

# Guía de buenas prácticas, 2024: Sanidad



El sector sanitario está **gestionando una escalada de riesgos físicos y cibernéticos que obliga a priorizar la planificación de la seguridad y la mitigación de los procedimientos**. Además, los desafíos operativos han aumentado la demanda de soluciones que faciliten una mayor eficiencia al tiempo que mejoran el viaje del paciente. El experimentado equipo de atención médica de Convergent ofrece estrategias de protección de alta seguridad, implementación metódica de programas y soluciones integrales centradas en impulsar tanto la seguridad como la eficiencia operativa en este sector. Con un profundo conocimiento de las amenazas del sector, los requisitos de cumplimiento normativo y las oportunidades de mejora de los procedimientos, **Convergent despliega soluciones que responden a las necesidades de un sector que sigue siendo absolutamente esencial para las comunidades a las que sirve**.

## **Incidentes y riesgos para la seguridad sanitaria: Físicos**

**La violencia en el lugar de trabajo sigue siendo la amenaza más grave** para los centros sanitarios. Los estudios indican que en el sector sanitario se produce el 75% de todos los incidentes de violencia laboral, tanto agresiones verbales como físicas. Esto tiene importantes ramificaciones mentales y emocionales para los trabajadores sanitarios de primera línea, que con demasiada frecuencia viven con el temor de que les griten, escupan, den patadas, puñetazos, apuñalen o incluso disparen. Según el Instituto Nacional de Salud, los trabajadores sanitarios tienen cinco veces más probabilidades de sufrir lesiones que los de otros sectores. Como consecuencia, los centros sanitarios sufren en términos de retención de empleados, captación de talento, confianza de la comunidad, reputación y resultados financieros.



Aun así, los hospitales están en deuda con la cuenta de resultados y, por tanto, se centran en la rentabilidad de la inversión para todas las decisiones sobre equipamiento. Posteriormente, se sopesa la amenaza frente a

la inversión necesaria para la contención del riesgo. Esto se cita a menudo como un reto para los administradores. Aunque les resulte fácil justificar un nuevo escáner de resonancia magnética de 2 millones de dólares si se tiene en cuenta que el coste para el paciente es de 10.000 dólares por escáner, medir el impacto financiero de los equipos de seguridad es un poco más complicado. Pero no tiene por qué. Los hospitales pueden aprovechar las mejoras en seguridad para atraer pacientes a sus comunidades objetivo. Al fin y al cabo, ¿quién no quiere tener la garantía de una buena experiencia sanitaria y una experiencia segura?

## **Contramedidas tecnológicas de seguridad: Físicas**

Las contramedidas de seguridad deben centrarse en la suma de todas las partes. Las cámaras, el control de acceso y la detección de armas desempeñan un papel fundamental en la mejora de

la seguridad de los centros sanitarios, pero la optimización real exige un enfoque holístico de la seguridad.

Los clientes deben empezar por asegurarse de que los componentes básicos de su sistema funcionan correctamente: cámaras funcionales, control de accesos optimizado, alarma de intrusión activa y amplia iluminación. Esto debe complementarse con personal de seguridad adecuado y protocolos estrictos que se ajusten a las distintas áreas del establecimiento, como la farmacia. Y luego hay una serie de soluciones auxiliares a tener en cuenta. **Las dos más destacadas en este ámbito son el control de armas y la coacción del personal para garantizar que los cuidadores puedan obtener ayuda cuando la necesiten.**

### La importancia de las tecnologías de coacción del personal

Los botones de pánico se consideran desde hace tiempo un elemento esencial de las protecciones del personal, pero las soluciones móviles de coacción han evolucionado. Las



tarjetas de identificación del personal pueden incluir ahora un botón conectado a la red y habilitado para teléfonos inteligentes. Esta tecnología es adoptada cada vez más por los auxiliares de asistencia sanitaria a domicilio y otros, a medida que los líderes del sector contemplan dónde empieza y acaba su responsabilidad. Los aparcamientos y los campus de los hospitales se consideran ahora parte de la ecuación de seguridad, si no todas las zonas por las que transita el personal. Las cámaras

corporales también están ganando terreno en el ámbito de los cuidados intensivos y más allá. Todo ello ofrece la seguridad de que el personal está protegido, lo que a su vez favorece la atracción y retención de talentos.

