



maxia

Soluciones Integrales

maxialatam.com

WHITE PAPER

AgendaPacs

Una solución tecnológica para agendamientos de citas médicas y gestión integral de resultados para pacientes, médicos radiólogos y médicos referentes.

Desarrollada con una alta capacidad de integración mediante la gestión del flujo de atención del paciente by Maxia Latam, basado en una infraestructura web para la agenda de citas, así como el acceso "fácil" a los resultados.

PARTE N° 1

Un Desarrollo que genera valor al servicio

Consideraciones que nos orientan a valorar la voz del cliente

PARTE N° 2

Cuando se trata de funcionalidades inteligentes

La clave de simplificar y agilizar la atención al paciente

PARTE N° 1

Un desarrollo que genera Valor al servicio

Consideraciones que nos orientan a valorar la voz del cliente

Para MAXIA, el compromiso de proveer un ecosistema de innovación involucra el fomentar un entorno efectivo que promueve desarrollos con unos objetivos estratégicos tecnológicos muy bien definidos, orientados primordialmente al cumplimiento de los requisitos del cliente .

El presente artículo describe la metodología utilizada para producir, en base a nuestra experiencia en desarrollos tecnológicos para el área médica, un software integrable a las modalidades médicas y sistemas de almacenamiento PACS de Phillips.

Consideraciones sobre la importancia de la información clínica del paciente.

La información del paciente siempre ha sido de gran importancia, no solo lo sensible que significa el poner a disposición de los usuarios su historial médico, sino a lo que respecta el cumplimiento de la legislación vigente en el tema de la salud. Es por ello que todos los Centros Hospitalarios deben contar con mecanismos que permitan gestionar de manera segura y efectiva la información documental, con procedimientos estandarizados de custodia y almacenamiento.

De este modo, la información clínica registra la experiencia médica con el paciente y representa un instrumento imprescindible para el cuidado actual o futuro, que requiere de un sistema basado en metodologías para el registro y análisis que reúna la información y facilite evaluaciones posteriores dentro de un contexto médico legal.

La gestión oportuna de la información clínica se logra mediante un equipo comprometido con las necesidades del cliente, que genera valor a sus procesos y se ocupa en todo momento del cumplimiento de los requisitos acordados.

Por otra parte, un sistema de agendamiento electrónico permite registrar y documentar el proceso de la consulta médica entre el paciente y el profesional de salud, quien se ocupará de diagnosticar en base a la sintomatología presente.

MAXIA ha desarrollado, en base a su experiencia y prácticas con implementaciones RIS PACS en centros hospitalarios un software liviano e integrable, que permite gestionar los requerimientos asociadas al flujo de agendamientos, desde que se inicia la necesidad de un paciente de ser atendido en un centro hospitalario, hasta que son emitidos sus resultados y puestos a disposición del médico referente vía web.



The image shows a web interface for 'maxia Soluciones Integrales'. The main heading is 'AGENDA PACS' with the subtitle 'FLUJO DE ATENCIÓN DE PACIENTES'. Below this, there are two input fields: 'Username' and 'Password', both marked as '(requerido)'. A green button labeled 'ACEPTAR' is positioned at the bottom of the form.

Un Sistema automatizado del flujo de agendamientos, también conocido como gestor de citas médicas permite establecer una gestión de exámenes para los pacientes y manejar las consultas de servicio al cliente.

Parte de su trabajo también implicará garantizar de que haya suficiente tiempo entre las citas para permitir que los especialistas completen ciertos exámenes y procedimientos médicos. Actividades administrativas pueden incluirse tales como escaneo de documentos que sustenten el tipo de estudio, notificaciones a médicos y pacientes en cada estado del flujo de atención, así como la interconectividad con las diversas modalidades médicas y muchos otros.

El acceso a la información médica es un derecho en la legislación vigente. Es por ello la necesidad de salvaguardar los registros asociados a los flujos de atención, tratamientos así como los procedimientos aplicados.

Panamá posee importantes regulaciones en el tema de la información médica de las personas, las cuales tienen el derecho a toda la información sobre su historial clínico.

