

MITEL

## Oplossingen voor de gezondheidszorg

Verleners van primaire gezondheidszorg - regio Benelux

Huisartsen, apothekers, tandartsen en verpleegkundigen vervullen een centrale rol in de plaatselijke gemeenschap. Zij verlenen diensten op het gebied van gezondheidszorg die van vitaal belang zijn in ons dagelijks leven. Mitel® biedt aan verleners van primaire gezondheidszorg de mogelijkheid om in real-time te communiceren en biedt communicatiemiddelen die eenvoudig te gebruiken en flexibel genoeg zijn, om de vele eisen te ondersteunen die aan de veelomvattende functie worden gesteld.

### Uitdagingen en Oplossingen

1. Veel artsen werken in meer dan één praktijk en moeten vaak verschillende telefoonsystemen en telefoonnummers gebruiken, afhankelijk van de locatie. Dit is onnodig kostbaar en complex voor de drukbezette arts.

Garantie dat de kosten constant blijven door gebruik te maken van IP-telefonie van Mitel waarmee het telefoneren op verschillende locaties wordt ondersteund. Aangevuld met Hot Desking hoeven gebruikers maar één nummer te onthouden om toegang te hebben tot hun eigen voorkeurstellingen zoals doorschakelprofielen, verkorte kiesnummers en hun eigen toestelnummer.

2. Als drukbezette zorgverlener reist u vaak heen en weer tussen diverse locaties en patiënten, waardoor het moeilijk is om overal van op de hoogte te blijven. U moet altijd en overal kunnen communiceren om uw werkzaamheden efficiënt te kunnen uitvoeren.

Doe uw voordeel met Unified Communicator Mobile van Mitel door de bureautelefoon van een gebruiker te koppelen aan diens mobiele telefoon of WiFi-/ IP DECT-telefoon (zodat u niet aan uw bureau gebonden bent). Met één nummer gaan alle toestellen gelijktijdig over, waardoor de gebruiker zelf kan kiezen waar en via welk toestel hij de oproep beantwoordt. Unified Communicator Mobile werkt met ELK type mobiele telefoon en via ELKE serviceprovider. Alle toestellen delen bovendien één voicemailbox.



3. Medewerkers hebben problemen met het tijdig beantwoorden van oproepen die in de praktijk binnenkomen, waardoor er een slechte indruk ontstaat van uw dienstverlening.

Mitel biedt toepassingen voor gespreksbeheer waarmee u het belverkeer doelmatig kunt analyseren en beheren. Mitel biedt toepassingen zoals intelligente gespreksroutering, opgenomen meldingen en wachttijdindicatie voor gesprekken. Voor een beter gespreksbeheer kan met toepassingen zoals Intelligent Directory en het gebruik van beveiligde programma's voor Instant Messaging de samenwerking en onderlinge communicatie tussen medewerkers worden verbeterd.

4. Specialisten en huisartsen die op eenvoudige wijze de inhoud voor patiëntendossiers willen bijwerken, hebben daar vaak niet de eenvoudige hulpmiddelen voor. Dicterapparatuur kan bijvoorbeeld zoekraken en tijd om e.e.a. goed op te schrijven ontbreekt vaak. Intussen wordt de werkstroom van de administratieve medewerkers onderbroken doordat de apparatuur moet worden gedeeld voor het afspelen van het dictaat. U hebt een meer doelmatige manier nodig om direct zaken op te slaan om deze eventueel later toe te voegen aan dossiers.

Met Mitel wordt dicterapparatuur overbodig en kunt u gebruikmaken van een flexibel alternatief. Door de geavanceerde voicemail van Mitel te gebruiken, kunt u opmerkingen direct inspreken. Hierdoor kunnen gebruikers terugspoelen, vooruitspoelen of pauzeren bij gebruik van een mediaspeler op een pc.

5. Aan vergaderingen met collega's deelnemen om gevallen te bespreken kost vaak (reistijd). Het is noodzakelijk om nieuwe manieren te vinden voor samenwerking en communicatie zonder dat het reistijd kost.

