

## Institución Médica Mejora Costos, Calidad y Aceptación por parte de sus Pacientes con Tótems de Autogestión Equipados con Monitores Touch de ViewSonic de 22"



**ASOCIACION ESPAÑOLA**  
Primera en Salud



mediahealth



### El Desafío

- ▶ Reducir los tiempos de espera y congestión de las líneas/colas mediante tótems de autogestión
- ▶ Implementar tótems de autogestión sencillos de usar para usuarios de mayor edad y poca experiencia con la tecnología
- ▶ Mejorar la funcionalidad de los monitores utilizados anteriormente durante la prueba piloto
- ▶ Obtener una mejor relación precio-calidad con la compra de 100 monitores para utilizar en tótems de autogestión en Uruguay
- ▶ Cumplir los objetivos de aceptación de usuario, capacidad de reunir datos de pacientes que utilizan las terminales y desplegar publicidad

### Las Solución

- ▶ Los monitores LED ViewSonic TD2220 multi-touch y Full HD de 22 pulgadas cumplieron los objetivos y excedieron las expectativas
- ▶ Los monitores ViewSonic TD2220 fueron adquiridos para reemplazar monitores que no funcionaron de forma adecuada para implementar en 100 tótems de autogestión en instituciones médicas de Uruguay

### Los Resultados

- ▶ Hoy día más del 80% de los tótems contiene un monitor multi-touch ViewSonic TD2220. El ViewSonic TD2220 ha demostrado tener la robustez necesaria para el tipo de proyecto y desarrollo.
- ▶ La aceptación ha sido muy grande por parte de los pacientes y la institución médica.
- ▶ La institución médica y los clientes están muy conformes con lo tótems como plataforma publicitaria.
- ▶ Los clientes también están satisfechos no solo de como lucen los tótems en estética, si no que también por la baja problemática que dan.

### Perfil del Cliente

La Asociación Española, Mutualista fundada en 1853 al servicio de la atención de la salud de sus socios y de la comunidad toda, brinda cobertura asistencial a más de 189.000 socios. Cuenta con Sanatorio para internación en cuidados convencionales y críticos, policlínicas en Montevideo e Interior, Emergencias, Urgencias, Farmacias y la más amplia gama de servicios de apoyo como Laboratorio, Imagenología, entre otros.

MediaHealth es un canal de digital signage que se construye a medida de las instituciones de salud y es el punto de partida de una nueva forma de comunicación con sus pacientes y usuarios. En el confluyen la calidad y la estética del mejor contenido didáctico y confiable de salud, lo consejos y las noticias más importantes en el mundo de la medicina, y todo ello, como apoyo fundamental a las necesidades de información del paciente. Su canal está presente en las instituciones de atención médica más grandes del país, puntualmente en la Asociación Española Primera de Socorros Mutuos, fue inaugurado en febrero 2015 y desde ese momento el crecimiento fue permanente e impulsado por la conformidad de sus clientes.

### El Desafío

A solicitud de La Asociación Española, Media Health inició una prueba piloto con tótems diseñados a medida para que sus usuarios interactúen con la agenda médica al llegar a las clínicas y así poder descongestionar las líneas/colas.

“De acuerdo con la Ingeniera Ana Fernández, gerente de Organización y Sistemas de la Asociación Española, el uso de las terminales de autoservicio (TOTEMS) ofrece una alternativa para hacer más fluidos los procedimientos, agilizando la atención al público, evitando colas y esperas en mostradores”.

Uno de los aspectos principales de este proyecto era asegurar una interacción fácil y sencilla con la tecnología que se fuera implementar dado que la población de esta institución médica es algo mayor.

Luego de haber finalizado el plan piloto, Media Health estableció que el objetivo principal en cuanto a la implementación de estos tótems de autogestión era buscar la aceptación de parte del usuario de la institución médica y entender como

## Institución Médica Mejora Costos, Calidad y Aceptación por parte de sus Pacientes con Tótems de Autogestión Equipados con Monitores Touch de ViewSonic de 22"



### Monitor LED Multi-touch TD2220

- ▶ Monitor táctil óptico Full HD 1080p de 22" (21,5" visibles)
- ▶ Solución interactiva ideal para el hogar y el aula
- ▶ LED Full HD con funcionalidad táctil óptica de doble punto
- ▶ Windows 7 compatible con una superficie resistente a los rayones

interactuaban con las terminales tomando en cuenta el perfil del usuario. El otro objetivo principal para ellos era que estos tótems pudieran desplegar publicidad en forma de banner.

