

Transformación digital en el Hospital Ángeles Chihuahua

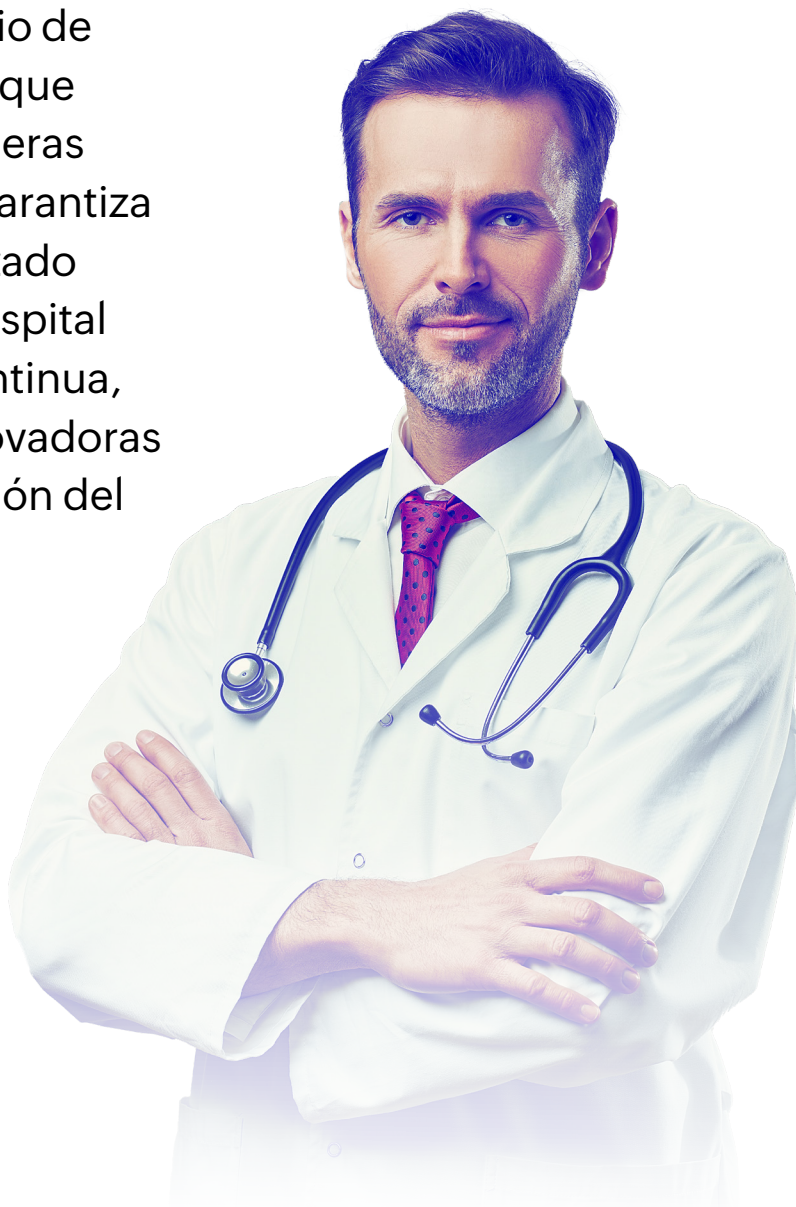
soluciones de TI que mejoran la
atención al paciente



Descubra cómo el Hospital Ángeles Chihuahua revolucionó su gestión de TI al implementar [ServiceDesk Plus](#), [Endpoint Central](#) y [OpManager](#), optimizando procesos clave y garantizando una atención médica más eficiente y efectiva para sus pacientes.

Hospital Ángeles Chihuahua es parte de la red de hospitales Ángeles, reconocida por su atención médica de alta calidad. Con más de 20 años de experiencia, el hospital ofrece una amplia gama de servicios, desde atención de urgencias hasta tratamientos especializados, en un entorno moderno y equipado con tecnología avanzada.

El equipo multidisciplinario de profesionales de la salud, que incluye médicos y enfermeras altamente capacitados, garantiza un tratamiento personalizado y eficiente. Además, el hospital se centra en la mejora continua, adoptando prácticas innovadoras que aseguran la satisfacción del paciente.