Geen terugkerende maandelijkse kosten van een gehoste Conference Bridge door uw eigen Conference Bridge op uw werkplek te implementeren. Creëer op elk moment virtuele voorzieningen voor vergaderingen met Audio and Web Conferencing (AWC) van Mitel. Zorgverleners en beheerders kunnen een conferentiegesprek opzetten met collega's, ongeacht de locatie. Met AWC wordt een webconferentie geïntegreerd om samenwerking van collega's te ondersteunen.

6. Een patiënt kan soms op een agressieve manier reageren op praktijkmedewerkers en receptionistes. In sommige gevallen krijgen medewerkers te maken met een patiënt die in elkaar is gezakt. U hebt een vangnet nodig om te garanderen dat eerstehulp- of beveiligingsmedewerkers meteen op de hoogte kunnen worden gesteld.

Met Mitel kunt u eenvoudig op een knop op het IP-apparaat drukken om eerstehulpdiensten te waarschuwen.

Gezondheidszorgwerkers hoeven niet onnodig codes te onthouden. De paniekknop wordt gebruikt bij het Emergency Response Advisor-systeem om een fysiek adres te koppelen aan het telefoonnummer van de bellende partij en de oproep door te schakelen naar de geschikte eerstehulp-/beveiligingsmedewerker die zich op de werkplek of op een externe locatie bevindt.

### Betrouwbare, gebruiksvriendelijke communicatietechnologie

Zorgverleners in de primaire gezondheidszorg bevinden zich in de voorste gelederen van de zorgverlening en het is hun doel om te staan voor een patiëntgerichte benadering van de gezondheidszorg. Zorgverleners krijgen echter vaak te maken met uitdagingen bij het bieden van hoogwaardige zorg vanwege beperkingen op het gebied van de communicatie-infrastructuur. Bij verouderde telefoonsystemen die worden gekoppeld aan de noodzaak om op diverse locaties te communiceren, van de praktijk naar de kliniek en het ziekenhuis, ervaren zorgverleners dat er hiaten in de communicatie zijn.

Op verschillende locaties worden verschillende systemen gebruikt, waardoor zorgverleners worden gedwongen om over verschillende nummers en kiesschema's te beschikken, waardoor er onderaan de streep extra complexiteit en kosten zijn.

Professionals in de gezondheidszorg zijn gericht op het bieden van expertise op het gebied van de gezondheidszorg en een complexe communicatietechnologie past niet in de moderne gezondheidszorg.

Zorgverleners moeten de beschikking hebben over een betrouwbare, gebruiksvriendelijke communicatietechnologie om met succes patiëntgerichte gezondheidszorg te kunnen bieden. Professionals in de gezondheidszorg willen gewoon in real-time communiceren om de informatie te krijgen die ze nodig hebben. Ze willen niet worden belemmerd door complexe technologie. Voor praktijken die hun communicatie willen verbeteren, biedt Mitel de helpende hand. Mitel vindt dat communicatietechnologie naadloze connectiviteit moet bieden en geen ingewikkelde toegangscodes voor geïntegreerde communicatie met zich mee moet brengen.

### Met Mitel IP communications worden nieuwe manieren van werken mogelijk gemaakt

Met Mitel IP Communications hoeven gezondheidszorgwerkers niet meer te geïsoleerd te werken, maar kunnen ze nieuwe manieren vinden om met elkaar te werken.

Huisartsenpraktijken, apotheken en tandartspraktijken die zich samen in een kliniek bevinden, kunnen een gemeenschappelijke communicatie-infrastructuur delen door middel van multi-tenanting (meerdere bedrijven maken gebruik van het systeem). Met Multi-Tenanting kan een systeem onder een aantal huurders of bedrijfsunits worden verdeeld en zodanig worden geconfigureerd dat het een afzonderlijk systeem lijkt.

