



Cómo impulsar
la prestación
de la salud con
la colaboración
efectiva de
los equipos



Las nuevas exigencias en atención de la salud

La industria de la salud enfrenta a un envejecimiento acelerado de la población, que tiene demandas cada vez mayores.

La escasez de trabajadores de atención de salud y la necesidad de ahorro crea tanto desafíos como oportunidades cuando se trata de mejorar las experiencias de atención de los pacientes y los resultados empresariales.

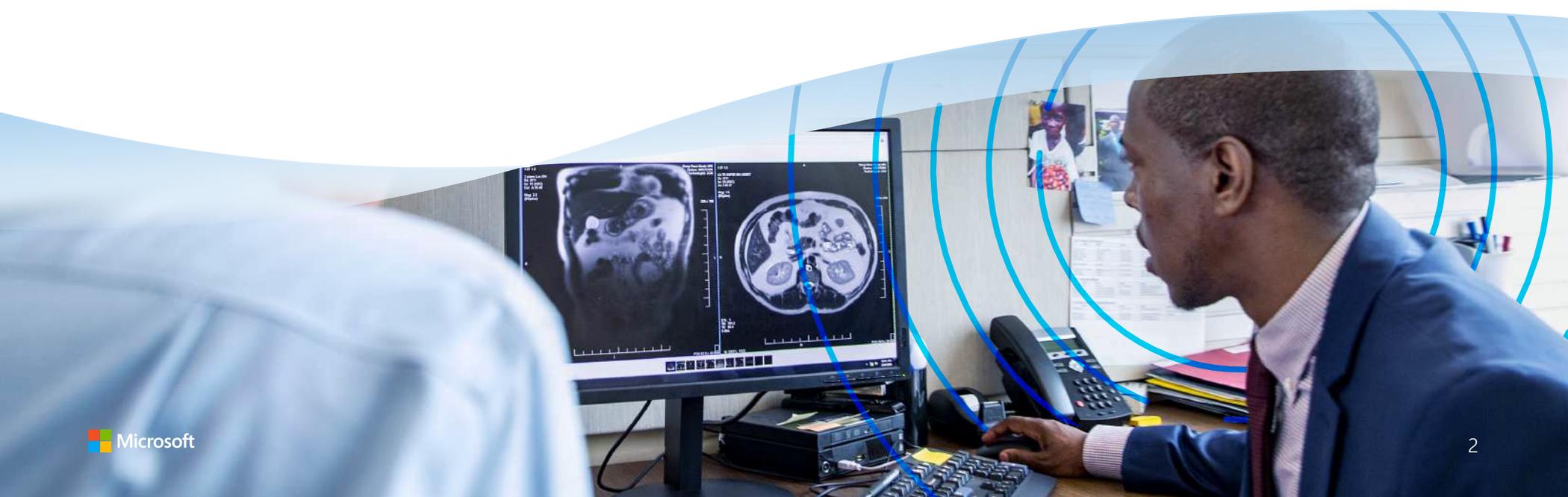
A medida que la atención médica se vuelve más compleja, las herramientas que usan los médicos para colaborar a menudo quedan rezagadas.

Aunque la mayoría de las organizaciones de atención de salud invierten regularmente en las tecnologías médicas más recientes, con frecuencia las herramientas de productividad siguen siendo obsoletas. Con la creciente complejidad de las operaciones, es crucial para médicos y especialistas tener acceso a la información correcta y a coordinarla con las personas adecuadas.

Las soluciones fragmentadas agregan complicaciones innecesarias a medida que se pide a los médicos cambiar entre soluciones específicas. Por ejemplo, podrían ir a una herramienta para los registros médicos electrónicos, a otra herramienta para la programación y a otra herramienta para buscar información sobre los fármacos que recetan los médicos. Los equipos que enfrentan decisiones de atención en tiempo real con demasiada frecuencia dependen de soluciones alternativas no seguras para comunicarse con otros proveedores. Cuando los médicos usan aplicaciones basadas en el consumidor que no son seguras, la privacidad del paciente se pone en peligro y los hospitales están en mayor riesgo de cometer infracciones de cumplimiento de la normativa.

