

# Lee Health



**Indústria**  
Saúde

**Localização**  
Flórida, Estados Unidos

**Produtos**  
Security Center, Omnicast,  
Synergis, AutoVu, Sipelia,  
Clearance

## Como a unificação virou a cura nos sistemas de segurança da saúde

A Lee Health opera o maior sistema público de saúde na Flórida, EUA. A organização recebe mais de 1 milhão de pacientes por ano em mais de 100 locais, incluindo quatro hospitais gerais, dois hospitais especializados e 60 centros de cuidados não emergenciais. Mais de 12.500 colaboradores, 4.500 voluntários e 1.480 equipes médicas garantem que as pessoas recebam o melhor atendimento. Equipes de segurança alocadas em cinco hospitais trabalham ininterruptamente para manter todos seguros e garantir que as operações possam fluir sem problemas.

### Desafios – Confrontando a dor de cabeça do envelhecimento da tecnologia

No passado, o departamento de segurança da Lee Health instalava vários sistemas analógicos de controle de acesso e vídeo para proteger cada site. Com o tempo, a tecnologia começou a ficar obsoleta e falhar. Encontrar informações durante investigações ou emergências também era ineficiente para os operadores. Eles tinham que fazer malabarismos com vários sistemas díspares que retardava o tempo de resposta da equipe. Ao iniciar construção de um novo hospital infantil de última geração, a Lee Health viu uma oportunidade de fazer upgrade de toda a sua tecnologia de segurança. A equipe queria uma plataforma de segurança unificada que pudesse ajudá-los a se tornarem mais eficientes na proteção de toda a organização a partir de um local central.

### Solução – Acelerar a resposta com segurança hospitalar unificada

A Lee Health agora administra a segurança de 20 sites e aumentando, usando a plataforma unificada Genetec™ Security Center. Depois de consultar a Fiber Solutions, uma empresa de tecnologia, a equipe da Lee Health viu como o Security Center atendia a todos os seus critérios indispensáveis. Hoje, os operadores de segurança do premiado Golisano Children's Hospital of Southwest Florida monitoram vídeo, controle de acesso, reconhecimento automático de placas de veículos, intercomunicadores e outros sensores de segurança a partir de uma única solução intuitiva. Agora, quer uma chamada de intercomunicador venha do estacionamento ou uma câmera fique off-line na sala de emergência, a equipe de segurança pode agir rapidamente. Usando a plataforma de segurança, as equipes de cada local podem colaborar e compartilhar informações para

manter todos seguros. Eles também aprimoraram as operações de inúmeras maneiras, como simplificar o acesso ao estacionamento para médicos e manter os protocolos de contenção de infecções durante as reformas.

## A Lee Health unifica a segurança em 20 locais de assistência médica e simplifica as operações usando o Security Center

Na Lee Health, a segurança dos pacientes, colaboradores e visitantes vem em primeiro lugar. O Security Center foi um upgrade fundamental para as operações de segurança da organização.

De acordo com Sean Owens, Diretor de Tecnologia de Segurança e Cuidados Não Emergenciais na Lee Health, “No passado, se um alarme fosse ativado, nossa equipe teria que verificar vários sistemas para descobrir o que estava acontecendo; era pesado e simplesmente inaceitável. A plataforma de segurança unificada fornece aos nossos operadores uma fonte central de informações. É uma mudança revigorante ter uma solução a partir da qual a equipe pode lidar com qualquer problema.”

A partir da interface unificada, os operadores visualizam e gerenciam vídeo, alarmes de portas, leituras de placas de veículos, intercomunicadores e notificações de botões de pânico em muitas instalações. É composto de mais de 16 centros não emergenciais e 5 grandes hospitais, incluindo Cape Coral Hospital, Gulf Coast Medical Center, HealthPark Medical Center, Lee Memorial Hospital e Golisano Children's Hospital of Southwest Florida.

### Uma interface para a eficiência do operador

Agora, quando um alarme de pânico é acionado, os operadores podem visualizar imediatamente o vídeo para ver o que está acontecendo. Eles usam um mapa das instalações para encontrar vistas próximas, desbloquear ou bloquear portas ou alas de edifícios e ativar os níveis de ameaça conforme necessário. A seleção de um nível de ameaça fornece aos operadores ferramentas e procedimentos fáceis de seguir para lidar com eventos específicos o mais rápido possível. Embora cada local emergencial tenha sua própria equipe de segurança, os operadores podem fazer check-in remotamente em outros sites e ajudar quando necessário.

