mitrol

WEBINAR

E-Salud

Tecnologías de la Información aplicadas a la optimización de la Atención Sanitaria

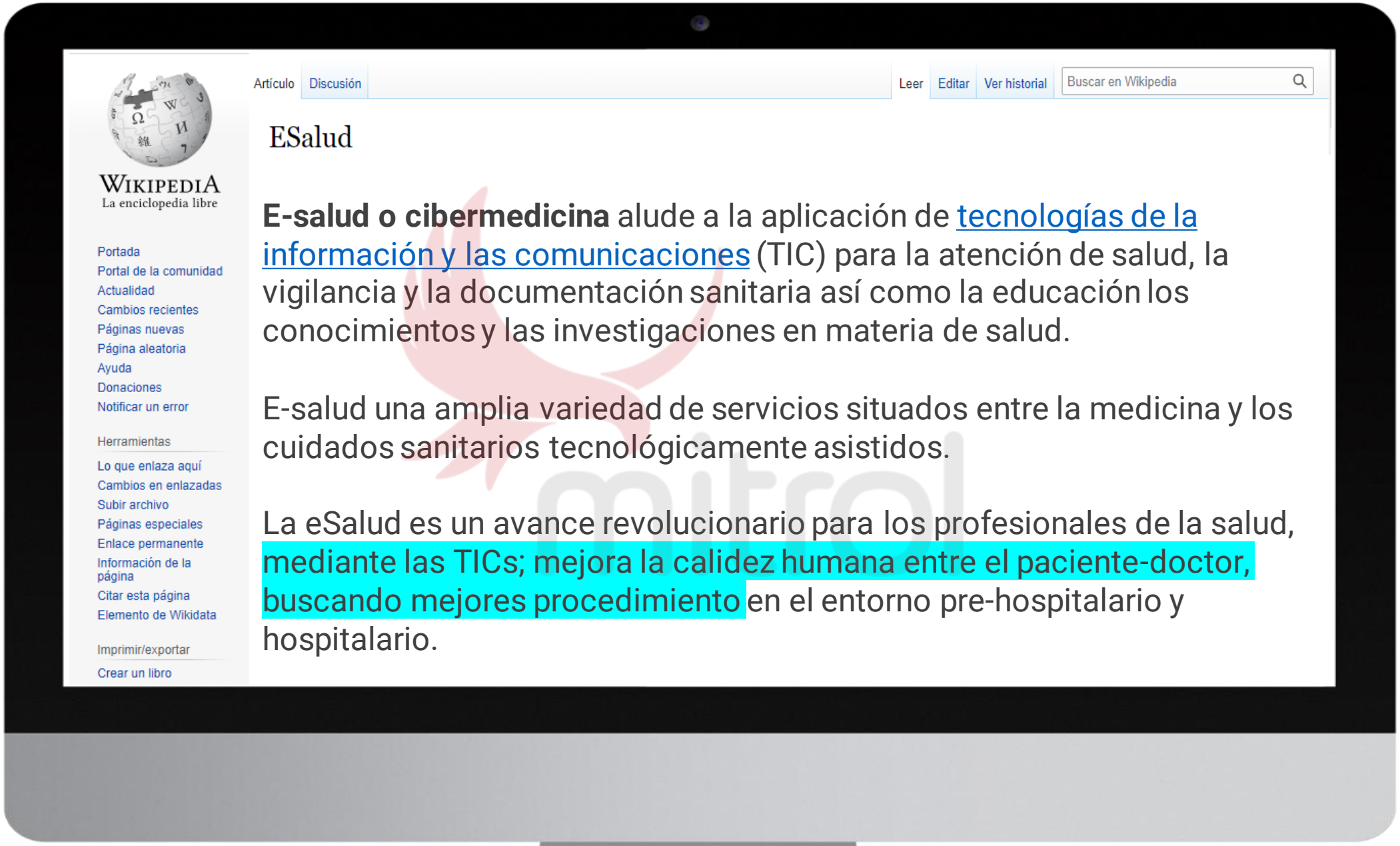
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ATENCIÓN SANITARIA

