

## HISTORIA DE CLIENTE DE AKAMAI

# Atención sanitaria de alta calidad para millones de personas

Todos los indonesios pueden acceder a la plataforma segura de atención sanitaria digital de Alodokter, con tecnología de Akamai

40 M

Usuarios activos mensualmente

45 000

Médicos participantes

1500

Clínicas y hospitales registrados

## La plataforma de atención sanitaria digital indonesia más grande disponible en cualquier momento y desde cualquier lugar

Alodokter es una de las historias de atención sanitaria digital de mayor éxito del mundo. La plataforma conecta a más de 40 millones de personas con decenas de miles de médicos y hospitales de toda Indonesia. Para ofrecer una experiencia excelente en todo momento a cualquier persona que busque atención médica o respuestas a sus preguntas médicas, Alodokter recurrió a Akamai a fin de garantizar una conectividad online permanente y una alta velocidad de red.

### Atención sanitaria más accesible

¿Cómo se puede lograr que la atención sanitaria de alta calidad sea más accesible y asequible en un país con 270 millones de personas? Este era el desafío que Alodokter, una startup con sede en Yakarta, debía resolver cuando lanzó su plataforma de atención sanitaria online en Indonesia.

El cuarto país más poblado tiene muchos menos médicos por persona que el promedio de la [Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico \(OCDE\)](#). Como resultado, muchas personas no tienen acceso a fuentes de atención médica fiables, especialmente aquellas que viven en áreas remotas donde el acceso a hospitales y clínicas cercanas es limitado.

**ALODOKTER**  KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

**Alodokter**  
[www.alodokter.com](http://www.alodokter.com)

**Sector**  
Salud y Ciencias de la vida

**Soluciones**

- Edge DNS
- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator



Con el objetivo de superar estas barreras y mejorar la salud de los indonesios, Nathanael Faibis, fundador y director ejecutivo de Alodokter, lanzó la aplicación y el sitio web Alodokter, donde las personas pueden conectar con profesionales de la salud y pedir citas.

"La atención sanitaria debe ser asequible y fácil de gestionar para todos", dice Faibis. "Todo lo que hacemos se centra en ofrecer mejores resultados a los pacientes, independientemente de dónde vivan o cuánto ganen. Las personas merecen acceso a una atención médica de calidad, ya vivan en el centro de la ciudad o en las áreas más remotas del país".

Los usuarios pueden buscar el hospital más adecuado, consultar los artículos sobre medicina más recientes y aprovechar el seguro de salud que ofrece Alodokter. Incluso pueden solicitar el medicamento que les ha recetado su médico y pedir que se les entregue directamente en sus casas en tan solo unas horas.

## Superación del desafío asociado a un complejo terreno de red

El paisaje de Indonesia es un archipiélago, lo cual puede dificultar el acceso a la red. Cuando los usuarios que utilizaban Alodokter empezaron a contarse por millones, resultó evidente que la plataforma necesitaba un nuevo partner de red de distribución de contenido (CDN), uno que tuviera una amplia presencia en Indonesia y que pudiera ayudar a superar los lentos tiempos de carga de las páginas y a evitar otras interrupciones en la experiencia del usuario.

El equipo de Alodokter constató que Akamai estaba mejor posicionado para resolver estos desafíos. "Después de analizar a todos los proveedores, quedó claro que ninguno podía competir con Akamai en términos de cooperación con las principales redes de proveedores de servicios de Internet (ISP) en Indonesia", declara Kiagus Arief Adriansyah, director de Tecnología de Alodokter.

Estas alianzas respaldan el servicio [Edge DNS](#) de Akamai, que proporciona una experiencia rápida y coherente a los usuarios de la aplicación o el sitio web de Alodokter, incluso en las ubicaciones más remotas. La gran cantidad de servidores DNS de Akamai en Indonesia también implica que el tráfico del sitio web de Alodokter rara vez sale del país, lo que otorga un mayor control de la seguridad y la privacidad de los datos.

La colaboración con Akamai permitió a Alodokter adaptar su servicio rápidamente. En 2020, el uso de la plataforma se triplicó debido al gran número de personas que buscaban información fiable sobre la COVID-19 y querían hablar de sus síntomas con los médicos. "Akamai nos alertó del posible impacto de la pandemia y, con su ayuda, pudimos ampliar el servicio sin que se produjeran interrupciones", comenta Adriansyah.

