

HYLAND HEALTHCARE | ARTÍCULO

# AMPLÍE SU ESTRATEGIA DIGITAL

Cómo aumentar la participación del  
paciente

Hyland



La telesalud está aquí para quedarse. Incluso los pacientes y proveedores que no podían imaginar una experiencia virtual antes de COVID-19 recurrieron rápidamente a la tecnología para la atención sin contacto. El portal del paciente puede ser fundamental en este esfuerzo, con beneficios tanto para los proveedores como para los pacientes.

Durante años, los proveedores de salud invirtieron mucho en estrategias digitales para adquirir, atraer y retener clientes. A pesar de estos esfuerzos, la adopción de portales para pacientes fue baja. Luego, COVID-19 impulsó la telesalud e hizo que se convirtiera en una prioridad.

Los pacientes tenían expectativas. Querían una visión más completa de su historial médico y querían una forma fácil y sencilla de verlo, como si estuvieran visitando páginas web de consumidores digitales en sus dispositivos personales. Querían evitar el tiempo que pasaban en salas de espera, llenando formularios, recogiendo CD de imágenes médicas de una oficina o esperando se entregaran por correo. Querían más información para tomar mejores decisiones y la posibilidad de gestionar los servicios de forma independiente. Pero los portales no estaban ayudando. La funcionalidad juega un papel clave en su adopción.

De hecho, según un informe, menos de la mitad de los adultos en línea habían declarado haber entrado en los sitios web o aplicaciones de sus servicios de salud. Los consumidores señalaron que preferían las llamadas telefónicas o una falta general de interés y conocimiento<sup>i</sup>. Pero los portales carecen a menudo de funciones que atraigan a los pacientes. Por ejemplo, los investigadores descubrieron que la mayoría de los portales de pacientes no admiten formularios en línea (56 %), carga de documentos (57 %) o acceso a imágenes médicas (77 %)<sup>ii</sup>.



### MEJORE SU PORTAL CON SERVICIOS DE CONTENIDO

Los proveedores de salud pueden mejorar drásticamente la interacción al agregar una funcionalidad muy necesaria a cualquier portal de pacientes. Esta funcionalidad cuenta con servicios de contenido integrados que permiten a los pacientes conectarse y gestionar todos los servicios ofrecidos de forma independiente con información importante.

#### Los pacientes envían formularios y comparten contenido de forma remota

Los servicios de contenido pueden sentar las bases para que los pacientes rellenen y firmen formularios a distancia, tomándose el tiempo que necesiten y utilizando casi cualquier dispositivo digital. Los pacientes también pueden cargar documentos e imágenes antes de la visita. Su personal puede reducir los pasos redundantes, aumentar la precisión y la eficacia, y usted obtiene una pista de auditoría completa. Lo mejor de todo es que puede crear nuevos formularios internamente, en el mismo día, sin mayores costos ni tiempo de espera a que los proveedores respondan a las necesidades tecnológicas a medida que surgen.

#### Comparta imágenes médicas con pacientes y apoye la telesalud

Cuando se mejora con servicios de contenido, el portal del paciente puede convertirse en un recurso vital de información sobre diagnóstico y tratamiento que ayude al paciente a comprender sus necesidades y objetivos de salud. Las imágenes médicas, incluidas las imágenes DICOM o las imágenes de luz visible, pueden visualizarse para el diagnóstico de una visita de telesalud o en cualquier momento en que el paciente desee seguir su evolución o compartirla con un equipo asistencial o un proveedor adicional. La experiencia del paciente mejora y la organización obtiene un medio más eficiente y compatible para compartir imágenes.

i. Forrester, Optimize your digital front door strategy to enhance the care journey, 2020  
ii. HIMSS Analytics, 2021 State of interoperability and connected care, 2021

## LO QUE SU PORTAL PUEDE HACER CON LOS SERVICIOS DE CONTENIDO

Potencie su portal e involucre a sus pacientes con servicios de contenido integrados.

- **Complete formularios en línea:** Los pacientes pueden completar y firmar el registro y otros formularios en línea, utilizando casi cualquier dispositivo.



### AUMENTE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- Ofrezca a los pacientes más tiempo para revisar, encontrar información y completar formularios
- Reduzca el tiempo en las salas de espera y en recoger imágenes
- Ofrezca una mejor experiencia de usuario



### REDUZCA LA EXPOSICIÓN A INFECCIONES EN PERSONA

- Pase menos tiempo en las salas de espera y en el transporte público
- Evite el contagio a través de esferos, portapapeles y papel
- Reduzca las visitas a la oficina para recoger CD y copias



### MEJORE EL CUMPLIMIENTO

- Obtenga un historial de auditoría completo para los formularios de pacientes
- Proteja la privacidad del paciente y cumpla con los estándares de HIPAA
- Cumpla con los requisitos para el acceso de los pacientes a todos los registros médicos



### MEJORE LOS RESULTADOS DE LOS PACIENTES Y REDUZCA LOS COSTOS

- Evite que los pacientes tengan largas visitas para recoger CD e imágenes
- Acelere el registro sin tener que volver a rellenar formularios y distribuir imágenes
- Cree rápidamente nuevos formularios internamente

- **Acceda a imágenes y estudios médicos:** Comparta imágenes médicas, imágenes radiológicas y estudios con pacientes a través del portal.
- **Apoye su estrategia digital:** Aumente las iniciativas de telemedicina y obtenga una visión unificada de formularios, imágenes y documentos.



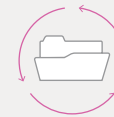
### APOYE LA TELESALUD

- Facilite las visitas virtuales y presenciales rellenando formularios y accediendo a los estudios de los pacientes en el portal.
- Acceda desde cualquier navegador, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo
- Imágenes médicas de referencia, instrucciones y registros posteriores a la visita



### AUMENTE LA LEALTAD DEL PACIENTE

- Con más información y la capacidad de gestionar todos los servicios ofrecidos por sí mismos, los pacientes están más involucrados y satisfechos.
- El fácil acceso móvil a las imágenes médicas les permite compartirlas con otros proveedores, familiares y colaboradores
- Las aplicaciones útiles ayudan a mejorar la salud, gestionar las condiciones y automatizar los procesos que consumen mucho tiempo



### TRABAJE CON TODOS LOS SISTEMAS PRINCIPALES

- Reciba formularios, documentos e imágenes de pacientes que están integrados para acceder dentro de su historia clínica electrónica (HCE)
- Apoye la visualización de imágenes almacenadas en todos los principales PACS y archivos neutrales de proveedores
- Proporcione una vista unificada del paciente del contenido no estructurado en sistemas DICOM y no DICOM

## CONCLUSIÓN

En este nuevo mundo de atención remota, los pacientes desean acceder a una vista más completa de su información médica desde la ubicación que elijan, en sus dispositivos personales. Una poderosa solución de servicios de contenido que se integre con su portal puede aumentar la interacción del paciente con funciones como completar formularios en línea, acceder a imágenes médicas y más. La interacción con el portal aumenta a medida que sus pacientes obtienen comodidad, eficiencia, la capacidad

de gestionar todos los servicios que se ofrecen y una comprensión más profunda de su atención médica. Ahora, el portal del paciente se convierte en un poderoso diferenciador, agiliza los procesos, aumenta la eficiencia, reduce los costos y mejora el cumplimiento al mismo tiempo que aumenta la satisfacción y el compromiso del paciente para obtener mejores resultados.

Obtenga más información en [HylandHealthcare.com](https://www.hylandhealthcare.com)

# Hyland™