

MyVue permite a los pacientes acceder a imágenes e informes y los hace partícipes a la vez que ahorra dinero y tiempo en un centro de diagnóstico por imágenes de Houston

"Por primera vez desde que comencé a ejercer la medicina, siento que puedo hacer partícipes a mis pacientes de una manera en que nadie de la competencia puede."

-- Dr. Randall Stenoien, Médico, Radiólogo y Director ejecutivo de Houston Medical Imaging



Houston Medical Imaging (HMI) cuenta con tres instalaciones que realizan 40.000 exámenes con alta tecnología al año y parece el entorno de prueba ideal para un portal para pacientes que los haga partícipes y transmita el flujo de trabajo. La interpretación de los exámenes está a cargo de 14 radiólogos de práctica general y de subespecialidades en neuro radiología, radiología músculoesquelética y mamografía. Además, realizan intervenciones y tratamiento del dolor. HMI aprovecha la tele radiología y la tele medicina para proporcionar estos servicios integrales, además, los servicios que presta se adaptan a las necesidades de los pacientes y de los médicos que realizan las derivaciones, según el Dr. Randall Stenoien, Médico., Radiólogo y Director ejecutivo de HMI. Describe a HMI como un participante bastante pequeño en un mercado extremadamente competitivo.

"A causa del nivel de competencia que enfrentamos a diario, decidí, hace muchos años, que debíamos centrarnos en diferenciarnos al brindar servicios que la competencia no pudiera prestar", dijo el Dr. Stenoien.

El objetivo que subyace a la instalación del portal para pacientes de Carestream, MyVue en HMI fue, en realidad, brindar un mejor servicio a los médicos que realizaban derivaciones y, en especial, a los pacientes quienes se convertirán en un factor cada vez más importante en la selección de prestadores de servicios de atención médica, según el Dr. Stenoien.

"Definitivamente vemos a los pacientes en busca de imágenes y creo que MyVue aumenta nuestra capacidad de atraer a esos pacientes", dijo. "Son consumidores bastante informados y quieren obtener las mejores imágenes a cambio de su dinero."

La innovación que presenta HMI con el uso del portal para pacientes lo diferencia de la competencia hoy y sienta las bases para convertirlo en líder una vez que los portales para pacientes formen parte del servicio estándar.

Además, a menos de un mes de la presentación del portal, el Dr. Stenoien advirtió también un beneficio financiero que podría permitir el ahorro de decenas de miles de dólares en los meses venideros y ahorros incalculables en los años futuros.

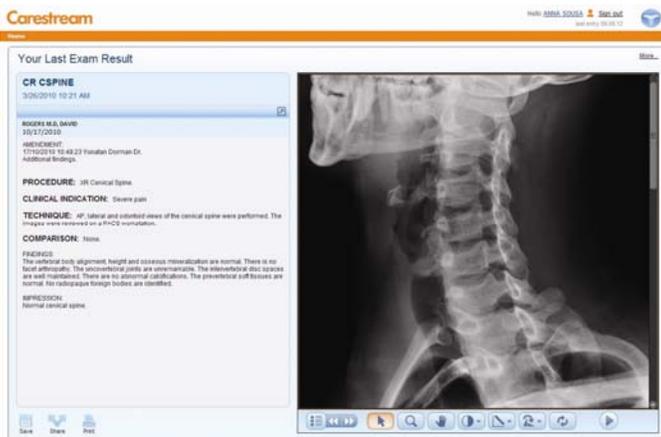
"En determinado momento, alcanzaremos una masa crítica, cuando los pacientes esperen obtener sus imágenes e informes mediante MyVue", dijo el Dr. Stenoien. "Cuando eso suceda, veremos ahorros impactantes. Me ha sorprendido que ya hayamos comenzado a ver parte de ese ahorro, que no esperaba y no había contemplado en el presupuesto."



Randall Stenoien, Médico
Director ejecutivo, Houston Medical Imaging

Cómo funciona MyVue

MyVue es a la medicina lo que la banca en línea es a las finanzas. Permite a los pacientes acceder a sus cuentas médicas, específicamente a sus imágenes e informes radiológicos y administrarlos en línea mediante una cuenta segura. Desde la aplicación podemos compartir imágenes e informes con cualquier persona o con cualquier centro que el paciente elija.



