



OPENLine PERMET D'AUTOMATISER LES OPÉRATIONS DE FAX ET DE GESTION DES DOCUMENTS DU SOUTH WALTON MEDICAL CENTER

Étude de cas

LE CLIENT

Le South Walton Medical Center, un centre médical situé à Miramar Beach, sur l'Emerald Coast, en Floride, est un cabinet multidisciplinaire spécialisé dans le traitement d'une vaste gamme de maladies et dans la pratique de multiples chirurgies. Le centre met un accent particulier sur la prévention, les soins définitifs et le maintien de la santé. Il utilise des technologies à la fine pointe, qu'il combine aux compétences et à l'expérience hors du commun de ses fournisseurs de soins de santé et de son personnel amical et attentionné. Qui plus est, le centre offre à ses clients la commodité de tout trouver sous un même toit.

Le South Walton Medical Center compte huit employés à temps plein, et toutes ces personnes utilisent le fax. Chaque jour, environ 150 fax entrants et sortants transitent par le centre médical : des ordonnances et des demandes de vérification, des dossiers de patients, des demandes d'indemnité d'assurance et des rapports de laboratoire. Chacune de ces transactions est critique et essentielle pour l'organisation. En effet, si l'équipe du centre ne peut faxer et gérer ses documents de manière efficace, elle se trouve entièrement dépourvue de ses moyens.

L'équipe du centre cherchait à modifier ses processus opérationnels afin d'augmenter la productivité et l'efficacité, et ultimement les bénéfices nets. Elle était à la recherche de méthodes qui lui permettraient d'économiser de l'argent, sans toutefois l'obliger à toucher à ses infrastructures existantes. De plus, la solution envisagée devait pouvoir s'installer facilement et optimiser les systèmes en place.

La solution idéale envisagée par le centre médical devait combiner les fonctionnalités d'un serveur de fax et d'un système intégré de gestion des documents. De plus, elle devait permettre au personnel de traiter les documents dès leur réception, puis lors de leur transfert vers le service des dossiers médicaux, et subséquemment, vers le point de contact avec les patients. En se fiant aux commentaires d'autres clients du secteur des soins de santé, le centre médical a été interpellé par OpenLine de Sagemcom.

LE DÉFI

Avant d'acheter et d'implanter la solution OpenLine, le South Walton Medical Center utilisait un appareil multifonctions (MFD) pour tous ses besoins en matière de fax. Aucun serveur de fax ni système de gestion des documents n'était utilisé. Le bureau fonctionnait à 100 % avec des versions papier et ne tenait aucun registre électronique des documents.

Afin de traiter leurs patients de manière efficace, les médecins, infirmiers et infirmières, et le personnel du centre médical doivent accéder rapidement aux demandes d'ordonnance et à leur vérification, aux dossiers des patients, aux demandes d'indemnité d'assurance et aux rapports de laboratoire. Toutefois, puisque ces documents étaient classés dans divers services, il était impossible de récupérer rapidement les dossiers des patients et de les mettre à jour efficacement. Sans solution d'archivage, le personnel ne disposait d'aucun endroit centralisé lui permettant de mettre la main sur l'information requise pour exécuter son travail.

À titre de fournisseur de soins de santé, le South Walton Medical Center est assujéti aux normes de la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) pour ce qui est de l'efficacité du contrôle des données électroniques transmises. Ces normes assurent la protection et la sécurité des renseignements personnels relatifs à la santé.

Les caractéristiques d'OpenLine, qui comprennent un serveur de fax et des fonctionnalités de gestion des documents, d'archivage et de routage avancé, devaient donc pouvoir aborder et régler tous les problèmes mentionnés ci-dessus en plus d'offrir un rendement du capital investi (ROI) rapide par une augmentation de la productivité et de l'efficacité.



Le South Walton Medical Center a choisi OpenLine après avoir examiné les solutions de plusieurs autres fournisseurs. En se fiant aux commentaires d'autres clients du secteur des soins de santé, l'équipe du centre médical a été séduite par la gamme de produits de Sagemcom.

Plus particulièrement, c'est la solution clés en main OpenLine, combinant un serveur de fax et un système intégré de gestion des documents, qui est apparue comme étant celle qui offrait les meilleurs outils pour les plans de migration du centre médical. En effet, ce dernier souhaitait passer d'un flux des travaux papier à un flux entièrement électronique.

Une fois OpenLine déployé, le centre médical était désormais en mesure de mieux satisfaire les besoins de ses patients grâce à des processus opérationnels plus productifs et efficaces. Maintenant, l'équipe passe moins de temps à traiter de la paperasserie et plus de temps à fournir des soins de qualité à ses patients.

En accroissant l'efficacité du flux des travaux du personnel et en réduisant sa consommation de papier et de toners, le centre médical a réalisé d'importantes économies. OpenLine a surpassé les attentes des membres du personnel, si bien que l'on planifie le déployer prochainement dans une autre clinique qui ouvrira ses portes à Panama City, en Floride.