Por lo tanto, los trabajadores de la salud a menudo terminan dedicando gran parte de su tiempo a tareas administrativas. Los médicos entran y salen de los sistemas de EHR en promedio 50 veces al día, dejando menos tiempo para la atención real del paciente.

Con la comunicación ineficaz, los médicos y pacientes frecuentemente no entienden los objetivos de tratamiento o potenciales efectos secundarios, lo que tiene como resultado costosos errores. Los planes de atención mal coordinados hacen perder tiempo y frustran a todos los involucrados, y en ocasiones generan episodios más graves que requieren costosas hospitalizaciones y visitas a urgencias. Los pacientes desean transparencia y acceso fácil a información médica durante su atención, pero estos desafíos aumentan la insatisfacción del proveedor y obstruyen la atención al paciente. La insatisfacción con la atención obstaculiza las futuras interacciones médicas, evita el uso compartido de la información y desvía la generación de confianza.



Cómo impulsar la prestación de la salud ayudando a los equipos de atención a compartir información de manera segura

Empodere a los equipos de atención con una plataforma segura para la comunicación en tiempo real.

Desarrolle un plan

Entregue a sus equipos una forma segura de conectarse y compartir información rápidamente con las capacidades de mensajería diseñadas para satisfacer los requisitos de seguridad y cumplimiento mejorados de la industria de la salud. Sus empleados pueden comunicarse rápidamente y de forma segura a través de voz, video, chat, archivos y más para compartir información entre médicos. Envíe rápidamente mensajes esenciales y urgentes, y reciba respuestas en tiempo real sin comprometer la seguridad.

Ejecute su estrategia

Establezca una plataforma de mensajería integrada y completa que pueda reunir mensajes, archivos, llamadas de voz y video, y reuniones en un solo nódulo para el trabajo en equipo, a la vez que también pueda otorgar acceso a la información del

paciente y a aplicaciones. En un solo lugar, su equipo puede fácilmente hacer preguntas, tomar notas, buscar contenido relevante y mantener a todos actualizados de una manera confiable, integrada y segura. Los equipos pueden acceder información en tiempo real y administrar diversas operaciones del hospital, como programación de turnos, procesos de seguridad, suministros, capacidad de camas, duración de la hospitalización y otras operaciones críticas. También están disponibles las características de mensajería avanzada, como notificaciones de prioridad y delegación de mensajes, diseñadas principalmente para organizaciones de atención de salud. Las notificaciones de prioridad son para los mensajes urgentes; en ellas, los médicos reciben avisos de forma repetida acerca de información crítica que debe tratarse de forma diferente a otros mensajes. Con la delegación de mensajes, los médicos y el personal pueden asignar a otro destinatario para que reciba sus mensajes cuando ellos no están disponibles.

Beneficios y resultados clave

- Comuníquese con los organismos encargados del cumplimiento de normativas (HIPAA, RGPD, etc.) y la seguridad para mantener el cumplimiento de la normativa.
- Tenga acceso seguro a portales y herramientas móviles para una mejor transparencia y un servicio más rápido.
- Apoye a los médicos en el intercambio de preguntas e imágenes en un entorno seguro.
- Permita que los administradores establezcan directivas para evitar que las imágenes se almacenen en un dispositivo móvil o una unidad local.



Conozca qué otras medidas puede tomar ahora para impulsar la prestación de atención de salud, descargando el e-book:
Cinco medidas que puede tomar ahora para impulsar la prestación de atención de salud.

Microsoft Teams para la colaboración de los equipos

Microsoft 365 puede ayudar a reducir la carga de trabajo y optimizar los procesos frente a escenarios de uso de sistemas fragmentados, para que pueda destinarse más tiempo de calidad con los pacientes.