De la misma manera que la banca en línea reemplaza los informes impresos, MyVue puede reemplazar los CD, los DVD y las películas, lo que evita horas y hasta días de demora. Puede eliminar el costo del copiado de imágenes e informes en medios ópticos y los gastos de envío a quienes lo solicitan. Además, elimina el posible inconveniente de que los DVD o los CD no sean compatibles con tecnologías de visualización externas.

Gracias a las imágenes e informes de alta fidelidad que MyVue pone al alcance de la mano de los médicos que colaboran, es posible reducir la cantidad de exámenes duplicados, lo que posiblemente evite a los pacientes la exposición adicional a radiaciones y los gastos adicionales al sistema de atención médica. También aumenta la satisfacción del paciente al hacerlo partícipe del proceso de diagnóstico. Incluso, al ser una tecnología de uso centralizado, requiere mínimo apoyo administrativo, por lo que el costo que agrega a la práctica radiológica es mínimo. Esos ahorros pueden aumentar rápidamente.

MyVue simplifica los casos difíciles

Antes de que MyVue comenzara a funcionar en agosto de 2012, los pacientes que necesitaban copias de sus informes de diagnóstico o de sus imágenes médicas debían llamar a HMI para solicitar la copia de las imágenes y los informes en un CD. Estas solicitudes interrumpían el flujo de trabajo normal de centro, ya que el personal debía resolverlas dejando de lado otras tareas y, luego, llamar a los pacientes para que retiraran los CD con las copias. Como alternativa, cuando los pacientes no podían regresar o no había suficiente tiempo, HMI debía entregar los CD a los pacientes mediante un servicio de mensajería u otro servicio de entregas a domicilio.

Algunos de los pacientes de Houston Medical Imaging vivían a cientos de kilómetros de distancia, incluso en otros estados. En el pasado, las solicitudes de estos pacientes representaban desafíos adicionales. No solo debíamos realizar las copias en CD sino que además, con frecuencia, debíamos realizar entregas especiales. Esto demandaba más tiempo del personal y otras facturaciones, que el personal de HMI debía manejar para cubrir el alto costo de la entrega, un proceso que podía llevar días.

MyVue reduce drásticamente el tiempo y el costo de estas solicitudes difíciles, tal como lo demuestra un caso que se presentó poco después de la instalación del software.

A principios de septiembre, HMI recibió una solicitud de imágenes de un paciente que había regresado a su hogar en otro estado. "La recepción me transfirió la llamada telefónica, busqué la cuenta del paciente en MyVue, solicité el correo electrónico del paciente y, 20 minutos después, el paciente tenía las imágenes", dijo Diego Roldan, Gerente general de HMI.

Varias semanas después, el paciente envió un mensaje de correo electrónico agradeciendo al personal de HMI por su rápida respuesta. "He utilizado su sistema de datos en línea



MyVue y es excelente", escribió. "La próxima vez que vayamos a su consultorio, pensamos llevar algunas de las tomografías computadas anteriores realizadas en otros centros para agregarlas a su base de datos."

MyVue promete muchos ahorros más en los próximos meses y años. En apenas los tres primeros meses posteriores a la instalación de MyVue, se registró más de la mitad de los pacientes ingresantes. Algo aun más impactante, "Estamos viendo que más de la mitad ya presenta actividad en su cuenta: inician sesión, acceden a la aplicación y descargan las imágenes en sus equipos o las comparten con otros usuarios", dijo el Dr. Stenoien. "Es sorprendente el interés que despierta en los pacientes."

Cada paciente que se registra recibe un nombre de usuario único. Esto le permite acceder a los resultados de sus exámenes y las imágenes relacionadas y, luego, el informe final días después, a través del diseño de HMI. Puede compartir este acceso con "invitados"; por ejemplo, médicos consultantes o instituciones a las que se deriva el paciente. Los invitados solo deben hacer clic en el vínculo que aparece en el correo electrónico y, luego, registrarse para ver el estudio o la ficha integral del paciente.

Acumulación de ahorros de costos

El Gerente general Roldan calcula que MyVue podría permitir a HMI ahorrar \$14.764 al año. Este cálculo se basa en la suposición de que solo el 5% de los pacientes de HMI (un número moderado) solicitará imágenes e informes anualmente y que por cada solicitud de CD de examen se ahorrarán \$7,69 al transferir los mismos datos por vía electrónica a través de MyVue. El cálculo de los costos de CD se realizaron a partir de los costos de medios ópticos y otros materiales, de los costos de servicios de mensajería necesarios para una de cada cinco solicitudes, el trabajo del personal de recepción o del sector de registros médicos y del mantenimiento adicional de los equipos que graban los CD. Ahora, la recepción de HMI ha pasado de grabar CD a ayudar a los pacientes a registrarse en MyVue y a instruirlos en el uso de la aplicación.

