



White Paper

Clínicas sin papel: 5 razones para dar el siguiente paso hacia la transformación digital



Contenido

¿Por qué es tan difícil deshacerse del papel?	3
Los retos actuales de las clínicas	4
Razones para dejar de usar papel	4
1. Mejora de la experiencia del paciente	4
2. Reducción de la carga de trabajo del personal	5
3. Optimización de las operaciones clínicas	6
4. Oportunidades de nuevas fuentes de ingresos	6
5. Mayor cumplimiento de la normativa	7
El futuro es digital	7
Sobre Iron Mountain	7

Resumen

La mayoría de las clínicas médicas han dado el primer paso para eliminar el uso del papel con la adopción de los registros médicos electrónicos (RME – del inglés *Electronic Medical Records*). Sin embargo, a muchas aún les queda un largo camino por recorrer antes de ser totalmente digitales. En ellas, los pacientes todavía tienen que completar formularios de admisión en papel y, a menudo, no consiguen integrar totalmente en sus sistemas digitales los historiales en papel o enviados por fax por otros proveedores. Además, la mayoría sigue guardando muchos expedientes en papel en archivadores.

Reducir el uso del papel es beneficioso para los pacientes, el personal y las organizaciones de salud. Y puede ayudar a las clínicas a afrontar algunos de sus retos más urgentes, como la escasez de personal y las presiones financieras.

¿Por qué es tan difícil deshacerse del papel?

Si en los últimos 15 años has entrado como paciente nuevo en un centro de salud de Estados Unidos, **probablemente hayas tenido la experiencia de que te entreguen un portapapeles con un montón de formularios.** Luego, pasas unos 15 minutos respondiendo preguntas sobre tu dirección, seguro médico, datos demográficos, síntomas y contactos de emergencia. Y, por supuesto, también firmas con tu nombre al menos media docena de veces en varios documentos. Este panorama puede llegar a ser similar en algunos países hispanoamericanos.

Cuando devuelves el portapapeles, la persona que está detrás del mostrador te pide tu documento de identidad y la tarjeta del seguro, que se escanean en el sistema. A continuación, el personal de la oficina dedica unos 15 minutos o más para volver a escribir en la computadora la información que acabas de darles para que aparezca en los registros electrónicos. Si no pueden leer alguna parte del documento, te llamarán para hacerte preguntas. También confirmarán los datos de tu seguro y, según la política de la clínica, cobrarán por adelantado o se prepararán para cobrar cuando te vayas.

En este punto, ya has esperado al menos media hora antes de ver a cualquier tipo de profesional médico. Y sabes que, cuando por fin entres en una habitación, los profesionales te harán algunas de las mismas preguntas que ya has respondido.

Y si eres como muchos pacientes, probablemente empezarás a preguntarte: **«¿por qué tuve que completar tanto papeleo?».**

Gran parte del trabajo que se realiza en las salas de espera y las zonas de recepción de las clínicas parece duplicar el trabajo que ya se ha hecho en otros lugares. La información más pertinente probablemente esté en el permiso de conducir y la tarjeta del seguro, que de todos modos escanean.

¿No podría la clínica simplemente obtener los datos importantes de estos documentos? ¿No sería más útil ingresar la información digitalmente la primera vez, en lugar de tener que escribirla a mano y luego volver a tipearla? Los directores de clínicas son muy conscientes de estas ineficiencias. Muchos ya han tomado medidas para digitalizar sus procesos. Según el **Centro de Control y Prevención de Enfermedades** (*Center for Disease Control and Prevention*) de EE.UU., el **88,2% utiliza registros médicos electrónicos** (EMR) o sistemas de historiales médicos electrónicos (EHR - del inglés Electronic Health Record).

Algunos han mejorado el proceso de firma para que los pacientes puedan ver todos los avisos a la vez y firmar así digitalmente. Algunos incluso han sustituido el conocido portapapeles por tablets o aplicaciones que permiten que los pacientes firmen digitalmente.

Sin embargo, muchos siguen dependiendo en gran medida del papel. ¿Por qué?

Es difícil abandonar viejos hábitos. Las clínicas tienen años de expedientes en papel guardados en archivadores, y han trabajado duro para desarrollar e implantar procesos basados en papel que cumplan la normativa. Esos procesos están ahora muy arraigados.

Además, el cambio a procesos electrónicos requiere una inversión inicial en equipos, formación y tiempo del personal. Durante la pandemia, las clínicas se vieron abrumadas por el número de pacientes que entraban por sus puertas. Por tanto, se precipitaron a la hora de habilitar las consultas de telemedicina y se esforzaron por seguir el ritmo de los continuos cambios en los protocolos de referencia. La migración de los procesos en papel simplemente no era una prioridad.

