

El Sistema de Salud Baptist St. Anthony genera importantes ahorros gracias a las mejoras en la administración de documentos.



“With Xerox, estamos obteniendo trabajo de calidad y un increíble servicio al cliente. Realmente nunca imaginé que podría mejorar tanto”.

– John McKissack
Director de Servicios de la Instalación
Sistema de Salud Baptist St. Anthony

Contexto

El Sistema de Salud Baptist St. Anthony—un miembro de la VHA—es una organización de asistencia médica galardonada establecida en Amarillo, Texas. La organización, que incluye un hospital de cuidados intensivos con 475 camas y 16 ubicaciones, se enorgullece de la satisfacción de los pacientes y el cuidado de alta calidad.

El desafío

Hace algunos años, después de una serie de fusiones, se decidió tomar medidas para modernizar y mejorar su enfoque empresarial hacia la producción y administración de documentos.

En ese entonces, Baptist St. Anthony dependía de una infraestructura esparcida de fotocopiadoras, impresoras y máquinas de fax provistas por diferentes fabricantes. Como resultado, era difícil organizar el servicio y los suministros. De hecho, a veces se demoraba semanas en lograr que funcionaran los equipos en mal funcionamiento.

También era difícil controlar los costos, porque no había un sistema centralizado para rastrear los volúmenes de papel y suministro y mejorar los cambios en las tendencias de consumo.

También operaba varios centros de fotocopiado dentro del lugar con capacidades de superposición. Baptist St. Anthony quería consolidar sus operaciones en una operación de impresión de calidad mundial que redujera drásticamente la necesidad de las costosas impresiones externas.

Además, Baptist St. Anthony quería realizar importantes mejoras en sus procesos comerciales basados en formularios y de alto consumo de papel, eliminar los inventarios de documentos innecesarios y construir una base sólida para un sistema de Registros Médicos Electrónicos (EMR) que mejoraría la productividad y el cumplimiento con la HIPPA (Ley de la Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico).

Al principio, el sistema de salud simplemente quería una solución de fotocopiado conveniente para ocuparse de la confusión de documentos, pero después de reunirse con nosotros, se dio cuenta de que necesitaba una solución de servicios de documentos más estratégica para satisfacer estos desafíos y disminuir sus costos.

La solución

- Trabajamos estrechamente con Baptist St. Anthony para mejorar su enfoque empresarial hacia la producción y administración de documentos.
- Proporcionamos una administración diaria y experta del grupo de fotocopiadoras, impresoras y máquinas de fax de nuestro cliente. Nuestras responsabilidades incluyen el mantenimiento, servicio y suministros.
- Implementamos un sistema que le permite a Baptist St. Anthony rastrear detenidamente los volúmenes de papel y suministro y las tendencias de consumo.
- Disminuimos su dependencia en costosos dispositivos de documentos independientes, dirigiendo, más tareas a sistemas multifuncionales eficientes y rentables.
- Establecimos un Centro de Documentos centralizado de última tecnología que utiliza procesos de trabajo modernizados y nueva tecnología de impresión digital, incluyendo iGen3® Digital Production Press.
- Antes de nuestra asociación, el personal del centro de fotocopiado recibió una capacitación externa mínima. Como parte del proceso de implementación, le suministramos al personal capacitación y certificaciones requeridas en impresión digital y administración en el centro de fotocopiado a seis empleados de Baptist St. Anthony que se unieron a nuestro equipo.
- Ayudamos a nuestro cliente a estandarizar formularios y otros documentos, automatizar procesos comerciales de alto consumo de papel y reemplazar un sistema de inventario de documentos costoso con una solución rápida y eficiente de impresión bajo demanda.
- Trabajamos con un socio estratégico para implementar un sistema de codificación en barras que ahorra tiempo y simplifica los procesos de rastrear, indexar y archivar los formularios y otros documentos clínicos.

