

# El NHS NW London CCG se ahorra tiempo y refuerza su seguridad con TeamViewer Tensor

## Soporte centralizado en primera línea.

El North West London Clinical Commissioning Group (CCG) está formado por ocho grupos de comisión clínica y 350 centros de atención primaria (GP, por sus siglas en inglés) distribuidos por todo el noroeste de Londres. Mantener y asegurar la infraestructura central de estos emplazamientos no es sencillo, sobre todo con un equipo de asistencia de unas quince personas y los presupuestos tan ajustados del sector público. Gracias a TeamViewer Tensor y a las herramientas de conectividad remota empresarial, el servicio de asistencia puede estar disponible para ofrecer soporte a los grupos de comisión clínica y a los centros de atención primaria, gestionar problemas de TI en varias ubicaciones, y mejorar la fiabilidad y la seguridad de los sistemas, algo que ha sido un factor clave durante la pandemia. El NHS NW London CCG necesitaba una herramienta de conectividad remota que ofreciera acceso instantáneo a servidores y dispositivos, y que cumpliera la estricta normativa de TI hospitalaria.



**Dónde**  
Reino Unido



**Cuándo**  
Año de implementación: 2022



**Sector**  
Asistencia sanitaria

**Resultados en pocas palabras:** TeamViewer Tensor ha aumentado enormemente la eficiencia del equipo del NHS CCG reduciendo la necesidad de contar con especialistas técnicos *in situ* que puedan solucionar problemas con rapidez, manteniendo la seguridad de su plantilla y su personal.

**Fiabilidad y velocidad de todos los procesos destinados a los pacientes:** el mantenimiento continuo de todos los dispositivos facilitó que los historiales médicos críticos estuvieran disponibles para todo el personal en cualquier momento.

**Mayor seguridad:** la gestión de parches 100 % centralizada y la capacidad de responder rápidamente a los incidentes de ciberseguridad mantienen la seguridad de los datos de identificación personal identificables (PII, por sus siglas en inglés).

**Ahorro de tiempo de hasta un 80 %:** TeamViewer se implementó en minutos y estuvo listo para su uso desde el principio. Los problemas se podían solucionar en remoto y en menos de 2 minutos, en lugar de 10.

# Desafío

El equipo del NHS se enfrentó a varios desafíos, como por ejemplo:



Cubrir un área de gran tamaño y diversas ubicaciones con recursos limitados y recortes de presupuesto.



La demanda de mayores niveles de ciberseguridad para proteger información personal identificable (PII) y confidencial, combinada con un soporte de TI que fuera sencillo y accesible para personal con menor formación técnica.



El requisito de la gestión central de diversas infraestructuras de TI de mantener registros médicos electrónicos (EMR, por sus siglas en inglés)

## Acceso bajo demanda

El equipo de soporte del NHS recibe unas 5000 llamadas al mes. Alrededor del 20-30 % de estas llamadas requieren la ayuda de una persona experta en problemas de TI, algo que podría resolverse a través de las soluciones de gestión de acceso empresarial de TeamViewer. Esta cifra aumentó a consecuencia de la pandemia, cuando los equipos de soporte trabajaban desde casa y sin poder acceder de forma segura a ubicaciones concretas. La gran demanda de soporte implica que el equipo debe ser rápido y eficiente, además de mantener la capacidad de acceder rápidamente y sin problema alguno a los registros electrónicos.

Con otras soluciones usadas en el pasado, la organización debía llamar a usuarios de distintas ubicaciones y obtener autorización para acceder a sus equipos. Desde que se comenzó a usar TeamViewer Tensor, determinados miembros del equipo pueden acceder de forma no presencial a los servidores, lo que facilita el trabajo tanto del personal técnico de soporte como del usuario que experimenta el problema. Esto implica que los usuarios no tienen que llamar ni conceder una autorización al equipo de soporte. Con la introducción del acceso continental, el equipo del NHS pudo evitar las conexiones no autorizadas y controlar los permisos de usuario y dispositivo para empleados remotos. Esto reduce la superficie de amenaza y no compromete la seguridad. De manera similar, al autorizar a usuarios concretos con una sencilla solución de inicio de sesión único y autenticación de dos factores, TeamViewer puede confirmar rápidamente la identidad del usuario independientemente de la ubicación o del dispositivo usado, lo que permite acceder con seguridad a la red del NHS.

