



## Soluções de comunicação e colaboração para o setor de Saúde

A Alcatel-Lucent Enterprise é uma referência mundial em instalações de saúde e serviços de emergência.

Estamos presentes em diversos hospitais, hospitais universitários, clínicas, residências para idosos, centros de saúde e centros médico-sociais, como também nos bombeiros, equipes de resgate e serviços de emergência. Esse sucesso é o resultado da segurança e dos recursos abrangentes e confiáveis dos sistemas ALE, como também de nosso conhecimento tecnológico.

Nosso objetivo é contribuir para a transformação

digital do setor de saúde, oferecendo tecnologias comprovadas de comunicação e infraestrutura de rede.

Conectamos pacientes, profissionais de saúde e demais envolvidos em seu ecossistema para otimizar o processo de tratamento.

Para alcançar essa transformação digital, desenvolvemos um ecossistema de parcerias, o Developer and Solution Partner Program (DSPP), que permite aos participantes do programa desenvolver, certificar e implantar soluções inovadoras nos ambientes da Alcatel-Lucent Enterprise.

### O que é Transformação Digital?

A transformação digital utiliza tecnologia para melhorar a experiência do paciente, facilitar a vida dos funcionários da saúde, facilitar o intercâmbio seguro de dados e acelerar os processos de tomada de decisão.

## Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple (OXE Purple)

### O coração do seu sistema de comunicações em tempo real, eficiente e robusto para a era digital

O OXE Purple é um servidor de comunicação comprovado com base em uma plataforma de software que lida com chamadas de multimídia da Alcatel-Lucent e telefones de terceiros, incluindo TDM, IP e SIP.

O OXE Purple fornece os componentes para qualquer solução de comunicação IP e/ou TDM integrando as mais recentes tecnologias Linux, XML, SIP e VXML e padrões abertos QSIG, CSTA e SIP. A escalabilidade superior permite que o OXE Purple possa suportar de 10 a 100.000 usuários espalhados por vários locais geográficos.

Ele oferece também um desempenho extremamente confiável, em tempo real, com disponibilidade inigualável de 99,999%.

Além disso, suporta uma grande variedade de aplicativos e telefones:

- Acesse suas mensagens de um telefone interno ou externo usando uma solução de mensagem de voz centralizada, como o **Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services**
- Beneficie-se de um contact center (**Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition – OTCC SE**) que gerencia interações de voz recebidas com funções telefônicas avançadas para agente e supervisor
- Enriqueça o OTCC SE com serviços em nuvem omnicanal (e-mail, chat, Facebook Messenger, Twitter X e chamada telefônica) para se conectar com seus clientes do jeito que eles desejam, usando o **ALE Connect\***
- Elimine custos associados a aparelhos de fax, linhas analógicas e consumíveis com a solução de software 100% Fax sobre IP (FoIP), **Alcatel-Lucent OpenTouch Fax Center**
- Monitore, registre e avalie todas as interações entre funcionários e clientes ou pacientes com o **Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD**, que permite gravar chamadas, capturar telas e ouvir conversas em tempo real.
- Permita que suas equipes definam estratégias de notificação e alerta com a interface sem código Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant: Notificação por e-mail, SMS, chat no **Rainbow™ da Alcatel-Lucent Enterprise**, fusão em massa e difusão de áudio nos telefones Alcatel-Lucent e de terceiros
- Equipe seu PC/MAC com todas as funções de um telefone desktop com o **IP Desktop SoftPhone** e os **ALE Softphone app**
- Use telefones de mesa adaptados às suas necessidades, a partir de nossa grande variedade de telefones ergonômicos com som de alta qualidade

\* Países selecionados (Europa Ocidental)



## Soluções econômicas e confiáveis para mobilidade on-site

- Descubra nossos aparelhos VoWLAN 8158s/8168s, compatíveis com as redes de rádio 802.11 a/b/g/n e padrões de qualidade de serviço e roaming 802.11r
- Descubra nossa oferta DECT completa com:
  - Bases DECT padrão (IBS/RBS) e DECT IPT (8378 DECT IP-xBS) para uso interno e externo, adaptáveis a qualquer conexão (TDM ou IP) e a qualquer tamanho de edifício.
  - Uma grande variedade de aparelhos DECT. Descubra os modelos mais adequados para o setor de saúde:
    - Aparelho DECT 8254 compacto, robusto e antibacteriano, com botão vermelho de emergência
    - Aparelho **DECT 8244 com botão vermelho de emergência, utilizando a tecnologia Bluetooth®** para uma localização precisa
    - Aparelho **DECT 8262 reforçado, com função IWP\* associado à tecnologia Bluetooth Low Energy**



