



Soluciones para centros de salud



AASTRA TELECOM ha desarrollado una **gama de soluciones** que dan respuesta a las diversas preocupaciones de los centros de salud en materia de comunicación.

Se trata de soluciones que conciernen no sólo a la mejora de la recepción, atención y servicio a los pacientes sino también a la

garantía de unas comunicaciones óptimas **a disposición** del personal médico y **administrativo**.

AASTRA TELECOM es líder en el campo **de la salud** con más de cuatrocientas **referencias** en hospitales, clínicas, geriátricos...

AASTRA
Telecom



Recibir e informar

Recibir e informar

Para el paciente, a menudo angustiado, que contacta vía telefónica, el hospital puede parecerle un laberinto dentro del cual le resulta difícil ubicarse. Por ello, la atención brindada debe ser eficaz y sin esperas inútiles tanto si se trata de realizar un trámite administrativo o una consulta sobre el estado de salud de un enfermo como para concretar una cita.

Los Contact Center de **AASTRATELECOM**, versátiles y con capacidad de evolución, aseguran que las llamadas son atendidas por el agente más adecuado. Además permiten la integración de mensajería vocal, operadora automática, servicios de información interactiva, portales web, etc. El hecho de proporcionar informes estadísticos y

supervisión en tiempo real garantiza un servicio óptimo en todo momento.

Los terminales sobre PC se caracterizan por su total integración en un entorno Windows y su capacidad multitarea, permitiendo así al personal del hospital la gestión en paralelo de otras aplicaciones necesarias para desarrollar su trabajo.

Nuestra solución hace posible diferenciar claramente los flujos telefónicos administrativos y médicos de los atribuibles a los pacientes, tanto para llamadas entrantes y salientes como para la utilización de recursos. Así, por ejemplo, los servicios críticos pueden gozar de acceso prioritario a la red pública.

Al servicio de los pacientes



Garantizar la comunicación

Garantizar la comunicación

Para un paciente hospitalizado es imprescindible poder estar en contacto con su familia y sus amigos. Nuestros sistemas proponen soluciones adaptadas a este requerimiento:

- El sistema de prepago ofrece al paciente total libertad para llamar cuando lo desee sin pasar por la recepción
- Terminales multiusuario, para permitir un servicio personalizado en el caso de teléfonos compartidos por múltiples pacientes

- Asignación automática de un número directo (DDI) para cada paciente en el momento de la admisión
- Para garantizar el descanso de los enfermos, existe la opción de desviar las llamadas de noche o en otros momentos a la recepción, a mensajes de disuasión, etc.



Una atención permanente

Telefonía móvil

En caso de urgencia, la presencia inmediata de personal cualificado es vital.

La solución integrada de telefonía móvil DECT permite evitar la pérdida de un tiempo muy valioso en la búsqueda del especialista adecuado. Los usuarios móviles tienen asegurado un servicio telefónico completo, homogéneo y sin interrupciones en todo el recinto con cobertura de antenas.

La confidencialidad de las comunicaciones está garantizada por el cifrado y por un

procedimiento de autenticación que protegen la red del cliente frente a la intrusión de móviles ajenos al hospital.

Cabe destacar que la solución radio DECT no supone ningún riesgo de interferencias con el equipamiento médico.

Nuestras plataformas soportan asimismo el funcionamiento integrado con sistemas externos de buscapersonas.

Al servicio de los profesionales



Control de las llamadas de los pacientes

Las llamadas de los pacientes, realizadas desde su pulsador de llamada, deben llegar inmediatamente al personal de enfermería equipado con sus terminales móviles DECT allí donde se encuentren (despacho, pasillos, cafetería, etc.).

El servidor de alarma M7900 permite la conexión de nuestras soluciones con centrales de alarmas externas instaladas en la mayoría de los hospitales, como Ackermann*, Mather&Platt* y Ascom-Nira*.

Además de las llamadas de los pacientes, el servidor de alarma hace posible la gestión de alarmas asociadas a equipos de monitorización de enfermos.

* Marcas comerciales de sociedades distintas de AASTRA TELECOM

Descentralización

Multisede

Organización multisede

Un complejo sanitario a menudo tiene sus servicios repartidos en múltiples sedes, cada una con su equipo de comunicación. En estos casos, es muy importante asegurar un funcionamiento homogéneo y coherente, independientemente de la situación física de las plataformas.

La solución líder de telefonía sobre IP de **AASTRA TELECOM** permite interconectar en red múltiples sedes, dotadas ya sea de plataformas o bien de terminales IP, utilizando para ello la red IP del establecimiento. El conjunto de sedes funciona como si de una única plataforma virtual se tratara, de modo completamente transparente para el usuario.



Integración

Estrategia de integración de aplicaciones externas

Las soluciones de **AASTRA TELECOM** están abiertas y se adaptan a las plataformas y aplicaciones propias de los centros de salud. Esta integración es garantía de servicio impecable y de respuesta a las necesidades específicas, bien sean de tipo hotelero o de gestión.

La gama de plataformas de **AASTRA TELECOM** y la oferta de servicios asociados de recepción, facturación, telefonía móvil, gestión de alarmas, etc., permiten ofrecer soluciones personalizadas, adaptadas a los requerimientos de cada centro.