### Incidentes y riesgos para la seguridad sanitaria: Ciber

Los incidentes de seguridad física representan una amenaza tangible que puede agravarse hasta convertirse en una situación de vida o muerte. Del mismo modo, los ciberataques pueden tener un impacto letal si provocan el cierre de los servicios de urgencias o de las unidades de cuidados intensivos. Afortunadamente, este escenario ha sido poco frecuente hasta la fecha, pero es un riesgo reconocido para el sector. Como mínimo, los ciberataques perturban el entorno sanitario y son caros de gestionar.

**El reto reside en la abundancia de tecnología IoT desprotegida y sin supervisión que suele conectarse a las redes de los hospitales.** Los departamentos de TI tienden a centrarse en la red en su conjunto frente a las direcciones IP individuales, y esto puede crear una abertura para los hackers. Por ejemplo, un gran sistema hospitalario del Medio Oeste fue pirateado a través de una máquina expendedora hace varios años. Lo que parecía una conexión inocua resultó ser una peligrosa oportunidad para la intrusión en el sistema. Desde entonces, el sector sanitario es mucho más consciente de una amenaza cibernética cada vez más sofisticada y generalizada.

## Contramedidas tecnológicas de seguridad: Ciber

**Convergent hace especial hincapié en la higiene cibernética para mejorar la propia postura de seguridad física.** Es simplemente la mejor práctica cuando se trata de compromisos de seguridad física o electrónica, por lo que adoptamos un enfoque integrado de las protecciones cibernéticas en lugar de tratarlas como una idea de último momento. Al igual que la gestión de programas, las instituciones con varias sedes necesitan incorporar la higiene cibernética a sus normas, protocolos y procedimientos. Nosotros ayudamos a que así sea.

## Riesgos futuros para la sanidad

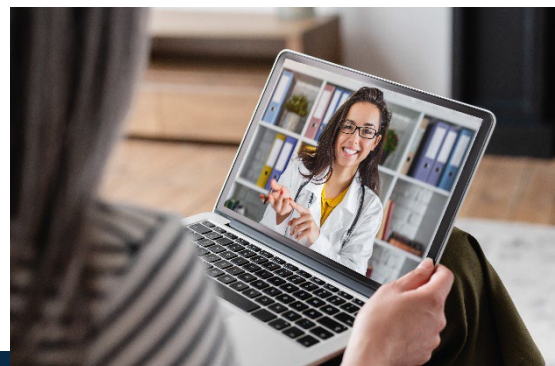
La violencia en el lugar de trabajo y los riesgos cibernéticos seguirán siendo dos de los retos de seguridad más importantes para la sanidad en el futuro. Dicho esto, la escasez de personal se perfila como una amenaza tanto operativa como de seguridad. Según las previsiones del sector, en Estados Unidos faltarán 450.000 enfermeras para finales de 2025 y 124.000 médicos para 2034. Y en el mercado mundial faltarán 10 millones de trabajadores sanitarios de aquí a 2030. Al mismo tiempo, estamos gestionando el crecimiento de la población y el envejecimiento demográfico. La conclusión inevitable es que no habrá personal suficiente para atender a los pacientes. Esto obliga al sector a optimizar la interacción entre el personal y la tecnología. Debe centrarse en la eficiencia y la escalabilidad. La inacción podría tener consecuencias catastróficas tanto para la seguridad como para el negocio de la asistencia sanitaria.

Otro riesgo para la seguridad es el aumento de las fusiones y adquisiciones en el sector sanitario, que afecta a la funcionalidad de los sistemas al combinar tecnologías dispares. El enfoque de "arrancar y reemplazar" que tan a menudo se aplica en este ámbito puede consumir mucho tiempo y recursos. Dicho esto, ver las instalaciones a través de varios cristales puede plantear importantes retos de gestión. **La verdadera integración a través del SOC y un asesor de confianza como Convergent es la mejor respuesta.** Convergent puede ayudar a personalizar soluciones no patentadas que apoyen los objetivos de línea superior, conecten eficazmente tecnologías dispares y ofrezcan sistemas escalables.