LA SOLUTION

Lors de la sélection de l'option qui saurait satisfaire ses objectifs et exigences, le centre médical a évalué les solutions de divers fournisseurs. L'équipe du centre a déterminé qu'OpenLine était la seule solution clés en main à jumeler des fonctionnalités de gestion des documents et de serveur de fax qui nécessitait peu de programmation et pour laquelle aucun intergiciel n'était requis. De plus, la solution permettait à l'organisation de planifier de futures intégrations.

Parce qu'il s'agit d'un appareil pratique et fonctionnel qui offre aux PME un routage sécurisé, des opérations de fax rentables et une gestion des documents respectueuse de l'environnement, OpenLine a été sélectionnée pour la gestion de l'automatisation des dossiers des patients et des processus d'archivage. La démarche qui a permis de déployer et de configurer la solution, et de former le personnel n'a pris que quatre heures. Actuellement, tous employés utilisent OpenLine par l'intermédiaire d'un navigateur Web accessible de leur poste de travail. Ainsi, ils utilisent une approche optimisée pour traiter tous les types d'information, et ce, de la réception jusqu'au service des dossiers médicaux. Les infirmiers et infirmières reçoivent les dossiers des patients directement à leur poste de travail, et les demandes d'ordonnances arrivent dans la boîte de réception de courriel du médecin concerné.

Les fax sont envoyés et reçus sous forme de fichiers électroniques à partir du poste de travail et sont aisément stockés pour une utilisation ultérieure. De plus, la solution crée automatiquement une trace des notifications de livraison.

Un mois après l'implantation d'OpenLine, tous les membres du personnel profitent de la richesse des outils qu'offre la solution et ne peuvent s'imaginer devoir revenir en arrière et se passer de toutes ses fonctionnalités.

AVANTAGES ET RÉSULTATS

VSM Technologies LLC., un partenaire de Sagemcom et une firme de consultation possédant plus de 20 années d'expérience dans le domaine des serveurs de fax et des solutions de gestion des documents, a déployé OpenLine au South Walton Medical Center. Ce faisant, le centre médical a complètement cessé son utilisation des anciens appareils de fax pour l'envoi et la réception des fax. Maintenant, l'équipe n'imprime que lorsque c'est absolument nécessaire. Le centre a intégré OpenLine à ses MFD et numérise tous ses dossiers de patients pour les stocker dans le système. Une fois la conversion des anciens fichiers complétée, l'équipe du centre s'attend à une augmentation de 80 % de la productivité sur le plan de la gestion des dossiers médicaux.

De plus, l'automatisation des processus à l'aide des fonctionnalités de routage avancées d'OpenLine a fait bondir la performance et la productivité du personnel de 50 %, et ce, très peu de temps après le déploiement. L'organisation a l'intention d'automatiser prochainement tous ses documents à l'aide d'OpenLine : les notes relatives aux visites des patients, les dossiers de patients dirigés par les médecins et les processus liés aux codes d'assurance.

En implantant la solution OpenLine, l'organisation profite des avantages suivants :

- Réduction du temps passé à administrer la gestion du processus de fax;
- Simplicité d'opération;
- Augmentation de l'efficacité du flux des travaux du personnel;
- Réduction du coût total de possession (TCO) et économies de près de 1000 \$ au cours des 30 premiers jours de l'implantation;
- Amélioration de la fiabilité et livraison sécurisée des fax;
- Conformité aux règlements du gouvernement fédéral et de l'État pour ce qui est de la gestion des dossiers de santé des patients.

TÉMOIGNAGE

"OpenLine est absolument unique! Lorsque j'ai réalisé que la solution pouvait régler un si grand nombre de nos problèmes, il m'a semblé évident que c'était cette solution qu'il nous fallait. Si un bureau d'assurance nous indique ne pas avoir reçu une réclamation, nous pouvons facilement chercher et récupérer les fax, ce qui réduit nos risques en matière de responsabilité. Aucun des autres produits sur le marché n'offre la flexibilité, l'extensibilité et les fonctionnalités d'OpenLine, et en plus, cette solution est vraiment moins chère! OpenLine nous aide à nous assurer que les soins aux patients sont la priorité, en plus de nous aider à rendre notre organisation efficace et plus rentable."

Dr Roland Reeves
South Walton Medical Center



Avec plus de 20 ans d'expérience sur le marché du fax, VSM Technologies LLC. (un partenaire de Sagemcom) offre des services de consultation à des sociétés qui implantent des solutions de fax et de gestion des documents.

OpenLine satisfait les besoins de l'industrie des soins de santé

For more information :

AMERICAS : Toll-free U.S./Canada: 1-888-766-1668 or Tel.: +1 514-787-2100 – Fax: +1 514-787-2111 openline.sales.americas@sagemcom.com

EMEA : Tel.: +33 (0)1 57 61 10 00 – Fax: +33 (0)1 57 61 10 01 openline.sales@sagemcom.com

Distributor/Reseller:

Sagemcom Documents SAS
250, Route de l'Empereur
92500 Rueil-Malmaison – France
Tel.: +33 (0)1 57 61 10 00
Fax: +33 (0)1 57 61 10 01
www.sagemcom.com

SAGEMCOM