- ¿Qué es E-salud?
- Macrotendencias de la industria
- Herramientas para optimizar los procesos
- Conclusiones

Tendencias
Macrotendencias
Customer Centric

Tecnología
Revolución 4.0
Aplicada

Study Case
Casos de uso en
Contact Center



WIKIPEDIA
La enciclopedia libre

Portada
Portal de la comunidad
Actualidad
Cambios recientes
Páginas nuevas
Página aleatoria
Ayuda
Donaciones
Notificar un error

Herramientas
Lo que enlaza aquí
Cambios en enlazadas
Subir archivo
Páginas especiales
Enlace permanente
Información de la página
Citar esta página
Elemento de Wikidata

Imprimir/exportar
Crear un libro

Artículo Discusión Leer Editar Ver historial Buscar en Wikipedia

ESalud

E-salud o cibermedicina alude a la aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para la atención de salud, la vigilancia y la documentación sanitaria así como la educación los conocimientos y las investigaciones en materia de salud.

E-salud una amplia variedad de servicios situados entre la medicina y los cuidados sanitarios tecnológicamente asistidos.

La eSalud es un avance revolucionario para los profesionales de la salud, mediante las TICs; mejora la calidez humana entre el paciente-doctor, buscando mejores procedimiento en el entorno pre-hospitalario y hospitalario.

E-

LEARNING

COMMERCE

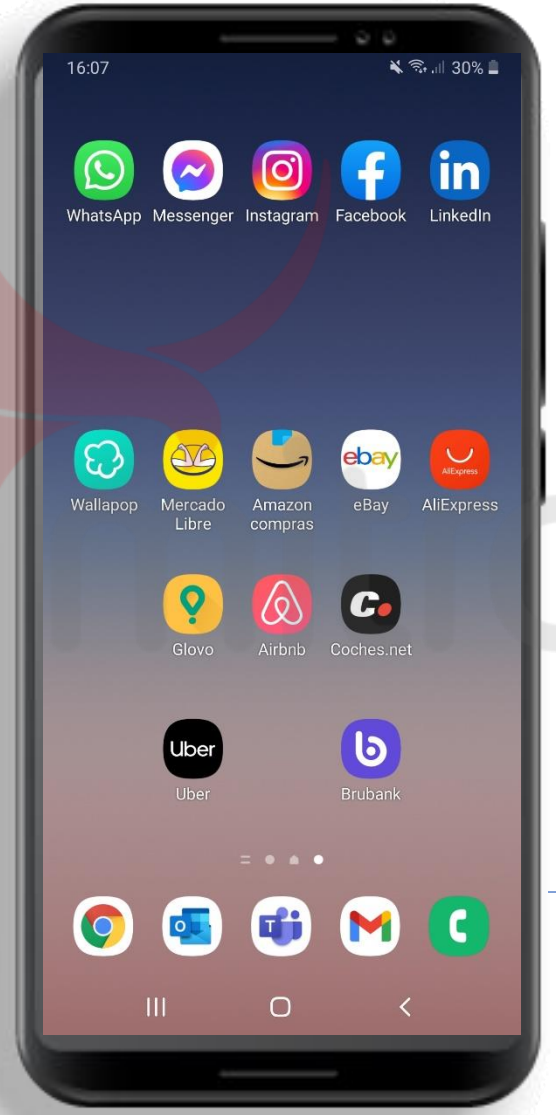
BOOK

ENTRETAINENMET

mitrol

MACROTENDENCIAS

TRENDY



REDES SOCIALES

ATENCIÓN

INTERES

DESEO

ACCIÓN.

E-COMMERCE

TURISMO

EDUCACIÓN

ENTRETENIMIENTO

GASTRONOMICO

TRANSPORTE

BANCO

EMAIL | MENSAJES | LLAMADAS

COMUNICACIÓN FORMAL .

LA ERA DIGITAL

TRENDY

CLOUD COMPUTING
Continuidad de negocio Movilidad

INTELIGENCIA ARTIFICIAL
Asistentes | Chatbot
Voicebot

BIG DATA
Uso directo
Uso indirecto

COMUNICACIONES DIGITALES
Omnicanalidad
Self Service

INTERNET OF THINGS

Kiosco Telemedicina

Los médicos pueden atender pacientes en forma remota.