Como se conoce, está la Ley N° 68 de 20 de noviembre de 2003, "Que regula los Derechos y Obligaciones de los Pacientes, en materia de Información y Decisión Libre e Informada", y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo N° 1458 de 6 de noviembre de 2012, donde establecen los derechos de los pacientes en Panamá.

Es por ello que el paciente tiene derecho al acceso de su expediente clínico, que es la recopilación de los documentos relativos al proceso atención de cada paciente, en el cual se identifican a los médicos y demás profesionales asistenciales que han intervenido en él, de este modo, es importante documentar el flujo de atención desde que el paciente ingresa a la institución para garantizar plena visibilidad de todos los procedimientos aplicados durante su estadía.

Como se conoce, el paciente tiene derecho a solicitar toda esta información, de manera verbal al médico o especialista responsable, quien la emitirá y lo consignará en el expediente clínico.

El paciente tiene Derecho a solicitar de manera escrita, información sobre su estado de salud o enfermedad, así como también, obtener copia, a cuenta del solicitante, de su expediente clínico.

MINISTERIO DE SALUD
Decreto Ejecutivo N° 1458
(De martes 6 de noviembre de 2012)

QUE REGLAMENTA LA LEY 68 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2003, QUE REGULA LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES, EN MATERIA DE INFORMACIÓN Y DE DECISIÓN LIBRE E INFORMADA.

Nuestra prioridad

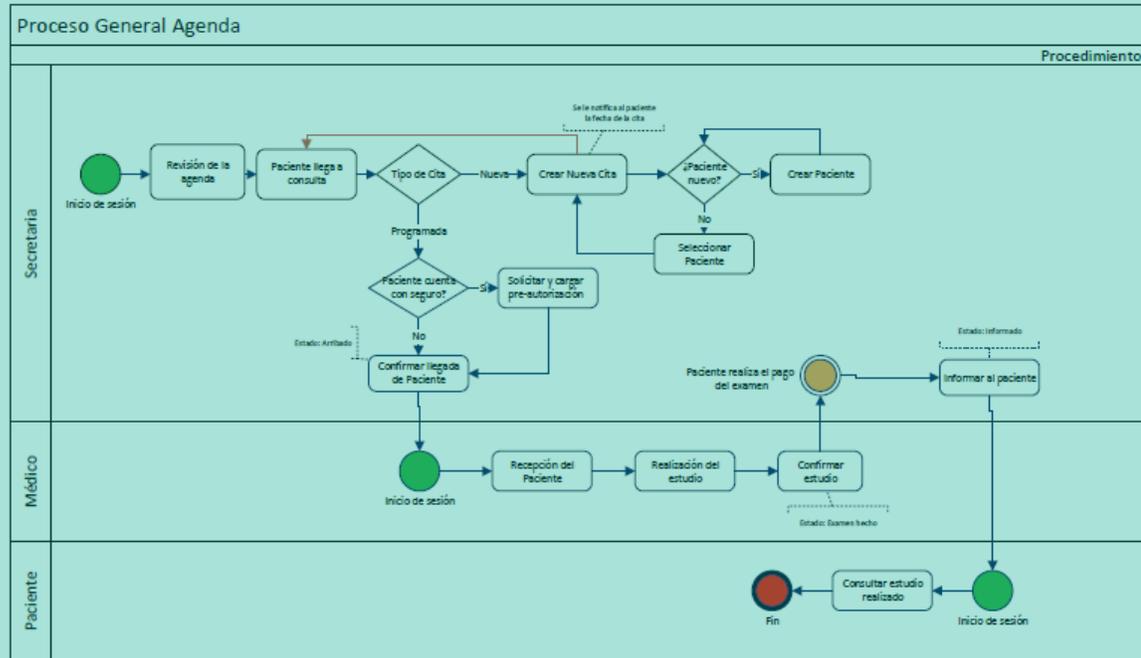
Un flujo de atención expedito y documentado

AgendaPacs permite atender las necesidades del flujo de atención, y mediante nuestro equipo de desarrollo se pueden efectuar ajustes particulares para necesidades específicas.