Retos críticos en la gestión de TI

Antes de implementar las soluciones de [ManageEngine](#), el Hospital Ángeles Chihuahua enfrentaba serias limitaciones en la gestión de sus servicios de TI.



Jaime Andrade, jefe de infraestructura y comunicaciones, mencionó que utilizaban **“una herramienta muy enfocada a otro tipo de industria”**, lo que dificultaba la adaptación a las necesidades específicas del hospital.



Esta situación generaba ineficiencias en la atención de solicitudes y problemas de comunicación entre el personal de TI y los usuarios.

La falta de un sistema adecuado también impactaba la capacidad de [gestionar incidentes](#) y activos de manera eficiente.



“

Jaime destacó que la anterior herramienta no estaba alineada con los procesos de TI, lo que complicaba la gestión de solicitudes: **“la accesibilidad para los usuarios no era óptima”**, lo que provocaba retrasos en la atención y en la resolución de problemas críticos.

”

Además, la carencia de automatización en la gestión de infraestructura dejaba a los **equipos de TI** sobrecargados, limitando su capacidad para enfocarse en tareas estratégicas.

La necesidad de una solución más robusta y centrada en sus operaciones se volvió evidente, llevando al hospital a explorar opciones que facilitarían la gestión y mejorarían la experiencia del usuario.

Revolución en la gestión de TI

La implementación de las herramientas de ManageEngine, como [ServiceDesk Plus](#), [Endpoint Central](#) y [OpManager](#), ha transformado la gestión de TI en el Hospital Ángeles Chihuahua.



Jaime Andrade, destaca que [ServiceDesk Plus](#) ha facilitado **“la gestión de incidentes y activos”**, lo que ha permitido al equipo de TI responder a las solicitudes de servicio de manera más eficiente y organizada.



Según Jaime, esta herramienta ha mejorado el acceso a la información de los pacientes y ha hecho que las solicitudes lleguen al área de informática de forma más clara y rápida.

[Endpoint Central](#) ha sido crucial para automatizar la gestión de endpoints, simplificando la administración de equipos, servidores y switches.

Jaime menciona que **“esta herramienta ha facilitado la gestión de endpoints”**, lo que ha permitido al equipo de TI reducir el tiempo dedicado a tareas manuales y enfocarse en actividades más estratégicas.

Gracias a esta automatización se ha logrado una atención más rápida y eficiente a las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, OpManager ha proporcionado funcionalidades de monitoreo de redes que han mejorado la visibilidad y el control sobre la infraestructura tecnológica del hospital.



Beneficios de las herramientas:

- Mejora en la gestión de incidentes y solicitudes a través de [ServiceDesk Plus](#), lo que facilita el seguimiento y la resolución de problemas.
- Accesibilidad y facilidad de uso, lo cual posibilita optimizar la atención de los usuarios al reducir los tiempos de respuesta.
- Automatización en la gestión de endpoints con [Endpoint Central](#), simplificando la administración de equipos y asegurando un mejor rendimiento.
- Monitoreo en tiempo real de la infraestructura con [OpManager](#), garantizando la continuidad del servicio y aceptando una respuesta proactiva ante posibles fallas.
- Generación de bases de datos del conocimiento que facilitan la gestión del área de TI, promoviendo un aprendizaje continuo y mejorando los procesos internos.

Con la integración de estas tres herramientas, Jaime destaca que la gestión desde una consola centralizada ha causado un gran beneficio, posibilitando la optimización de procesos y el aumento de la eficacia operativa. Estas soluciones han fortalecido la capacidad del hospital para atender las necesidades de sus pacientes de manera oportuna y eficiente.

Mensaje para ManageEngine

ManageEngine ha demostrado ser un aliado esencial en la transformación de la gestión de TI, facilitando el trabajo diario del equipo de informática con herramientas innovadoras y eficaces.

Como señaló el equipo de soporte, [la evolución constante](#) de estas soluciones es vital en un entorno de TI en permanente cambio: “Sigamos como hasta hoy, evolucionando en este mundo cambiante de las tecnologías de información y facilitándonos la vida al área de informática.”

Esta dedicación a la innovación permite que las organizaciones puedan enfrentar sus desafíos tecnológicos con mayor eficiencia y confianza.



ManageEngine

