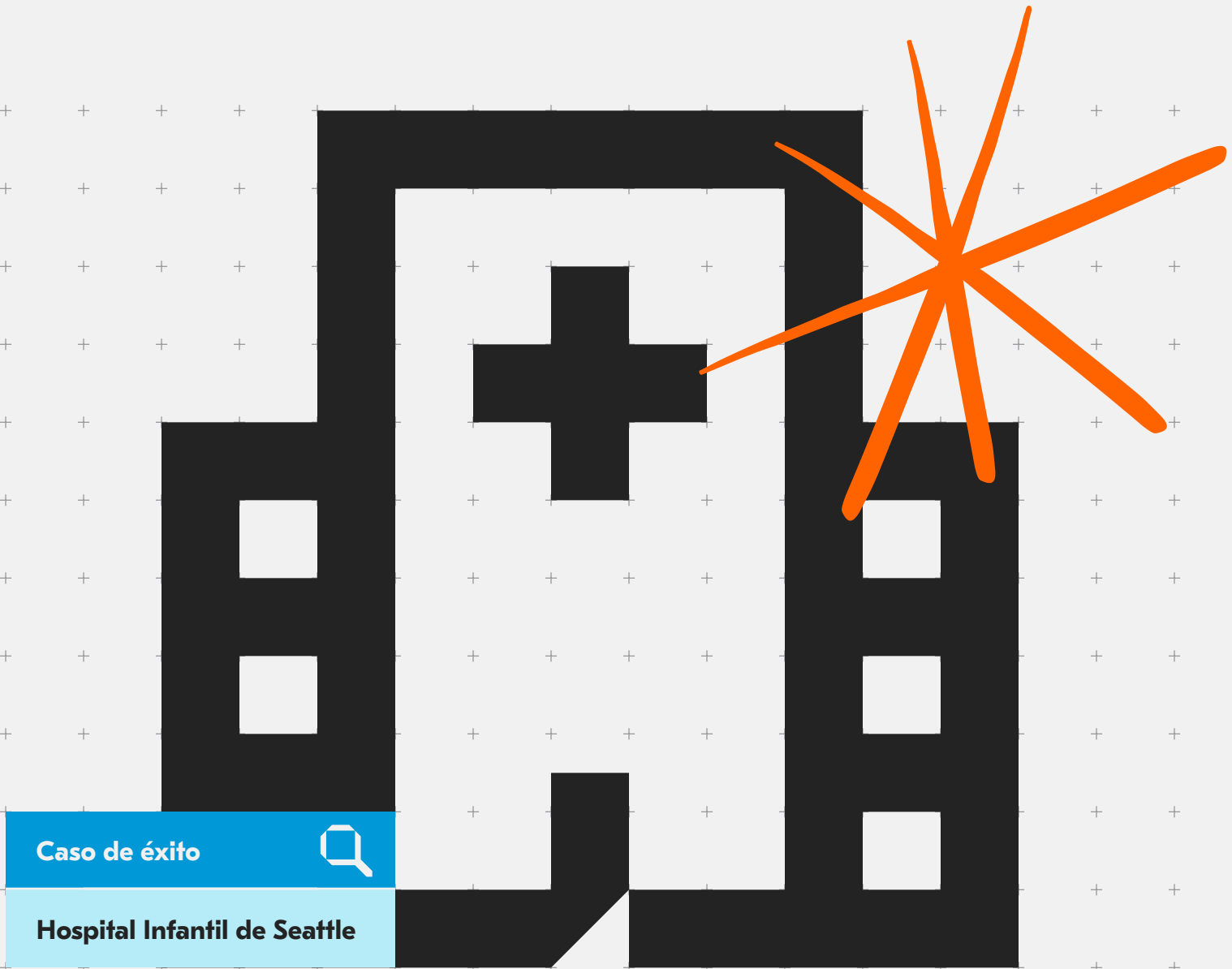


# Hospital Infantil de Seattle

Kyocera respalda al Hospital Infantil de Seattle para ayudar a los niños más necesitados.



