

DRAGON MEDICAL ¡ESTÁ HERRAMIENTA ES SU SOLUCIÓN!



PERFIL:

- Ubicado en San José, Costa Rica
- Fundada en 1984
- 6 radiólogos (2 a tiempo completo y 4 a tiempo parcial)
- 2 secretarías
- Un promedio diario de 80 informes (30 mamografías, 40 ecografías, 10 densitometrías)

RETO:

- reducir el tiempo de entrega del informe al paciente
- simplificar los procesos de trabajo
- reducir la aglomeración de pacientes en la sala de espera
- Evitar el colapso del departamento de secretaría

- Disminución de los tiempos de entrega de los informes, de 30-60 minutos a 5 minutos
- Mejora de la calidad asistencial
- Mejor aprovechamiento de los servicios administrativos
- Ahorro significativo de costes
- Retorno de la inversión en 4 meses de uso
- Incremento del número de informes diarios de 15%
- Reducción de los errores de transcripción

Reconocimiento de voz para los profesionales de la salud: un retorno de la inversión en 4 meses de uso.

EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO ULTRASONIDOS SANTA MARÍA TRABAJA CON DRAGON MEDICAL PARA REDUCIR EL TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES Y SIMPLIFICAR LOS PROCESOS DE TRABAJO

Ultrasonido Santa María es un centro médico de carácter privado, ubicado en San José, Costa Rica, especializado en el diagnóstico por imágenes médicas. Desde su fundación en 1984, ha tenido como principal meta ofrecer servicios de primera calidad (ultrasonidos, mamografía digital y densitometría), brindando una excelente atención a los pacientes y renovando constantemente los equipos médicos, para mantenerse a la vanguardia en tecnología.

Respecto al staff, el Centro cuenta con 6 médicos radiólogos, de los cuales 2 trabajan a tiempo completo y 4 trabajan a tiempo parcial, así como 2 secretarías que se encargan de los temas administrativos y de atención telefónica.

Sus clientes provienen de consultas de médicos que trabajan liberalmente o de aquellos pacientes que quieren ahorrarse los retrasos en las citas del seguro social. Cada día se realiza un promedio de 80 informes, que corresponden a 30 mamografías, 40 ecografías de abdomen y 10 o 15 densitometrías.

UNA HERRAMIENTA UTILIZADA POR CADA RADIÓLOGO

"En diciembre de 2011, cuando me enteré de que existía un Dragon Medical en español, entendí que esa herramienta sería la solución. A SERDISA quien me ayudó enormemente con la instalación y el aprendizaje. Para nosotros, fue muy importante contar con alguien que te dé apoyo en la puesta en marcha, para sacarle el máximo rendimiento."

afirma el Dr. Óscar Sibaja Vargas, radiólogo, fundador y director médico.

Dragon Medical ha sido utilizado por todos los radiólogos del centro Ultrasonido Santa María, desde enero de 2012, para reducir el tiempo de espera entre que se finalizaba la prueba y se entregaba al paciente. Con Dragon Medical se han simplificado los procesos de trabajo, especialmente, con la eliminación del proceso de transcripción a través del uso del reconocimiento de voz para la elaboración de los informes.

"Dragon Medical se ha adaptado correctamente a nuestro sistema operativo, que es un programa basado en Windows. Una vez que el informe está finalizado, cualquier médico puede tener acceso al historial de pruebas de los pacientes. Por tanto, ha contribuido a la digitalización de los informes médicos y al uso de la historia clínica digitalizada." nos dice la Sra. Susana Quesada Castillo, asistente administrativa de Ultrasonidos Santa María.

EL DESAFÍO INICIAL

Uno de los principales puntos críticos para el centro era el tiempo que transcurría entre que el paciente se hacía la prueba y obtenía el informe, que oscilaba entre 30 minutos y 1 hora, lo que generaba muchas críticas e insatisfacción por parte de los pacientes, que querían obtener sus informes de manera inmediata y se aglomeraban en la sala de espera. Hay que tener

en cuenta que algunos radiólogos tienden a hacer informes muy largos para asegurar un diagnóstico muy completo, hecho que provocaba retrasos en el departamento de transcripción.

Otro problema se producía por el colapso del departamento de secretaría, que, además de transcribir los informes, se encargaba de atender el teléfono para consultas, dar cita de visita y que en ocasiones no podía realizar la función de atención telefónica de manera adecuada y se sentía muy presionado por la enorme carga de trabajo.

LA SOLUCIÓN

Para dar solución, sólo existían dos posibles vías: o bien contratar 2 recepcionistas más para que dieran apoyo en las tareas de transcripción, lo que aumentaba muchísimo los costes, o bien adoptar nuevas soluciones tecnológicas de reconocimiento de voz.

En enero de 2012, todos los médicos de Ultrasonidos Santa María empezaron a utilizar Dragon Medical, para reducir el tiempo de espera entre que se finalizaba la prueba y se entregaba al paciente. A partir de esa fecha, Dragon Medical ha sido utilizado diariamente por todos los radiólogos del centro, les ha simplificado mucho su trabajo y pueden brindar al paciente mayor atención y, por tanto, más calidad asistencial.



