



Servicio de Grabación para Cumplimiento Regulatorio en la Industria de la Salud

ASC Recording Insights para Microsoft Teams permite la documentación de comunicación médica de manera probatoria e independiente de su ubicación

We record & analyze communications



Servicio de Grabación para Cumplimiento Regulatorio en la Industria de la Salud

Consultas médicas por medio de video, teléfono o chat en línea... Muchos pacientes agradecen las posibilidades que la telemedicina ¹ puede ofrecer. Especialmente en tiempos de crisis, como la actual pandemia de COVID - 19, con un alto riesgo de infección, cuarentenas y hospitales al borde del colapso. Una visita médica en persona puede convertirse en todo un reto; también lo es para pacientes con un sistema inmunológico comprometido, con movilidad restringida o para aquellos que viven en zonas con acceso limitado a servicios de salud. La consulta a distancia es una opción práctica.

Los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud requieren de un acceso a herramientas que faciliten los flujos de trabajo colaborativos y la comunicación entre distintas localidades para asegurar la calidad de la atención al paciente en tiempos de crisis. Microsoft Teams es una solución adecuada para la implementación segura de la comunicación virtual, a través de una amplia variedad de canales de comunicación. Teams ofrece la posibilidad de planear, programar y llevar a cabo consultas virtuales con los pacientes, colaborando así de forma eficiente con ellos sin importar su ubicación.

Los proveedores de servicios de salud deben cumplir con requisitos reglamentarios que son cada vez más estrictos (por ejemplo, HIPAA - Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud); además están obligados a conservar registros y pruebas de consentimiento incluso durante las interacciones virtuales con los pacientes. La aplicación nativa ASC Recording Insights de grabación para cumplimiento regulatorio en Microsoft Teams lo permite.

Acerca de ASC Recording Insights para Microsoft Teams

ASC Recording Insights ofrece un enfoque integral para la grabación, archivo y análisis eficiente de las comunicaciones entre el paciente, la aseguradora y el proveedor de servicios de salud a través de Microsoft Teams, incluyendo llamadas internas y externas, así como reuniones de chat y video.

Características generales:

- Grabación y archivo seguro de todas las comunicaciones
- Cifrado de datos específico por cliente
- Gestión de credenciales de acceso
- Funciones regulatorias para cumplir con los requisitos específicos para la industria de la salud
- Control de grabación para iniciar, detener, pausar, borrar y silenciar
- Transcripción, traducción, detección de palabras clave, detección de emociones
- Aplicación nativa integrada en la interfaz de usuario de Microsoft Teams

¹ La telemedicina permite a los profesionales de la salud responder a los pacientes en sus hogares, diagnosticar su condición y elegir el tratamiento apropiado por medio de la tecnología de las telecomunicaciones. Este enfoque ha tenido avances notables en la última década y se está convirtiendo en una parte cada vez más importante del sistema de salud de Estados Unidos. También en Alemania, la telemedicina se ha convertido gradualmente en una alternativa aceptada a la medicina tradicional de visitas al consultorio. Desde que la Asociación Médica Alemana flexibilizó la prohibición del tratamiento a distancia en mayo de 2018, la consulta médica a distancia se ha vuelto posible en casos individuales y de acuerdo con las demás restricciones relacionadas con esta decisión fundamental, incluso cuando se trata del primer contacto entre médico y paciente.

Ventajas para las Instituciones de Salud

Grabación Continua Multicanal

ASC Recording Insights permite grabar toda la comunicación interna y externa en Microsoft Teams: reuniones, llamadas uno a uno, chat y video. La aplicación está totalmente integrada y forma parte de la interfaz de Teams. Cambiar a sistemas de grabación fuera de la aplicación se vuelve redundante.

Control de Grabación

El control de grabación permite iniciar y detener manualmente las grabaciones (estipulado por el GDPR), pausar y reanudar las grabaciones para saltar secciones, incluyendo datos personales como información de tarjetas de crédito (estipulado por la norma de seguridad de la información del PCI-DSS), así como borrar y silenciar grabaciones.