Ahora, el personal técnico autorizado puede acceder directamente al equipo informático, solucionar el problema, e informar al usuario del cambio efectuado. Además, se ha simplificado el proceso de soporte con el mantenimiento eficiente de cualquier dispositivo, independientemente del sistema operativo con el que trabaje. De este modo, se reduce el número de llamadas y se facilita la disponibilidad del EMR para todo el personal en cualquier momento, lo que redundará en la fiabilidad y la rapidez de todos los procesos de cara al paciente.

# Gestión centralizada

Obtener un acceso seguro y no presencial a los equipos informáticos ha supuesto una gran ayuda para el personal del NHS durante la pandemia, ya que el equipo de soporte no puede saber qué va a suceder en qué momento.

Este enfoque simplificado implica que el personal técnico también pueda acceder a un servidor y llevar a cabo trabajos de mantenimiento sin molestar a los usuarios ni comprometer la seguridad. Adoptar TeamViewer Tensor también ha ayudado al equipo de soporte a mantenerse al tanto de las tareas de mantenimiento y a evitar problemas informáticos, algo fundamental cuando se opera con recursos limitados y presupuestos reducidos. Y lo que es más importante: el personal técnico no necesita acudir al lugar en persona, ya que TeamViewer Tensor les permite hacer su trabajo desde una ubicación remota. A su vez, los usuarios pueden permanecer a salvo, hacer su trabajo y ayudar al NHS a salvar vidas manteniendo la infraestructura en perfecto funcionamiento.



TeamViewer se opera a través de una consola de gestión central. Los usuarios descargan la aplicación de soporte de TeamViewer en sus equipos personales y, con un simple doble clic, pueden acceder a un soporte inmediato y accesible. Gracias a la consola de gestión central, el personal técnico de soporte de los grupos de comisión clínica del NHS puede acceder directamente a los dispositivos concretos y resolver el problema, reduciendo los tiempos de inactividad y mejorando el acceso a los datos EMR, por poner un ejemplo.

«La ciberseguridad y el mantener nuestra red a salvo de actores maliciosos son dos de nuestras principales preocupaciones. Con TeamViewer Tensor, podemos gestionar y aplicar parches de manera centralizada a dispositivos conectados, así como responder rápidamente a incidentes de ciberseguridad. Esto es algo importantísimo, ya que nos esforzamos por proteger tanto a nuestra plantilla como a los pacientes, y ofrecer la mejor atención posible».

