

# live

> 2017 | edição 22 | Brasil

magazine



VOZ DO CLIENTE – AACD moderniza TI, reduz custos e amplia atendimento

NEGÓCIOS – O novo modelo de contrato de serviços e suporte adotado pela Cisco

MERCADO – A Transformação Digital chega ao setor financeiro

# NEGÓCIOS MOVIDOS À TECNOLOGIA

TI inteligente leva empresas tradicionais à Economia Digital

## O que nos faz diferente?

NÓS TORNAMOS AS COISAS MAIS SIMPLES.



# Infraestrutura com alto teor de sustentabilidade

Revisão de rede de dados e dos sistemas de colaboração permite à AACD gerar economia e reverter recursos ao atendimento de pacientes



FOTOS: CELSO DONI / CORDEL IMAGENS

Fazer a fila andar ou, como no dito popular, puxar a fila. Esta é a máxima que move todas as ações da AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente, referência nacional em reabilitação física e ortopedia. Para dar um passo à frente no atendimento, as unidades da Instituição passaram por uma reformulação no modelo operacional, que afetou também a infraestrutura TI. A ideia era reduzir custos e o tempo gasto na recepção dos pacientes encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), além de aumentar a eficiência.

A mudança na infraestrutura tecnológica surgiu de um diagnóstico da área de TI, que precisava atualizar o parque. Porém, a oportunidade coincidiu com a definição do novo modelo operacional da instituição, baseado na centralização das áreas de retaguarda – como administração, contabilidade, recursos humanos, entre outras.

“Centralizamos nossos processos na sede, em São Paulo, e contamos com a tecnologia para conectar as Unidades em um

formato que nos permite administrar a rede remotamente e tomar decisões em tempo real”, conta Valdesir Galvan, superintendente geral da AACD.

Esse formato demandou uma nova configuração da infraestrutura de rede cabeada e sem fio e dos sistemas de colaboração – telefonia e videoconferência. O projeto, encabeçado pela Innovo – integradora parceira da Cisco, nasceu no terceiro trimestre de 2016 e, após assinatura do contrato, foi implementado em apenas quatro meses, devido à necessidade de devolução dos equipamentos antigos.

“Tínhamos uma plataforma Cisco de cinco anos, o que nos motivou tanto na decisão pelo novo contrato quanto permitiu que a implementação acontecesse sem grandes traumas”, conta Victor Kaspar, gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação da AACD. Segundo ele, o empenho das áreas técnica da Innovo e da Cisco, para permitir que o projeto acontecesse dentro do prazo necessário, foram muito importantes no momento da escolha do fornecedor.

## O caminho para o futuro

Como cita Kaspar, havia a necessidade de “refresh” da infraestrutura, mas também era preciso prever o crescimento da Instituição e, conseqüentemente, das demandas operacionais, que seriam suportadas pela nova infraestrutura.

Com 2500 pontos, a nova rede também foi configurada para suportar a conexão de dispositivos móveis e equipamentos hospitalares, como os aparelhos de tomografia, ressonância magnética, urologia e o laboratório de marcha (um dos únicos do país). A infraestrutura totaliza 2400 equipamentos, entre roteadores, switches, access points, controladoras, telefones e pontos de videoconferência.

O primeiro benefício derivado do novo ambiente já está em operação. A AACD concluiu a instalação de um sistema de gestão hospitalar em sua sede e está em fase de rollout do HIS (Sistema de Gestão Hospitalar) nas demais unidades. A plataforma funciona sobre infraestrutura da Cisco e automatiza todos os processos de atendimento ao paciente, desde a sua admissão até a alta.

A integração de novas tecnologias da área de saúde, como exames por imagens, diagnóstico a distância e até telemedicina, também influenciou a configuração do novo ambiente. Kaspar destaca ainda que a instituição contou com a Innovo e a Cisco para configurar uma infraestrutura alinhada não exclusivamente à demanda da área de TI, mas também à expansão do atendimento aos pacientes.

“Essa infraestrutura sustenta o acesso em tempo real aos sis-

Projeto estava alinhado tanto a demanda da TI quanto à expansão do atendimento aos pacientes



## A AACD realiza cerca de 30 mil atendimentos gratuitos por mês

temas centralizados de colaboração de todas as unidades, e o novo sistema de gestão hospitalar”, pontua o responsável pela TIC na AACD.

Para Valdesir Galvan, o uso de novas tecnologias faz a diferença no dia a dia. O software de gestão hospitalar tem entre os seus recursos o prontuário eletrônico e gerencia eletronicamente desde o recebimento do paciente encaminhado pelo SUS, o agendamento de consultas, a evolução do tratamento e exames, até a alta, que pode demandar entre cinco e 10 anos.