Seguridad de Información y Datos Personales y Acceso Protegido

Todos los datos son cifrados específicamente para el cliente (conforme a normas de seguridad como HITRUST, SOC 1, SOC 2, GDPR) y se guardan automáticamente. Al ofrecer la posibilidad de configurar las credenciales de acceso a nivel del cliente, la solución garantiza que sólo los usuarios autorizados puedan acceder a los datos. Los ajustes se pueden personalizar según los requisitos individuales.

Período de Retención Individual y Lugar de Almacenamiento

El período de retención de la comunicación grabada puede definirse según sea necesario. Para cumplir con las normas de seguridad aplicables, los clientes pueden seleccionar específicamente la región geográfica donde los datos deban guardarse en la nube de Microsoft Azure; la cual se encuentra disponible en 140 países, ofreciendo opciones integrales de cumplimiento y resiliencia para los clientes.

Grabaciones Probatorias

Las grabaciones están disponibles en cualquier momento y proporcionan pruebas sólidas sobre el contenido de la comunicación.

Audio a Texto

Convierta el diálogo en texto, con la opción de transcripción. Las llamadas transcritas pueden traducirse a diferentes idiomas y están disponibles para los clientes como archivos de texto. De esta manera, todas las partes involucradas pueden obtener una visión general del contenido de la conversación, de ser necesario. Esto se refleja en una reducción de los tiempos de procesamiento a medida que la documentación manual se vuelve redundante.

Búsqueda y Reproducción Eficiente

Los usuarios de ASC Recording Insights pueden analizar información grabada en Teams por medio de Microsoft Cognitive Services. Gracias a que usa un procesamiento de lenguaje nativo puede analizar automáticamente los documentos; los proveedores de salud pueden acceder rápidamente a la información de mayor importancia para ellos en una estrategia orientada a los objetivos. De esta forma, el contenido relevante de la comunicación puede recuperarse y reproducirse en segundos. La búsqueda manual quedó en el pasado.

Gestión de Calidad

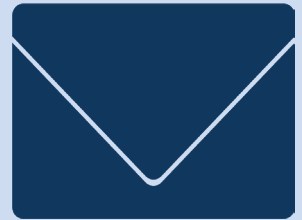
La grabación y evaluación de comunicaciones permite a los proveedores de salud vigilar y tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio. Para ello, pueden elegirse llamadas específicas para fines de entrenamiento. Es posible configurar palabras clave relacionadas con cuestiones de calidad e informar al administrador al detectarlas en una llamada. Con una capacidad de reacción inmediata y con medidas de entrenamiento individualizadas para los empleados podrá evitarse su repetición en el futuro.



¿Le interesa una demostración o una prueba gratuita? No dude en contactarnos [aquí](#).



[Aquí](#) en Azure Marketplace, encontrará ASC Recording Insights con todas sus funciones..



¿Le gustaría aprender más sobre el servicio de grabación para cumplimiento regulatorio en la industria de la salud? Contacte [aquí](#) a nuestros expertos.

Acerca de ASC

ASC es un proveedor de software que es líder mundial en el área de grabación, gestión de calidad y análisis de canales omnidireccionales. En nuestro mercado objetivo se encuentran todas las empresas que graban sus comunicaciones, principalmente centros de atención, instituciones financieras y organizaciones de seguridad pública. ASC ofrece soluciones para grabar, analizar y evaluar interacciones en diversos medios como servicio desde la nube o en las instalaciones. Con oficinas centrales en Alemania y filiales en Reino Unido, Francia, España, Suiza, Rumania, Dubai, Estados Unidos, Brasil, México, Hong Kong, Japón y Singapur, así como una red de servicio global, ASC es uno de los principales actores globales de la industria.

ASC Americas Inc.
Paseo de la Reforma 296 | Teléfono +521 5551430362
Col. Juárez, CDMX 06600 | mx@asctechnologies.com
México

Please follow us on



www.ascamericas.com

We record & analyze communications