“Después de tener un poco de formación en cuanto al uso, los médicos no han tenido ningún problema de instalación. La reacción de los usuarios al principio fue de desconfianza por tener que utilizar una herramienta desconocida. Sin embargo, a los 15 días de uso, todos se sentían muy cómodos con su uso y manifestaron que les había ayudado enormemente y les había aligerado la carga de trabajo. Lo que más nos gusta es que ha mejorado muchísimo nuestros tiempos de entrega de informes, lo claro y fácil que es de manejo, y que permite que los médicos ofrezcan mejor atención asistencial.” añade la Sra. Quesada Castillo.

Nueva rutina de trabajo:

Antes, el proceso era mucho más complejo: el médico realizaba el examen y grababa el diagnóstico en una grabadora analógica. Una vez finalizado el dictado del informe, le pasaba la cinta al departamento de secretaría que lo mecanografiaba y se lo devolvía al médico. Éste lo corregía, lo firmaba y se lo entregaba al paciente pasados entre 30 minutos y 1 hora. Para ello, contaban con 2 ó 3 secretarías, a las que se entrenaban en vocabulario y patologías médicas durante 6 ó 9 meses. Esto suponía una gran inversión, ya que se necesitaba una transcriptor que fuera rápida y conociese perfectamente el vocabulario médico.

Ahora, Dragon Medical se utiliza en la elaboración de informes radiológicos, mediante dictado. Concretamente, participa en el momento en que el radiólogo está estudiando la prueba radiológica y va

a emitir su diagnóstico, a través del soporte de voz, directamente al programa, en el ordenador. A partir de ahí, se corrige lo que se ha dictado, si ha habido algún error o si se quiere cambiar algo. Se valida el resultado, se firma y se entrega al paciente.

“Antes de la introducción de Dragon Medical teníamos dos transcritores, que ahora se dedican a otras tareas. Tenemos 6 radiólogos y todos ellos trabajan con Dragon Medical. Tanto el entrenamiento con los médicos y la instalación en los equipos fueron muy sencillas.” Precisa Sra. Quesada Castillo.

RESULTADOS CUANTIFIABLES

Tiempos de entrega minimizados: el médico ahora puede tener el informe disponible en escasamente 5 minutos, mientras que antes tardaba entre 30 y 60 minutos en entregárselo al paciente.

Mejora de la calidad asistencial: Dragon Medical ha simplificado mucho el trabajo de los médicos, por lo que pueden brindar mayor atención al paciente y, por tanto, garantizar más calidad asistencial.

Descongestión del departamento de secretaría: al no tener que encargarse de transcribir informes, pueden dedicarse a otras tareas de más valor asistencial, como ofrecer un buen servicio de atención telefónica para responder a llamadas, dar información al paciente, concertar visitas, solucionar dudas, etc.

Ahorro de costes: ya que no es necesario incrementar el personal administrativo, que además puede dedicarse a tareas de más valor. En tres o cuatro meses se recupera la inversión de la compra de la herramienta. El personal que antes realizaba las transcripciones ahora se dedica a otras tareas, evitando el crecimiento de los costes de edición y de la documentación.

Incremento de la productividad: ya que los médicos están más concentrados en lo que hacen y son capaces de atender a más pacientes por día, otra ventaja que acelera el retorno de la inversión.

"Dragon Medical ha incrementado el número de informes médicos que realizo en 15%. Antes veía unos 35 estudios por día y ahora unos 40. Además, me siento menos cansado, estoy más tranquilo, y puedo dedicarle más atención al paciente." destaca el Dr. Óscar Sibaja Vargas.



Retorno de la inversión en 4 meses de uso: ya que, tal y como explica el Dr. Sibaja "es verdad que Dragon Medical representa una inversión importante. Sin embargo, el ahorro que supone en costes de transcripción, unido con el incremento del número de informes, hace que, en 4 meses de uso se recupere la inversión económica destinada a la compra de Dragon Medical"

Reducción del número de errores: ya que todo el proceso lo realiza el médico que analiza la prueba. Antes, podría suceder que la transcriptor no entendiese bien el informe y cambiase o confundiese algún término, por lo que el médico debía hacer más correcciones que ahora. "El hecho de que Dragon Medical tenga incorporado vocabulario médico hace que no sea necesario introducirle terminología médica, por lo que es mucho más rápido y menos susceptible a cometer errores." Añade el Dr. Óscar Sibaja Vargas.

"Una de las principales ventajas de Dragon Medical es que ahora los médicos tienen más tiempo para dedicarle al paciente, ya que no pierden tiempo en la elaboración del informe, y el informe se presenta más completo y muchísimo más rápido." concluye el fundador de Ultrasonido Santa María.

El centro diagnóstico Ultrasonido Santa María utiliza Dragon Medical de Nuance Healthcare, proporcionado por SERDISA, partner de Nuance Healthcare.

Ronny Sibaja

Alvajado75mts Norte de la rampa de la Farmacia del Hospital Calderon Guardia
San José, Costa Rica
+506 8587 3249
info@djdarkskin.com



Nuance Healthcare

Carlos Lazo

Channels Manager Latin America
Mobile + 521 55 19 49 31 35
Phone +52 55 62 58 2858
carlos.lazo@nuance.com
www.nuance.es/sanidad