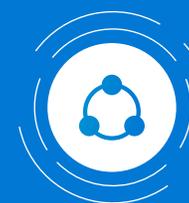
Adicionalmente, **Microsoft Teams** es la herramienta mediante la cual los equipos pueden colaborar, de manera integrada y manteniendo al paciente en el eje central.

Microsoft Teams puede ayudar en cuatro áreas fundamentales.



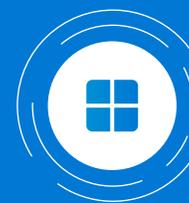
Comunicación

Los equipos pueden compartir la información correcta, en el momento adecuado, a través de mensajes cifrados, llamadas de voz y video, y reuniones.



Colaboración

Las entregas de los pacientes se pueden agilizar, y se pueden tomar decisiones de diagnóstico y tratamiento más informadas accediendo a los registros médicos electrónicos.



Flexibilidad y Personalización

Los sistemas fragmentados se agrupan en un único espacio de colaboración que se puede personalizar y ampliar para adaptarse a sus necesidades y proporcionar información valiosa.



Seguridad y confianza

Una violación de datos es una violación de la confianza; es por eso que **Microsoft Teams** está respaldado por seguridad avanzada para ayudarle a satisfacer o superar las necesidades de cumplimiento normativo.

Microsoft Teams para la colaboración de los equipos



Comunicación

Microsoft Teams proporciona un fácil acceso a la información del paciente a través de varios canales de comunicación, incluida la mensajería cifrada, las llamadas de voz y vídeo y las reuniones. Los médicos y el personal pueden enviar mensajes cifrados para conectarse a la salud del paciente de forma segura y limitar el riesgo que presentan las aplicaciones de chat gratuitas diseñadas para consumidores.

Así, los equipos de salud pueden tener una comunicación rápida y eficiente, que además cumple con las reglas de privacidad y seguridad.

Colaboración

Hoy en día, muchos médicos señalan que su día está abrumado con los deberes administrativos como resultado de herramientas y sistemas fragmentados. A menudo ingresan la misma información varias veces, y se les dificulta tener la información relevante en un solo lugar. Los médicos invierten más esfuerzo por ofrecer su mejor atención a pesar del sistema con el que cuentan. Microsoft Teams ayuda con esto, ya que reúne servicios y herramientas importantes. Los equipos

minimizan el contexto y el cambio de herramientas, dando a los médicos más tiempo para invertir en los pacientes que brindan atención.

Con Microsoft Teams, puede sincronizar actividades entre equipos de atención multidisciplinarios con un solo lugar para mensajería, vídeo, voz y uso compartido de pantalla. Microsoft Teams proporciona acceso a información más completa para que el equipo de atención médica pueda tomar decisiones de diagnóstico y tratamiento fácilmente.

Flexibilidad y Personalización

Microsoft Teams es el hub para el trabajo en equipo que reúne una variedad de aplicaciones y herramientas, lo que le permite personalizar y ampliar el área de trabajo para incluir información de otros orígenes.

Microsoft creó Teams para ser un hub de trabajo en equipo, así como una plataforma extensible para servicios y herramientas que los equipos de atención médica usan diariamente para realizar el trabajo de manera eficiente y transparente. Puede personalizar el propio espacio de trabajo anclando archivos, aplicaciones y



paneles importantes en la parte superior de cada canal para facilitar la referencia. Microsoft Teams se puede ampliar con plantillas, pestañas, conectores y bots para obtener acceso a datos e información de aplicaciones clínicas y de línea de negocio directamente en el lienzo de colaboración.

Seguridad y confianza

Una violación de datos es una violación de la confianza.