De manera general, **AgendaPacs** se encarga de efectuar los siguientes pasos asociados al ciclo de atención:

1. Registra y resguarda toda la información requerida de los pacientes que serán asistidos en el centro hospitalario.
2. Gestiona los agendamientos en base a la disponibilidad y a los mecanismos de organización que utilice cada centro hospitalario, de acuerdo a las modalidades (equipos radiográficos) que estén disponibles para los pacientes.
3. Permite gestionar eventualidades que impactan el proceso de atención, como suspensión de un equipo por mantenimiento, cambios en el agendamiento, agrupar la atención en base a las reglas del negocio del centro hospitalario, entre otros.
4. Se parametriza para enviar los datos del paciente hacia las modalidades que efectuaran el estudio, permitiendo alimentar la lista de trabajo con los agendamientos. De este modo el técnico radiólogo no corre el riesgo de generar errores de transcripción.
5. Se comunica con el PACS para ofrecer servicios de visualización de los estudios a pacientes, médicos referentes y médicos radiólogos.
6. Ofrece mecanismos para exportar información a MS Excel del proceso de gestión utilizable por los departamentos de mercadeo, administración, etc.

Una forma de generar Valor al servicio



MAXIA se proyecta al cliente mediante un profundo entendimiento de sus necesidades.

AgendaPacs se implementa con el “know how” que garantiza un proceso de atención fácil, que optimiza los recursos y transmite confiabilidad y fidelización al paciente.



En cada implementación, el equipo de proyectos de MAXIA se enfoca metodológicamente en documentar lo que el cliente piensa, lo que ve, siente y hace como mecanismo para identificar sus requisitos y necesidades de información

Basando todas nuestras implementaciones con un enfoque *ágil*, los requerimientos son orientados a la interpretación de narrativas colaborativas y documentadas a través de las muy bien conocidas *historias de usuarios*.

Esta metodología nos permite lograr un entendimiento mas claro y preciso de cuáles son los procesos que realmente generan valor al usuario y nos facilita tener

un acercamiento mayor para poder visualizar aquellas “cosas” que facilitan el día a día en el flujo de atención del cliente y por qué no, sorprenderlos con nuevas funcionalidades que rompen el paradigma de lo tradicional y logran adaptarse a nuevas realidades.

Instrumentar la observación con el uso de metodologías ágiles y la aplicación del pensamiento de diseño nos garantiza el cumplimiento de los requisitos acordados con el cliente .

PARTE Nº 2

Cuando se trata de funcionalidades inteligentes

La clave de simplificar y agilizar la atención al paciente

Una de las oportunidades más importantes que hemos detectado en el sector hospitalario es la fragmentación en los procesos de atención y las dificultades de transmitir eficazmente la información mediante flujos automatizados e integrados.

AgendaPacs mejora significativamente el nivel de servicio mediante el acceso directo a la data requerida para organizar el proceso de atención, la consulta online de la agenda, la disposición de los resultados en línea a los pacientes y médicos para su consulta vía web.

La parametrización en AgendaPacs

El proceso de parametrización consta de la preparación de la herramienta con la información necesaria para operar con los datos del paciente y además con las modalidades (equipos de diagnóstico médico). En tal sentido, la fase de preparación incluye configurar los siguientes módulos:

Migración mediante plantillas

- Información de los pacientes.

Prácticamente en todos los centros hospitalarios se disponen datos básicos sobre los pacientes que han sido tratados, por lo que una de las primeras tareas es migrar esa información a **AgendaPacs**, la cual puede ser importada mediante varias plantillas previamente definidas.

- Información de los médicos.

Del mismo modo que con la información de los pacientes, es posible cargar mediante una plantilla a los médicos radiólogos que efectúan los diagnósticos en el PACS así como los médicos referentes que visualizan los estudios efectuados de manera remota en sus propias instalaciones.

- Localidades.

AgendaPacs permite administrar los agendamientos desde múltiples localidades o sucursales, con una visualización integral para poder reasignar, reagrupar o distribuir en base a la disponibilidad de cada centro asistencial.