## El contexto

El Hospital Infantil de Seattle es uno de los hospitales para niños más grande de Estados Unidos. Ofrece sus servicios en unos 2500 km<sup>2</sup> del territorio nacional y centra sus esfuerzos en ofrecer esperanza, cuidados y tratamientos para mejorar la calidad de vida de los niños. Sus 46 instalaciones se encuentran repartidas entre los estados de Washington, Alaska, Montana y Idaho.

Zafar Chaudry, vicepresidente sénior y director de Información y Entorno Digital del Hospital Infantil de Seattle, se encarga de supervisar el desarrollo de cerca de 800 solicitudes relacionadas con el personal y el equipo de investigación, así como con los pacientes y sus familias. La plantilla del centro está compuesta por cerca de 10 000 trabajadores presenciales y remotos, y por un departamento IT con más de 450 miembros.

Por otro lado, Scott Bingham, director sénior de operaciones básicas de IT, es quien supervisa el funcionamiento de MyChart. Se trata de una app de soporte que ofrece ayuda tanto al personal clínico y no clínico como a los pacientes y sus familias a través de la comunicación con proveedores, el acceso a resultados de laboratorio y las consultas virtuales o remotas.



## El reto

Gran parte de la plantilla del hospital pasó a operar de forma híbrida o remota con la llegada de la pandemia de la COVID-19. «El 80 % de los 450 miembros de los departamentos de IT e Ingeniería Biomédica trabajan ahora desde casa», explica el Dr. Chaudry. Esto, unido al objetivo que maneja el centro y que cita el Sr. Bingham, de «garantizar la satisfacción de nuestros clientes», es lo que está impulsando su transformación digital. El servicio de consultas remotas añadido a la aplicación es una buena muestra del proceso de cambio que ha vivido el hospital en los últimos años.

Hay que tener en cuenta que, para que el centro pueda ofrecer cuidados de calidad a sus pacientes, este debe garantizar un buen intercambio y procesamiento de información. Y por ello tienen tanto peso las funciones de impresión y escaneo en su plataforma. Bajo esta situación, con instalaciones separadas entre sí y una plantilla ahora operando en remoto y a distancia, el hospital necesitaba dar con la red de impresión adecuada. Y lo debía hacer garantizando la confidencialidad de los historiales de sus pacientes.

Así, y pensando en liberar a los trabajadores para que pudieran centrarse en los pacientes, el Hospital Infantil de Seattle se marcó como objetivo garantizar la disponibilidad de al menos el 99 % del sistema. Tal y como cuenta el Dr. Chaudry, la organización quería imprimir lo menos posible y utilizar los documentos en papel solo como respaldo. Por delante el hospital tenía el reto de gestionar el mantenimiento de una flota de impresión compuesta tanto por dispositivos modernos y como por otros desactualizados.

Además, la migración de la flota de impresión y escaneo a Kyocera requería el traspaso de los registros médicos al sistema de historias clínicas electrónicas Epic, que representaba al mismo tiempo un desafío y una oportunidad de probar la utilidad de la herramienta.

**«Kyocera movió cielo y tierra para ayudarnos en nuestra misión».**

**Dr. Zafar Chaudry, vicepresidente sénior y director de Información del SCH**

## La solución

Kyocera aprovechó su experiencia en Servicios de Gestión de Impresión para analizar la infraestructura documental del hospital e identificar las áreas de mejora más urgentes. Se procedió a instalar una nueva flota con siete modelos diferentes que reducía de 2000 a 1300 la cantidad de impresoras necesarias para operar. Además se instaló Kyocera Fleet Services para ofrecer servicio remoto y contar con tareas de mantenimiento preventivas. La solución permitió reducir el tiempo de inactividad de forma importante.

Por otra parte, Kyocera envió a su equipo de técnicos de soporte para ayudar al hospital con la flota y los servicios de gestión, e incluso invirtió tiempo y recursos de ingeniería para programar drivers personalizados compatibles con los sistemas operativos más antiguos. «No podríamos contar con una solución así si no adquiriéramos los equipos a un proveedor que vende tecnología propia», señala el Dr. Chaudry. De otra forma, «buena suerte si no tienen los drivers que necesitas».

