

De cuidados intensivos a telemedicina: el caso Hospital Auxilio Mutuo





Auxilio Mutuo

El Gran Hospital de Puerto Rico

¿Cómo logró la organización privada de salud más grande de Puerto Rico garantizar la prestación de sus servicios aún en medio de la pandemia mundial? ¿Cómo se aprovechó la tecnología? ¿Qué aprendizajes presenta este caso para otras entidades del mismo sector?

Auxilio Mutuo es el centro hospitalario privado más grande de la isla ubicado en una única sede en el área metropolitana. Esta organización sin fines de lucro, cuenta con todas las instalaciones de un ***centro médico de alta calidad***: sala de operaciones, sala de trasplantes, centro de cáncer, cardiología, laboratorio y radiología, entre muchas otras especialidades.

Desde el momento en que se decretó la alerta mundial por la pandemia de la COVID-19, muchas organizaciones tuvieron que ***cerrar sus operaciones***. En el sector médico se cancelaron las citas programadas y solo se permitió el acceso a ***servicios de urgencias*** y algunas especialidades.

La gestión de todos los demás departamentos pudo generar algunos inconvenientes en algunas organizaciones debido a las restricciones y las medidas tomadas para prevenir mayores brotes de contagio.

Sin embargo, el Hospital Auxilio Mutuo logró pasar por esta situación sin mayores sobresaltos. La clave: la tecnología.

La institución estaba ya preparada a nivel técnico y tecnológico para enfrentarse a esta situación.

Gestión de endpoints y gestión de ***Active Directory*** desde una plataforma centralizada que de manera remota aprovecha las automatizaciones y los portales de autoservicio.

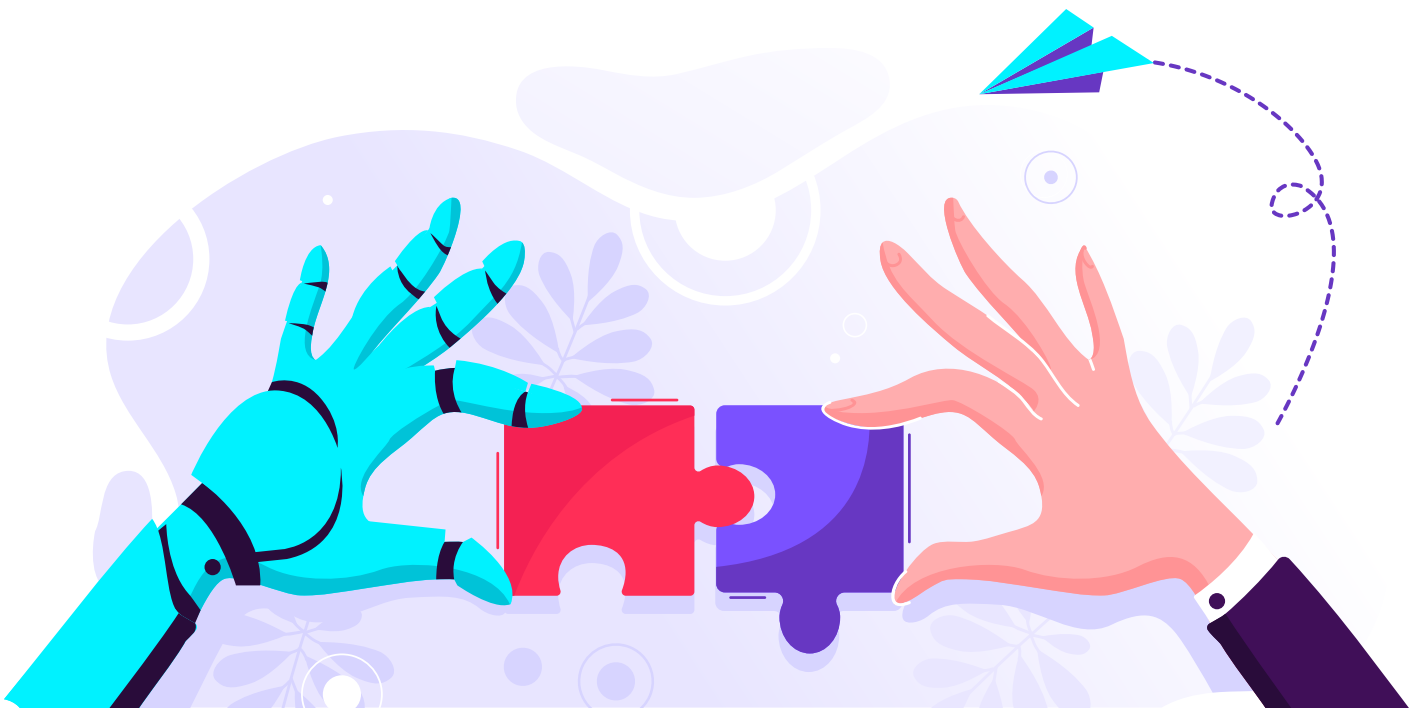
Gestión de endpoints: esencial para el funcionamiento en tiempos de pandemia