Clase de costo	\$ por examen en CD o DVD (durante 5 años)
Gasto de personal en la grabación de CD (promedio de 4 minutos)	\$1,19
Costo del medio óptico	\$0,21
Servicio de mensajería (FedEx, Postage, etc.)	\$3,85
Carpeta/sobres	\$0,05
Tinta y cinta	\$0,08
Eliminación de grabadoras de CD/DVD, mantenimiento	\$4,00
Costo total por examen	\$9,38
MENOS el costo de la implementación del portal para pacientes, que incluye: Costo de RR.HH. para el registro y la instrucción y MyVue	(\$1,69)
Ahorro total por examen	\$7,69

"Si podemos ahorrar aproximadamente \$15.000 cada año porque ofrecemos este servicio a los pacientes y, además, ahorramos tiempo de los pacientes y en nuestra propia actividad, obtenemos beneficios realmente buenos", dijo Roldan.



El costo operativo de MyVue es increíblemente bajo a causa de la combinación de este diseño de uso centralizado y de su interfaz intuitiva que no requieren descargas ni capacitación especial sobre la aplicación. En HMI, MyVue actúa como un portal para pacientes independiente que se basa en Carestream Vue PACS del centro. Pero puede incrustarse en el sistema de información o en el registro médico electrónico existente de un hospital. Por lo tanto, MyVue puede proporcionar el beneficio adicional de ayudar a los centros a calificar para el otorgamiento de fondos federales, al incorporar el criterio de "uso significativo" que requiere que los hospitales ofrezcan a los pacientes una determinada cantidad de acceso a datos médicos.

El Dr. Stenoien no pensó en calificar para el otorgamiento de fondos federales cuando empezó a interesarse en MyVue. Tampoco pensó en el ahorro de tiempo o dinero.

"Me interesaba más mejorar el servicio que ofrecía a los pacientes y a nuestros médicos consultantes y que realizan derivaciones", dijo. "Es una agradable sorpresa ver ahorros en tan poco tiempo después de comenzar a brindar el servicio."

Participación de los pacientes desde el primer momento

El uso de MyVue en HMI evolucionó gracias a casi una década de colaboración con Carestream. Desde 2004, el centro de diagnóstico por imágenes con base en Houston ha confiado en la tecnología y la experiencia de Carestream para su PACS. El año pasado, HMI agregó Vue Motion, que permitió que los médicos que realizaban derivaciones accedieran a los datos de exámenes archivados en sus servidores. Con esto, HMI "vio un impulso comercial", dijo el Dr. Stenoien y, con la incorporación de MyVue, está a punto de dar el próximo paso lógico: "Ahora, estamos llevando la tecnología Carestream a los hogares de los pacientes ... y los pacientes están muy emocionados". MyVue ha incluido a mis pacientes de una manera que jamás habría imaginado".

Este servicio se ha integrado con una facilidad excepcional, eso fue otra sorpresa. "Esperaba que los teléfonos sonaran y que el personal de TI me presentara quejas en tono elevado", dijo. "Pero no ha sucedido nada de eso."

El Dr. Stenoien describe la migración a MyVue como inigualable, lo que atribuye a la simplicidad inherente del software.

"Nuestros pacientes pueden iniciar sesión y, luego, acceder a su información solos casi todo el tiempo, sin ayuda de nuestro personal"; dijo. "Realmente me ha sorprendido el poco trabajo adicional que ha traído a nuestro departamento de TI."



Las estadísticas realizadas por el personal de HMI indican que entre el 8 de agosto de 2012, cuando HMI presentó MyVue a los pacientes, y fines de octubre de 2012, se han registrado 2.662 pacientes. Más de la mitad de ellos (1.480) utilizaban sus cuentas activamente. Durante ese período de tiempo, el departamento de TI de HMI recibió solo 47 llamadas telefónicas para solicitar ayuda, la mayoría de las cuales estaban relacionadas con restablecimientos de contraseña y problemas de red externos. Este número es

considerablemente inferior al esperado. De acuerdo con la compañía de consultoría e investigación de TI, The Gartner Group, las normas de la industria demuestran que, en promedio, cada usuario de software realiza 1,2 llamadas mensuales al departamento de servicios. El motivo de estas llamadas abarca desde restablecimiento de contraseñas a problemas complejos que requieren horas de diagnóstico y resolución.

