  
Cingapura

Sede - Europa  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Países Baixos

A Cisco possui mais de 200 escritórios no mundo todo. Os endereços, números de telefones e fax estão disponíveis no site [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Para ver uma lista de marcas comerciais da Cisco, acesse: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo "parceiro" não implica uma relação de sociedade entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)

ES/0816