- Especialidades médicas.

Esta información es posible cargarla inicialmente de manera manual o con el uso de plantillas en función a las especialidades que disponga el centro hospitalario y permitirá enviar a la lista de trabajo de la modalidad (equipo radiológico) la información precisa sobre el estudio a efectuar.

Configuraciones adicionales permiten registrar los precios por aseguradoras para una mejor visibilidad sobre la gestión de cuentas.



Pacientes



Tipos de modalidades

- Tipos de modalidades.

Cada una de las modalidades (equipos radiológicos) que se configuren en la plataforma recibirán a su lista de trabajo cada uno de los agendamientos efectuados en la plataforma **AgendaPacs**. Para ello es importante que la modalidad posea un licenciamiento en el protocolo estándar DICOM Worklist, lo que permitirá recibir las peticiones agendadas para cada paciente.



Tipos de estudios

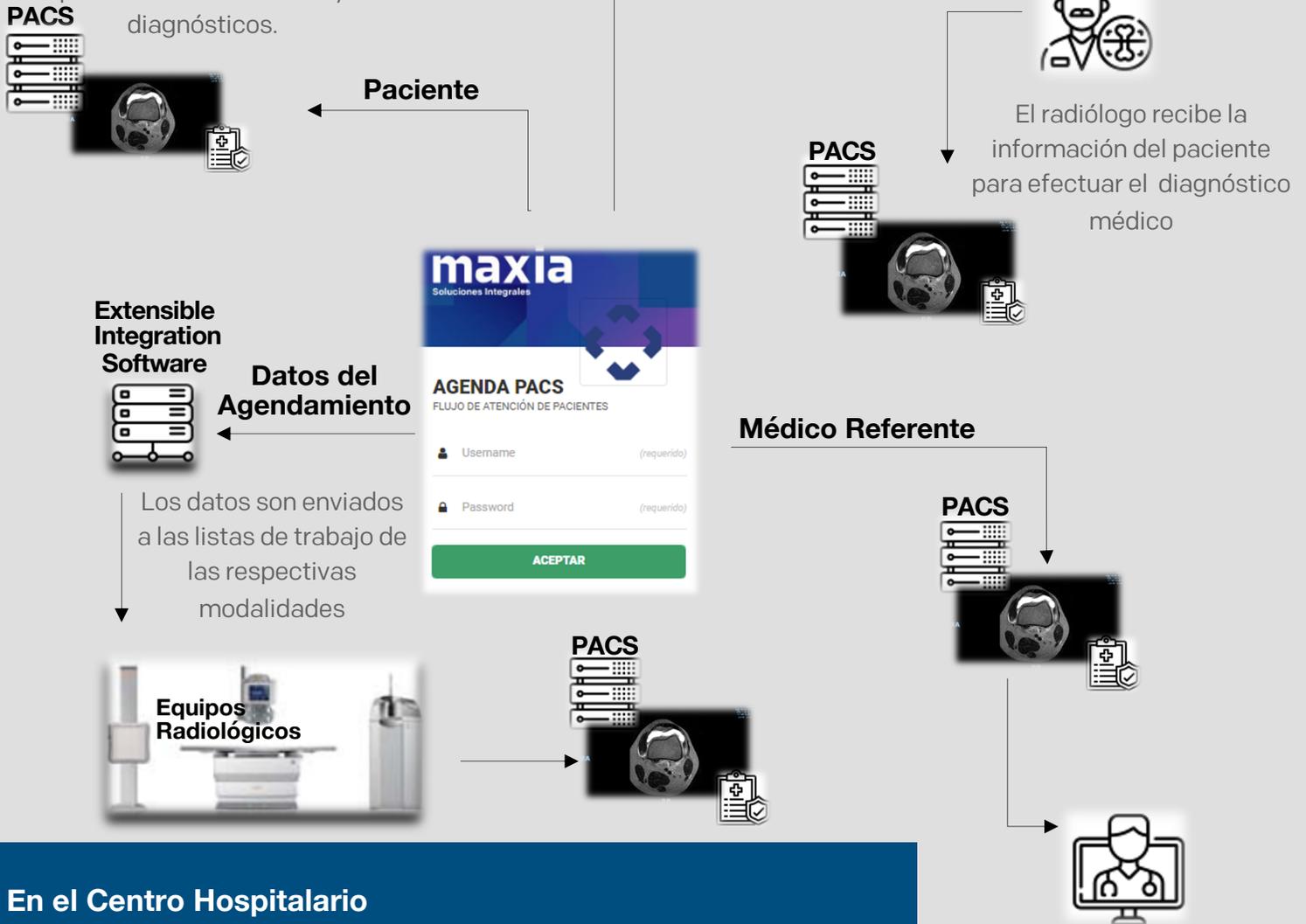
- Tipos de estudios.

