

# Creación de un centro de impresión de referencia para University Health Systems of Eastern Carolina.



“Tenemos una relación de trabajo excelente. La gente está muy contenta con la calidad y el servicio que les presta Xerox”.

– Diane Waters  
Gerente de compras  
Pitt County Memorial Hospital

## Antecedentes

University Health Systems of Eastern Carolina es un sistema regional de salud que presta servicio a 29 condados y a 1,3 millones de personas en la zona oriental de Carolina del Norte. Esta organización, que ha experimentado un rápido crecimiento y es miembro veterano de VHA, comprende siete hospitales, incluido el Pitt County Memorial Hospital, prestigioso hospital universitario de la Brody School of Medicine de la Universidad del Este de Carolina.

## El reto

En 1999, Xerox fue seleccionado por el Pitt County Memorial Hospital para gestionar su centro de impresión después de haber prestado anteriormente algunos servicios limitados. Esta operación produjo significativas mejoras. Posteriormente, cuando en 2007 el hospital puso en marcha su programa corporativo de mejora de la calidad, denominado Journey to Excellence (viaje hacia la excelencia), empezamos a trabajar en estrecha colaboración con el cliente para encontrar la manera de optimizar su centro de impresión con la finalidad de satisfacer sus nuevas necesidades.

En particular, nos centramos en los siguientes retos:

- El hospital no estaba aprovechando al máximo el sistema de impresión bajo demanda para la gestión de documentos. Por consiguiente, gastaba demasiado en almacenar documentos preimpresos. También tenía problemas con el control de versiones y la obsolescencia de los documentos.

- La organización aún recurría a costosos proveedores externos para imprimir sus documentos publicitarios, formativos y educativos.
- El proceso manual de envío de trabajos, que obligaba a los empleados a enviar por fax, correo electrónico o en mano los pedidos de impresión al taller de impresión, era lento e ineficiente.
- Otros hospitales del sistema no utilizaban el centro de impresión interno para mejorar la calidad y reducir sus costes.
- En general, el hospital quería ampliar la capacidad de su centro de impresión y reducir el gasto total.

Después de revisar nuestro plan de optimización y mejora en el servicio, altos dirigentes del hospital decidieron ampliar su asociación estratégica con los expertos en gestión de documentos de Xerox.

## La solución

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes y nuestros socios de VHA para desarrollar un centro de impresión de primer orden en el Pitt County Memorial Hospital capaz de promover importantes mejoras en el modo de gestionar los documentos.

# Optimización de los servicios documentales.

## Reducción de costes.

Trajimos a expertos de Xerox en Lean Six Sigma para agilizar el flujo de trabajo y optimizar la eficiencia de todo el proceso de producción de impresión. Además de aprovechar al personal más apropiado del centro de impresión del hospital, añadimos a nuestro equipo especializado un responsable experto "in situ" con dedicación plena.

Estandarizamos y actualizamos la plataforma tecnológica del centro de impresión para proporcionar salida a todo color de extraordinaria calidad y nuevas funciones de acabado necesarias para los documentos de marketing de alta prestaciones.

Implementamos el portal web integrado FreeFlow® Web Services de Xerox® para que los empleados del hospital y del sistema de salud pudieran personalizar, pedir, probar, enviar y controlar en línea sus trabajos de impresión.

Ayudamos a los usuarios finales a no depender de las grandes tiradas de impresión offset y a adoptar una metodología de impresión bajo demanda de gran eficacia para los formularios y otros documentos importantes.

Nos aseguramos de que el hospital aprovechara al máximo las mejores prácticas más recientes desarrolladas en los centros de impresión de Xerox que prestaban servicio a organizaciones de salud en todo el país.

Siguiendo una metodología colaborativa y proactiva, analizamos en profundidad las necesidades documentales del departamento de marketing, del comité de formularios y de otros grupos para ayudarles a alcanzar sus objetivos. Nos convertimos en los "consejeros de confianza" del hospital para gestionar los formularios, el diseño gráfico y la producción de impresión.

### Los resultados

Con la ayuda del Pitt County Memorial Hospital y de VHA, hemos montado un centro de impresión comercial de referencia preparado para prestar servicio a otros hospitales de la creciente red de este sistema universitario de salud.

**Acerca de Xerox Services.** Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

**Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las principales empresas de asistencia sanitaria, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

Hemos mejorado enormemente la eficiencia, la calidad y la precisión de procesamiento de los trabajos en el centro de impresión. Gracias a la utilización del propio centro de impresión del PCMH en lugar de proveedores externos, se han mejorado los tiempos de respuesta, siendo ahora de unos pocos días en lugar de semanas.

Hemos evitado el tener que recurrir a costosos servicios de impresión externos proporcionando las capacidad de color y acabado de alta calidad que requieren los proyectos de marketing más exigentes.

Hemos ayudado a los empleados del hospital a ahorrar tiempo permitiéndoles personalizar, solicitar y controlar sus trabajos en línea, gracias a la eficacia del portal web para pedidos.

Hemos ayudado al comité de formularios a gestionar el control de versiones y el ciclo de vida completo de los formularios con el mantenimiento de plantillas de formularios digitales en línea muy fáciles de complementar.

En combinación con su sistema de formularios electrónicos HealthSpan, hemos ayudado al hospital a reducir el inventario de formularios preimpresos y documentos en un 75 % aproximadamente.

Nos hemos servido de nuestra experiencia en el diseño de documentos para ayudar al PCMH a reducir los costes y los residuos ambientales aprovechando al máximo nuestras capacidades de impresión digital bajo demanda.

También hemos incrementado el número de proyectos de marketing, formación y educación del centro de impresión interno desarrollando una relación de asesoramiento de confianza con el departamento de marketing, entre otros.

¿El resultado final? Hemos mejorado la calidad de los servicios del centro de impresión y hemos ampliado las capacidades de gestión de documentos del hospital, al tiempo que hemos reducido los costes generales en más de 220.000 dólares con respecto al año anterior.

### Resumen

#### El reto

- Mejorar los servicios de gestión de documentos y reducir los costes generales
- Mejorar la calidad y los tiempos de entrega
- Ampliar las capacidades de la producción de impresión
- Automatizar los procesos de trabajo más laboriosos para los usuarios finales
- Reducir los costes de almacenamiento y los inventarios de formularios preimpresos
- Reducir la obsolescencia de los documentos y el desperdicio, respetando al mismo tiempo todas las normativas

#### La solución

- Evaluación del flujo de trabajo mediante Lean Six Sigma
- Gestión in situ y a tiempo completo del centro de impresión, además de servicios de diseño gráfico, formularios, producción, acabado y mensajería
- Nueva tecnología de color y acabado digital
- FreeFlow Web Services integrados de Xerox® para envío, personalización, realización de pruebas y seguimiento de trabajos de forma segura
- Impresión bajo demanda para formularios y otros documentos

#### Los resultados

- Mejora de la calidad, la eficiencia y los tiempos de entrega
- Ahorro de costes de más de 220.000 dólares con respecto al año anterior
- Proceso más agilizado y preciso para que los empleados gestionen sus trabajos de impresión
- Gestión automatizada del ciclo de vida de los formularios y mayor cumplimiento de las normativas
- Reducción drástica de los inventarios de documentos y formularios preimpresos
- Eliminación de la obsolescencia de los documentos
- Prácticas documentales más ecológicas
- Reducción drástica de las costosas tareas externas de impresión, acabado y logística