Los resultados

En el primer año de nuestra asociación, ayudamos a Baptist St. Anthony a ahorrar cerca de \$200.000 maximizando el uso de sistemas multifuncionales en muchas ubicaciones. El costo por impresión de Baptist St. Anthony ahora es uno de los más bajos en la industria.

Mejoramos el tiempo de funcionamiento de sus dispositivos de documentos cruciales con el servicio en el sitio provisto por nuestros altamente calificados profesionales de servicio DocuCare.

Redujimos el tiempo de respuesta promedio del servicio de días o semanas a 30 minutos. Como los miembros del personal del hospital ya no tienen que estar pendientes de solucionar los problemas de los equipos, ahora tienen más tiempo para centrarse en el cuidado de los pacientes.

Nuestro sistema para rastrear los volúmenes de papel y suministro mejoraron la capacidad de nuestro cliente de evaluar las tendencias de consumo, planear presupuestos exactos y administrar los costos.

El Centro de Documentos de calidad mundial redujo los costos de impresión externa en un 90% y le permitió al cliente un mayor control de calidad de la marca. El Centro incluso produce materiales de mercadeo de alta calidad para el nacionalmente reconocido Harrington Cancer Center, que ahora es un afiliado de Baptist St. Anthony.

Redujimos la necesidad de hacer un inventario de formularios y otros documentos con una solución de impresión bajo demanda rápida y eficiente. La solución ahorra dinero en los costos de impresión y almacenamiento.

Ayudamos a que los ocupados empleados del sistema de salud pudieran hacer más cosas gracias a la estandarización de documentos, la digitalización de formularios y la automatización de procesos de trabajo ineficientes y de alto consumo de papel.

Ayudamos a Baptist St. Anthony a lanzar un sistema de Registros Médicos Electrónicos que utiliza la codificación en barra para rastrear, indexar y archivar formularios y documentos clínicos.

Gracias a éstas y otras mejoras, obtuvimos la calificación más alta en la encuesta sobre el servicio al cliente de la VHA.

Visión general del estudio de caso

El desafío

- Entorno de impresión y fotocopiado de múltiples vendedores
- Falta de un método estándar para rastrear volúmenes y consumo
- Las demoras en el servicio interferían con la productividad
- Múltiples operaciones dentro de la organización con múltiples contratos y arrendamientos
- Calidad y capacitación inconsistentes
- Costos de impresión externa excesivos
- Procesos de trabajo ineficientes y de alto consumo de papel
- Necesidad de mejorar el cumplimiento y migrar a Registros Médicos Electrónicos

La solución

- Una única fuente confiable para la administración del dispositivo de documentos
- Servicio DocuCare en el sitio
- Sistema exacto para rastrear y administrar el papel y los suministros
- Centro de Documentos de última tecnología con capacidades a color Xerox® iGen3® de alta calidad y empleados altamente capacitados
- Solución de impresión bajo demanda en toda la empresa para obtener formularios estandarizados y otros documentos
- Procesos de trabajo automatizados
- Sistema EMR de codificación en barra que simplifica los procesos de indexar, rastrear y archivar los documentos

Los resultados

- El punto de referencia de costo por impresión presenta un ahorro \$200.000 el primer año
- El tiempo de respuesta del servicio se redujo de días y semanas a 30 minutos
- Reducción de los costos de impresión externa en un 90%, ahorrando más de \$300.000 por año
- Los formularios estandarizados mejoraron el cumplimiento con la HIPAA
- Los procesos de trabajo automatizados y la impresión bajo demanda mejoran la productividad y la eficiencia
- Presentación de informes y control sobre el gasto de documentos
- Mejor calidad y consistencia de la marca
- Logra una calificación de satisfacción excepcional de clientes internos
- La administración de documentos en toda la empresa se convierte en un centro de excelencia para Baptist St. Anthony

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

Para obtener más información acerca de cómo ayudamos a las organizaciones de asistencia médica, visite www.xerox.com/services.

