

MITEL

Solutions pour le secteur de la santé

Professionnels de santé – France

Les médecins, pharmaciens, dentistes et infirmiers jouent un rôle central dans notre vie de tous les jours, car ils prodiguent des soins parfois vitaux. Mitel® permet aux praticiens et au personnel soignant de communiquer en temps réel en leur proposant des outils de communication simples à utiliser et suffisamment flexibles pour s'adapter aux diverses situations qu'ils peuvent rencontrer lors de l'exercice de leur spécialité.

Les problèmes et les solutions

1. De nombreux médecins exercent dans plusieurs cabinets, et doivent souvent utiliser différents systèmes téléphoniques et gérer plusieurs numéros de téléphone en fonction de l'endroit où ils se trouvent. Ce mode de travail génère des dépenses inutiles et s'avère inadapté pour des médecins très sollicités.

Uniformisez le coût des communications en déployant la téléphonie sur IP Mitel sur les différents sites. Grâce à la fonction « hot desk », les utilisateurs disposeront d'un numéro unique leur permettant d'être joints quel que soit le site sur lequel ils se trouvent, tout en ayant accès aux mêmes fonctionnalités, annuaire, composition abrégée, profils de renvoi d'appels, etc.

2. En tant que praticien très sollicité, vous exercez vos fonctions soit dans votre cabinet, soit dans un ou plusieurs établissements de santé, et il est donc difficile de rester en contact avec vos patients ainsi qu'avec vos confrères. Pour travailler efficacement, vous devez pouvoir communiquer en temps réel.

Utilisez la solution Mitel « Dynamic Extension » pour couper le cordon ombilical qui vous relie à votre bureau en associant votre numéro de poste fixe à votre téléphone portable ou à votre téléphone WIFI ou DECT/IP ou même à votre ligne résidentielle. Ce numéro sonnera simultanément sur tous les téléphones, ce qui vous permettra de prendre vos appels sur le poste le plus adapté, en fonction de l'endroit où vous vous trouvez. La solution Mitel « Dynamic Extension » fonctionne avec TOUS les types de téléphones portables et avec TOUS les opérateurs, et gère une messagerie vocale unique.



3. Votre secrétariat a des difficultés à traiter les appels arrivant dans le service ou au cabinet dans un délai raisonnable, ce qui crée une mauvaise impression sur la qualité de vos prestations.

Mitel propose des outils qui permettent d'analyser et de gérer efficacement les appels. Ces outils permettent notamment d'acheminer automatiquement les appels, de diffuser des messages, de rappeler automatiquement les correspondants ou encore d'annoncer le temps d'attente. Les communications internes pourront également être facilitées par un annuaire avec gestion de présence et une messagerie instantanée sécurisée.

4. Les médecins généralistes et les spécialistes utilisent des dictaphones pour transmettre leurs rapports mais ce matériel, parfois encombrant, peut être égaré. Par ailleurs, les dictaphones sont souvent partagés et la productivité du personnel administratif peut en être affectée. Vous avez besoin d'une solution plus souple pour gérer la transcription de vos rapports.

Avec Mitel, vous pouvez vous passer des enregistreurs traditionnels et utiliser une solution beaucoup plus flexible. Grâce à la messagerie vocale avancée de Mitel, la dictée est convertie en fichier vocal accessible par le personnel administratif. Celui-ci peut être écouté sur le poste de travail en utilisant toutes les fonctionnalités du lecteur multimédia : retour, avance, pause, etc.

5. Participer à des réunions avec des confrères pour discuter d'un cas nécessite souvent de prendre du temps pour voyager. Il vous faut donc trouver de nouvelles façons de communiquer et de collaborer à distance pour éviter les déplacements.

Supprimez les frais récurrents liés à l'utilisation d'un pont de conférence hébergé chez un opérateur en déployant votre propre pont de conférence. Créez instantanément des salles de réunions virtuelles grâce à Mitel « Audio and Web Conferencing » (AWC). Les médecins et leurs assistants peuvent participer à une conférence téléphonique avec leurs confrères, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Afin de faciliter la collaboration avec vos confrères AWC intègre la visioconférence ainsi que des outils d'échange et de partage de documents.

6. Il arrive qu'un patient se comporte de manière agressive vis-à-vis du personnel soignant et des réceptionnistes. Parfois, le personnel se retrouve face à un patient qui s'est évanoui. Vous avez besoin d'un dispositif qui permet de prévenir immédiatement le personnel des urgences et de la sécurité.

Avec Mitel, il suffit d'appuyer sur un bouton du téléphone IP pour prévenir le service des urgences. Le bouton « panique » est utilisé avec le système « Emergency Response Advisor » pour identifier l'emplacement physique du téléphone et diriger l'appel vers le personnel d'urgence ou de sécurité approprié, quelle que soit la localisation du téléphone.

