

Medifé reduce el tiempo de provisión de los servicios de atención médica en un 92% con Red Hat

Medifé

Software y servicios

Red Hat® OpenShift®

Red Hat Integration

Red Hat Fuse

Red Hat 3scale API Management

Red Hat Process Automation Manager

Red Hat Consulting

Partner

OpenDev Prol

Medifé, la empresa de medicina prepaga argentina, buscó transformar sus procesos manuales basados en papel por experiencias digitales adaptativas. La organización reemplazó su entorno heredado por una infraestructura basada en contenedores y microservicios diseñada con tecnología de Red Hat con la ayuda de metodologías ágiles de trabajo. Hoy, Medifé puede brindar nuevos servicios a los clientes a una velocidad un 92% mayor y escalar para atender los rápidos cambios en la demanda, como ocurrió con el aumento del personal de telemedicina en respuesta a la pandemia de COVID-19 y el procesamiento de un 400% más de documentos gracias a su nueva plataforma informática central. Como resultado, la organización puede generar mayor valor para sus asociados y socios y ser el referente digital del sector de la salud.



Seguros de salud

60 sucursales
2,600 empleados

Benefits

- ▶ Redujo en un 92% el tiempo de entrega de recursos digitales comprensibles para pacientes y proveedores
- ▶ Procesó un 400% más de facturas con la nueva plataforma informática central
- ▶ Aumentó nueve veces el personal de telemedicina y cuenta con una disponibilidad de sesiones 100 veces mayor para atender la demanda de COVID-19

“Red Hat no solo nos ayudó a mejorar el tiempo de salida al mercado sino también a aumentar la confianza en nuestra transformación cultural y a convertirnos en líderes en el mercado de atención médica digital.”

Facundo Trillo Quiroga
CIO de Medifé

De una medicina prepaga basada en papeles a dar servicios digitales

Medifé es una organización sin fines de lucro que ofrece medicina prepaga integral y accesible a 300.000 asociados en toda la República Argentina y conecta a sus clientes con alrededor de 30.000 prestadores de salud.

Con el objeto de satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, la organización buscó ampliar su cartera y escalar sus operaciones. Pero debido a la inflexible arquitectura heredada y al enfoque de desarrollo en cascada con el que contaba, le era difícil mantenerse al día con las innovaciones digitales del sector de la salud. Más del 90% de sus servicios se brindaban de forma presencial o vía telefónica y su administración se realizaba manualmente valiéndose de documentación impresa. En consecuencia, implementar cambios importantes en los procesos demoraba un promedio de seis años y hasta los cambios más insignificantes podían llevar hasta seis meses.

La pandemia de COVID-19 aceleró la necesidad de Medifé de digitalizar la experiencia de sus clientes y mejorar su capacidad de respuesta. Sus servicios de telemedicina fueron objeto de una demanda masiva que se tradujo en decenas de miles de documentos de incidentes recibidos en respaldo de 60.000 casos por mes.

“Además de hacer posible que nuestro personal trabajara en modo remoto, debíamos garantizar que las personas clínicamente vulnerables ubicadas en áreas más distantes pudieran continuar accediendo a los servicios de atención médica críticos”, dijo Facundo Trillo Quiroga, CIO de Medifé.

“Para poder cubrir este pico de demanda, necesitábamos escalar nuestras operaciones de telemedicina e implementar procesos más inteligentes.”

Adopción de contenedores e integración para afrontar nuevos desafíos

Luego de consultar a Gartner, la firma de analistas, y realizar pruebas comparativas, Medifé decidió construir su arquitectura basada en microservicios con tecnología de Red Hat. “Elegimos a Red Hat por su profundo conocimiento del sector de la salud y su poderosa tecnología open source”, dijo Quiroga.

De la mano del partner OpenDevPro, Medifé adoptó Red Hat OpenShift para crear una base de contenedores Kubernetes empresarial para aplicaciones nativas de la nube basadas en microservicios que incluía funciones de monitoreo y autenticación. Red Hat Process Automation Manager –una plataforma de desarrollo de microservicios y aplicaciones en contenedores que automatiza las decisiones y los procesos empresariales– potencia las capacidades de automatización. Red Hat Fuse y Red Hat 3scale API Management –como parte de Red Hat Integration– aportan los componentes necesarios para lograr una integración de servicios eficaz en toda la infraestructura digital nueva de Medifé, incluidas las interfaces de programación de aplicaciones (API) para la orquestación de servicios y la mensajería de baja latencia. Este nuevo entorno de back-end cuenta con capacidades de control de acceso adicionales provistas por la tecnología de autenticación única (SSO) de Red Hat.

