



Cómo mejorar la atención médica con servicios digitales

El proveedor de servicios de atención médica Reliable de México construye una nube segura para proporcionar acceso ininterrumpido a las imágenes y archivos de los pacientes, optimizar la gestión de la tecnología y mejorar la calidad de la atención



Servicios médicos | México

Necesidad comercial

Reliable de México tiene como objetivo ofrecer el mejor diagnóstico posible a través de imágenes médicas y demás servicios digitales de atención médica, y eliminar las interrupciones ocasionadas por eventos imprevistos y agilizar la gestión de la tecnología.

Soluciones

- [Consultoría](#)
- [Centros de datos](#)
- [Servicios de instalación](#)
- [Gestión de puntos de control](#)
- [Servicios de soporte](#)

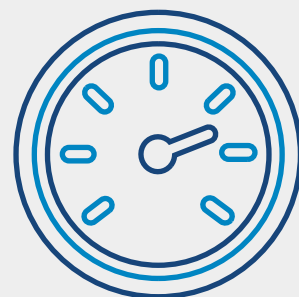
Resultados comerciales

- Ayuda a que los profesionales médicos brinden atención ininterrumpida
- Proporciona visibilidad para posibilitar el mantenimiento predictivo del hardware
- Mejora la prestación de servicios digitales con conocimientos estratégicos y orientación tecnológica
- Simplifica la gestión coherente y centralizada de la red en todo el país

Protege las imágenes y los datos médicos para que pueda accederse a ellos en la nube en cualquier momento y lugar



Acelera la atención de los pacientes y mejora su experiencia



Reliable de México ha apoyado al sector de la atención médica en México durante más de un cuarto de siglo, y ha evolucionado de distribuidor de productos a proveedor de servicios digitales. Más de 150 hospitales y clínicas aprovechan los servicios de Reliable, que incluyen el procesamiento y almacenamiento de imágenes médicas, además de la provisión de infraestructuras digitales para hospitales. Los técnicos e ingenieros de Reliable que trabajan en pequeños centros de datos dentro de cada hospital garantizan una calidad de servicio óptima.

Anualmente, Reliable brinda soporte a cerca de 3,5 millones de estudios de pacientes, cada uno de los cuales puede incluir hasta 1500 imágenes de alta definición. Para gestionar esta carga de trabajo, Reliable adquirió hardware de varios proveedores, incluidos Dell EMC e IBM. La supervisión de la calidad del servicio, así como la administración del almacenamiento, los servidores y workstations instaladas en los hospitales, clínicas y en nuestro centro de datos corporativos se convirtió en un complejo desafío.

3.5

millones de estudios de pacientes



Construir una asociación estratégica

La consultoría ad hoc y la generación de ideas con Dell EMC sobre cómo configurar y administrar mejor la creciente red de Reliable llevó a la empresa a confiar en los servicios y el hardware de Dell EMC para satisfacer todas las necesidades informáticas. Gunther Schreiber, Director General de Reliable de México, comenta: “Inicialmente, Dell EMC nos aconsejó sobre cómo manejar nuestra imagen digital y los otros servicios. Con el tiempo, Reliable

y Dell EMC se alinearon más estrechamente, debido a que su experiencia nos ayudó a gestionar nuestra red. Desarrollamos una sinergia especial con Dell EMC. Las principales diferencias entre ellos y otros proveedores son su nivel de servicio y el involucramiento de los miembros de su equipo con nuestras inquietudes y estrategia”.

“La orientación arquitectónica de Dell EMC nos ayudó a construir nuestra propia nube. De ahora en adelante, cualquier proyecto que comenzamos, lo hacemos con Dell EMC”.

Gunther Schreiber

Director General de Reliable de México

Una infraestructura para apoyar el crecimiento de la compañía

En colaboración con Dell EMC, Reliable creó una infraestructura de nube segura para conectar los centros de datos centrales y los basados en cada hospital para así brindar almacenamiento accesible para varios de los millones de archivos de imágenes médicas. “Dell EMC nos ayudó a definir nuestra estrategia de crecimiento y almacenamiento, nos brindó asistencia en la virtualización de nuestro medio ambiente y nos asesoró en el diseño y la colocación de servidores necesarios para administrar

los centros de datos”, comenta Schreiber. “Además, la orientación arquitectónica de Dell EMC nos ayudó a construir nuestra propia nube. De ahora en adelante, cualquier proyecto que comenzamos, lo comenzamos con Dell EMC”.