8158s/8168s



8254



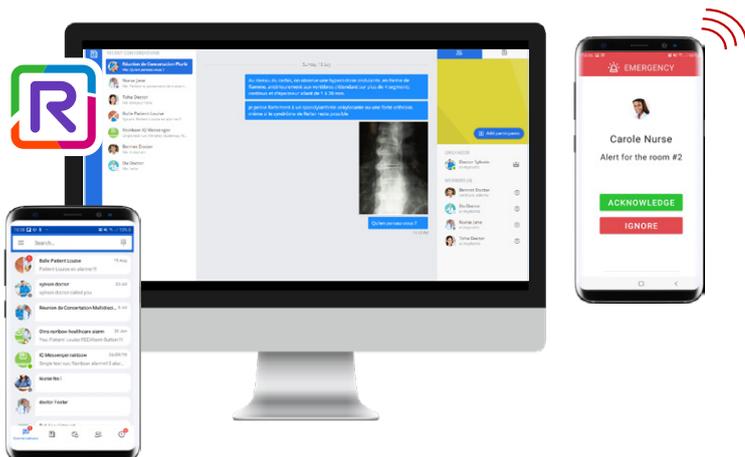
8244



8262

### Terminal DECT IP-xBS 8378

- Estação base de alta densidade (11 canais) com canais dedicados para alarmes
- Escalabilidade superior para campi, como hospitais universitários
- Serviço transparente de atualização aérea do código binário dos aparelhos DECT
- Pode ser combinado com a estação base Alcatel-Lucent TDM DECT padrão, incluindo serviços de roaming e handover



### Atenda às necessidades de mobilidade e colaboração

- Adapte seu ambiente de trabalho para atender aos requisitos atuais de trabalho remoto, telefonia móvel e necessidades de equipe multi-site
- Use os serviços de comunicação e colaboração para trabalhar em equipe: por exemplo, com "um clique" faça facilmente uma chamada com o seu telefone de mesa, enquanto compartilha a tela do seu PC para melhorar a compreensão e ajudar na tomada de decisões
- Organize videoconferências instantâneas usando a Web ou um smartphone e organize reuniões consultivas multidisciplinares com outros médicos
- Usando as funções de presença, identifique rapidamente quem está disponível para responder às suas perguntas (por exemplo, quem não está ao telefone ou em uma reunião)
- Compartilhe arquivos: a nuvem fornece acesso a todos os tipos de documentos, como um resumo de cuidados, uma prescrição simples ou grandes imagens no formato DICOM
- Mantenha vínculos sociais conversando com seus colegas em seu smartphone, onde quer que eles estejam
- Adicione recursos de vídeo a uma sala de reunião, otimizando o tempo de conexão das reuniões em vídeo com um clique (Rainbow Room)
- Gere mensagens de alerta persistentes, com texto ou foto, e permita que os destinatários reconheçam ou ignorem a notificação de emergência usando o Rainbow Alert

### Rainbow

- Solução de colaboração em nuvem personalizável, incluindo uma assinatura gratuita
- Dados protegidos \*\*: GDPR, ISO 27001, HDS (França), ENS (Espanha), HIPAA (EUA) e mais
- Modelo híbrido: conecte o OXE ao serviço de nuvem para controlar seu terminal de escritório e/ou chamar qualquer usuário OXE ou usuário externo usando o Rainbow
- Opções do Rainbow: Rainbow Alert e Rainbow Room
- Conectores prontos para uso \*\*\*: CRM, UC (Microsoft® Teams), LMS com o Rainbow Classroom, PABX de terceiros, e mais
- API para integração com os aplicativos de negócios

\* IWP: Isolated Worker Protection, detecta queda, choque, imobilidade, entre outros.

\*\* GDPR: Regulamento Geral de Proteção de Dados e HDS: Hospedagem de Dados de Saúde

\*\*\* CRM: Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente, UC: Comunicações Unificadas, LMS: Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem, PABX

### Resumo da solução

Soluções de comunicação e colaboração para o setor de saúde

## Facilitando o trabalho remoto para a equipe administrativa

A crise de saúde global destacou a importância de estratégias de telecomunicações inovadoras para coordenar remotamente as atividades e garantir a continuidade dos atendimentos de saúde, ao mesmo tempo em que protege os dados de saúde do indivíduo. Quatro soluções provaram ser eficazes e relevantes:



Ferramenta de colaboração (Rainbow) Telefone fixo ALE remoto

Softphone VoIP (IP Desktop Softphone)

Softphone ALE

## Servidores de notificação de terceiros

- Conecte e monitore seus ativos clínicos (como monitores de paciente, ou bombas de infusão) e objetos inteligentes. Reduza o cansaço dos profissionais de saúde devido ao aumento no número de alarmes
- Gere alarmes a partir dos terminais ALE DECT e VoWLAN.
- Envie notificações seguras e confiáveis nos aparelhos DECT/VoWLAN e smartphones (iOS/Android OS) a partir do aplicativo Rainbow

## Segurança cibernética

### OmniPCX Enterprise

- Redundância geográfica
- Segurança integrada com sistema operacional reforçado
- Política de segurança para usuários do correio de voz para evitar fraudes no PABX
- Confidencialidade e integridade da mídia de voz contra escuta telefônica e assinaturas de telefones IP, e gateways de mídia contra ataques de "denial-of-service" (negação de serviço), IPSec
- Autenticação mútua contra ataques de spoofing
- Política regular de atualização de software para se beneficiar dos patches e atualizações mais recentes