– **Raj Tarafder**  
Analista sénior de asistencia técnica



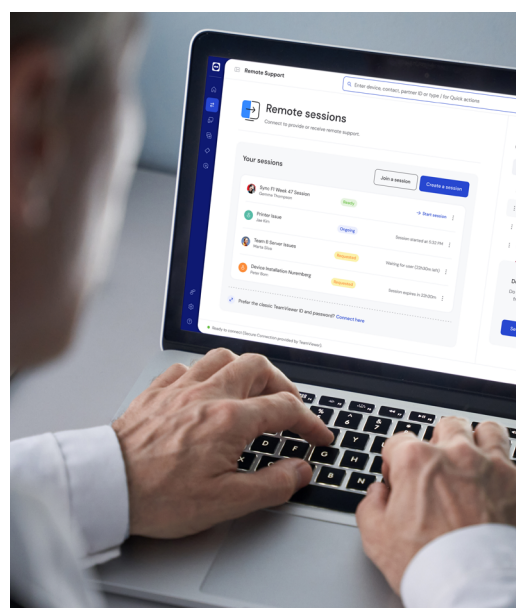
## Seguridad mejorada

Desaparece la necesidad de que el equipo deba solicitar una clave al usuario cada vez que tenga que acceder a un equipo informático, lo que acelera enormemente el proceso de soporte. Con TeamViewer funcionando a la perfección en segundo plano y convirtiéndose en un elemento clave para el funcionamiento del NHS, los grupos de comisión clínica y los centros de atención primaria del noroeste de Londres ahora pueden centrarse en salvar vidas sabiendo que su TI está en buenas manos.

Además, dichos grupos y centros trabajan con datos PII confidenciales, cuya seguridad debe mantenerse sin interferir con el trabajo del personal clínico. Tiempos de respuesta reducidos en caso de ciberataques, una gestión de parches centralizada y una protección fiable de end-points son aspectos clave a la hora de mantener los datos PII seguros y accesibles para el personal autorizado. Con TeamViewer Tensor, los grupos del NHS CCG pueden aprovechar todas las herramientas para reducir el riesgo de ciberataques, así como responder rápidamente ante ellos.

Raj Tarafder, analista sénior de asistencia técnica del North West London Clinical Commissioning Group: «Durante la pandemia, en la cual el tiempo podía costar vidas, permitir

a equipos del norte de Londres acceder con fluidez a los registros y solucionar problemas ha sido vital. TeamViewer ha ayudado a nuestro centro de asistencia a gestionar la infraestructura en todos nuestros grupos de comisión clínica y centros de atención primaria. Esperamos seguir trabajando con TeamViewer tras nuestra migración a Microsoft Office 365 y poder explorar otras funciones, como las soluciones de realidad aumentada de TeamViewer».





## Acerca de TeamViewer

Como empresa global líder en tecnología, TeamViewer ofrece una plataforma de conectividad remota y segura para acceder y controlar, gestionar, monitorizar y dar soporte a cualquier dispositivo —entre distintas plataformas— desde cualquier lugar. Con más de 600 000 clientes, TeamViewer es gratuito para el uso privado y no comercial, y se ha instalado en más de 2500 millones de dispositivos. TeamViewer continúa innovando en los campos de la conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y la captación digital de clientes, lo que permite a empresas de todos los campos transformar digitalmente sus procesos críticos para el negocio a través de una conectividad fluida.

Fundada en 2005, y con sede en la ciudad alemana de Göppingen, TeamViewer es una sociedad anónima con unos 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la bolsa de valores de Frankfurt y pertenece al MDAX.

[www.teamviewer.com/support](http://www.teamviewer.com/support)

**TeamViewer Germany GmbH**  
Bahnhofplatz 2 73033 Göppingen (Alemania)  
+49 0 7161 50

**TeamViewer US Inc.**  
5741 Rio Vista Dr Clearwater, FL 33760 (EE. UU.)  
+1 800 638 0253 (línea gratuita)

## Siempre conectados

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

## Sobre el NHS North West London CCG

El grupo de comisión clínica NHS North West London Clinical Commissioning Group (CCG) es una organización de dirección clínica responsable de la planificación, adquisición y monitorización de los servicios de salud empleados por los residentes de ocho municipios londinenses. Los CCG son organismos locales del NHS, estatuarios y de dirección clínica. Se trata de organizaciones de afiliados cuyos miembros, en el caso del North West London CCG, son todos los centros de atención primaria que prestan sus servicios en los ocho municipios. Así, está dirigido por un órgano de gobierno conformado por médicos de cabecera locales procedentes de todos los municipios, otros facultativos, ejecutivos y miembros legos. Los CCG garantizan que los residentes locales puedan acceder al mejor cuidado posible por parte de los servicios encargados en su nombre. Más información en: [www.nwlondonccg.nhs.uk](http://www.nwlondonccg.nhs.uk)