

Caso de éxito

La solución de Ricoh mejora la atención al paciente del hospital

Hospital Jeroen Bosch



La solución de Ricoh Patient Workflow Management (Gestión de flujo de pacientes) permite a los pacientes gestionar su propio registro y admisión en un hospital, lo cual les facilita el acceso a todos los datos logísticos necesarios para su estancia en el hospital. Esta moderna solución mantiene a los pacientes mejor informados sobre sus citas, así como los tiempos y las salas de espera y les confiere una mayor sensación de control sobre su atención médica.

El reto

El objetivo del Hospital Jeroen Bosch es lograr que el entorno sanitario sea más hospitalario y esté más orientado a los pacientes frente a las expectativas cada vez mayores y los avances tecnológicos. Este importante hospital holandés, que ha inaugurado recientemente un nuevo edificio, trabaja para mejorar la atención a los pacientes. Un aspecto fundamental de ese cometido tiene que ver con la optimización del suministro de información a los pacientes, lo que incluye informarles de adónde deben acudir para las citas y en qué momento deben hacerlo.

La solución de Ricoh

El nuevo y ultramoderno edificio del hospital ha instalado la solución Patient Workflow Management de Ricoh, lo que permite organizar toda la logística relativa a pacientes de manera inteligente para mantener a los visitantes informados de los tiempos de espera en la clínica ambulatoria y los departamentos de los especialistas y de diagnóstico radiológico de la institución, así como en el servicio de extracción de muestras sanguíneas.

En la entrada del nuevo edificio del hospital Jeroen Bosch, se halla un mostrador central de admisión en el que los pacientes reciben una tarjeta hospitalaria. En el vestíbulo se han dispuesto tres puestos que los pacientes pueden utilizar para gestionar tanto su propia información médica como la de los visitantes. La tarjeta les permite acceder a todos los datos logísticos necesarios para su estancia en el hospital.

Objetivos del cliente

- Flujo de pacientes más eficiente
- Reducir los tiempos de espera con una mejor comunicación de la información sobre las citas a los pacientes
- Liberar tiempo al personal gracias a la automatización del proceso de admisión
- Mejor experiencia para el paciente
- Mayor seguridad para el paciente

Resultados

- Mayor calidad de la atención al paciente
- Menos retrasos en las consultas
- Mayor satisfacción del paciente
- Liberación de tiempo del personal



“

Se trata de poner toda la información relevante posible a disposición de los pacientes en todo momento”, afirma Saskia Cornelissen, miembro del equipo de proyectos en el Hospital Jeroen Bosch. “Por supuesto, me refiero a la información de carácter médico pero, sobre todo, a la información que tiene importancia para la visita del paciente al hospital.”

“

El sistema de múltiples mostradores en los ambulatorios y los puestos fijos de trabajo son cosa del pasado”, dice Carol Dona, presidenta y directora general de Ricoh Nederland. “El sistema tradicional es ineficiente y provoca una pérdida de calidad en el cuidado del paciente.”

Automatización de los procesos para una atención de gran calidad

Una vez insertada la tarjeta hospitalaria, los pacientes reciben la información más actualizada sobre los tiempos y las salas de espera, lo que garantiza que pierdan menos tiempo dando vueltas o en el lugar equivocado. Existe personal de ayuda para prestar asistencia a los pacientes que lo necesiten al usar los puestos.

En cuanto los pacientes abandonan el mostrador de registro central y se desplazan a otro punto del hospital, pueden realizar la admisión en otro puesto de la clínica correspondiente. Allí se les informa de si se encuentran en el lugar adecuado y la hora a la que serán atendidos. Si se hallan en la sala de espera correcta, las pantallas en tiempo real indicarán dónde deben esperar y en qué momento les atenderá el personal médico.

Beneficios para el cliente y el paciente

Patient Workflow Management de Ricoh garantiza que los pacientes se encuentren mejor informados sobre los tiempos de espera y las salas, lo que disminuye la frustración del paciente y mejora los sistemas de atención. Ahora, los pacientes saben dónde se encuentran porque reciben continuamente información a través de la aplicación inteligente de la tecnología más moderna. Esta innovadora solución está en línea con la ambición del hospital de aprovechar la tecnología moderna con el fin de optimizar la atención y la seguridad, y facilitar que la estancia en el hospital sea lo más cómoda y eficiente posible para los pacientes.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.

Beneficios

- Mayor satisfacción del paciente
- Mejora en el flujo de pacientes
- Sistema de autoservicio
- Mejora en el suministro de información a pacientes

Solución de Ricoh

- Ahorra tiempo
- Más rentable
- Cuidado del paciente de mejor calidad
- Concepto moderno