

Lee Health



Industria:
Salud

Ubicación:
Florida, Estados Unidos

Productos:
Security Center, Omnicast,
Synergis, AutoVu, Sipelia,
Clearance

Cómo la unificación se convirtió en la cura para los fallidos sistemas de seguridad de salud

Lee Health opera el sistema de salud pública más grande de Florida, Estados Unidos. La organización recibe a más de 1 millón de pacientes cada año en más de 100 sitios, incluidos cuatro hospitales generales, dos hospitales de especialidades y 60 centros de atención primaria. Más de 12,500 empleados, 4,500 voluntarios y 1,480 miembros del personal médico se aseguran de que los huéspedes reciban una atención óptima. El personal de seguridad ubicado en cinco hospitales trabaja las 24 horas del día para mantener a todos protegidos y garantizar que las operaciones se realicen sin problemas. También supervisan de forma remota la seguridad en todos los demás sitios de Lee Health, con lo cual mitigan los riesgos en toda la organización.

Retos - Enfrentar el dolor del envejecimiento de la tecnología

Años atrás, el departamento de seguridad de Lee Health instaló muchos sistemas de control de acceso y de video analógico diferentes para proteger cada sitio. Con el tiempo, la tecnología comenzó a envejecer y a fallar. Por ejemplo, si una cámara se desconectaba o fallaba el hardware de la puerta, los sistemas carecían de las capacidades necesarias para alertar al personal de seguridad de estas vulnerabilidades. Buscar y encontrar información durante las investigaciones o emergencias también era una tarea ineficiente para los operadores. Tenían que hacer malabares con múltiples sistemas dispares que hacían que el tiempo de respuesta del personal fuese más lento. Cuando comenzó la construcción de un nuevo hospital infantil con tecnología de punta, Lee Health vio la oportunidad de actualizar toda su tecnología de seguridad. El personal quería una plataforma unificada de seguridad que pudiera ayudarlos a ser más eficientes a la hora de proteger a toda la organización desde una ubicación central.

Solución: Acelerar la respuesta con la seguridad hospitalaria unificada.

Lee Health ahora administra la seguridad en 20 sitios, y la cifra va en aumento, mediante el uso de la plataforma unificada Security Center de Genetec™. Después de consultar con Fiber Solutions, un contratista de tecnología, el personal de Lee Health vio que Security Center cumplía con todos sus criterios indispensables. Hoy, los operadores de seguridad del galardonado Hospital Infantil Golisano de Southwest Florida monitorean videos, control de acceso, reconocimiento automático de placas de matrícula, intercomunicación, y otros sensores de seguridad a partir de una única solución intuitiva. Ahora, si una llamada de intercomunicación llega desde el estacionamiento techado, o si una cámara se desconecta en la sala de emergencias, el personal de seguridad puede actuar rápidamente. Al usar la plataforma de seguridad, el personal de cada sitio puede colaborar y compartir información para mantener a todos protegidos. También han mejorado las operaciones de innumerables formas, como la simplificación del acceso al

estacionamiento para los médicos, y el acato de los protocolos de contención de infecciones durante las renovaciones.

Lee Health unifica la seguridad en 20 sitios de atención médica, y agiliza las operaciones al usar Security Center.

En Lee Health, la seguridad de los pacientes, el personal y los invitados son lo primero. Es por eso que la instalación de Security Center ha sido una actualización fundamental para las operaciones de seguridad de la organización.

Según Sean Owens, Director de Tecnología de Seguridad y Atención Primaria de Lee Health, “en el pasado, si se activaba una alarma, nuestro personal tenía que revisar varios sistemas para averiguar qué estaba pasando; era engorroso y simplemente inaceptable. La plataforma unificada de seguridad les proporciona a nuestros operadores una fuente central de información. Es un cambio innovador tener una solución desde la cual el personal puede manejar cualquier problema”.

A partir de la interfaz unificada, los operadores ven y administran los videos, las alarmas de puerta, las lecturas de las placas de matrícula, el intercomunicador y las notificaciones del botón de pánico en muchas instalaciones. Estas incluyen más de 16 centros de atención primaria y cinco grandes hospitales, entre ellos el Hospital Cape Coral, el Centro Médico Gulf Coast, el Centro Médico HealthPark, el Hospital Lee Memorial y el Hospital Infantil Golisano de Southwest Florida.

Una interfaz desarrollada para la eficiencia de los operadores.

Ahora, cuando se activa una alarma de pánico, los operadores pueden mirar el video de inmediato para ver qué sucede. Usan un mapa de las instalaciones para ver vistas cercanas, desbloquear o cerrar puertas o alas de edificios, y activar niveles de amenazas según sea necesario. La selección de un nivel de amenaza proporciona a los operadores herramientas y procedimientos fáciles de seguir para abordar eventos específicos lo más rápido posible. Si bien cada sitio de atención de emergencia tiene su propio personal de seguridad, los operadores pueden supervisar de forma remota en otros sitios y ayudar cuando sea necesario.