## Impacto inmediato en el rendimiento

Actualmente, Alodokter es la plataforma de atención sanitaria de más rápido crecimiento en el Sudeste Asiático que conecta a más de 40 millones de usuarios activos mensualmente con 45 000 médicos y 1500 hospitales y clínicas. La aplicación y el sitio web pueden gestionar mayores cantidades de tráfico que antes, lo que demuestra el impacto significativo que tiene la tecnología de Akamai en el rendimiento.

El servicio de chat entre pacientes y médicos de Alodokter es una de las áreas que se benefició en gran medida de esas mejoras en el rendimiento. En el pasado, el equipo de supervisión de Alodokter observó que los pacientes abandonaban el servicio cuando había demoras en el envío o la recepción de mensajes. Ahora, con Akamai, obtienen respuestas de forma mucho más rápida, tanto si se conectan desde una ciudad como si lo hacen desde una isla remota, y solo finalizan la sesión una vez respondidas todas sus preguntas.

Cuando Alodokter lanzó su nuevo servicio farmacéutico, sabía que cualquier aumento en la demanda no afectaría la experiencia general de los clientes. Esta experiencia estable y coherente abre la puerta a que Alodokter pueda presentar con confianza nuevos servicios y funciones.



Todo lo que hacemos se centra en ofrecer mejores resultados a los pacientes, independientemente de dónde vivan o cuánto ganen. Las personas merecen acceso a una atención médica de calidad, ya vivan en el centro de la ciudad o en las áreas más remotas del país.

### Nathanael Faibis

Fundador y director ejecutivo,  
Alodokter

## Mucho más que simple tecnología

Adriansyah valora especialmente que el equipo de Akamai vaya más allá de sus acuerdos de nivel de servicio para respaldar a Alodokter. Además de los informes programados, Akamai envía actualizaciones esporádicas en función del uso del ancho de banda, las posibles amenazas de tráfico malicioso y otras métricas importantes.

"Akamai es más un partner estratégico que un proveedor de servicios", dice Adriansyah. "Realmente reduce la carga de trabajo de nuestro equipo de tecnología y nos permite desempeñar un rol más activo en la empresa, ya que no tenemos que limitarnos a estar comprobando constantemente el rendimiento de la red".

## Un mayor nivel de confianza y participación en relación con la atención sanitaria

En el futuro, Alodokter tiene planeado integrarse con los sistemas hospitalarios para ofrecer una experiencia más coherente; de esta forma, pasará de permitir la reserva de citas online a facilitar también la reserva de citas presenciales. Pero esto requerirá que los datos confidenciales de los pacientes estén totalmente protegidos del acceso no autorizado. "Cada hospital tiene su propia plataforma, por lo que se necesita una gestión sofisticada de la API y los más altos niveles de seguridad de los datos", afirma Adriansyah. "Pero todo lo que he observado hasta ahora sugiere que Akamai puede desempeñar un papel fundamental a medida que desarrollamos esta función".

En definitiva, el uso de la tecnología de Akamai ha permitido a Alodokter continuar generando confianza entre los ciudadanos de Indonesia y el sistema sanitario. "Además de apoyar la provisión de información y atención sanitaria, Akamai nos ayuda a ofrecer una experiencia rápida y coherente en ordenadores y dispositivos móviles", comenta. "No solo nos está ayudando a mejorar la interacción con nuestra aplicación, sino que está mejorando la interacción con la atención sanitaria. Eso no tiene precio".



Akamai nos ayuda a ofrecer una experiencia rápida y coherente tanto en ordenadores como en dispositivos móviles. No solo nos está ayudando a mejorar la interacción con nuestra aplicación, sino que está mejorando la interacción con la atención sanitaria. Eso no tiene precio.

**Kiagus Arief Adriansyah**  
Director de Tecnología, Alodokter



Alodokter es la principal plataforma de atención sanitaria digital en Indonesia, con más de 40 millones de usuarios activos cada mes y más de 45 000 médicos participantes. Desde 2014, Alodokter ha destacado en la distribución de información sanitaria precisa y fácil de entender, y en el hecho de que cualquier persona puede acceder a ella, en cualquier momento y desde cualquier lugar. [www.alodokter.com](http://www.alodokter.com)