

**PHILIPS**

Healthcare

Conexión Salud

# Grandes beneficios para los profesionales de la salud

“El Servicio Remoto, el cual es impulsado por el análisis de datos masivos que permite solucionar los problemas de los equipos antes de que afecten el flujo de trabajo o disponibilidad, a la larga podría eliminar por completo el tiempo de inactividad no planificado”.

- Francis Willems, director de Comunicaciones de Mercadeo en Servicio al Cliente de Philips

## Información selectiva para responder más rápido

Servicio al Cliente de Philips actualmente busca aprovechar los beneficios de los datos masivos a una escala mucho más amplia. Al operar bajo una misión a la que denominamos “objetivo cero”, Servicio al Cliente lucha por reducir grandemente y a la larga eliminar el tiempo de inactividad no planificado del equipo médico.



## Asegurar la continuidad del cuidado de la salud

Esta idea de servicio remoto ha sido técnicamente posible desde hace tiempo, pero el mercado no adoptó el concepto por completo porque era un poco limitado en cuanto a su alcance.

La proposición fue obstaculizada por una escasez de datos procesables. Es un reto familiar; cuando desea sacar conclusiones precisas, usted necesita información de la más alta calidad posible para basar sus conclusiones en la misma.

Este es uno de los puntos fuertes de nuestro enfoque. En 2015, creamos una infraestructura de análisis que integra el aporte de 24 fuentes diferentes en una base de datos consolidada.

Una parte de nuestra base de equipos instalados ya está contribuyendo con el mismo; recopilamos datos de aproximadamente 16,000 iXR, sistemas de RM y TC, algunos de los cuales tienen ocho años de antigüedad. Es una cantidad alucinante de información; 150,000 millones filas de datos cuyo número aumenta todo el tiempo.



Imagine tener sus problemas técnicos resueltos o diagnosticados en el menor tiempo posible, con toda la experiencia de los ingenieros de Philips.

### De mantenimiento reactivo a proactivo

Esto realmente marca un cambio fundamental. Actualmente, el mantenimiento de equipo a menudo se realiza cuando algo sale mal. La pregunta es: "¿qué pasó?". Ahora podemos ir más allá, al preguntar en cambio: "¿por qué sucedió?". De hecho, a través de un monitoreo constante y generación de alertas, continuamente preguntamos: "¿qué está sucediendo?". Eso es lo que actualmente abordamos con, por ejemplo, la solución e-alert de RM en Alemania.

Partiendo de esto para reducir aún más el tiempo de inactividad del equipo —impulsado por datos históricos e informes— luego preguntamos: "¿Qué pasaría?". En última instancia, a través de algoritmos que pueden analizar, simular y facilitar decisiones bien informadas, podemos resolver el desafío final: "¿cómo podemos impedir que suceda?" Al reunir los datos adecuados, pertinentes y útiles, podemos ayudarlo a minimizar las interrupciones y agilizar el flujo de trabajo.

