



Cruz Roja Austriaca optimiza la atención al paciente gracias a la solución BlackBerry y webdynamite

Cruz Roja Austriaca se centra en la prestación de servicios de emergencia a aquellas personas que lo necesiten. Esta tarea, que se lleva a cabo en la ciudad de Innsbruck y sus alrededores, implica la movilización de unos 90 empleados y 500 voluntarios que ofrecen servicios de emergencia las 24 horas. Si bien la atención sanitaria de emergencia constituye la principal prioridad de Cruz Roja, también resulta fundamental contar con un funcionamiento administrativo eficiente que permita asignar correctamente los recursos.

El reto

La principal función de Cruz Roja austriaca es el tratamiento de las emergencias. Cuando se produce una situación de emergencia, Cruz Roja sigue un protocolo estricto para reaccionar de forma rápida y eficaz ante cada caso particular. Los operarios centrales atienden las llamadas, coordinan el personal de servicio y ofrecen asistencia de primeros auxilios por teléfono. De forma simultánea, el personal de Cruz Roja sobre el terreno se encarga de llegar hasta el lugar de la emergencia y de prestar la ayuda necesaria a aquellos que lo necesiten. En función de la gravedad del caso, los trabajadores de Cruz Roja tratan al paciente sobre el lugar, lo transportan hacia un sanatorio o un centro médico, o le proporcionan cuidados hasta la llegada de un médico de urgencias. Es frecuente que los trabajadores tengan que proporcionar primeros auxilios y ayudar a los médicos de urgencias a preparar al paciente para su transporte; deben saber actuar con rapidez y calma.

Para contemplar todos costes implicados en el proceso de salvamento, el departamento de contabilidad debe remitir los gastos de transporte e intervención a cada seguro. Es necesario registrar la información personal del paciente, los datos del seguro médico, así como los detalles de la intervención para poder realizar la factura correspondiente. Hasta hace poco, esta información se registraba de forma manual, con la consecuente pérdida de tiempo, posibilidad de error y carga de trabajo.

Beneficios

Reducción del papeleo administrativo para una mayor eficacia

Ahorro de tiempo considerable

Fácil de usar, rápido de implantar

La solución

Cruz Roja Austriaca optó por equipar a los voluntarios de primeros auxilios de Innsbruck con smartphones BlackBerry®. Con ello, pueden comunicar importantes datos relativos al paciente y al transporte mientras el equipo aún está interviniendo en el lugar del siniestro. La solución BlackBerry® se utiliza para aportar información como el punto de salida y de destino de las acciones de emergencia, el diagnóstico inicial, el sexo y edad del paciente, el grupo sanguíneo del paciente, así como el nombre del seguro médico. Los informes se archivan a través de la solución BlackBerry y se remiten directamente a las oficinas centrales de Cruz Roja en Innsbruck. Con ello, se elimina la necesidad de una administración local, lo que acelera el proceso de facturación general. Al equipar el personal con smartphones BlackBerry, se ha contribuido a la modernización de los procesos de trabajo de Cruz Roja Austriaca. El nuevo sistema ya está resultado eficaz y rentable, además de mejorar la productividad.

Más de 70 empleados de Cruz Roja Austriaca y cerca de 300 voluntarios están utilizando smartphones BlackBerry para desempeñar sus funciones de forma más eficaz. WebDynamite IT Solutions, un proveedor de software independiente de BlackBerry (ISV), recomendó inicialmente la solución BlackBerry a Cruz Roja Austriaca y desarrollo y adaptó su implantación para responder a las necesidades específicas del personal sobre el terreno, incluyendo importantes transmisiones de datos del seguro y del paciente.

Ventajas

Arno Haider, secretario de la junta ejecutiva de Cruz Roja Austriaca en Innsbruck, destaca los beneficios de la solución BlackBerry, "los smartphones BlackBerry nos permiten ahorrar un tiempo considerable y simplifican nuestros procesos de facturación. Toda la información vital se documenta inmediatamente, a la vez que se garantiza el máximo nivel de calidad de datos".

Haider añade, "Desde que hemos empezado a utilizar la solución BlackBerry para documentar la información administrativa, trabajamos de forma mucho más eficaz. Por supuesto, nuestro trabajo sigue siendo esencialmente poco planificado e intenso, pero la información de transporte y de facturación se han optimizado e incorporado fácilmente a la cadena de procesos. Nos permite realizar nuestro trabajo de forma más rápida en un ámbito en el que el tiempo resulta a menudo fundamental para el éxito de la intervención".

En un futuro, se ampliará el uso de la solución BlackBerry para optimizar aún más el cuidado al paciente. Por ejemplo, los médicos podrán recibir en el hospital toda la información acerca del estado de un paciente directamente desde la ambulancia gracias a los smartphones BlackBerry antes de la llegada del paciente.

La implantación de la solución BlackBerry resultó realmente sencilla. Sobre este punto Haider comenta, "Nuestro personal necesitó muy poca formación y supo adaptarse muy rápidamente al uso de smartphones BlackBerry. Deseamos utilizar la implantación de la solución BlackBerry como ejemplo de "práctica recomendada" a la hora de introducir aplicaciones adicionales en Cruz Roja. Me gustaría destacar que ha resultado ser una experiencia muy buena y libre de complicaciones".

Consulte más información en www.blackberry.co.uk/casestudies

"Los smartphones BlackBerry nos permiten ahorrar un tiempo considerable y facilitan nuestros procesos de facturación. Toda la información vital se documenta inmediatamente, a la vez que se garantiza el máximo nivel de calidad de datos."

Arno Haider
secretario de la junta ejecutiva de
Cruz Roja Austriaca en Innsbruck