

# Melhor atendimento ao paciente começa com equipes conectadas

## Capacitando empresas de saúde para colaborar com eficiência com as Comunicações Unificadas da Fortinet

### Resumo executivo

Quando há vidas em risco, comunicações seguras e confiáveis devem ser uma grande prioridade. Uma solução de comunicações unificadas (UC) capacita as equipes de atendimento a colaborar e responder às condições críticas do paciente com rapidez e eficiência. Infelizmente, confiar em ferramentas de comunicação ineficazes é um problema em todos os setores. Um estudo constatou que 42% dos profissionais estavam perdendo informações críticas necessárias para realizar seus trabalhos devido a ferramentas de comunicação ineficazes.<sup>1</sup> Na área da saúde, as consequências podem ser bastante graves. A má coordenação e comunicação entre os funcionários pode resultar não apenas na perda de vidas, mas também em perdas financeiras devido a uma coordenação ineficiente e perda de tempo enquanto os funcionários aguardam respostas.

Ao contrário de muitos sistemas telefônicos uniformizados, o Fortinet UC oferece às organizações de saúde a flexibilidade para adaptar seus sistemas para simplificar os processos de comunicação para eficiência operacional. A Fortinet ajuda a simplificar as comunicações modernas com recursos que permitem o aumento da produtividade e da responsabilidade da equipe. A solução completa e acessível ajuda as organizações de saúde a oferecer melhores serviços ao cliente e experiências ao paciente sem aumentar os custos.

### Desafios de negócios no setor de saúde

O setor de saúde é extremamente dependente de comunicações oportunas, precisas e seguras entre prestadores de saúde, membros e pacientes. A velocidade e a eficácia da comunicação afetam diretamente a segurança do paciente e os desfechos. A complexidade dos relacionamentos na rede, a variedade de regulamentações e as tecnologias em evolução apresentam muitos desafios para a saúde.

### Comunicações ineficientes afetam a qualidade do atendimento ao paciente

Como provedor de serviços de saúde, é crucial fornecer segurança e atendimento de qualidade ao paciente. Sistemas telefônicos antigos dependem de velhos fios de cobre que atravessam uma antiquada rede telefônica pública comutada (PSTN). O equipamento legado não apenas carece de flexibilidade para suportar as necessidades de comunicações modernas, mas também falha em fornecer serviços confiáveis para uma colaboração eficiente da equipe.

### Vulnerabilidades de Segurança nas Informações de Saúde do Paciente

Sempre um alvo popular porque armazenam informações valiosas sobre os pacientes, as entidades de saúde continuam a observar um aumento nos ataques cibernéticos. Quando ocorre uma violação, além de comprometer as informações confidenciais do paciente, as organizações também enfrentam uma penalidade pesada por violar os regulamentos de conformidade. As ferramentas de comunicação legadas geralmente carecem de recursos de segurança e criptografia, por isso estão expostas a ataques de protocolo de iniciação de sessão (SIP) e interceptações de chamadas que podem vazar informações confidenciais dos pacientes.



Um estudo estimou que de 150.000 a 250.000 pacientes morreram como consequência de eventos adversos a cada ano. As falhas de comunicação contribuíram para entre 50% e 80% desses eventos.<sup>2</sup>



Mais de 41 milhões de pacientes foram afetados por violações de dados de saúde em 2019, o que é 195,6% a mais do que em 2018.<sup>3</sup>

## O aumento nos custos de saúde resulta em desfechos ruins para os pacientes

O aumento do custo do atendimento médico afeta diretamente a receita das empresas de saúde. Estima-se que os gastos com saúde nos Estados Unidos cheguem a \$6,2 trilhões em 2028, com uma taxa média de crescimento anual de 5,4%. Isso pode ser atribuído a vários fatores, como uma população crescente, novas políticas governamentais e atualizações de instalações. No entanto, para as entidades de saúde, manter vários sistemas de comunicação antigos também contribui para o aumento das despesas operacionais. Essas despesas devem ser repassadas aos pacientes. Devido aos custos crescentes, menos pessoas estão visitando as clínicas, e os médicos estão registrando um baixo crescimento de receita. No fim das contas, isso resulta em desfechos ruins para os pacientes, porque eles não estão buscando e recebendo os cuidados de que precisam.