Medifé contrató los servicios de Red Hat Consulting para que su equipo pudiera desarrollar las habilidades necesarias para acelerar su cambio tecnológico y cultural. “Necesitábamos asesorar al equipo y dotarlo de las herramientas y los conocimientos necesarios para desarrollar estas nuevas tecnologías con éxito”, dijo Quiroga. “Gracias a la ayuda brindada por los consultores de Red Hat pudimos adaptarnos con rapidez a las nuevas metodologías de trabajo y acelerar los beneficios de adoptar el open source.”

“Durante esta época de pandemia, es fundamental mantener vínculos digitales fuertes con nuestros asociados en el sector de la atención sanitaria. Red Hat nos ayudó a lograr esa conectividad para que trabajemos de manera más eficiente, independientemente de la ubicación de nuestros empleados.”

Leonardo Lamas
CEO de Medifé

Cientes, proveedores y empleados con servicios escalables y eficientes

Redujo en un 92% el tiempo de entrega de recursos digitales a pacientes y proveedores

La adopción de procesos digitales ha ayudado a Medifé a brindar valiosos servicios tanto a pacientes como a prestadores de la salud en todo el territorio argentino, en especial cuando la pandemia de COVID-19 provocó un cambio masivo en el sector por la atención médica remota. Esta variante se vio apuntalada por su nuevo servicio de telemedicina y varias aplicaciones nuevas, entre las que se incluye una aplicación para el monitoreo de personas vulnerables y pacientes con COVID-19 que pasan la cuarentena solos. Otra aplicación novedosa ayudaba a un equipo de 100 médicos a controlar a pacientes de COVID en todo el territorio nacional.

“Nuestro canal de telemedicina dedicado nos ayuda a forjar vínculos más fuertes con y entre las personas que realmente importan: nuestros clientes y los prestadores de atención médica”, dijo Leonardo Lamas, Gerente General de Medifé. “Este servicio nos ha ayudado a posicionarnos a la vanguardia de la innovación en la Argentina.”

Otra de las ofertas introducidas incluye un informe epidemiológico que proporciona información sobre la propagación de la enfermedad a una base de datos central. Esto facilita que los proveedores de atención médica asignen los recursos de manera inteligente a fin de garantizar que los pacientes reciban el cuidado médico que precisan.

Medifé utilizó tecnología de Red Hat y metodologías ágiles de trabajo para brindar estas nuevas experiencias un 92% más rápido que antes, es decir, en meses en lugar de años. Red Hat OpenShift proporciona una infraestructura modular y adaptativa para el trabajo iterativo. A través de Red Hat Fuse y 3scale API Management, la organización puede integrar estos servicios —así como las fuentes de datos relacionadas— de manera eficaz y, a la vez, mantener la capacidad de ampliarlos o implementarlos individualmente en función de las necesidades.

“Los pacientes pueden realizar todos los trámites administrativos y de facturación relacionados con internaciones, nuevos asociados y cambios en la cobertura desde nuestro sitio web”, dijo Fernando Coppelilo, Gerente de Prestaciones Médicas de Medifé. “Los miembros pueden ponerse en contacto con nosotros por medio de la mensajería instantánea o el sitio web y acceder a una atención médica de calidad superior sin dejar sus hogares.”

Un personal más eficiente y colaborativo, incluso a distancia

El hecho de reemplazar los procesos manuales basados en papel por flujos de trabajo digitales y automatizados ha ayudado al personal de Medifé a adaptarse a la demanda empresarial moderna, incluso a la introducción del teletrabajo en cuestión de días debido a la pandemia de COVID-19. Gracias a la tecnología SSO de Red Hat, son más de 1.800 los usuarios que pueden acceder simultáneamente a los sistemas de Medifé para trabajar con servicios nuevos y mejorados e incluso brindar atención al cliente sin interrupción. Esto permite que los recursos esenciales puedan seguir funcionando para garantizar la provisión de fondos para los servicios médicos más críticos.

La nueva plataforma de facturación diseñada sobre Red Hat OpenShift también ha ayudado a que el personal administrativo de la organización procese un 400% más de facturas, lo cual redundará en una menor cantidad de cuentas incobrables o deudas de dudosa cobrabilidad debido a la incapacidad de ubicar al deudor o en menos documentación adecuada faltante.