Representa a todos los estudios que pueden ejecutarse en función a cada modalidad disponible, los cuales pueden ser incorporados mediante la correspondiente plantilla y en función a cada modalidad y a cada localidad son incorporados para atender a las diversas solicitudes efectuadas por los médicos referentes.

La parametrización de las notificaciones permite que los pacientes, médicos referentes y médicos radiólogos puedan ser informados, en base a las reglas del negocio del cliente, entre las configuraciones más usadas es posible:

- Informar a los pacientes vía correo electrónico cuando son registrados en la plataforma, cuando poseen una cita o agendamento, así como efectuar recordatorios.
- Notificar a los médicos radiólogos cuando poseen estudios por informar, así como sus credenciales de acceso cuando son creados.
- Notificar a los médicos referentes cuando son creados en la plataforma, e informarles entre otros cuando un estudio que solicitaron fue efectuado.

El paciente puede acceder a AgendaPacs para visualizar en el "Portal de pacientes" sus estudios y diagnósticos.



En el Centro Hospitalario

AgendaPacs permite, entre otros:

- ❖ Almacenar los documentos escaneados de los pacientes para compartirlos con los médicos radiólogos.
- ❖ Organizar los estudios a pacientes en base a la disponibilidad técnica y considerando el recurso humano.
- ❖ Enviar la información de los agendamientos a las listas de trabajo de las modalidades (equipos médicos).
- ❖ Notificar vía correo electrónico a los pacientes, médicos referentes, médicos radiólogos.
- ❖ Gestionar las claves de acceso y permisos a pacientes, médicos y personal administrativo.

El médico referente accede a AgendaPacs y puede leer el diagnóstico desde su consultorio.

¡Lo que nuestros clientes nos solicitan!

Producto de las diversas implementaciones en diversos centros hospitalarios, se han incorporado funcionalidades importantes que aseguran un mejor desempeño en las instalaciones de **AgendaPacs**, y han permitido poner a disposición aquellos elementos que generan “Valor” a sus clientes.



Como recepcionista, quiero poder pre agendar rápidamente y con pocas preguntas al paciente para no abrumarlo con demasiadas preguntas !

Como planificador, me interesa identificar con colores los tipos de estudios para saber los días que se requiere aplicar contraste para tener un técnico de urgencias médicas disponible.

Como gerente de mercadeo, me interesa disponer de la opción de exportar los datos de Excel para integrar información útil a mi CRM y generar Valor a mi proceso de Ventas

MAXIA, una empresa especialista en implementaciones bajo **metodologías ágiles**, se enfoca en empatizar con el cliente e incorporar las historias de usuarios que generan “Valor” a su flujo de atención.

De este modo, **AgendaPacs** no solamente es una aplicación que agiliza el flujo del servicio al paciente, sino que se caracteriza por su flexibilidad y por satisfacer múltiples necesidades para maximizar la experiencia del cliente en el centro asistencial.

Los criterios de calidad son incorporados a cada una de estas historias de usuarios para asegurar un verdadero cumplimiento de las expectativas.

MAXIA se asegura de incorporar **Círculos de Control de Calidad** formados por pequeños grupos de colaboradores y tienen el objetivo de proponer cambios, mejoras o soluciones para las oportunidades encontradas en producción.