“En un entorno de atención médica, puede resultar bastante confuso para los operadores administrar las cámaras de muchas instalaciones, porque todos los pasillos tienden a verse igual”, dijo Rodney Lavoie, Presidente/CEO de Fiber Solutions. “Plan Manager, la interfaz basada en mapas, es muy útil para clientes como Lee Health porque les permite a los usuarios encontrar rápidamente dispositivos dentro de cualquier edificio”.

El personal también utiliza las analíticas de personas que deambulan en la unidad de obstetricia para evitar posibles secuestros de bebés. Esto ayuda a los operadores a monitorear comportamientos sospechosos y mantener protegidos a los recién nacidos.

“Una solución unificada tiene muchos componentes que están específicamente diseñados para trabajar en conjunto”, agregó Lavoie. “Como socio de negocios, es mucho más fácil para nuestro personal trabajar con un fabricante y una solución que tener que dar mantenimiento constantemente a las integraciones después de las actualizaciones, o mantenerse al día con el adiestramiento de varios proveedores. Nos asociamos con Genetec porque creemos que Security Center es una de las soluciones efectivas de nivel empresarial en el mercado”.

Una plataforma que mejora las operaciones

Lee Health ha experimentado mejoras operativas significativas desde la instalación de Security Center. Por ejemplo, el número de reclamaciones de responsabilidad civil se ha reducido drásticamente. El personal ahora puede



localizar y recuperar evidencias de video de forma rápida y sencilla para respaldar o refutar las reclamaciones.

Los ahorros también provienen de maximizar los recursos de personal al permitir que las enfermeras monitoreen virtualmente a los pacientes que tienen altos riesgos de caídas. “En lugar de pagar a una cuidadora para que atienda a un paciente, nuestras enfermeras pueden monitorear un mínimo de cuatro pacientes utilizando el cliente web de Security Center. Hasta ahora, este programa de cuidador virtual ha acumulado un retorno sobre la inversión de más de \$ 7,000 por semana, por unidad”, explicó Owens.

Lee Health brinda acceso mediante video al personal de construcción para que puedan cumplir los protocolos de contención de infecciones durante las renovaciones. Esto les ayuda a cumplir con los mandatos estatales y federales que requieren que los hospitales minimicen los contaminantes, como polvo o escombros, para evitar poner a los pacientes en riesgo de infección.

“Estamos obligados a tener áreas de construcción separadas del resto de las instalaciones. Nuestro personal de construcción ahora instala sus propias cámaras Wi-Fi según sea necesario, y monitorea las puertas en esas áreas para validar si hay una intrusión o si alguien ha violado el protocolo”, continuó Owens.

Servicio de contestación de llamadas desde cualquier lugar

Sipelia™ de Genetec, el módulo de intercomunicación de Security Center, ha ayudado al personal a mantener niveles excepcionales de servicio al cliente. En el Centro Médico Gulf Coast, por ejemplo, las estaciones de intercomunicación están disponibles dentro de un enorme estacionamiento. De esa manera, si alguien necesita asistencia o necesita que lo lleven en un carrito de golf hasta la entrada del hospital, el personal puede recibir la llamada directamente dentro de Security Center, e iniciar una conversación para brindar la ayuda.

“El encanto del intercomunicador de Sipelia es que si un operador está ocupado y no puede responder a una llamada, el sistema reenviará automáticamente la llamada a un operador ubicado en una instalación diferente para que le dé una respuesta inmediata”, explicó Owens.

Mejorar el flujo de las personas con control de acceso

El sistema de control de acceso Security Center Synergis™ se usa para proteger varias puertas en todos los sitios. Hay algunas ubicaciones donde también se han incorporado lectores de tarjetas a ascensores y equipos especializados. Esto ayuda

a los médicos a moverse más rápido a través de los edificios al priorizar su viaje en la cabina de un elevador, y asegura que solo aquellos que están calificados para usar ciertas máquinas puedan acceder a estas.

Los médicos y el personal necesitan una sola tarjeta para acceder a las diferentes instalaciones. “Establecemos nuestros grupos de tarjetahabientes según la disciplina y las responsabilidades, lo que le permite a nuestro personal acceder fácilmente a nuestras instalaciones. Muchos médicos están de guardia, por lo que es importante que puedan entrar y salir de nuestros edificios cuando sea necesario”, dijo Owens.