Microsoft Teams puede ayudarle a reducir el riesgo y asegurar que los datos más confidenciales de sus pacientes no se vean comprometidos. Puede reducir el temor al gasto no planificado de tener que corregir una violación de datos, o eliminar la preocupación por el daño reputacional que una violación de datos causaría. Para los proveedores, Microsoft Teams cumple con las reglas que rigen la seguridad y la privacidad, y reduce el riesgo de una inadvertida violación de la ley, para que los profesionales puedan enfocarse en lo que más importa: el cuidado de los pacientes. Microsoft Teams se basa en la nube de Microsoft 365 para ofrecer capacidades de cumplimiento de normativas y seguridad de última generación. Obtendrá funciones integradas de seguridad, permitiendo el cumplimiento de normas y la capacidad de administración para ayudar a sus médicos a comunicarse y colaborar. Todo esto respaldados por seguridad avanzada para ayudar a los clientes a satisfacer o superar las necesidades de cumplimiento normativo.

Microsoft Teams les permite ser más productivos con un único espacio seguro que reúne todo lo que un equipo necesita: chats, reuniones, llamadas, archivos y herramientas.

Más aún, con la aplicación de Microsoft Teams se puede compartir de manera rápida, fácil y confiable la información crítica para la toma de decisiones e intervenciones, eliminando los riesgos en el traspaso de información.

El caso de Emergencias S.A.

Emergencias S.A. buscaba actualizar su correo electrónico, y al migrar a **Exchange Online**, se equipó con toda la suite de **Office 365** y optimizó sus procesos con **Microsoft Teams**, lo cual aumentó como nunca antes los niveles de colaboración en la compañía.



Trabajando por La Vida y La Salud

Emergencias S.A., es una empresa argentina líder en el mercado de la salud prestando servicios de asistencias médicas extrahospitalarias, las cuales se desglosan en visitas a domicilio, traslados especiales, teleasistencia, medicina laboral, y cuidados específicos como el “Club de las Embarazadas” y el espacio Cardioasistido.

El Reto: Aumentar la Colaboración

Emergencias S.A. contaba con un sistema que brindaba servicios de excelencia a sus clientes, no obstante, internamente la empresa sentía la necesidad de integrar más a sus equipos, a fin de aumentar temas de colaboración y volverse más productivos. En ese sentido, Germán Najera - Gerente de Sistemas en Emergencias S.A., señala: “Nosotros teníamos una infraestructura un tanto desactualizada. Durante años estuvimos corriendo todo en Exchange 2003; no teníamos una suite de videoconferencias, presencia o chat, y los servicios de colaboración casi no existían en nuestra compañía”. Por consiguiente, el escenario antes descrito empujaba una renovación tecnológica, la cual además de actualizar la estructura, ofreciera nuevas herramientas para solventar vacíos referentes al trabajo integrado.

La Solución: Centralizar la Comunicación en Microsoft Teams

Prisma Soluciones Tecnológicas, socio de Microsoft en Argentina especializado en soluciones de infraestructura y productividad en la nube, gestión integral de sistemas, soporte técnico y consultoría general en informática; se volvió un gran aliado para Emergencias S.A. ya que encabezó el proyecto de transformación digital. Lo acordado, fue migrar los correos a Exchange Online y después implementar las demás herramientas de Office 365, y de allí que la propuesta de Prisma se basara en hacer todo en tiempo récord. En efecto, realizaron la migración de 1100 cuentas de correo electrónico de la empresa en 30 días. Sobre este punto, Germán recuerda: “Fuimos escépticos, dado que la criticidad del correo es porque

nuestro negocio es el riesgo de vida y las urgencias médicas, no podíamos dejar de operar. Pero la verdad es que todo se realizó en 30 días y quedamos muy satisfechos”.

Para los usuarios, el cambio más importante fue que pasaron a utilizar la interfaz web y ello generó buenos niveles de aceptación, a pesar de que los directores de la empresa esperaban enfrentar resistencias en este sentido. Asimismo, el beneficio inmediato fue el aumento de espacio, el cual liberó la preocupación de borrar correos constantemente. Visto de esta forma, Germán indica un punto importante desde la perspectiva de TI: “Antes, nos tocaba cuidar del *backup*, del mantenimiento de los servidores... Todo eso fue resuelto y no es más un problema”. Este permitió más flexibilidad a los usuarios que ahora poseen acceso remoto al correo, en vista de que fue instalado en sus equipos móviles.