Het Mitel IP Communications-platform kan worden geïmplementeerd in zowel een verspreid als een gecentraliseerd systeem, waardoor instellingen voor primaire gezondheidszorg het Mitel-platform kunnen gebruiken om IP-toestellen in huisartsenpraktijken te gebruiken terwijl het telecommunicatiesysteem centraal wordt beheerd. Ziekenhuizen kunnen hun communicatie uitbreiden tot instellingen voor primaire gezondheidszorg en specialisten.

Voor praktijken waar meer dan één locatie wordt beheerd en voor artsen die in meer dan een praktijk werken, is Mitel-breedbandtelefonie voor bedrijven een waardevol hulpmiddel om naadloze communicatie te garanderen terwijl de bedrijfskosten in de hand worden gehouden.

Mitel biedt een van de beste producten voor breedbandtelefonie die er op de markt zijn. Mitel biedt eenvoudige implementatie en beheer, wat een belangrijk criterium is voor drukke praktijken. Veel instellingen voor primaire gezondheidszorg en ziekenhuizen zien Mitel-breedbandtelefonie als een verfijnd middel om VoIP over N3 en COIN's te gebruiken dankzij de functies voor compressie en beveiliging.

Hot Desking is ideaal voor medewerkers die op meerdere locaties werken omdat hierdoor gebruikers dezelfde IP-telefoon delen. Wanneer een gebruiker zich aanmeldt bij de IP-telefoon, worden de kenmerken (vooraf gedefinieerd in het systeem) toegepast op die telefoon.

Met Mitel kunnen zorgverleners nu intensiever samenwerken. Met IP Communications worden de oude begrenzings van vaste communicatie opgeheven. Mitel helpt om nieuwe manieren van werken te ontwikkelen, waardoor de gezondheidszorg dichter bij de gemeenschap wordt gebracht.

### Communicatie met de gemeenschap verbeteren

Gezondheidsproblemen veroorzaken vaak stress en zorgen voor de patiënt en zijn naasten. Mensen verwachten dat bij persoonlijke zaken die gevoelig liggen hun telefonische oproep meteen wordt beantwoord door een bekwaam persoon die ter plekke iets over het probleem kan zeggen zonder dat er rondgevraagd moet worden of dat er teruggebeld moet worden. Wanneer patiënten weinig ervaring hebben met het bellen van hun gezondheidszorgverlener, hebben zij klachten over de tijd die nodig is voor het beantwoorden van de oproep en het gebruik van slecht gemaakte telefoonlijstenu's.

Wanneer er op een juiste wijze gebruik wordt gemaakt van telefonische communicatie kan dit een positieve indruk geven van de dienstverlening. Wanneer er op een onjuiste manier gebruik van wordt gemaakt, geeft dit een negatieve indruk. Daarom is het voor een goed contact met de mensen van groot belang dat u de juiste hulpmiddelen hebt om inkomende oproepen te beheren.

Voor een efficiënt beheer van de centrale biedt de Mitel IP Console een centrale op de pc met een gespecialiseerd toetsenblok op de telefoon om gemakkelijk te kunnen bellen. Operators kunnen klikken voor weergave van informatie en om bellers door te verbinden. Centraleoperators kunnen de status van een gebruiker bijwerken met een opmerking.

Ter verbetering van het gespreksbeheer biedt Mitel hulpprogramma's zoals intelligente gespreksrouting, opgenomen meldingen, terugbellen met spraak en wachttijden voor gesprekken. Om de werkstroom tussen medewerkers te verbeteren, kunnen hulpprogramma's zoals Intelligent Directory de aanwezigheid en beschikbaarheid van medewerkers op het moment van de oproep weergeven, terwijl medewerkers in uw praktijk door middel van beveiligde chatberichten discreet kunnen communiceren.



## Ervaringen van de patiënt verbeteren Oproepen voor de wachtkamer (Paging)

Met de Mitel 3300 ICP en de serie toestellen van Mitel kunt mensen oproepen zonder dat u daarvoor een afzonderlijk systeem hoeft te hebben. Met Paging (oproepen) kan een zorgverlener patiënten in de wachtruimte oproepen voor de spreekkamer.