Une technologie de communication fiable et simple à utiliser

Les médecins se retrouvent au premier plan en matière de relation avec les patients et leur rôle devrait être de veiller à la centralisation des soins dispensés à ces derniers. Dans l'exercice de leur fonction, ils rencontrent pourtant quotidiennement des problèmes liés aux limites des moyens de communication. La fluidité des communications qui devraient s'établir naturellement entre les différents sites (du cabinet de consultation à la clinique par exemple) est fréquemment affectée par l'hétérogénéité des installations téléphoniques existantes, et les médecins doivent parfois faire face à de véritables difficultés pour joindre les divers établissements.

Les différents sites possèdent généralement des systèmes téléphoniques distincts et les médecins doivent utiliser des listes de numéros de téléphone toujours plus complexes. Cette complication inutile engendre inévitablement des frais supplémentaires.

L'objectif premier des professionnels de santé est de faire profiter les patients de leur expertise et une technologie de communication complexe n'a pas sa place dans un système de santé moderne.

Pour offrir à leurs patients des soins adaptés, les médecins doivent disposer d'une technologie de communication fiable et simple à utiliser.

Les professionnels de santé veulent simplement communiquer en temps réel pour obtenir les informations dont ils ont besoin et ne souhaitent pas s'encombrer d'une technologie complexe. Mitel est là pour aider les cabinets médicaux qui cherchent à améliorer leurs prestations. Mitel pense qu'une solution de communications unifiées se doit d'offrir une connectivité sans limite qui ne nécessite pas l'utilisation de codes complexes et difficiles à mémoriser.

Unification des communications dans les services de santé

Les solutions de communication sur IP de Mitel permettent d'envisager de nouvelles façons de travailler

Avec les solutions de communication sur IP de Mitel, les praticiens et le personnel soignant ne travaillent plus de manière isolée, mais peuvent au contraire inventer de nouvelles façons de travailler les uns avec les autres.

Les cabinets médicaux, les pharmacies et les cabinets dentaires situés dans un même établissement peuvent partager les mêmes outils de communication. Les possibilités de partitionnement des moyens de communication, offertes par Mitel, permettent de diviser un système entre plusieurs communautés professionnelles, ou services, et de le configurer comme autant de systèmes indépendants.

Le serveur d'appels Mitel « Communications Director » peut être déployé de manière distribuée ou centralisée, et permet aux centres médicaux d'installer des postes téléphoniques IP dans les cabinets des médecins généralistes tout en gérant le système de communication de façon centralisée. De même, les hôpitaux peuvent étendre leur infrastructure de communication à d'autres sites pour interagir plus facilement avec les établissements de soins et les spécialistes.

Pour les cabinets installés sur plusieurs sites et pour les spécialistes qui exercent dans plusieurs établissements, la téléphonie sur IP de Mitel se révèle être un atout précieux qui leur permet de conserver, en toute circonstance, le contact avec leurs patients et le personnel administratif.

Les solutions de communication sur IP de Mitel sont parmi les plus performantes du marché. L'adoption rapide des nouveaux outils de communication par le personnel soignant est encouragée par leur facilité de déploiement et d'utilisation. Les fonctions de sécurité intégrées permettent, quant à elles, de garantir la confidentialité des échanges.

La fonction « hot desk » est idéale pour le personnel mobile, car elle permet à plusieurs utilisateurs de partager un même poste téléphonique. Lorsqu'un membre du personnel utilise un téléphone « hot desk », son numéro de poste et ses attributs, préalablement définis dans le système, sont appliqués à ce téléphone.

Avec Mitel, il est désormais possible, pour les acteurs des soins, de collaborer plus étroitement. Grâce aux nouvelles technologies, les limites des anciens systèmes de communication sont dépassées. Mitel aide ainsi le personnel soignant à opter pour de nouvelles méthodes de travail qui leur permettent d'être plus proche de leurs patients et du public.

Amélioration de l'accueil et du contact avec le public

Les problèmes de santé préoccupent de manière bien naturelle le patient ainsi que ses proches. Conséquence de ces préoccupations, les patients ainsi que leurs familles s'attendent en toute légitimité à ce que leur appel soit immédiatement pris en charge par quelqu'un capable de comprendre leur problème, sans être transféré de service en service ou devoir renouveler leur appel. Lorsque les patients font part d'une expérience mal vécue avec un centre médical ou un établissement de soins, leurs reproches font bien souvent état d'un temps de réponse trop long ou de menus téléphoniques inadaptés.

Correctement géré, l'accueil téléphonique peut favoriser une perception positive de l'établissement. Sinon, l'impression sera négative. Il est donc primordial de disposer des bons outils pour gérer efficacement le contact avec le public.

Pour gérer plus efficacement le standard, la console IP de Mitel met en œuvre un ordinateur avec un clavier téléphonique spécialisé pour faciliter la composition des numéros. Les standardistes utilisent la souris pour visualiser les informations et transférer les appels et peuvent insérer une note pour mettre à jour l'état d'un contact.