Resultados del estudio de participación de los pacientes con MyVue:

Estudio de casos de 3 meses (agosto - octubre de 2012) con un total de 6.142 pacientes vistos



La abismal diferencia entre la norma de la industria de TI y la cantidad de llamadas para solicitar ayuda realizadas por los usuarios de MyVue refleja la planificación que Carestream realizó para el producto, dijo Neville Skudowitz, Gerente de productos de MyVue.

"Comprendimos los desafíos que enfrentaríamos con este tipo de producto y realmente trabajamos mucho previamente para identificar las situaciones que podrían generar problemas y tenerlas cubiertas", dijo Skudowitz.

"Este es el tipo de proceso que realmente ayuda a desarrollar la información correcta para simplificar el producto y hacerlo fácil de usar para la comunidad de pacientes."

Comenzando con el pie derecho

Dar una buena impresión inicial es de importancia crítica para la adopción de MyVue. Los pacientes deben saber que el portal para pacientes facilitará sus vidas, no las dificultará, dijo Stephanie Perez, que trabaja en la recepción de HMI. Ella y otros miembros del personal de HMI presentan MyVue

exactamente de esta manera, describiendo su función y uso al comenzar el proceso de ingreso de los pacientes.



"Hemos explicado a los pacientes en persona que iban a recibir dos mensajes de correo electrónico; uno de bienvenida y, luego, otro que les indicaría cómo iniciar sesión," dijo Perez. "En cuestión de segundos, lo recibían en su teléfono y decían "Ah, ya lo tengo".

Todos los pacientes salen de HMI con un kit instructivo para pacientes, desarrollado por Carestream, que incluye videos y una página de preguntas frecuentes que cubren todos los problemas que puedan surgir. Una "referencia rápida", desarrollada también por Carestream, explica los próximos pasos; cómo ver y descargar imágenes e informes en su PC y cómo compartirlos con otros.

"No intentamos incluir todo en este material, sino lo principal que los pacientes necesitan saber de modo que, al salir del centro después de su examen, los pacientes tengan los elementos necesarios para utilizar el producto con eficacia", explicó Skudowitz.

Los desafíos que se presentaron estaban relacionados generalmente con problemas ajenos a MyVue, por ejemplo, el paciente no podía encontrar el correo electrónico con el ID de usuario y la contraseña, restablecimientos de contraseñas y el uso de la versión más reciente de Internet Explorer.

"MyVue se adapta muy bien a los usuarios", dijo Zeljko Lazarevic, Director de TI de HMI. "Solo fue necesario informar a algunos de ellos cómo implementar el software en sus sistemas más antiguos."

Una encuesta realizada entre los pacientes de HMI que activaron sus cuentas indicó que el 90,9% dijo que MyVue era fácil de usar, el 7,8% dijo que había necesitado un mínimo de asistencia y el 1.3% (una persona) dijo que el portal era difícil y no era intuitivo en absoluto.

La encuesta también indicó que el 88,9% dijo que le gustaría continuar accediendo a las imágenes a través de la Web y compartiendo sus exámenes con otras personas; el 3,9% dijo que no y el 7,8 restante no expresó preferencia.

Un futuro brillante

Con MyVue, HMI está a la vanguardia, dijo el Dr. Stenoien. "Estamos ofreciendo innovación en términos de la participación de los pacientes y convirtiéndolos en mejores consumidores de servicios de atención a la salud".

Las expectativas de los pacientes con respecto a las prácticas médicas continuará aumentando, dijo el Dr. Stenoien, a medida que la información a través de la Web cobre mayor importancia en la vida cotidiana de los consumidores. MyVue es un vínculo a la cadena de información médica que, finalmente, conformará un intercambio de información sanitaria (HIE) que conectará hospitales, centros de información y médicos.

Por ejemplo, una joven paciente describe cómo, en el pasado, debía regresar a HMI para retirar sus CD o películas cuando otros médicos se lo solicitaban. "Con MyVue, es mucho más fácil", dijo. "Lo he estado esperando porque, como sabe, la tecnología está avanzando en todos los otros campos y, ahora, finalmente está sucediendo en el campo de la medicina".

"Con la llegada de HIE y del uso compartido de información que se va a producir en los próximos años, considero a MyVue como una parte importante de ese servicio, en cuanto al uso compartido de información con los pacientes", dijo el Dr. Stenoien.



ACCEDER, ADMINISTRAR, COMPARTIR.

