

La red sanitaria chilena Medcenter modernizó la atención al paciente con DocuWare. Todos los documentos sanitarios ya sólo se almacenan digitalmente. El personal de la clínica puede acceder a los historiales actuales y pasados con sólo pulsar un botón.



Gabriel Caballería, Director de Transformación Digital de Medcenter, Santiago de Chile, consiguió la transformación digital en el área central de la organización, la atención al paciente:



“Con DocuWare, hemos podido digitalizar los procesos en la atención al paciente en todos nuestros centros de salud y, al mismo tiempo, desarrollar nuestro propio sistema de archivo y comunicación de imágenes para diagnóstico médico, independiente del fabricante y a un precio muy razonable.

Lograr este modelo “RIS-PACS/VNA” de desarrollo propio nos abre enormes posibilidades.”



País:	Chile
Sector industrial:	Sanidad
Plataforma:	On-Premises (Private Cloud)
Aplicación:	Todas las áreas médicas
Integración:	HIS (Health Information System/ sistema de información sanitaria) de desarrollo propio, RIS-PACS/VNA

Medicenter atiende a pacientes con seguros públicos y privados en siete centros de salud ambulatorios. Con más de 330 empleados, es uno de los grandes actores del sector sanitario chileno. DocuWare optimiza el almacenamiento y el intercambio de documentos en el corazón de la organización, desde la admisión y el examen del paciente, hasta el informe médico y la facturación.

Cada tratamiento genera una enorme cantidad de documentos, a los que los diferentes departamentos acceden a menudo. Antes de la introducción de DocuWare, todo se archivaba en su formato original: las órdenes médicas externas y los documentos aportados por el paciente en papel, los exámenes y las radiografías en formato electrónico, los informes como archivos de audio y texto. Sin embargo, el uso paralelo del archivo físico y digital provocó problemas considerables en la rutina diaria. Los pacientes tenían que llevar ellos mismos la documentación pertinente para el tratamiento a los distintos departamentos, lo que ralentizaba el flujo hasta la facturación. Al mismo tiempo, recuperar informes anteriores era prácticamente imposible. Esto se debía a que todos los expedientes se almacenaban de forma descentralizada en el respectivo centro de salud. Incluso con los registros digitales, el acceso remoto no era posible porque los servidores locales

no ofrecían una estructura de seguridad adecuada para el acceso en línea. Por ello, Medicenter buscó una solución electrónica de archivo central. El objetivo era optimizar el intercambio entre departamentos y centros con la introducción del expediente digital del paciente. Se evaluaron varias soluciones y se contrastaron con un catálogo de requisitos. DocuWare ganó en todos los puntos.

Fácil integración en el sistema de información sanitaria HIS

Paralelamente a la utilización de DocuWare, Medicenter modernizó toda su infraestructura informática. En lugar de servidores locales, ahora confía en una nube privada y comunicaciones con los más altos estándares de seguridad, redundancia y disponibilidad. DocuWare encripta los documentos confidenciales, impidiendo el acceso no autorizado. Medicenter, con la colaboración de un socio de DocuWare de Perú, realizó la instalación y la integración con el HIS paso a paso. Tras un proyecto piloto, se digitalizaron los procesos más importantes, para luego desarrollar un roll-out por servicios médicos y centros.

En la actualidad, más de 250 empleados trabajan con la solución. DocuWare maneja una amplia variedad de formatos: desde las órdenes médicas externas escaneadas, a las imágenes DICOM, o los informes en formato de audio. A cada documento

“Hoy podemos saber, en todo momento, qué paciente ha recibido qué tratamiento y en qué centro. Desde registros de exámenes hasta informes médicos o facturas: todos los documentos están disponibles con sólo pulsar un botón.”

“Dado que fue un cambio cultural, al principio del proyecto nos preocupaba la aceptación del archivo digital por parte de nuestros usuarios. Sin embargo, esta preocupación era infundada: la doble integración del gestor documental en nuestro HIS hace el manejo del sistema muy sencillo.”

archivado se asigna un ID de paciente y un ID de la transacción específica de la atención. A continuación, DocuWare toma más datos del HIS, indexa y almacena los documentos, y transfiere de vuelta la información sobre la disponibilidad de determinados registros al HIS. Tan pronto estén los resultados, se informa al paciente, permitiéndole continuar con la siguiente cita médica.

Debido a que la solución está totalmente integrada, los usuarios no notan que DocuWare existe, ya que no deben salir del HIS para acceder a la información. A través de la nube, todos los historiales de los pacientes están a disposición del personal autorizado, con sólo pulsar un botón e independientemente del centro de tratamiento. Además, Medicenter puede transmitir los documentos pertinentes a los pacientes por correo electrónico. Con DocuWare, Medicenter pudo desarrollar su propio sistema de archivo y comunicación de imágenes médicas, independiente del proveedor (RIS-PACS/VNA), con las mejores funciones disponibles en el mercado.

Los historiales electrónicos ofrecen la máxima seguridad

Medicenter se beneficia de DocuWare en todos los niveles. Gracias a los expedientes digitales, el personal del centro dispone ahora de un acceso estructurado y sencillo a toda la información. El sistema proporciona los documentos pertinentes para el tratamiento de forma automática, y contribuye a agilizar el proceso de tratamiento. Medicenter pudo así mejorar significativamente la calidad del servicio. Al mismo tiempo, se cumplen todas las normativas sobre la protección de datos y el almacenamiento legal.

"A diferencia de muchas otras organizaciones, nuestra transformación digital no empezó en la administración, sino en el corazón de la institución: en la atención al paciente. DocuWare ha solucionado esta tarea con excelencia."



Leer más: start.docuware.com