Implementación de hardware en todo el país

Al estandarizar con soluciones de Dell EMC, Reliable equipó a sus empleados móviles y otros empleados de servicio con computadoras portátiles Dell Latitude 5570, computadoras de escritorio OptiPlex 3040 y estaciones de trabajo Precision Mini Tower serie 3620. La compañía también está implementando 2,5 petabytes de soluciones de almacenamiento Dell EMC Compellent, y equipos de red Dell EMC. La colocación de servidores Dell EMC PowerEdge R530 está en curso. El dispositivo de gestión de sistemas Quest KACE (anteriormente Dell KACE) K1100 facilita la gestión eficiente y centralizada de los centros de datos y de los puntos de control de la red. “Como era de

“Realmente valoramos cómo Dell nos mantiene actualizados sobre la tecnología y su evolución. Es fundamental para proporcionarle el mejor servicio posible a nuestros clientes”.

Guenther Schreiber
Director General de Reliable de México

esperar, los servidores Dell EMC que hemos implementado funcionan increíblemente bien”, señala Schreiber. “Nosotros mismos manejamos la mayor parte del lanzamiento del hardware, pero cada vez que teníamos un problema o la configuración era muy compleja, iba dispuesto a ayudarnos”.

Resolución rápida de problemas con cobertura de garantía extendida

Reliable adquirió Dell ProSupport and Dell ProSupport Plus garantías extendidas para los equipos Dell EMC distribuidos en hospitales y clínicas. Schreiber explica: “No podemos comprometer la atención del paciente debido a la falta de funcionamiento de una computadora. Con nuestro contrato de servicio con Dell, los problemas casi siempre se resuelven en horas. La garantía extendida nos otorga un marco sólido para trabajar juntos. Contamos con un poderoso respaldo de Dell EMC. Proporcionan un servicio óptimo y establecen con nosotros una relación transparente”.

Cómo mantener las imágenes y los datos disponibles en la nube

En la nube, Reliable digitaliza y almacena todos los estudios de radiología y replica todas las imágenes y otros archivos para asegurar que permanezcan disponibles en caso de que eventos imprevistos desconecten a un centro de datos local. Schreiber dice: “Como un nivel adicional de seguridad, las imágenes y los archivos son respaldados en la nube. Ya teníamos redundancia a nivel local, pero ahora también tenemos una copia de todas las imágenes y los datos en la nube de Reliable”.

Cómo habilitar el mantenimiento predictivo del hardware

El equipo de TI de Reliable ahora puede seguir más de cerca el rendimiento de los dispositivos en su dominio utilizando un paquete de software que incluye Dell SupportAssist. “Supervisamos todos los servidores críticos en los hospitales, así como el hardware de modalidades de diagnóstico y las máquinas de resonancia magnética”, señala Schreiber. “A menudo sabemos lo que está a punto de funcionar mal antes de que suceda, gracias a SupportAssist. Podemos adoptar un enfoque proactivo de la gestión del hardware, lo cual nos ayuda a mejorar nuestro servicio”.

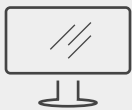
Atención acelerada y continua del paciente

Para los médicos y sus pacientes, la tecnología de Dell EMC facilita una atención eficaz. “Los pacientes esperan menos y sus citas son más productivas y sin contratiempos”, dice Schreiber. “En lugar de recibir impresiones de sus imágenes, las pueden obtener en un CD, y las imágenes pueden intercambiarse fácilmente entre hospitales a través de la red. Cuando los pacientes continúan el tratamiento en otro lugar, ya no llevan consigo registros en papel. Sus imágenes y datos se transfieren antes que ellos a los nuevos centros de atención. Esto reduce los tiempos de espera y acelera el tratamiento”.

Valiosa colaboración a largo plazo

El personal de TI de Reliable continúa complementando sus habilidades al aprender de Dell EMC. Schreiber explica, “todo nuestro personal de TI, incluido yo mismo, asiste a sesiones de capacitación que Dell ofrece con regularidad. Realmente valoramos cómo Dell nos mantiene actualizados sobre la tecnología y su evolución. Es fundamental para proporcionarle el mejor servicio posible a nuestros clientes”.

Para Reliable de México, la relación con Dell EMC continuará siendo un activo estratégico en la prestación de servicios digitales de atención médica por parte de la compañía. “Hemos tenido proveedores que han intentado convencernos de un cambio de marca, pero no hemos aceptado sus propuestas”, comenta Schreiber. “Reliable y Dell EMC están muy cerca. Continuamos esta relación debido a la colaboración que experimentamos y al servicio y la atención que recibimos”.



Obtenga más información sobre las soluciones de Dell EMC



Póngase en contacto con un experto de Dell EMC



Conéctese a través de las redes sociales

Copyright © 2017 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y las demás marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o de sus subsidiarias. Las demás marcas comerciales pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Este estudio de caso es solo para fines informativos. Los contenidos y cargos del personal que se mencionaron en este estudio de caso fueron precisos al momento de su publicación, julio 2017. Dell y EMC no ofrecen garantías, expresas ni implícitas, en este estudio de caso. Número de referencia: H16284