## Mejorar la eficacia del personal de seguridad/reducir costes

### Enfermería virtual

El concepto de enfermería virtual sigue ganando terreno en este ámbito. En el caso de una unidad de enfermería virtual, la "enfermera de cabecera" de un paciente podría ser varias enfermeras supervisando cientos de camas en múltiples unidades mediante acceso remoto. Esto se complementaría con un auxiliar de enfermería in situ para gestionar el riesgo de caídas, uno de los cuatro principales incidentes adversos asociados a la hospitalización y un enorme



riesgo de responsabilidad para el sector. De hecho, las caídas tienen repercusiones físicas, jurídicas, financieras y de reputación, por lo que deben controlarse mejor.

**Entre las ventajas operativas de este modelo se incluyen una mayor rentabilidad, un mejor uso de los recursos y, lo que es más importante, una mejor experiencia del paciente que mejora los reembolsos y las derivaciones de pacientes.** De hecho, las comunicaciones bidireccionales y los análisis para activar la respuesta incluyen timbres de cama, alertas, llamadas de ayuda y mucho más, todo lo cual conduce a una respuesta oportuna y una atención más completa. Los pacientes ya no se sienten ignorados, sino que tienen la seguridad de que se les presta la atención constante que merecen. La hospitalización puede provocar aislamiento, ansiedad e incluso miedo. El modelo virtual puede ayudar a abordar todo esto y proporciona una capa adicional de seguridad y protección para los pacientes y los cuidadores.

Una mejor gestión del paciente probablemente beneficiará la posición de riesgo de un hospital, ya que la soledad, la frustración y el miedo suelen ser los desencadenantes de los estallidos violentos. El paciente y la familia que lo atiende pueden interactuar inmediatamente con el personal en caso necesario. Además, la tecnología permite al centro identificar los precursores habituales de un incidente: un paciente agitado o un familiar que no deja de acercarse a la puerta para buscar a alguien en el pasillo, volver a entrar y regresar a la puerta. Si se produce un incidente, la monitorización remota del paciente proporciona un testigo en tiempo real de lo que ocurre en su habitación, lo que permite informar y responder con rapidez antes de que se agrave la situación.

Convergent está colaborando con tres socios principales que ya están empujando para estar en este espacio, y estamos ofreciendo soluciones que no sólo apoyan, sino que optimizan el modelo de enfermería virtual.

### **Utilizar la tecnología de seguridad para mejorar la competitividad de las empresas o marcas**

**En última instancia, aprovechar la tecnología de seguridad de vanguardia para aumentar la seguridad y apoyar la eficiencia operativa puede mejorar la experiencia del paciente.** Los centros sanitarios ya están cosechando los beneficios de promover nuevos equipos y tecnologías con el fin de respaldar su imagen de "vanguardia" en la atención a segmentos específicos.

La narrativa del marketing de seguridad debe abordarse con cautela. Después de todo, no hay que arriesgarse a poner sobre aviso a los delincuentes ni dar a entender que había problemas "antes" de que se tomaran medidas. Los centros pueden hablar cómodamente de importantes inversiones en infraestructuras diseñadas para garantizar la seguridad de los pacientes, de modo que puedan centrarse en mejorar. El factor "miedo" puede atenuarse centrándose en tecnología atractiva para el consumidor, como perros robóticos en el aparcamiento y el control de armas en urgencias. Y el argumento puede reforzar la creencia en el bien general de la humanidad.

## Resumen de recomendaciones, 2024

En definitiva, hay 4 aspectos clave en los que deben centrarse los responsables de la toma de decisiones en materia de seguridad sanitaria en 2024:

- Prevención de la violencia laboral
- Ciberhigiene para equipos de seguridad física
- Tecnología para impulsar la eficiencia operativa y clínica ante la escasez de personal
- Modernización e integración de tecnologías dispares resultantes de fusiones y adquisiciones.

El equipo de Convergint Healthcare tiene un alto nivel de experiencia y trabaja activamente con hospitales y otras instalaciones para abordar los retos inherentes a cada uno de estos complejos problemas. Como uno de los mayores y más exitosos integradores para instalaciones sanitarias de Estados Unidos, **aprovechamos la tecnología para optimizar la seguridad y la eficiencia operativa, y garantizar que nuestros clientes estén bien posicionados para el futuro.**