“Em um ambiente de saúde, pode ser bastante confuso para os operadores gerenciar câmeras em muitas instalações porque todos os corredores tendem a parecer iguais”, disse Rodney Lavoie, presidente/CEO da Fiber Solutions. “Plan Manager, a interface baseada em mapa, é muito útil para clientes como a Lee Health porque permite que os usuários encontrem dispositivos rapidamente em qualquer edifício.”

A equipe também usa analíticos de perambulação na unidade de obstetrícia para evitar possíveis raptos de bebês. Isso ajuda os operadores a monitorar comportamentos suspeitos e manter os recém-nascidos seguros.

“Uma solução unificada tem muitos componentes especificamente projetados para funcionarem juntos”, acrescentou Lavoie. “Como integrador, é muito mais fácil para nossa equipe trabalhar com um



fabricante e uma solução do que ter que manter constantemente integrações após upgrades ou acompanhar o treinamento de vários fornecedores. Fizemos parceria com a Genetec porque acreditamos que o Security Center é uma das soluções eficazes de nível empresarial do mercado.”

### Uma plataforma que incrementa as operações

A Lee Health desfruta de melhorias operacionais significativas desde a instalação do Security Center. Por exemplo, o número de ações de responsabilidade civil foi reduzido drasticamente. A equipe agora pode localizar e extrair evidências de vídeo de forma rápida e fácil para dar suporte ou refutar as alegações.

A economia também veio da maximização dos recursos, permitindo que os enfermeiros monitorassem virtualmente os pacientes com alto risco de quedas. “Em vez de pagar cuidadores para tomar conta de um paciente, nossas enfermeiras podem monitorar um mínimo de quatro pacientes usando o cliente web do Security Center. Até agora, esse programa de cuidador virtual acumulou um retorno sobre o investimento de mais de USD 7.000 por semana, por unidade”, explicou Owens.

A Lee Health também fornece acesso via vídeo à equipe de construção para que possam cumprir os protocolos de contenção de infecções durante as reformas. Isso os ajuda a atender as normas estaduais e federais que exigem que os hospitais minimizem os contaminantes, como poeira ou detritos, para evitar que os pacientes corram risco de infecção.

“Somos obrigados a ter áreas de construção separadas do resto da instalação. Nossa equipe de construção agora implanta suas próprias câmeras WI-FI conforme necessário e monitora as portas nessas áreas para validar se há uma intrusão ou se alguém infringiu o protocolo”, continuou Owens.

### Atender chamadas de serviço de qualquer lugar

Genetec Sipelia<sup>MT</sup>, o módulo de intercomunicação do Security Center, ajudou a equipe a manter níveis excepcionais de atendimento ao cliente. No Gulf Coast Medical Center, por exemplo, estações de intercomunicação estão disponíveis dentro de um enorme estacionamento. Dessa forma, se alguém precisar de ajuda ou precisar

de transporte em carrinho de golfe até a entrada do hospital, a equipe pode receber a ligação diretamente no Security Center e iniciar uma conversa para fornecer ajuda.

## Melhorando o fluxo de pessoas

O sistema de controle de acesso Security Center Synergis™ é usado para proteger várias portas. Existem alguns locais onde os leitores de cartão também foram adicionados aos elevadores e equipamentos especializados. Isso ajuda os médicos a se locomoverem mais rapidamente pelos prédios, priorizando seu deslocamento em uma cabine de elevador e garantindo que apenas aqueles qualificados para usar determinadas máquinas possam acessá-los.

Médicos e colaboradores precisam apenas de um cartão para acessar todas as diferentes instalações. “Configuramos nossos grupos de portadores de cartão com base na disciplina e responsabilidades, assim nossa equipe tem fácil acesso às nossas instalações. Muitos médicos estão de plantão, por isso é importante que eles possam entrar e sair de nossos prédios quando necessário”, disse Owens.

Para facilitar o estacionamento dos médicos, as placas dos veículos são registradas como credenciais no Security Center. Em vez de ficar procurando cartões, os médicos podem guiar até os portões do estacionamento, onde as câmeras ALPR leem o número da placa, validam a credencial e liberam a entrada.