Cada box dispone **de grandes pantallas de vídeo**, con cámaras térmicas y de alta definición que permiten al médico inspeccionar los ojos, oídos, nariz y garganta de los pacientes, o cualquier lesión de la piel.

Algunos tienen una minifarmacia robótica que puede administrar medicamentos recetados en el momento

TECNOLOGÍA

Contiene cabinas de atención medica por VIDEOLLAMADA

ACCESO

Zonas rurales | Polos industriales |Centros comerciales

DESPLAZAMIENTOS

Reduce la movilidad de médicos en casos de baja incidencia

VELOCIDAD

El acceso a una atención médica es mucho más rápida

Videointerpretación

Servicio de atención para personas con hipoacusia

La videointepretación es un servicio que se desarrolla dentro del centro de contacto en entidades del sector sanitario.

Los Agentes video-interpretes actúan como intermediario y en representación de personas con problemas hipoacúsicos.

Gestionan con las áreas de servicio correspondiente y/o con un médico.

TECNOLOGIA

Utiliza videollamadas en modo conferencia tripartita

RSE

Practica reconocida por la comunidad en su conjunto

ACCESO

Facilita y democratiza el acceso a servicios

ENGAGEMENT

Procesos con enfoque en el cliente generan compromiso

Clínica virtual

Un paso mas en el servicio médico

Una clínica virtual implica pensar el Servicio pre-hospitalario en un entorno digital.

Las organizaciones que adhieren a esta tendencia avanzan en reducir los trámites y gestiones presenciales.

La clave del éxito es garantizar una experiencia a los usuarios que de tranquilidad sobre temas que claramente son sensibles.

TECNOLOGÍA

Utilización de chat, webcall y videocall para atención sanitaria

CONTINGENCIA

Garantiza la continuidad de ciertos servicios aun en pandemia

EXPERIENCIA

Mejora significativamente la experiencia de usuarios.

COSTOS

Reduce costos de infraestructura también costos de traslado

Omnichannel Journey

PROCESO CIUDAD DE BS AS | COVID

Declaración Jurada

Inicio Proceso.

Alta | Datos de contacto

Asistencia presencial

Control Sanitario

IF: POSITIVO/ NEGATIVO

Email con diagnóstico y recomendaciones

Inicio flujo Paciente negativo

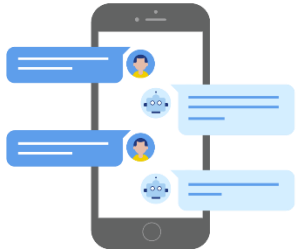
Cita por email

Control evolución Covid

+7 Días.

Monitoreo Telefónico

Control y monitoreo del paciente (Negativo)