Los dispositivos nuevos mejoraron al instante la fiabilidad. Hasta entonces, el Dr. Chaudry había lidiado con no pocos problemas de impresión que tanto él como el Sr. Bingham valoraban de forma independiente. Ahora, en sus propias palabras y a pesar de los desafíos que acarreó la pandemia, «no he vuelto a recibir ni una sola incidencia relacionada con la impresión. Ni una». Tal y como comenta bromeando, esto le ha ahorrado muchas pastillas para la tensión.

Kyocera también ayudó al hospital a garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos personales más sensibles. Hay que tener en cuenta que los empleados deben tener mucho cuidado al utilizar la función de escáner a e-mail de las MFP, para que los documentos de los pacientes lleguen a quienes tienen que llegar. El sistema de Kyocera reduce riesgos. «Los dispositivos reconocen la identidad y envían la información a las personas adecuadas», explica el Dr. Chaudry. Como es un sistema único, las credenciales de acceso resultan compatibles con los dispositivos de todas las instalaciones que el hospital tiene el país.

## Beneficios

- 1 Dispositivos adaptados**  
Intercambio y procesado eficaz de datos en toda la red hospitalaria.
- 2 Software personalizado**  
Drivers personalizados desarrollados por Kyocera para su integración en el software existente.
- 3 Seguridad reforzada**  
Los datos personales sensibles solo se comparten con los destinatarios adecuados.
- 4 Visibilidad**  
El hospital ahora puede supervisar íntegramente toda su flota.
- 5 Gran respuesta del servicio de asistencia**  
La presencia física de Kyocera en las instalaciones permite al personal obtener ayuda inmediata.
- 6 Flujos de trabajo optimizados**  
Reducción de los tiempos de inactividad gracias a una flota de dispositivos con servicio remoto.



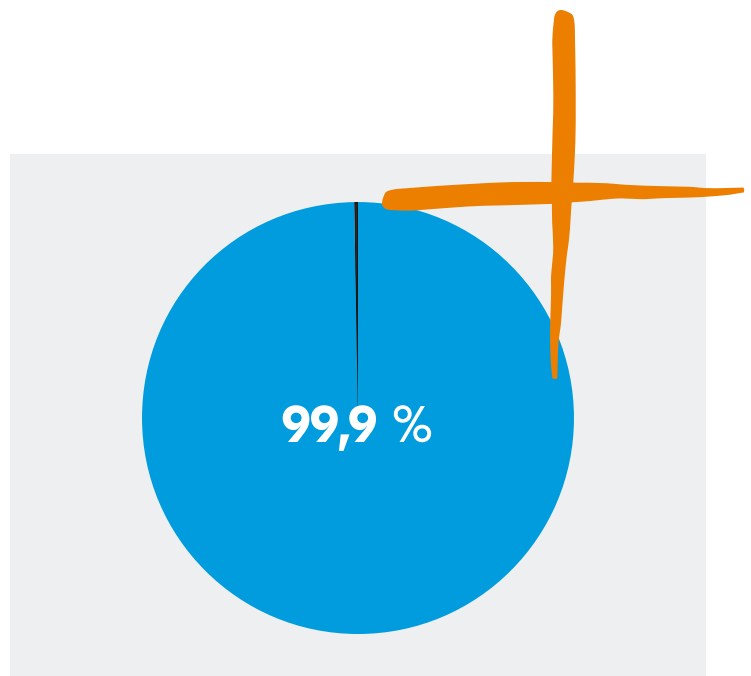


## Resultados

La estrategia de Kyocera empezó a dar sus frutos desde el minuto cero. Mes tras mes, el Hospital Infantil de Seattle ha cumplido de forma precisa el 99,9 % de los objetivos del SLA establecidos para la flota de impresión. Hoy el hospital está a punto de llegar a los 3 millones de dólares que se marcó como objetivo de ahorro, y gracias a la ayuda de Kyocera puede además disfrutar de la herramienta de historias clínicas electrónicas Epic EMR. Con todo ello ha conseguido más tiempo y recursos para ofrecer los mejores cuidados a sus pacientes.

Operar con una flota consolidada les permite disfrutar de un servicio eficiente de asistencia y mantenimiento. «Es importante contar con las personas, los procesos y la tecnología apropiados», afirma el Sr. Bingham. El equipo de Kyocera se ha mostrado dispuesto a ayudar en todo momento y se ha comportado más como un partner que como un simple proveedor de servicios tecnológicos.