Para Emergencias S.A. la plataforma brindó una solución altamente fiable, según lo muestra la opinión de Germán: “Descansamos mientras Exchange Online funciona, es una problemática menos. He pasado por migraciones de correo desde Exchange 5.5 hasta hoy, y siempre son migraciones complejas, generalmente es un proceso estresante para el usuario y para el equipo que conduce el proceso, pero haberlo hecho en 30 días y que para nosotros sea algo transparente es un éxito”.

Después de la exitosa migración a Exchange Online, comenzó la implementación de la suite de productividad de Office 365 explorando inicialmente OneDrive. Seguidamente, FastTrack asesoró a Prisma Soluciones Tecnológicas en cuanto a metodologías para acelerar el proceso de implementación de Microsoft Teams en Emergencias S.A., porque es un servicio de Microsoft que ayuda a socios y clientes a impulsar las implementaciones efectivamente. Desde esta perspectiva, Nelson Rodríguez - Consultor FastTrack Office 365 en Prisma Soluciones Tecnológicas asegura: “Realizamos capacitaciones con los usuarios para ayudarles en la integración con todas las herramientas, les explicamos el valor y la utilidad de Microsoft Teams, toda la integración con Office 365 y los ayudamos a aplicar los

apropiarse de esta solución, la cual se volvió el hub que engloba todas las soluciones de Office 365.

Al respecto, Germán cuenta: “Hoy se usa mucho Microsoft Teams para la comunicación entre operadores y supervisores, lo que la hizo mucho más fluida”. Además, se han creado equipos en Microsoft Teams y algunas áreas utilizan Planner para administrar las tareas, esto demuestra que los funcionarios se adaptaron muy bien a la solución, adoptándola sencilla y naturalmente. Gracias al trabajo realizado por FastTrack, actualmente Emergencias S.A. ejecuta cursos internos partiendo de la identificación de casos de uso de las múltiples funcionalidades que ofrece la plataforma de colaboración. En este contexto, Mariano Arana - Director en Prisma Soluciones Tecnológicas, señala: “FastTrack fue parte central del éxito de este proyecto, porque entrega al cliente servicios que el cliente no tiene que financiar, permitiendo que él elija una de las tecnologías con la que desea acelerar la implementación”.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que el equipo técnico de Emergencias S.A. a cargo de la implementación descubrió que al hacer upgrade en las licencias adquiridas, podían contar con Power BI en vez de pagar 150 mil dólares por otra herramienta de analítica que habían evaluado anteriormente, de allí que Germán afirme: “Vimos que con Power BI tendríamos una solución de business intelligence con un precio super económico, por una herramienta que es super potente”.

Los Beneficios: Un Equipo Integralmente Alineado

Para Emergencias S.A. y sus colaboradores, los cambios tuvieron un impacto muy positivo. Hubo un incremento en seguridad con OneDrive, palpable en la reducción casi por completo de los pedidos de backup para el área de TI, asimismo el trabajo está ahora más enfocado en el mejoramiento de procesos gracias a lo que les proporciona Exchange Online y el paquete de Office 365, los cuales se encuentran en la nube. Proximamente, Emergencias S.A. quiere proporcionar a sus

desarrolladores las condiciones necesarias para que puedan crear nuevas soluciones para el negocio en la nube, por lo que ven Azure como una fuerte alternativa.

Sobre los temas de productividad y colaboración, actualmente con Microsoft Teams el tiempo empleado en la revisión de correos se redujo en un 40% aproximadamente, asimismo, Germán señala que las reuniones son más cortas porque el equipo está alineado gracias a una constante comunicación: “Cuando se hacen las reuniones (porque a veces no es necesario), son seguimientos de lo que está en Planner, y ello representa una mejora en la colaboración de los equipos. Para la compañía, además de la migración del correo ganamos mucho en productividad. Hoy tenemos un sistema como Microsoft Teams que agrega un valor que es mucho más de lo que esperábamos”.