“Precisar abaixar o vidro e passar um cartão no portão do estacionamento causava atrasos. A rapidez no fluxo de veículos aumentou tremendamente desde a instalação das Câmeras ALPR AutoVu<sup>MT</sup>. Nossas primeiras câmeras foram instaladas no Hospital Infantil Golisano. Os médicos adoraram quando instalamos a mesma solução no estacionamento do Gulf Coast Medical Center também”, disse Owens.

A Lee Health usa o sistema ALPR para marcar veículos com histórico de invasão e ter melhor compreensão de como pacientes, colaboradores e visitantes estão usando seus estacionamentos.

## A maneira eficiente de gerenciar evidências

As instalações da Lee Health são sempre movimentadas. É por isso que a equipe de segurança está aproveitando ao máximo os muitos recursos de economia de tempo do Security Center. Recentemente, eles começaram a usar o Genetec Clearance™ para facilitar a coleta e o compartilhamento de evidências em vídeo. Agora, os operadores podem facilmente gerar casos, importar vídeos, adicionar observações sobre o evento e compartilhar conteúdo com pessoas autorizadas por e-mail.

De acordo com Owens, “Uma coisa com a qual nos debatíamos era 'o que fazemos com todo esse material em vídeo? E como fazer com que estes vídeos cheguem aos nossos parceiros de negócios relevantes?' O Genetec Clearance nos permite determinar o armazenamento para cada incidente que acontece dentro da organização. Portanto, se for

um evento de queda por escorregão ou tropeço, definiremos um tempo mínimo de retenção para esse vídeo dentro do Clearance. Podemos então compartilhar facilmente os vídeos com nossas equipes internas ou agências externas de forma segura e eficiente”.

## Ficando em dia com a cybersecurity

Enquanto a equipe de segurança está ocupada protegendo a empresa contra ameaças físicas, o Security Center os alerta sobre riscos cibernéticos. “O Security Center tem um longo histórico de segurança do ponto de vista cibernético e isso estava em nossos planos, especialmente para nossa equipe de Sistemas de Informação. Uma reclamação que tivemos em relação a alguns de nossos equipamentos legados foi que eles não estavam de acordo com os padrões modernos de cybersecurity. O Security Center nos permite eliminar essas lacunas e atender aos requisitos de nossos parceiros de IS”, explicou Owens.

Para manutenção do sistema, o recurso Monitoramento de Integridade tem sido extremamente útil para a equipe de segurança. De acordo com Owens, “Com nosso sistema anterior, nunca tínhamos uma visão completa dos problemas ou oportunidades para melhorar nosso sistema. O Security Center nos dá esse nível de detalhe. Agora temos a capacidade de verificar instantaneamente quais dispositivos podem estar com problemas e executar relatórios de histórico de saúde para lidar com quaisquer padrões.”

## Padronização através do Security Center

A Lee Health está trabalhando para colocar todos os sites operando dentro da plataforma Genetec. Atualmente existem mais de 700 câmeras e 325 portas conectadas ao Security Center e esses números devem dobrar no próximo ano. Depois disso, a equipe de segurança planeja centralizar o monitoramento de todos os sites em um único local.

“No mundo de hoje, lidar com cinco sistemas de segurança diferentes é ineficaz; Com a plataforma de segurança unificada da Genetec, temos muitas soluções e opções bem integradas. Ao reunir todas essas tecnologias, nossa equipe consegue consistência e eficiência máximas no cumprimento de nossa meta de segurança - entregar um ambiente confortável e seguro visando os melhores resultados para nossos pacientes”, concluiu David LaRose, CHPA, CPP, diretor do sistema de segurança da Lee Health.

**“Com nosso sistema anterior, nunca tínhamos uma visão completa dos problemas ou oportunidades para melhorar nosso sistema. O Security Center nos dá esse nível de detalhe. Agora temos a capacidade de verificar instantaneamente quais dispositivos podem estar com problemas e executar relatórios de histórico de integridade para lidar com quaisquer padrões.”**

### Genetec Inc.

genetec.com/br/fale-conosco  
info@genetec.com  
@genetec

© Genetec Inc., 2018. Genetec, Omnicast, Synergis, AutoVu, Clearance, Sipelia e o logo Genetec são marcas comerciais da Genetec Inc. e podem estar registradas ou com registro pendente em diversas jurisdições. Outras marcas registradas usadas neste documento podem ser marcas registradas dos fabricantes ou fornecedores dos respectivos produtos.