## Een aankondiging doen in het gebouwnetwerk door eenvoudig het toestel te gebruiken.

Met deze functie kunt u verbinding maken met de luidspreker-/oproepapparatuur om toegang te krijgen tot individuele oproepzones of tot alle oproepzones tegelijk. Dit is een functie die vaak over het hoofd wordt gezien door leveranciers van IP-systemen zonder de traditionele basis van spraakplatforms.

## Herinneringen voor patiënten

Het kost € 1,27 om een brief te schrijven, waarbij is inbegrepen het papier, de envelop, de postzegel en de kosten voor een persoon die de brief moet schrijven en in de envelop moet doen. Moderne technologie zoals SMS is een kostenbesparend middel om patiënten aan een afspraak te herinneren en te voorkomen dat zij niet op de afspraak verschijnen.

Dit is mogelijk door integratie met Mitel-beheerssoftware voor contactcenters. Bij Mitel kunnen zowel inkomende als uitgaande SMS-berichten worden verwerkt.

Door integratie van SMS met Mitel Contact Centre kunt u:

- patiënten herinneren aan komende afspraken
- patiënten eraan herinneren om medicatie te nemen
- patiënten op wachtlijsten wijzen op een beschikbare plek

Mitel biedt tevens op de locatie een systeem voor bukmeldingen via verschillend mediatypen zoals spraakopnamen, e-mail en SMS.

## Toegang buiten werktijd

Met Mitel kunt u de communicatie uitbreiden van de praktijk naar externe medewerkers die thuis werken voor toegang buiten werktijd en het sorteren van telefoongesprekken. Dankzij telefonie met plug and play-breedband voor bedrijven van Mitel is het nog nooit zo gemakkelijk geweest om de praktijk virtueel uit te breiden.

## Informatie geven aan bellers

Met Unified Communicator® (UC) Advanced van Mitel wordt kennisbeheer gemakkelijker gemaakt omdat u meteen dossiers kunt laten weergeven die bij de inkomende oproep-ID horen. Wanneer een inkomende oproep wordt ontvangen, geeft UC Advanced de gebruiker een lijst van alle documenten die bij die beller horen.

## Bedrijfskosten verlagen

### Waar voor uw geld

Mitel biedt maximale waarde voor uw geld en heeft één van de laagste modellen voor bedrijfskosten op de markt, die is gebaseerd op:

- concurrerende prijs
- integratie met bestaande apparatuur om uw investering te beschermen en de apparatuur te kunnen hergebruiken
- ondersteuning voor analoge apparatuur
- één kernplatform en één roadmap
- goede keus van partners voor toepassingen en hardware
- de mogelijkheid om te beginnen als gateway en uit te breiden met minimale of geen implementatie van materiaal
- flexibele implementatie – zeer gecentraliseerd of zeer verspreid
- netwerkherkenning – niet vergrendeld door leverancier
- gecentraliseerd beheer ongeacht implementatie
- gemak bij het implementeren van toepassingen en ondersteuning
- energiebesparende technologie – Mitel biedt een van de meest energiebesparende technologieën op de markt.

| Algemeen hoofdkantoor                          | V.S.                                           | Europa, Midden-Oosten en Afrika                  | Centraal-/Latijns-Amerika                      | Azië-Pacific                               |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Tel: +1(613) 592-2122<br>Fax: +1(613) 592-4784 | Tel: +1(480) 961-9000<br>Fax: +1(480) 961-1370 | Tel: +44(0)1291-430000<br>Fax: +44(0)1291-430400 | Tel: +1(613) 592-2122<br>Fax: +1(613) 592-7825 | Tel: +852 2508 9780<br>Fax: +852 2508 9232 |

Bezoek onze website [www.mitel.com/offices](http://www.mitel.com/offices) voor meer informatie over onze internationale vestigingen

DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2010, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 1001\_4538

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)

