

Compliance Recording im Healthcare Sektor

Mit ASC Recording Insights für Microsoft Teams medizinische Kommunikation
standortunabhängig und sicher dokumentieren

We record & analyze communications



Compliance Recording im Healthcare Sektor

Den Arzt über Videosprechstunde, Telefon oder Online-Chat konsultieren – viele Menschen schätzen diese Möglichkeit, die ihnen die Telemedizin¹ eröffnet. Gerade in Krisenzeiten, wie aktuell die COVID-19-Pandemie, mit hoher Ansteckungsgefahr, Ausgehbeschränkungen und überlasteten Krankenhäusern, können persönliche Arztbesuche zur Herausforderung werden. Aber auch für Patienten mit einem geschwächten Immunsystem, einer schlechten Verkehrsanbindung oder eingeschränkter Mobilität kann eine Beratung aus der Distanz sinnvoll sein.

Ärzte, Krankenschwestern und anderes medizinisches Personal benötigen Zugang zu Tools, die kollaborative Arbeitsabläufe und standortübergreifende Kommunikation ermöglichen, um auch in Krisenzeiten eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung zu gewährleisten. Eine geeignete Lösung für die sichere Durchführung von virtueller Kommunikation über verschiedenste Kommunikationskanäle ist Microsoft Teams. Teams bietet die Möglichkeit virtuelle Besuche mit Patienten zu planen, zu verwalten und durchzuführen und so standortunabhängig und effizient zusammenzuarbeiten.

Gesundheitsdienstleister müssen jedoch auch für virtuelle Patienteninteraktionen bestimmte Nachweise führen und spezifischen Anforderungen der Gesundheitsbranche nachkommen (z. B. HIPAA - Health Insurance Portability and Accountability Act). Die in Teams integrierte App ASC Recording Insights für Compliance Recording stellt das sicher.

Über ASC Recording Insights für Microsoft Teams

ASC Recording Insights bietet eine vollumfängliche Lösung zur effizienten Aufzeichnung, Archivierung und Analyse von Gesprächen mit Patienten, Versicherungsunternehmen und anderen Gesundheitsdienstleistern über Microsoft Teams – von internen und externen Gesprächen über Chat bis Videokonferenzen.

Funktionen auf einen Blick:

- Sichere Aufzeichnung und Archivierung der gesamten Kommunikation
- Mandantenspezifische Datenverschlüsselung
- Zugriffsrechteverwaltung auf Mandantenebene
- Compliance-Funktionen zur Erfüllung von spezifischen Anforderungen der Gesundheitsbranche
- Aufzeichnungssteuerung zum Starten, Stoppen Pausieren, Löschen und Stummschalten
- Transkription, Übersetzung, Keyword-Spotting, Emotion Detection
- Native App und somit Teil der Microsoft Teams Benutzeroberfläche

¹ Mit der Telemedizin können Angehörige der Gesundheitsberufe Patienten aus der Ferne mithilfe der Telekommunikationstechnologie bewerten, diagnostizieren und behandeln. Der Ansatz hat im letzten Jahrzehnt eine bemerkenswerte Entwicklung durchlaufen und wird zu einem immer wichtigeren Bestandteil der amerikanischen Gesundheitsinfrastruktur. Auch in Deutschland findet diese Art der ärztlichen Konsultation nach und nach Anwendung. Denn mit der Lockerung des Fernbehandlungsverbots im Mai 2018 durch den Deutschen Ärztetag, ist eine Behandlung aus der Ferne nach dieser Grundsatzentscheidung in Einzelfällen auch ohne persönlichen Erstkontakt zwischen Arzt und Patient möglich.

Vorteile für Gesundheitsorganisationen

Nahtlose Omni-Channel Aufzeichnung

ASC Recording Insights ermöglicht die Aufzeichnung der gesamten internen und externen Kommunikation über Teams – Meetings, 1-to-1 Calls, Chat und Video. Die App ist voll integriert und Teil der Teams Benutzeroberfläche. Der Wechsel der Applikation zu externen Aufzeichnungssystemen ist damit nicht erforderlich.

Aufzeichnungssteuerung

Eine Aufzeichnungssteuerung bietet die Möglichkeit Aufzeichnungen manuell zu starten und zu stoppen (konform mit der DSGVO), zu pausieren und fortzusetzen, um persönliche Informationen wie Kreditkartendaten zu überspringen (konform mit der PCI-DSS-Verordnung), zu löschen und stummzuschalten.