Hoy, no obstante, las clínicas se enfrentan a una nueva serie de retos que hacen imprescindible la **transformación digital.**



Los retos actuales de las clínicas

La mayoría de las clínicas médicas de EE.UU. forman ahora parte de grandes empresas que poseen centros de salud en muchas zonas diferentes. Aunque esta tendencia lleva décadas desarrollándose, se ha acelerado en los últimos años.

Un estudio patrocinado por el *Physicians Advocacy Institute* (PAI) reveló que, en 2022, **el 74% de los médicos estadounidenses trabajaban para hospitales, sistemas de salud o entidades corporativas**. Esto supuso un notable aumento con respecto al 69% registrado en 2021. *«El COVID-19 ha hecho que los médicos abandonen la práctica privada para trabajar a un ritmo aún más rápido de lo que hemos visto en los últimos años, y estas tendencias han seguido acelerándose»*, afirma Kelly Kenney, CEO de PAI. *«Este estudio subraya el hecho de que los médicos de todo el país tienen que lidiar con el agotamiento y la tensión. Las presiones de la pandemia han obligado a muchos médicos independientes a tomar decisiones difíciles sobre la venta de sus consultorios a hospitales, compañías de seguros médicos u otras entidades corporativas»*, añade.

Estas grandes organizaciones de atención médica se topan con serios retos financieros. La alta inflación prolongada ha dejado a los consumidores con menos dinero en el bolsillo. Según la [encuesta de Deloitte](#), el **28% de los estadounidenses afirma tener menos capacidad que hace un año para costear gastos médicos imprevistos**. Como consecuencia, algunos optan por renunciar a algunos cuidados recomendados, lo que afecta los flujos de ingresos de las clínicas.

Aunado a ello, los precios que las clínicas pueden cobrar por los servicios no están a la altura de la inflación. Un [estudio de Health and Human Services](#) (HHS) de la Oficina de Políticas de Salud en EE.UU. reveló que **los costos en medicamentos por paciente han aumentado un 37% desde antes de la pandemia**, y los gastos en suministros por paciente **han incrementado en un 20%**.

Al mismo tiempo, **un número récord de profesionales de la salud han renunciado**, muchos de ellos demasiado agotados para continuar después de la intensidad constante a la que se sometieron durante la pandemia.

Sólo el empleo hospitalario se ha reducido en 40.000 personas desde marzo de 2020. Los trabajadores que quedan exigen salarios más altos, como los elevados sueldos que cobran los enfermeros de viaje, lo que eleva la presión financiera sobre las organizaciones.

«Como resultado, muchos hospitales, sistemas de salud y consultorios médicos tienen dificultades para llegar a fin de mes», señala Deloitte.

Las grandes empresas del sector salud esperan que las economías de escala les permitan reducir gastos sin dejar de **ofrecer un alto nivel asistencial**. Para ello, necesitan estandarizar las operaciones y confiar más en la **automatización. Para muchas, esto significa eliminar el uso del papel**.

Razones para dejar de usar papel

Convertirse en una clínica sin papel no es un proceso aislado – es un viaje. De hecho, la mayoría de las clínicas ya lo han iniciado con la migración a los registros electrónicos de pacientes. Algunas han dado pasos adicionales **digitalizando los documentos en papel y utilizando el Reconocimiento Óptico de Caracteres** (OCR - *Optical Character Recognition*) para capturar los datos de los formularios en papel en lugar de volver a pasarlo todo a computadora. Algunos han digitalizado el proceso de firma, haciendo posible que los pacientes firmen todos sus documentos legales y contratos a la vez.

No obstante, a la mayoría aún le quedan muchas etapas por recorrer antes de prescindir por completo del papel. Muchas aún tienen que digitalizar por completo sus procesos de registro de nuevos pacientes y de inicio de sesión, y la mayoría aún conserva decenas o cientos de miles de páginas de archivos en papel por motivos de cumplimiento de la normativa.

Donde sea que estés en este viaje, dar un paso más hacia la reducción del uso del papel ofrece numerosas ventajas para los pacientes, los proveedores y el centro de salud.

1. Mejora de la experiencia del paciente

Para los pacientes, **la mayor ventaja de una clínica sin papel es la agilización de los procesos**. En lugar de completar un formulario de papel con datos que hay que escribir en una computadora después, pueden hacerlo ellos mismos digitalmente.

Dependiendo del proceso que escojas, podrían incluso completar este proceso antes de llegar a la clínica. Esto se traduce en tiempos de espera más cortos, menos ausencias laborales y reducción del tiempo de permanencia en la sala de espera.