Como paciente, deseo recibir un correo electrónico el día anterior a la cita con el centro asistencial para no olvidar la fecha y hora preestablecida

AgendaPacs adquiere la identidad de la institución hospitalaria, incorporada en la pagina web de la Institución, lo que hace que el personal se sienta identificado y facilite su adopción por parte de todas las unidades usuarias.

Retrospectiva con nuestros clientes

UN SERVICIO QUE SE CENTRA EN EL CLIENTE FINAL

MAXIA gestiona los proyectos en todas sus fases considerando una planificación detallada, abordando su ejecución mediante el cumplimiento de entregables que sean dimensionales con las expectativas del cliente, se asegura de un control y seguimiento que se equipare con los criterios de éxito y documenta las lecciones aprendidas así como las oportunidades de mejora para alinearse con la visión de cada uno de nuestros clientes.

De este modo, en todas nuestras implementaciones se registran aquellos aspectos que pueden optimizarse para lograr un proceso de mejora continua en el producto puesto a disposición, para el caso de **AgendaPacs** se ha considerado muy importante:

Una clara **definición del alcance de las necesidades del cliente**, que involucra invertir el tiempo necesario para entender la infraestructura del hardware disponible en el centro hospitalario, los habilitadores tecnológicos con que cuentan, el dimensionamiento de los servicios que ofrecen a clientes y pacientes, el licenciamiento apropiado que necesitarán así como su escalamiento.

La **viabilidad técnica y cooperación existente** con otros proveedores es un factor decisivo para la integración de los equipos radiológicos con **AgendaPacs**, ya que las lista de trabajo de las modalidades recibirán los agendamientos que se vayan registrando para atender a los pacientes con toda la información registrada evitando errores de transcripción.

En toda implementación, precisar desde el inicio cuáles son las áreas de mejora, las fortalezas y hacia donde vamos, hace más fácil apoyar a nuestro cliente en darle Valor a sus procesos.

Básicamente, cada una de las implementaciones debe garantizar una experiencia positiva abordando las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las expectativas del centro hospitalario sobre las necesidades en el flujo de atención? ✓

¿Cuáles son las historia de usuario de los pacientes, médicos referentes, médicos radiólogos y personal administrativo considerando lo que sienten, lo que dicen y lo que hacen? ✓

¿Cómo debemos implementar el flujo de atención para incrementar positivamente la experiencia de los pacientes y clientes del servicio en general? ✓

La respuesta a estas inquietudes son abordadas en las implementaciones de **AgendaPacs** mediante un equipo comprometido en empatizar con las necesidades de nuestros clientes.

EL ACOMPAÑAMIENTO AL CLIENTE COMO UN MECANISMO DE INCREMENTAR LA CONFIANZA EN LA PUESTA EN MARCHA

Una manera de garantizar que la puesta en marcha de toda implementación sea exitosa es incorporando mecanismos para el aseguramiento de la calidad, y corresponde al conjunto de acciones que toma el equipo de proyectos de MAXIA con el propósito de poder entregar a los clientes un servicio que cumpla con las expectativas esperadas.

El aplicar una política integral que involucre el acompañamiento en la puesta en marcha permite una verificación de las expectativas frente a los resultados obtenidos.

El aseguramiento de calidad genera confianza en las Instalaciones de **AgendaPacs**, y garantiza que los productos obtenidos sean documentados en base a las condiciones adecuadas de calidad esperada.

De este modo, MAXIA cumple con los criterios de aceptación bajo un sistema que permita a la organización adaptarse a un flujo de trabajo automatizado que minimiza el esfuerzo y maximiza la experiencia de los clientes.

Para MAXIA, el acompañamiento es una etapa que siempre está en la ecuación, considerada en todo proyecto y aplicable tanto a clientes grandes como a los más pequeños.

La adopción de “Mejores Prácticas”, independientemente de su diversidad, resulta en condiciones que favorecen el éxito en las organizaciones, y por consiguiente, garantías de éxito.



maxia

Soluciones Integrales

info@maxialatam.com
Ave. Samuel Lewis y Calle 54

T 302-0112 F 302-0115

maxialatam.com
@maxialatam