Para facilitar el estacionamiento para los médicos, los números de la placa de matrícula del vehículo se registran como credenciales dentro de Security Center. En lugar de buscar las tarjetas, los médicos pueden conducir hasta las puertas del estacionamiento donde las cámaras ALPR leen el número de la placa de matrícula, validan la credencial y les permiten entrar.

“Tener que bajar una ventana y deslizar una tarjeta en la puerta de estacionamiento causaba retrasos. El rendimiento en la entrada y salida de los vehículos ha aumentado enormemente desde la instalación de las cámaras ALPR de AutoVu™. Nuestras primeras cámaras se instalaron en el Hospital Infantil Golisano. A los médicos les gustó tanto que también instalamos la misma solución en el estacionamiento del Centro Médico Gulf Coast”, dijo Owens.

Lee Health también usa el sistema ALPR para marcar los vehículos que tienen un historial de entrada ilegal, y para obtener una mejor comprensión de cómo los pacientes, el personal y los visitantes usan sus estacionamientos.

La forma eficiente de administrar las evidencias

Las instalaciones de Lee Health están siempre llenas de gente. Es por eso que el personal de seguridad está aprovechando al máximo las numerosas funciones que ahorran tiempo en Security Center. Recientemente, comenzaron a utilizar Genetec Clearance™, un sistema de administración de evidencias digitales que funciona con Security Center, para facilitar la recopilación y el intercambio de evidencias en video. Ahora, los operadores pueden crear casos fácilmente, importar videos, agregar notas sobre el evento y compartir contenido con personas autorizadas por correo electrónico.

Según Owens, “una cosa con la que luchamos es “¿qué hacemos con todo este video? ¿Y cómo hacemos llegar este video a nuestros socios comerciales relevantes?” Genetec Clearance nos permite dictar las reglas del almacenamiento para cada incidente que ocurra dentro de la organización. Así, si se trata de un evento de resbalón-desequilibrio-caída, estableceremos un tiempo de retención mínimo para ese video dentro de Clearance. Actúa como nuestro repositorio central para todos los archivos de videos a largo plazo. Luego podemos compartir fácilmente el video con nuestro personal interno o agencias externas de manera eficiente y segura”.

Mantenerse al día con la seguridad cibernética

Mientras el personal de seguridad está ocupado protegiendo a la empresa contra amenazas físicas, Security Center les alerta sobre los riesgos cibernéticos. “Security Center tiene una larga historia de ser seguro desde un punto de vista cibernético, y esto fue parte de su atractivo, especialmente para nuestro personal de Sistemas de Información. Una queja que tuvimos con respecto a algunos de nuestros equipos heredados fue que no estaban a la altura de los estándares modernos de seguridad cibernética. Security Center nos permite cerrar esas brechas y cumplir con los requisitos de nuestros socios de SI”, explicó Owens.

Cuando se trata del mantenimiento del sistema, la característica de Monitoreo del Estado de Salud ha sido extremadamente útil para el personal de seguridad. Según Owens, “con nuestro sistema anterior, nunca tuvimos un panorama completo de los problemas u oportunidades de mejorar nuestro sistema. Security Center nos da ese nivel de detalle. Ahora tenemos la capacidad de verificar instantáneamente qué dispositivos podrían tener problemas, y ejecutar informes de historial del estado de salud para abordar patrones que aparezcan”.

Estandarización con Security Center

Pensando en el futuro, Lee Health está trabajando con vistas a que todos los sitios estén en funcionamiento en la plataforma Genetec. Hay más de 700 cámaras y 325 puertas actualmente conectadas a Security Center, y se espera que esos números se dupliquen en el próximo año. Después de eso, el personal de seguridad planea centralizar el monitoreo de todos los sitios desde una ubicación. También agregarán un sistema ALPR móvil para hacer cumplir las normas de estacionamiento en uno de los hospitales.

“En el mundo de hoy, obtener cinco sistemas de seguridad diferentes es inefectivo; nuestras necesidades de seguridad van más allá de eso. Con la plataforma unificada de seguridad de Genetec, tenemos muchas soluciones y opciones bien integradas, que son más eficientes para nuestros usuarios y más rentables para nuestra organización. Al reunir todas estas tecnologías, nuestro personal puede lograr la máxima consistencia y eficiencia en el cumplimiento de nuestro objetivo de seguridad: proporcionar un ambiente cómodo y seguro para los mejores resultados para el paciente”, concluyó David LaRose, CHPA, CPP, Director de Seguridad de Sistemas en Lee Health.

“Con nuestro sistema anterior, nunca tuvimos un panorama completo de los problemas u oportunidades de mejorar nuestro sistema. Security Center nos da ese nivel de detalle. Ahora tenemos la capacidad de verificar instantáneamente qué dispositivos podrían tener problemas, y ejecutar informes de historial del estado de salud para abordar patrones que aparezcan”.