Estudio de casos: cómo Iron Mountain ayudó a la Lahey Clinic a optimizar las visitas de los pacientes y generar un millón de dólares adicionales en ingresos.

Situada en Massachusetts, *Lahey Health* tiene más de 70 consultorios de atención primaria con más de 5.000 proveedores. La clínica quería acelerar su transición a un entorno sin papel eliminando la brecha entre los registros históricos en papel y su sistema EMR.

Para ello, recurrió a Iron Mountain, que le ayudó a digitalizar su gran cantidad de archivos en papel y a implantar nuevos procesos digitales para almacenar la información de los pacientes. El servicio de digitalización de Iron Mountain permitió a la organización trasladar estos archivos físicos fuera de sus instalaciones y generar imágenes de los historiales de los pacientes bajo demanda (on demand) – poniendo la información correcta en manos de los médicos en el momento adecuado.

Como resultado de la eliminación del uso de papel, Lahey pudo convertir el espacio de almacenamiento en un nuevo laboratorio que generó un millón de dólares adicionales en ingresos. Esto eliminó 2 horas administrativas por visita de paciente.

Así, pudieron reasignar 4 empleados a tiempo completo a otras tareas, ayudando a mejorar la satisfacción de pacientes y empleados. Para obtener más información sobre cómo Iron Mountain ha ayudado a otras clínicas a eliminar el uso de papel, visita www.ironmountain.com/industries/healthcare-services.

Además, los procesos sin papel son más precisos que los basados en papel. El equipo administrativo ya no tiene que descifrar la letra del paciente o del proveedor. Los sistemas digitales también ofrecen la oportunidad de comprobar dos veces información como direcciones y códigos postales para asegurarse de que los pacientes los han escrito correctamente, lo que reduce la posibilidad de errores.

El almacenamiento digital de los historiales también facilita que el personal los encuentre cuando los necesita. Si un paciente llama con una pregunta, el responsable puede encontrar la respuesta en el expediente con unos pocos clicks, en lugar de tener que buscar archivos en papel.

Idealmente, las clínicas también deberían poder dar a los pacientes acceso a sus propios expedientes digitales a través de un portal seguro para pacientes. Esto les ahorra más tiempo y contribuye a garantizar que obtengan la información correcta siempre que la necesiten, sin tener que esperar al horario de consulta.

Si se implementan bien, los procesos sin papel también pueden ayudar a estandarizar la experiencia del paciente. Las instituciones que tienen muchas clínicas diferentes pueden poner en marcha estas prácticas en todas ellas. Y pueden utilizar los comentarios de las encuestas a los pacientes para mejorar los procesos en toda la organización, contribuyendo a mejorar la experiencia de todos. Si un paciente acude a una clínica distinta de la habitual, seguirá teniendo una experiencia familiar y tranquilizadora que le permitirá sentirse atendido.

En resumen, los procesos sin papel ahorran tiempo a los pacientes y les proporcionan una mejor experiencia general. Esto, a su vez, puede ayudar a la clínica a retener y aumentar su base de pacientes, lo que la sitúa en una posición financiera más sólida.

2. Reducción de la carga de trabajo del personal

El impacto de los procesos sin papel es aún más significativo para el personal que para los pacientes.

Volver a escribir datos que ya se han registrado en formularios de papel y/o digitalizados en el sistema no es el mejor uso del tiempo del personal administrativo.

Tampoco es muy divertido. La mayoría del personal de asistencia médica decide trabajar en este campo porque quiere ayudar a la gente, no porque le atraiga pasar información a un formato digital.



Archivar expedientes en papel o buscar archivos antiguos no es más interesante que la escritura digital de datos. Y si un papel se extravía accidentalmente, los empleados pueden perder horas o incluso días intentando localizar la información.

Según un [estudio de 2023](#), **4 de cada 10 profesionales de salud se plantean abandonar el sector**. Además, entre los 27 sectores estudiados, estos profesionales son los que menos satisfechos están con su trabajo. Casi la mitad (48%) afirma que no recibe un salario justo por lo que hace, de nuevo el porcentaje más bajo de todos los sectores. Y sólo un tercio afirmó que su experiencia laboral estaba a la altura de sus expectativas.

Según el informe, una de las razones de este descontento era la ineficacia de los procesos en las clínicas. **En comparación con la media de todo el sector:**

- Un 6% a menos de profesionales del sector salud afirman que los procesos de trabajo permiten a los empleados ser lo más productivos posible.
- Un 4% a menos de profesionales del sector salud señalan que su jefe les ayuda a eliminar los obstáculos para realizar su trabajo.
- Un 5% menos de profesionales sanitarios afirman que la empresa mejora continuamente la forma de hacer el trabajo.