Informations- und Datensicherheit & geschützte Zugriffe

Alle Daten werden mandantenspezifisch verschlüsselt (gemäß Sicherheitsstandards wie HITRUST, SOC 1, SOC 2, GDPR) und automatisch gespeichert. Durch die Konfiguration von Zugriffsrechten auf Mandantenebene, stellt die Lösung sicher, dass nur berechtigte Personen auf Daten zugreifen können. Die Einstellungen können je nach Kundenanforderung spezifisch angepasst werden.

Individuelle Aufbewahrungszeit und -ort

Die Aufbewahrungszeit der aufgezeichneten Kommunikation lässt sich individuell festlegen. Um geltende Sicherheitsstandards einzuhalten, können Kunden selbst die geografische Region wählen, in welcher ihre Daten in der Microsoft Azure Cloud gespeichert werden. Azure ist in 140 Ländern verfügbar und bietet den Kunden umfassende Optionen hinsichtlich Compliance und Ausfallsicherheit.

Beweissicherung

Die Aufzeichnungen stehen jederzeit zur Verfügung und geben einen stichhaltigen Beweis über Kommunikationsinhalte.

Speech to Text

Konvertierung von gesprochener Sprache in Text durch die Transkriptions-Funktion. Die transkribierten Gespräche lassen sich in verschiedenste Sprachen übersetzen und können dem Kunden als Textdatei zur Verfügung gestellt werden. Alle Beteiligten erhalten so bei Bedarf einen Überblick über die Konversationsinhalte. Dies führt zu einer reduzierten Nachbearbeitungszeit, da die handschriftliche Dokumentation entfällt.

Effiziente Suche und Wiedergabe

Nutzer von ASC Recording Insights können die aufgezeichneten Daten mit den Microsoft Cognitive Services innerhalb von Teams analysieren. Durch die automatisierte Analyse der Dokumente mithilfe von Natural Language Processing, können Gesundheitsdienstleister sehr schnell und zielgerichtet auf Informationen zugreifen, die besonders relevant für sie sind. Relevante Gesprächsinhalte lassen sich so innerhalb von Sekunden auffinden und wiedergeben. Es bedarf keiner manuellen Suche mehr.

Qualitätsmanagement

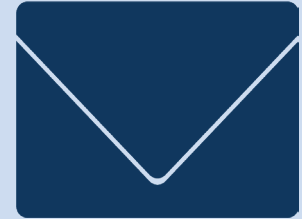
Durch eine Aufzeichnung und Auswertung der Gespräche können Gesundheitsdienstleister die Servicequalität überwachen und Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergreifen. Gespräche können dazu für Trainingszwecke ausgewählt werden. Schlüsselwörter, die auf Qualitätsprobleme hinweisen, werden identifiziert und das Management umgehend benachrichtigt. Eine sofortige Reaktion und individuelle Trainings für einzelne Mitarbeiter vermeiden Wiederholungsfälle.



Interessiert an einer Demo oder einer kostenfreien Trial-Version für 30 Tage? [Hier](#) können Sie ganz einfach Kontakt zu uns aufnehmen.



[Hier](#) finden Sie im Azure Marketplace ASC Recording Insights für Microsoft Teams mit all seinen Features.



Sie wollen mehr zu Compliance Recording in Microsoft Teams mit ASC Recording Insights erfahren? Nehmen Sie gerne [hier](#) Kontakt zu unseren Experten auf.

Über ASC

ASC ist ein weltweit führender Softwareanbieter im Bereich Omni-Channel Recording, Qualitätsmanagement und Analytics. Zu den Zielgruppen gehören alle Unternehmen, die ihre Kommunikation aufzeichnen, insbesondere Contact Center, Finanzdienstleister und Organisationen der öffentlichen Sicherheit. ASC bietet Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Interaktionen - sowohl als Service aus der Cloud als auch als lokale Lösung. Mit Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in Großbritannien, Frankreich, Spanien, der Schweiz, Rumänien, Dubai, den USA, Brasilien, Mexiko, Hongkong, Japan und Singapur sowie einem weltumspannenden Service-Netzwerk zählt ASC zu den Global Playern der Branche.

ASC Technologies AG
Seibelstraße 2 - 4 | Phone +49 6021 5001 0
63768 Hösbach | Fax +49 6021 5001 310
Germany | hq@asc.de

Please follow us on



www.asc.de

We record & analyze communications