### Rainbow

- Segurança desde a concepção, reforçada pela conformidade da ALE com o GDPR, ISO 27001, HDS (França), ENS (Espanha), HIPAA (EUA), além de auditorias realizadas por agentes independentes (Nmap, Nessus Cloud, Qualys SSL Labs)
- Confidencialidade e integridade de dados sensíveis com fluxos de mídia criptografados no transporte e no armazenamento

## Inovação e integração

Integre conectividade em aplicativos de negócios, procedimentos clínicos e operacionais e todo o ecossistema, com ALE OXE (O2G) e API Rainbow, assim como nossos componentes tecnológicos (IoT Hub, Rainbow Workflow, etc):

- Ofereça comunicações a partir do portal Web: clique-para-ligar, vídeo e presença
- Adicione áudio, vídeo e chat aos aplicativos de negócios (PC/celular), como registros médicos computadorizados e compartilhados
- Conecte seu aplicativo de maneira segura com uma variedade de IoTs, chatbots e inteligência artificial (IA) por meio da tecnologia de aprendizado de máquina (ML)
- Realize operações administrativas: sincronização de um diretório de RH para criar, modificar ou excluir as contas de **funcionários do hospital**

# Serviços de comunicação para pacientes

## Otimize o atendimento inicial do hospital, e alivie as unidades de saúde

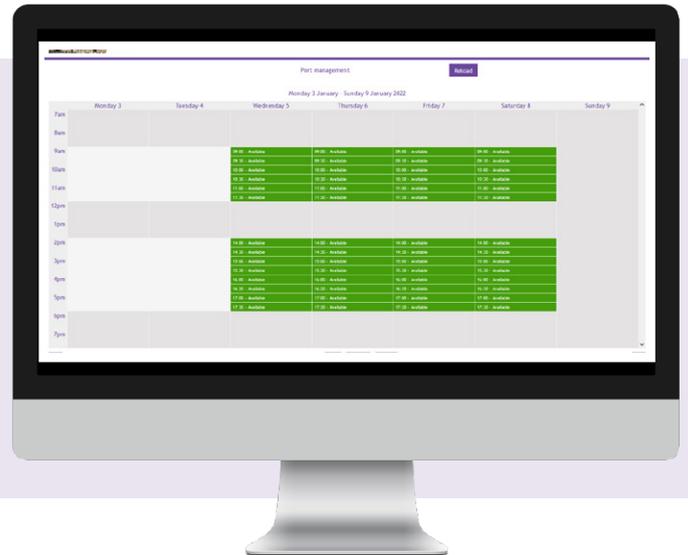
- Automatize as tarefas mais repetitivas e que consomem muitos recursos com um servidor de voz interativo, intuitivo e econômico, integrando síntese de voz e serviços de reconhecimento automático de voz

## Visual Automated Attendant

- Fácil criação e modificação de scripts de roteamento e guia de voz por usuários não especialistas
- Imagem e atitude profissional no serviço de atendimento
- Atendimento padronizado, porém diferenciado entre as unidades de saúde

## Atendimento 2.0 com "Click-to-Connect"

- Não perca as chamadas dos pacientes: uma solução simples de consulta baseada na web fornece retorno de chamada automático
- Otimize a recepção do local, oferecendo roteamento inteligente para um agente com base em critérios de competência (como seleção da patologia, ou idioma) com gerenciamento de multimídia (chat/áudio/vídeo)
- Tire qualquer dúvida ativando o vídeo no smartphone do paciente sem ter que baixar um aplicativo



## Facilite a comunicação dos pacientes enquanto estão hospitalizados

- Pacientes VIP e seus familiares requerem quartos e serviços de hotelaria diferenciados, como monitoramento de seus recursos de conforto no quarto (temperatura, luzes, ventilação e venezianas) e acesso a serviços do hospital (como loja ou lavanderia). A ALE fornece o aparelho tátil 8088 que opera com Android, permitindo que aplicativos parceiros integrem suas soluções em um aparelho de cabeceira de alta qualidade.
- Também atendemos às suas necessidades específicas, como por exemplo o fornecimento de aparelhos analógicos ou SIP com plástico antibacteriano adaptado ao ambiente de saúde. Entre em contato conosco para obter mais detalhes.



## Mantenha contato com os pacientes em suas casas

- Consultas remotas completas, monitoramento perioperatório ou de doenças crônicas com conectividade de áudio, vídeo ou chat
- Otimize os recursos conectando o paciente a um chatbot
- Monitore as condições de saúde dos seus pacientes usando IoT
- Conecte seus pacientes a um assistente virtual enriquecido com Aprendizado de Máquina - ML (chatbot/IA), permitindo a análise de dados do paciente. Com mais conhecimento sobre o paciente, o agente virtual pode refinar as recomendações e, se necessário, tomar decisões rápidas, como disparar um alarme.

