



# La Red de Hospitales de Amberes (ZNA) disfruta del servicio ininterrumpido de Everbridge

La Red de Hospitales de Amberes (ZNA, Ziekenhuis Netwerk Antwerpen) es la organización de atención sanitaria más grande de Bélgica, con diez instalaciones que dan servicio a tres hospitales generales, siete centros de día, seis hospitales especializados, un centro de atención psiquiátrica y un geriátrico. Dentro de su área de influencia, la ZNA abarca 32 municipios y atiende a más de un millón de habitantes.

## Datos clave

- Dos semanas para una implementación completa
- Activación de mensajes para varios equipos con un solo botón
- Asistencia específica de cuenta en el idioma nativo para simplificar la gestión diaria



Como Coordinador de Emergencias de la ZNA, Bram Dispa es responsable de «pensar en lo que nadie más ha pensado», explica. «Mi trabajo es asegurarme de que haya un plan de contingencia para cada plan de contingencia. Por ejemplo, cada hospital debe tener una fuente de alimentación externa, como un generador de reserva, en caso de que se produzcan apagones eléctricos. Pero si ese generador falla, ¿qué hacemos?»

Esto también puede aplicarse a asuntos aún más preocupantes. La ciudad belga de Amberes está ubicada junto al río Escalda y cerca del puerto y sus instalaciones industriales. Si un evento meteorológico envía aire contaminado en dirección a uno de nuestros centros, la ZNA podría esforzarse por proteger de los contaminantes a sus pacientes vulnerables y cerrar las puertas y ventanas e incluso aplicar medidas de tratamiento del aire para mantenerlo limpio, pero ¿cómo rotar al personal, meter o sacar de las instalaciones la ropa y los alimentos o enviar a los pacientes a casa en estas condiciones? Este es el tipo de desafío que Bram Dispa afronta cada día.



«Everbridge es un producto maduro, moderno, pero que cualquiera puede utilizar. Funciona de manera rápida y eficiente y es fácil de usar, algo muy importante para quienes están de guardia 24 horas al día y 7 días a la semana.»

Bram Dispa,  
Coordinador de emergencias de la  
ZNA

## Desafíos

Antes de asociarse con Everbridge, la ZNA depositaba su confianza en otro proveedor para abordar sus necesidades en materia de gestión de eventos críticos. Aunque tras la adquisición inicial de la herramienta las necesidades de la ZNA se vieron satisfechas, el proveedor comenzó a cambiar su enfoque hacia a un producto de reciente desarrollo que carecía de las características en las que más confiaba la ZNA. «Estaban desarrollando un nuevo software, pero no estábamos contentos con él. No satisfacía nuestras necesidades», afirmó Dispa. «Intentaron obligarnos a actualizar a un producto que no tenía ni la mitad de las funciones que veníamos usando.»

La ZNA se vio inmersa en un toma y daca con su proveedor, pidiéndoles que mantuvieran ciertas características, un compromiso que el proveedor incumplía sistemáticamente meses después. Al final, la ZNA asumió que la herramienta ya no satisfacía sus necesidades ni era escalable para sus operaciones, por lo que buscaron una nueva solución.

## Soluciones

En su búsqueda de una nueva solución, la ZNA intentó encontrar un proveedor local, pero al final amplió la búsqueda a nivel global para satisfacer todas sus necesidades. Se reunieron con varios proveedores que afirmaban que podían hacer lo que la ZNA necesitaba, pero a medida que las conversaciones avanzaban, descubrían que ciertas características y funcionalidades no estaban incluidas, sino en desarrollo o incluso en la etapa de planificación.

No obstante, cuando encontraron Everbridge y vieron varios casos de uso de empresas cercanas en Amberes, Luxemburgo y los Países Bajos, confiaron en que un proveedor global podría ser el adecuado. Con Everbridge, lo que la ZNA necesitaba se podía configurar rápidamente mediante ciertos parámetros en muy poco tiempo.

«Con nuestro último proveedor, tardamos dos meses en configurar todo el sistema. En Everbridge nos dijeron que podían hacerlo en tres semanas y pensé que estaban de broma. Terminaron haciéndolo en dos semanas.»

Con Everbridge, Bram Dispa puede implementar fácilmente nuevos programas de alerta, y tarda un par de horas en tener un nuevo sistema configurado en caso de que uno de sus hospitales o grupos de asistencia sanitaria necesite ayuda. Si la ZNA necesita asistencia, disponen de un equipo específico para la cuenta, con hablantes nativos de holandés, lo que les permite comunicarse habitualmente en su idioma materno. Y si hay un problema en el que debe intervenir el equipo de asistencia de habla inglesa, los mensajes se responden en pocas horas.

«Everbridge es un producto maduro, moderno, pero que cualquiera puede utilizar. Funciona de manera rápida y eficiente y es fácil de usar, algo muy importante para quienes están de guardia 24 horas al día y 7 días a la semana.»

## Planes de crecimiento

A medida que la ZNA amplía su red y se fusiona con más hospitales de la región, planean ampliar su uso de Everbridge. Al añadirse nuevos hospitales a su sistema, no es viable mantener la información en distintas bases de datos. La instancia dedicada de Everbridge se convertirá en la principal fuente de datos. Dado que la implementación de Everbridge llevó solo dos semanas, confían en que la fusión de sistemas será aún más rápida.

«Se necesita un socio realmente fiable para las comunicaciones de emergencia», afirmó Dispa. «Lo último que se quiere oír cuando se produce una emergencia en un hospital es que se necesita ayuda pero no se puede contactar con nadie. Para mí, un sistema de comunicaciones de emergencia vale su peso en oro. Con Everbridge, pulso un botón y en 15 minutos puedo tener a mi junta directiva, mis gerentes y mis especialistas reunidos en una sala.»



# Acerca de Everbridge

Everbridge, Inc. (NASDAQ: EVBG) permite a las organizaciones anticiparse a eventos críticos, mitigar sus efectos, responder a ellos y recuperarse mejor. En un mundo tan impredecible como el actual, las organizaciones resilientes minimizan el impacto sobre las personas y las operaciones, absorben el estrés y vuelven antes a ser productivas si implementan tecnología de gestión de eventos críticos (CEM). Everbridge digitaliza la resiliencia de las organizaciones al combinar la automatización inteligente con los datos de riesgos más completos del sector para, como dice nuestro lema, proteger a las personas y mantener la continuidad de las organizaciones (Keep People Safe and Organizations Running™).

Para obtener más información, visite [everbridge.com/es](https://everbridge.com/es), lea el [blog](#) de la empresa y síganos en [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

[Contacte con nosotros](#) para obtener información sobre Everbridge y potenciar la resiliencia.