## Comunicações Seguras e Confiáveis da Fortinet

Como líder em segurança cibernética, a Fortinet oferece às empresas de saúde um ecossistema de segurança de ponta a ponta, desde a segurança de rede até as comunicações empresariais. O Fortinet UC, combinado com os sistemas FortiVoice e telefones de protocolo de internet (IP) FortiFone, é equipado com tecnologias de ponta para garantir conectividade segura e sempre ativa. Assim, as equipes de atendimento podem ter uma colaboração mais produtiva, resultando em melhores desfechos para os pacientes.

O **FortiVoice**, a base do Fortinet UC, fornece um rico conjunto de recursos de chamadas, conferências, fax e muito mais, em uma plataforma integrada. Seu console intuitivo baseado na Web ajuda os administradores de TI a simplificar o gerenciamento do telefone em dispositivos e locais e oferece a eles visibilidade do desempenho do sistema, consumindo muito menos tempo da equipe e reduzindo os custos.

O **FortiFone**, que opera perfeitamente com o FortiVoice, vem com uma ampla seleção de dispositivos de telefone para atender às diferentes necessidades e orçamentos dos usuários, de telefones de mesa e recepcionistas a telefones de conferência e sem fio. Esses telefones IP oferecem qualidade de som de alta definição (HD) e design moderno para maximizar a experiência de chamada do usuário. O soft client FortiFone para dispositivos móveis e desktops ajuda as equipes de atendimento a estarem conectadas em qualquer lugar, a qualquer hora.

O Fortinet UC é ideal para empresas de saúde em ambientes centralizados e distribuídos. Os benefícios incluem:

- **Comunicações seguras.** Construídos com base nas mais recentes tecnologias de segurança e criptografia, os sistemas empresariais FortiVoice protegem as conversas de negócios, as informações dos pacientes e dos membros e evitam a interceptação de chamadas ou ataques SIP.
- **Continuidade dos negócios.** A conexão de rede dupla do FortiVoice Gateway e a capacidade de sobrevivência local garantem failover automático do sistema e conectividade sempre ativa no telefone, de modo que seja possível manter serviços de qualidade mesmo durante períodos de inatividade da internet.
- **Fácil implantação e gerenciamento.** A Fortinet ajuda a reduzir a complexidade na configuração de vários sistemas telefônicos com um console intuitivo baseado na Web. Todos os telefones IP FortiFone são provisionados automaticamente e funcionam perfeitamente com os sistemas FortiVoice. O gerenciamento entre locais e dispositivos pode ser executado de qualquer lugar.
- **Economia de custos.** A solução completa da Fortinet com preços simples e acessíveis reduz os custos sem diminuir a qualidade da comunicação. Não há recursos custos por usuário ou recursos extras.
- **Recursos de nível empresarial.** Apresentando voz HD integrada, conferência, fax e muito mais, a Fortinet permite que cada usuário colabore de forma fácil e eficiente sem mudar para diferentes ferramentas de comunicação. Os funcionários podem desfrutar de conversas seguras e claras com funcionários, pacientes ou membros, independentemente do dispositivo ou local em que estão.
- **Proteção de ponta a ponta.** A Fortinet oferece um ecossistema de segurança abrangente para proteção de ponta a ponta. Reconhecida como líder em segurança cibernética pela Gartner e outros analistas do setor, a Fortinet é um fornecedor comprovado com um amplo portfólio de soluções que vão desde segurança de rede abrangente até comunicações empresariais.

## Conclusão

A rápida evolução das regulamentações do setor, inovações tecnológicas e expectativas dos pacientes criam um novo ambiente para hospitais e consultórios médicos que exigem comunicações seguras e eficazes.

A solução de UC completa e econômica da Fortinet oferece economia excelente para empresas de saúde de qualquer porte. Com chamadas, conferências, fax e mobilidade integrados, a Fortinet ajuda os profissionais de saúde a fazer mais com menos. A flexibilidade da solução permite que cada escritório personalize de acordo com as necessidades de negócios exclusivas e otimize a eficiência operacional. O Fortinet UC permite que as organizações de saúde forneçam atendimento de qualidade prontamente, reduzindo custos e aumentando a satisfação dos pacientes.

<sup>1</sup> ["State of Employee Communication and Engagement Report,"](#) Dynamic Signal, 28 de março de 2018.

<sup>2</sup> ["Patient Handoffs: The Gap Where Mistakes Are Made,"](#) Patient Safety Monitor Journal, 21 de novembro de 2017.

<sup>3</sup> ["December 2019 Healthcare Data Breach Report,"](#) HIPAA Journal, 21 de janeiro de 2020.



[www.fortinet.com](http://www.fortinet.com)