El Hospital Auxilio Mutuo cuenta con más de 100 años de historia y más de 3.000 empleados. La gestión de los más de 2.000 endpoints se realiza gracias a Desktop Central, la solución UEM de ManageEngine. Pero antes de la llegada de esta herramienta, las tareas debían hacerse de manera presencial.

“Antes no teníamos una herramienta de esta clase, debíamos hacer las visitas físicas para confirmar que los equipos estaban funcionando y hacer un troubleshooting básico según los problemas que identificáramos. Debíamos visitar área por área y enviar a los técnicos para que pudieran diagnosticar y solucionar, pero todo en el sitio”, asegura ***Raúl Falcón Ayala***, IT Operation Manager de Hospital Auxilio Mutuo.

Uno de los pilares para mantener el buen funcionamiento de los *endpoints*, recae en buena medida en las labores de parcheo y actualización de dispositivos, pues solo así se puede contar con el software más reciente y seguro, protegiendo los activos de la organización:

“La funcionalidad que más nos gusta de Desktop Central es la automatización de parcheo y actualizaciones. De esta manera podemos tener los equipos con el software más reciente y evitamos los riesgos por vulnerabilidades”.



La administración de endpoints pasa también por la adecuada gestión de dispositivos móviles, tan útiles para la actual coyuntura. “Actualmente gestionamos entre **80 y 120 móviles monitoreados con Desktop Central**. Además, usamos la funcionalidad de **escritorio remoto** para ofrecer el soporte a los equipos”, agrega Falcón.

Gracias a esta solución, el equipo de TI gestiona todos los dispositivos de manera remota y ofrece soporte remoto a todas las computadoras de la institución sin tener que desplazarse, logrando tiempos más rápidos para la solución de incidentes y garantizando la **seguridad** de su personal:

“Ahora mismo en este tiempo de COVID-19 no estamos visitando las áreas físicamente, todo lo podemos trabajar de manera remota y es doblemente seguro: para los endpoints y para el talento humano”.

Las funcionalidades de Desktop Central han permitido que el equipo de TI pueda enfocarse en tareas estratégicas para la organización.

“Con Desktop Central configuro, automatizo y no tengo que estar viendo la herramienta todo el tiempo, ella trabaja sola. Así nos podemos enfocar en elevar la calidad de los servicios de TI y ofrecer mejoras constantes”,

agrega Falcón.

Gestión integral con ManageEngine

La pandemia impulsó la transformación digital en todo el mundo y el Hospital Auxilio Mutuo no fue la excepción: “Por años no habíamos podido implementar diversas herramientas, pero el nuevo contexto nos ha llevado a aprovechar la tecnología para diversas labores incluida la telemedicina”, asegura Falcón.

“Desde el equipo de TI acompañamos a los doctores de manera remota e incluso podemos explicarles cómo hubiesen podido solucionar algunas solicitudes que son muy simples: ¡todo lo hacemos sin tener que desplazarnos!”.

El Hospital Auxilio Mutuo además gestiona Active Directory de manera integral con ManageEngine.

Utiliza ADManager Plus para administrar Active Directory, ADAudit Plus para realizar auditoría en tiempo real y descartar amenazas, y ADSelfService Plus para ofrecer a los usuarios la posibilidad de recuperar las contraseñas de AD y otras aplicaciones en un portal de autoservicio totalmente seguro.

“Todas las herramientas de Active Directory de ManageEngine ***nos facilitan muchas tareas*** que son imposibles de realizar con las configuraciones nativas de AD. Lo mejor ManageEngine en general, es que es ***muy intuitiva***, las herramientas han sido de fácil uso incluso para analistas clínicos y enfermeros”, agrega Falcón.

ManageEngine, el aliado perfecto

Las soluciones son una parte importante de una adecuada gestión, cómo también lo es el soporte. La gran red de partners de ManageEngine en Latinoamérica garantiza soporte en español al alcance.

“Nuestro partner es Informasi Technology Solutions. Es un *excelente aliado* para la implementación de esta clase de soluciones, siempre cumplen con los requisitos de los clientes y dejan todo listo”, añade Falcón.

“Con ManageEngine el ahorro de recursos, tiempo y personal es increíble”, concluye.

ManageEngine 

www.manageengine.com/latam/