Mitel propose également des outils permettant d'acheminer intelligemment les appels, de diffuser des messages préenregistrés, de rappeler les correspondant et d'annoncer un temps d'attente en cas d'affluence. Pour les communications internes, des outils tels que « Intelligent Directory » fournissent des informations sur la présence et la disponibilité du personnel, et la messagerie instantanée sécurisée permet d'établir une communication « privée » entre les membres du personnel d'un établissement.



Améliorer le confort du patient

Appel de personnes dans une salle d'attente

Le serveur d'appels Mitel « Communications Director » et la gamme de postes téléphoniques Mitel permettent de diffuser des annonces sans devoir recourir à un système audio séparé. La recherche de personnes permet à un médecin ou à son assistante d'appeler, à partir du cabinet de consultation, un patient qui se trouve dans la salle d'attente.

Diffuser une annonce dans le bâtiment à l'aide du combiné du poste téléphonique

Cette fonction permet d'utiliser un poste téléphonique pour diffuser une annonce sur les haut-parleurs ou sur le dispositif de recherche de personnes. Il est possible de diffuser l'annonce dans une zone de recherche individuelle ou dans toutes les zones de recherche simultanément. Cette fonction est souvent négligée par les fournisseurs de systèmes de téléphonie sur IP.

Aide-mémoire pour le patient

Le coût de préparation et de rédaction d'une lettre, incluant le papier, l'enveloppe et le timbre est d'environ 1 €, sans compter le temps passé par une personne pour écrire cette lettre et cacheter l'enveloppe. Les nouvelles technologies de communication, telles que le SMS, sont un excellent moyen de rappeler à moindre frais au patient l'imminence d'un rendez-vous afin d'éviter qu'il n'oublie de se présenter à la consultation.

L'intégration de ces technologies au logiciel Mitel « Contact Center » rend tout ceci possible. Avec Mitel, vous pouvez gérer aussi bien les messages SMS entrants que sortants.

Grâce à Mitel, vous pouvez ainsi :

- Prévenir vos patients d'un prochain rendez-vous
- Avertir vos patients qu'ils doivent prendre un médicament
- Informer vos patients sur liste d'attente d'une possibilité de rendez-vous

Mitel propose également un système de notification de masse utilisant différents types de support tels que des enregistrements vocaux, des courriers électroniques et des SMS.

Permettre l'accès aux professionnels de santé en dehors des heures ouvrables

Avec Mitel, le personnel médical peut utiliser les outils de communication à partir de son domicile et assurer une permanence téléphonique. Grâce à la téléphonie sur IP « plug and play » de Mitel, il n'a jamais été aussi simple d'agrandir un cabinet médical, virtuellement.

Fournir des informations en temps réel

« Unified Communicator Advanced » permet de simplifier la gestion des informations en faisant apparaître immédiatement les fichiers relatifs à un patient grâce à sa fonction de reconnaissance automatique du numéro de téléphone de l'appelant. Mitel permet ainsi au personnel médical de faire preuve d'une plus grande réactivité.

Diminuer le coût total de possession

Un investissement de valeur, à moindre coût

Les solutions de Mitel offrent des fonctionnalités sans précédent par rapport à l'investissement engagé. En tenant compte des critères suivants, leur coût total d'acquisition est parmi les plus faibles du marché :

- Compétitivité tarifaire
- Intégration avec les matériels existants afin de valoriser des investissements déjà réalisés et de permettre leur réutilisation
- Prise en charge des systèmes analogiques
- Une plate-forme technologique pérenne et un plan de développement produit cohérent
- Un choix de partenaires à la pointe, pour le matériel comme pour le logiciel
- Possibilité de démarrer avec une passerelle et de faire évoluer l'installation sans matériel supplémentaire
- Flexibilité dans le déploiement : architectures centralisées ou réparties
- Interopérabilité du réseau : choix des fournisseurs
- Gestion centralisée quel que soit le type d'architecture déployé
- Simplicité de support et de déploiement des applications
- Faible consommation énergétique

www.mitel.com



Sièges sociaux mondiaux

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-4784

États-Unis

Tel: +1(480) 961-9000
Fax: +1(480) 961-1370

EMEA

Tel: +44(0)1291-430000
Fax: +44(0)1291-430400

CALA

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-7825

Asie Pacifique

Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

Pour de plus amples informations sur l'emplacement de nos bureaux dans le monde, visiter notre site Web www.mitel.com/offices

CE DOCUMENT NE VOUS EST FOURNI QU'À TITRE INFORMATIF. Les informations du présent document, que Mitel a considérées exactes au moment de leur publication, peuvent être modifiées sans préavis. En aucun cas Mitel ne sera tenue responsable des erreurs ou omissions que ce document peut contenir et n'aura aucune obligation envers vous suite à la diffusion du dit document ou pour ce qui est des informations qu'il contient.

Le logo M MITEL est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Tous les autres produits et services sont les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

© Mitel Networks Corporation, 2010. Tous droits réservés.

GD 1001-4539