Lo que distingue a los primeros de los segundos es la voluntad de colaborar con los clientes para hacer frente a sus desafíos tecnológicos. En el caso del Hospital Infantil de Seattle, la transición hacia los dispositivos de Kyocera coincidió con la pandemia de la COVID-19, en un momento en el que muchos de sus equipos operaban de forma remota. El Sr. Bingham considera que Kyocera trabajó de forma «segura y responsable» para garantizar la entrega de los equipos pese a los problemas de la cadena de suministro, así como para implantar los 1300 dispositivos en las instalaciones del hospital.



**Mes tras mes y con ayuda de Kyocera, el Hospital Infantil de Seattle ha cumplido de forma sistemática casi el 100 % de los objetivos del SLA establecidos para la flota de impresión.**

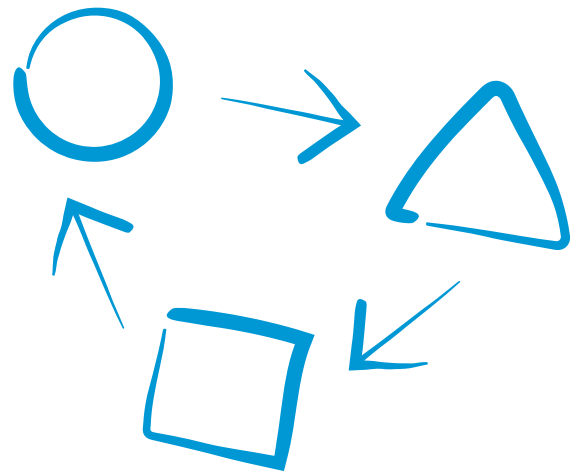


## Opinión del servicio

«Las tareas de impresión han sido siempre el talón de Aquiles de los sistemas de registros médicos», explica el Sr. Bingham. «Es lo que suele dar más problemas». Sin embargo, al trabajar con Kyocera esto «fue pan comido: las tareas de impresión funcionaron a la perfección con el sistema Epic».

No obstante, colaborar con un cliente en calidad de partner va mucho más allá del plano empresarial. Kyocera basa toda su actividad en el deseo de su fundador, Kazuo Inamori, de «hacer lo correcto como seres humanos». Por eso la empresa se mostró implicada desde el primer momento con la misión del Hospital Infantil de Seattle y con las familias a las que ofrece sus servicios; familias que no siempre cuentan con los recursos necesarios para obtener tratamientos, y que muchas veces ven perjudicada su salud por condicionantes sociales como la falta de alimentación y la ausencia de una vivienda digna.

Kyocera no solo donó fondos al hospital para contribuir a su misión, sino que además respaldó un torneo de golf organizado por el hospital y la asociación Housing Solutions for Hope, para combatir la inseguridad de la vivienda. «No nos ayudan solo porque tengan un contrato con nosotros», afirma el Dr. Chaudry. La relación que se ha forjado entre ambas organizaciones surge del reconocimiento de unos principios y unos propósitos comunes. «No dudaron en ayudarnos cuando supieron quiénes éramos, qué hacíamos y por qué lo hacíamos. Kyocera se preocupa por nuestra organización y entiende qué queremos conseguir».



**«Las tareas de impresión han sido siempre el talón de Aquiles de los sistemas de registros médicos. Es lo que suele dar más problemas». Sin embargo, al trabajar con Kyocera esto «fue pan comido: las tareas de impresión funcionaron a la perfección con el sistema Epic».**

**Scott Bingham, director sénior de Operaciones Básicas de TI en el SCH**

En Kyocera Document Solutions impulsamos la innovación en tecnología desde 1934. Ayudamos a nuestros clientes a transformar la información en conocimiento, a destacar por su nivel de competencia y a superar a los demás. Gracias a nuestra experiencia profesional y a nuestra cultura basada en la cooperación y la empatía, ayudamos a las organizaciones a aplicar el conocimiento para impulsar el cambio.

KYOCERA Document Solutions America  
225 Sand Road, PO Box 40008  
Fairfield, Nueva Jersey 07004-0008, EE. UU.  
Tel.: 973-808-8444



[kyoceradocumentsolutions.us](https://www.kyoceradocumentsolutions.us)