Además, la introducción de videoconferencias de alta disponibilidad ha propiciado la colaboración virtual de miles de trabajadores remotos. “Durante esta época de pandemia, es fundamental mantener vínculos digitales fuertes con nuestros asociados en el sector de la atención sanitaria”, dijo Lamas. “El entorno basado en contenedores que provee Red Hat OpenShift nos ayudó a escalarnos y adaptarnos para lograr la conectividad que necesitábamos para trabajar de manera más eficiente, independientemente de la ubicación de nuestros empleados.”

A pesar de las demoras o contratiempos que pudiera provocar la pandemia, Medifé logró reducir de seis meses a dos semanas el tiempo requerido por los procesos relacionados con el lanzamiento de nuevas plataformas, aplicaciones o funcionalidades. Esta mejora se vio potenciada por Red Hat Automation Management que simplifica y automatiza las tareas y optimiza las políticas y los procesos de desarrollo de aplicaciones en contenedores en Red Hat OpenShift.

Respondió al gran aumento en la demanda con escalabilidad y agilidad

La pandemia de COVID-19 obligó a Medifé a escalar de manera drástica y veloz para hacer frente al increíble aumento en la demanda. La organización pudo salir adelante con el trabajo remoto basado en video gracias a la capacidad de la red diez veces mayor.

“Red Hat OpenShift nos ayudó a aumentar el personal de consulta por telemedicina más de 100 veces para garantizar que los pacientes remotos pudieran acceder a un médico y obtener atención”, dijo Leonardo Lamas, Gerente General de Medifé. “Podemos reutilizar componentes entre múltiples aplicaciones para escalar nuestros servicios –internos y de cara al asociado– sin afectar la disponibilidad de la atención médica crítica.”

Preparados para los próximos desafíos en materia de salud

Medifé planea continuar utilizando los procesos y servicios digitales más eficientes que implementó gracias a la tecnología de Red Hat para encarar los próximos grandes desafíos del ámbito sanitario.

“Lo último que uno desea en cualquier negocio es verse frenado por la tecnología. Red Hat no solo nos ayudó a mejorar el tiempo de salida al mercado sino también a aumentar la confianza en nuestra transformación cultural y a convertirnos en líderes en la atención médica digital”, dijo Quiroga. “Estamos orgullosos de poder utilizar esta base tecnológica para fortalecer los vínculos con el resto de las empresas y nuestros clientes.”

Acerca de Medifé

Medifé es una organización sin fines de lucro con sede en la República Argentina que brinda seguros de salud accesibles a los ciudadanos. Posee más de 60 sucursales en todo el país y más de 300.000 clientes. Cuenta con un equipo de 2.500 empleados que conecta a los clientes con una red formada por 30.000 prestadores de la salud que los ayuda a mantenerse sanos por más tiempo.

Acerca de OpenDev Pro

OpenDev Pro nació para dar servicios de desarrollo de software exclusivamente para Red Hat. Desde entonces hemos trabajado con clientes a lo largo de las Américas y en distintas industrias. Ayudamos a nuestros clientes a construir software personalizado con personal, capacitación, selección, y más.

opendevpro.com



Acerca de Red Hat Innovators in the Open

La esencia del open source es la innovación. Los clientes de Red Hat utilizan tecnologías open source para cambiar no solo sus propias organizaciones sino también industrias y mercados enteros. Red Hat Innovators in the Open tiene el orgullo de mostrar cómo nuestros clientes utilizan las soluciones open source para la empresa para resolver sus desafíos más difíciles. ¿Desea compartir su historia? [Conozca más.](#)



Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones de código abierto para empresas y organizaciones, con un enfoque impulsado por la comunidad para brindar tecnologías altamente confiables y de alto rendimiento tales como Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a sus clientes a integrar aplicaciones informáticas nuevas y existentes, a generar desarrollos nativos de la nube, a estandarizarse en nuestro sistema operativo líder de la industria y a automatizar, proteger y gestionar entornos complejos. Sus reconocidos servicios de soporte, capacitación y consultoría convierten a Red Hat en el asesor de confianza de las empresas integrantes de la lista Fortune 500. Como socio estratégico de proveedores de nube y de aplicaciones, integradores de sistemas, clientes y comunidades open source, Red Hat ayuda a que las organizaciones se preparen para el futuro digital.

 facebook.com/redhatinc
 [@redhatla](https://twitter.com/redhatla)
 linkedin.com/company/red-hat

Norteamérica
 1 888 REDHAT1
www.redhat.com

**Europa, Oriente Medio,
Y África**
 00800 7334 2835
europe@redhat.com

Asia Pacífico
 +65 6490 4200
apac@redhat.com

Latinoamérica
 +54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com