Resultados por WhatsApp

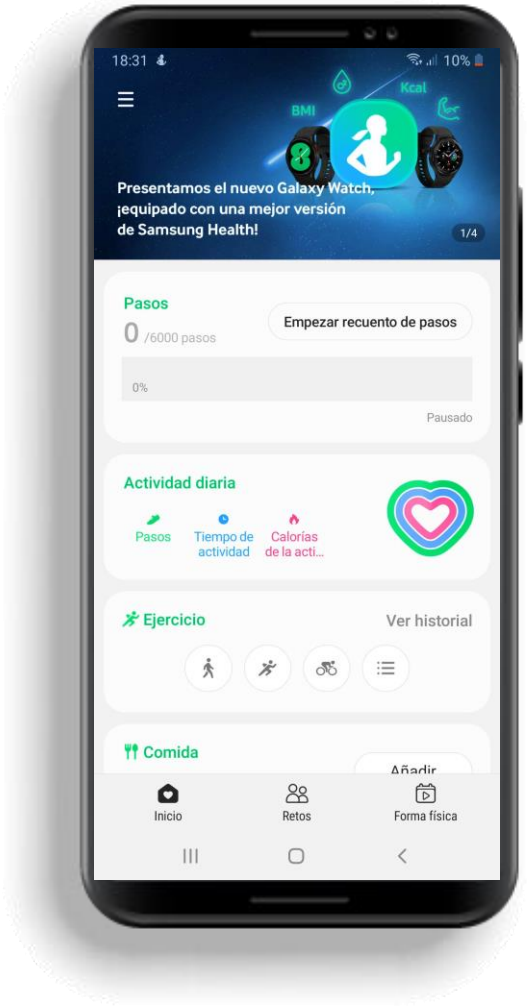
Chatbot por keywords

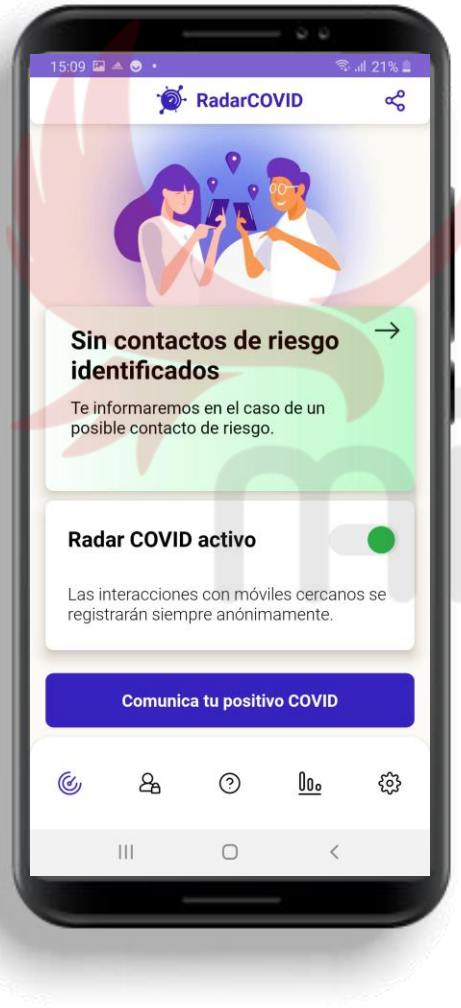
Cierre del flujo Paciente (Negativo).