“Todos os processos passam pela rede de dados, rede WiFi, telefonia e pelo sistema de videoconferência”, reforça Victor Kaspar. A rede sem fio tem cerca de 180 APs cobrindo todas as unidades. Um ambiente que

garante o acesso à internet de pacientes e acompanhantes, além de alguns colaboradores da área administrativa e fornecedores em visita aos prédios.

Os equipamentos móveis do Hospital, utilizados para ministrar medicamentos aos pacientes, e alguns tablets também estão conectados à rede sem fio. Com estes equipamentos conectados ao sistema de gestão hospitalar, a AACD evita erros na administração de medicamentos, controla a saída dos medicamentos da farmácia e o consumo de cada paciente.

Já o sistema de vídeo é utilizado tanto pela área técnica quanto pela área administrativa, numa proporção de 65% para treinamentos e acompanhamento das áreas clínica e médica e o restante na área administrativa. As salas estão ocupadas 80% do tempo, segundo Victor Kaspar, o que demonstra a alta taxa de adoção da ferramenta, apesar desta ainda não atender a funções de telemedicina.

Para os gerentes de unidade e

a superintendência, bem como na oficina e no laboratório de marcha, foram instalados video-fones, recursos que o superintendente geral define como essencial para a tomada de decisão. Segundo Valdesir Galvan, o uso de vídeo está tão incorporado à rotina da instituição que qualquer decisão relacionada às unidades, ou que exija a participação de um profissional remoto, passa por esta plataforma.

“Utilizamos a videoconferência inclusive na análise de resultados”, resume Galvan, ao exemplificar que, semanalmente, a área médica se conecta por videoconferência para discutir protocolos de tratamento.

## Satisfação

Como resultados, Victor Kaspar cita a economia de 50% na conta telefônica, após a adoção da telefonia IP (entre as unidades). Já o fato de todas as unidades estarem equipadas com sistemas

## “A tecnologia permitiu uma melhora significativa no gerenciamento das agendas e de toda a dinâmica de atendimento”

Victor Kaspar, gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação da AACD

de videoconferência duplica a possibilidade de ganhos, na visão do executivo. Primeiro porque evita o custo de deslocamento de profissionais e segundo porque permite que o especialista esteja dedicado o tempo todo em atender ao paciente.

“Usamos a videoconferência para os treinamentos, evitando que o profissional tenha que se ausentar da sua unidade”, reforça.

Outra vantagem, neste caso para a área de TI, é o fato de o sistema centralizado ser operado por apenas duas pessoas, que respondem por todas as unidades, incluindo a sede. Segundo Victor Kaspar, a tecnologia Cisco traz embutida, além dos recursos de segurança, a facilidade de gestão centralizada do ambiente, permitindo que as equipes sejam cada vez mais enxutas.

Os pontos positivos são complementados pelo superintendente geral da AACD, segundo o qual a infraestrutura tecnológica se tornou essencial à operação da instituição, pois as decisões foram centralizadas em São Paulo, exigindo comunicação eficiente e em tempo real. “É como se estivéssemos juntos o tempo todo, apesar de estarmos em diferentes Estados, muitas vezes. Com a interligação das unidades, transmissão de dados e a centralização das informações, conseguimos fazer a gestão das

unidades de um único ponto, o que é importante para reduzir custos e aumentar a eficiência”, afirma.

Victor Kaspar conclui que a estrada da inovação está pavimentada na AACD, o que permite à instituição focar no que há de mais importante: o atendimento gratuito a pacientes com deficiência física e mobilidade reduzida.

“Nosso foco é o paciente e a economia gerada por esta infraestrutura nos permite aumentar o número de atendimentos, que está diretamente relacionado aos recursos disponíveis”, finaliza Kaspar.●



NUVEM

Pública

Privada

A INNOVO PODE ORIENTAR VOCÊ!

# ORQUESTRAMOS O SEU CRESCIMENTO

A INNOVO desenvolve soluções sob medida para apoiar a transformação do seu negócio.

- BIG DATA
- COLABORAÇÃO
- CONECTIVIDADE
- DATA CENTER
- NUVEM/VIRTUALIZAÇÃO
- SEGURANÇA DIGITAL



**INNOVO** TEC  
TECHNOLOGY MEETING NEEDS



ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Alameda Rio Negro, 585, cj. 82, Ed. Jaçari, Alphaville Industrial, Barueri, SP.  
Telefone: +55 11 4208-5595

[www.innovotec.com.br](http://www.innovotec.com.br)