Para la última fase de dicho proyecto, Media Health buscó una alternativa que siguiera las siguientes pautas:

- Tecnología touch (requisito más importante)
- Resolución Full HD
- Conectividad HDMI (aunque estos monitores no tienen puerto HDMI, optaron por suplir con un conector DVI/HDMI que resultó ser buen sustituto)
- Buena relación calidad-precio
- Buen servicio posventa
- Robustez por el alto tránsito (entre 80,000 a 90,00 visitas al mes)

### La Solución

Después de haber hecho un análisis a profundidad de varias marcas, Media Health seleccionó el monitor LED multi-táctil ViewSonic TD2220 de 22 pulgadas por ser el display que mejor llenaba todos los requisitos.

"Luego de haber hecho un estudio de mercado, escogimos ViewSonic por el respaldo de la marca y por que era la que más se adecuaba a nuestras necesidades", expresó Juan Pablo Miloc, director de Media Health.

Media Health y a su vez, la Asociación Española, tomaron la decisión de comprar 100 monitores del modelo TD2220 de ViewSonic para ser instalados en los tótems de autogestión en clínicas que cubren toda la franja costera (200 kilómetros) y hacia el norte del país (100 kilómetros).

### Los Resultados

Según Miloc, hoy día más del 80% de sus tótems contienen un monitor ViewSonic y en su opinión encontraron el mejor producto en la relación de calidad-precio y servicio post venta. El producto ha demostrado tener la robustez necesaria para el tipo de proyecto y desarrollo.

"Aún teniendo temor de comprar monitores para darle uso industrial y que aparentemente eran de uso en oficina y hogar, para nosotros fue una grata sorpresa el saber que las pantallas ViewSonic funcionan acorde a nuestras necesidades y toleran altas exigencias de uso manteniendo una imagen excelente", dijo Miloc.

La aceptación de los tótems de autogestión ha sido muy grande por parte no solo de los pacientes, si no también de la institución médica y clientes que utilizan estos tótems como plataforma publicitaria. En específico los clientes, ambos la institución médica y las empresas que los utilizan por publicidad han demostrado estar muy conformes no solamente por como lucen los tótems en estética, sino que también por la baja problemática que dan.

## Institución Médica Mejora Costos, Calidad y Aceptación por parte de sus Pacientes con Tótems de Autogestión Equipados con Monitores Touch de ViewSonic de 22"

**“La Institución siempre se ha caracterizado por ofrecer servicios de alta calidad con excelente infraestructura, recursos humanos y tecnología de punta. Ahora también ofrece herramientas de autoservicio simples y prácticas que permiten brindar una mejor atención al cliente, ampliándole los canales de atención y optimizando su tiempo.”**

– Ing. Ana Fernandez  
Gerente de Organización  
y Sistemas Asociación Española

“Básicamente de una forma muy práctica, no tuvimos inconvenientes y cuando surgieron estos fueron de muy rápida solución y el impacto también fue rápido, positivo”, concluyó Miloc.

De acuerdo con Fernández, desde el 2015 se han recepcionado en los TOTEMS más de 1.900.000 personas. El desarrollo continuo ha agregado más funcionalidad.

“En 2017, se incorporó a los TOTEMS la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito y débito”, dijo Fernández. “Esta nueva funcionalidad permite que el paciente antes de ingresar al consultorio realice el pago de la consulta médica, y a la salida pueda pagar los estudios que le prescribió electrónicamente el médico, así como otros servicios”.

A partir de octubre 2017, se han realizado más de 23.700 transacciones correspondientes a emisión de órdenes y/o pagos con tarjeta, comentó la ingeniera.

Sin lugar a dudas, la adición de tótems de autogestión ha fomentado la misión de la Asociación Española de brindar excelente atención médica a la comunidad.

“La Institución siempre se ha caracterizado por ofrecer servicios de alta calidad con excelente infraestructura, recursos humanos y tecnología de punta. Ahora también ofrece herramientas de autoservicio simples y prácticas que permiten brindar una mejor atención al cliente, ampliándole los canales de atención y optimizando su tiempo.”