mitrol

Internet Of Things

CASE STUDY





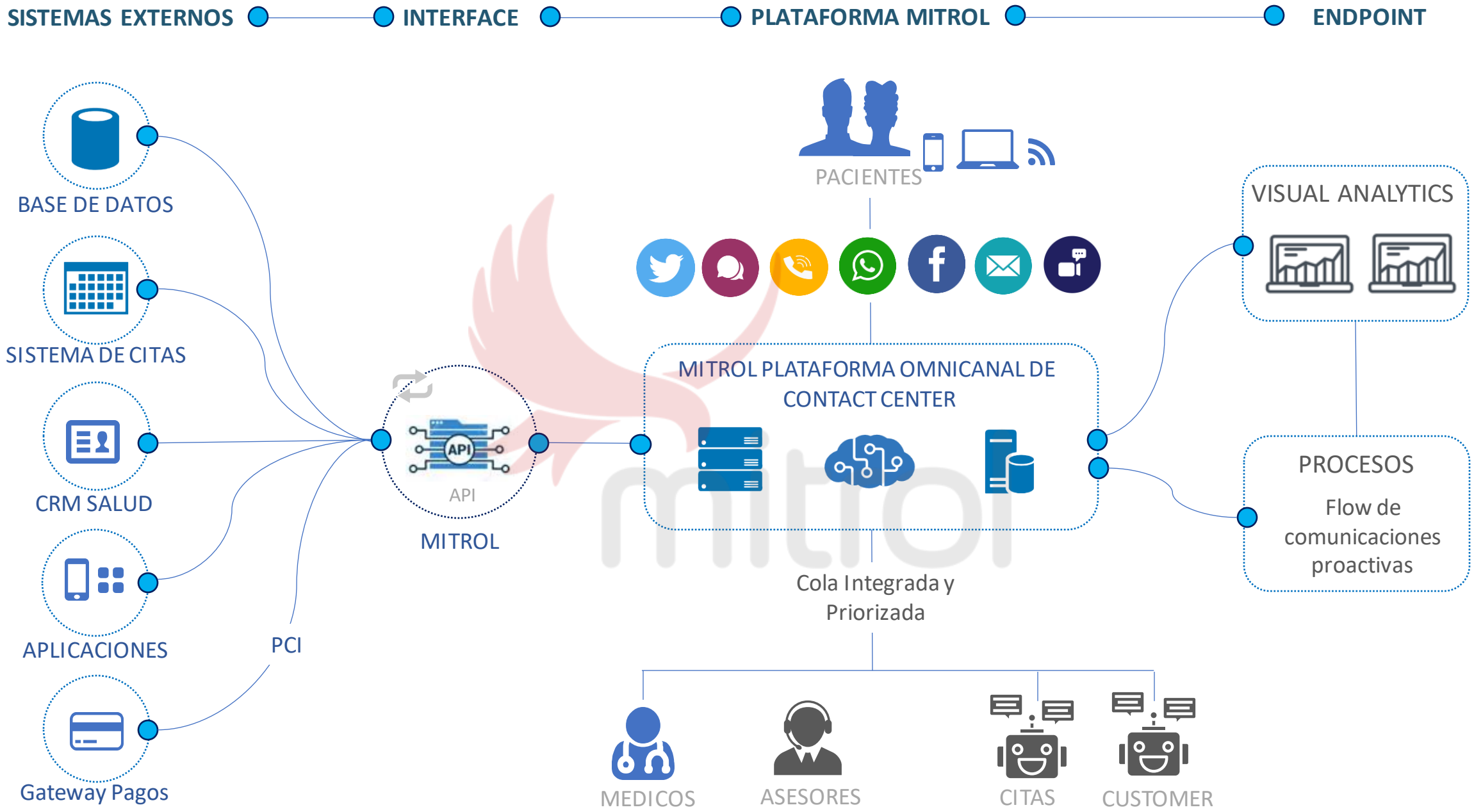
E- SALUD | CENTROS DE CONTACTO

Los grandes players hoy día ofrecen APIs a las empresas de desarrollo que conecten con sus Wereables:

GOOGLE Fit REST API
Es una API REST que permite almacenar y acceder a los datos de Google fitnes store desde una aplicación de terceros.

SAMSUNG API Simband,
Simband API lo que permite es que los desarrolladores puedan acceder a los sensores y algoritmos de recogida de datos en tiempo real de la pulsera de Samsung.

Microsoft Health Cloud API.
Permite recogida de datos del cuerpo para su análisis médico y deportivo (pulsera). Es una API RESTful, con información en formato JSON.


SISTEMAS EXTERNOS
INTERFACE
PLATAFORMA MITROL
ENDPOINT
BASE DE DATOS
SISTEMA DE CITAS
CRM SALUD
APLICACIONES
Gateway Pagos
PCI
API
MITROL
PACIENTES
MITROL PLATAFORMA OMNICANAL DE CONTACT CENTER
Cola Integrada y Priorizada
MEDICOS
ASESORES
CITAS
CUSTOMER
VISUAL ANALYTICS
PROCESOS
Flow de comunicaciones proactivas

Conclusiones

E-SALUD

POR UN SISTEMA DE SALUD INCLUSIVO E IGUALITARIO

01 ESTRATEGIA

Las tendencias vistas ponen al usuario en el centro del proceso.

No hay dudas que el enfoque que adoptemos debe encuadrarse dentro de las recomendaciones de Customer Centric.

02 TECNOLOGÍA

La tecnología desplegada debe tener por finalidad acelerar y profundizar el proceso de Transformación Digital de la institución.

03 PROCESO

El ó los procesos de atención definidos deben ser “simples” para los usuarios y estar disponible en Canales Digitales de atención.

04 EXPERIENCIA

Mejorar la experiencia no necesariamente implica un aumento de costos (inversión)
Más aun la mayoría de los procesos orientados a CX también reducen costos

Preguntas y consultas

¡MUCHAS GRACIAS!

www.mitrol.net