La eliminación del papel puede mejorar algunas de estas ineficiencias. Aunque esto no baste para resolver los problemas de moral que afligen a las clínicas, es un paso hacia la dirección correcta. Esto da al personal más tiempo para tener el tipo de interacciones con los pacientes que aumentan la satisfacción de estos últimos y de los empleados.

3. Optimización de las operaciones clínicas

Además de la ya mencionada satisfacción de clientes y empleados, **la organización también sale ganando con la eliminación del uso de papel**.

Las clínicas suelen recibir historiales de otros proveedores, como hospitales, laboratorios, servicios de diagnóstico por imagen y especialistas. En algunos casos, estos historiales todavía se envían por fax desde otras instalaciones o se entregan como copias en papel. Sin un sistema para digitalizar esta información, las clínicas sufren ineficiencias adicionales, por no mencionar la

posibilidad de discrepancias entre los distintos registros o duplicaciones.

Muchas organizaciones se han expandido comprando otros grupos de clínicas. Como resultado, a menudo tienen clínicas con procesos y sistemas diferentes, lo que da lugar a información inconexa en repositorios separados. Esto plantea problemas de gobernanza y cumplimiento de la normativa.

Con flujos de trabajo estandarizados y digitalizados, la clínica puede empezar a desbloquear uno de sus activos más valiosos – sus datos. Puedes analizar la información de las operaciones en toda la red para encontrar *insights* que te ayuden a atender mejor a los pacientes. De este modo, el sector salud puede empezar a aprovechar las ventajas de la transformación digital de las que ya disfrutaban otros sectores.

Lo más importante es que esta transformación digital no se produce a expensas de la interacción personal. Al contrario, libera tiempo para que los proveedores y los miembros del equipo escuchen con más atención a los pacientes. Al volverse más digital, la consulta acaba volviéndose más humana.

4. Oportunidades de nuevas fuentes de ingresos

El papel es caro. Comprar papel puede no parecer una gran inversión en el presupuesto de la consulta, pero la opción de utilizar procesos basados en papel puede ser limitante en términos de costo de oportunidad.

Muchas organizaciones no tienen en cuenta el precio del espacio para almacenar los archivos en papel. Un archivador medio ocupa unos **2,74 m² de superficie para almacenar unas 11.000 páginas de documentos**. Esto suele costar unos **1.500 dólares al año** sólo en espacio de almacenamiento (aunque puede ser mucho más si estás en un lugar con alquileres altos).

En comparación, puedes almacenar unas **65.000 páginas de archivos de Microsoft Word en 1 GB de almacenamiento**. Esto significa que una unidad de 500 GB puede almacenar unos 3,25 millones de páginas. Si estos 500 GB estuvieran en una única unidad SSD de 6,35 cm², ocuparía aproximadamente 28 cm². Si hacemos cuentas, **el almacenamiento digital es unas 40 veces más eficiente** que los archivadores en términos de **ahorro de espacio físico**.

Asimismo, si una clínica reduce el espacio dedicado al almacenamiento de papel, puede reducir sus gastos inmobiliarios o, lo que es más probable, liberar espacio para utilizarlo como salas de tratamiento o para ofrecer nuevos productos y servicios a las personas a las que atiende. Por ejemplo, cuando Iron Mountain ayudó a la *Lahey Clinic* a eliminar su uso de papel, **el centro convirtió el espacio libre en un nuevo laboratorio**. Como resultado, la clínica generó **un millón de dólares en ingresos adicionales**.

Si tu clínica tiene una cantidad significativa de espacio dedicado a archivadores, considera cuántos ingresos podrías generar dando a ese espacio un uso más rentable.

5. Mayor cumplimiento de la normativa

Ningún análisis de la tecnología sanitaria está completo sin tener en cuenta el cumplimiento regulatorio. El sector salud es uno de los más regulados que existen. El incumplimiento reglamentar en materia de privacidad, seguridad y finanzas puede exponer a las clínicas al riesgo de recibir multas elevadas.

Eliminar el uso del papel facilita a los centros de salud el cumplimiento - y la demostración de su conformidad - de las leyes vigentes, como la HIPA (*Health Insurance Portability and Accountability Act*) en el caso de Estados Unidos.

Cuando los historiales son digitales, es mucho más fácil controlar quién tiene acceso a ellos. También proporciona un rastro documentado de quién accedió a la información y cuándo, en caso de que sea necesario para un procedimiento judicial.

En Estados Unidos, las clínicas están obligadas a demostrar el «uso significativo» de las EHR para mantener su financiación de *Medicaid* y *Medicare*, siendo ambas seguros financiados por el gobierno. Eliminar el papel no sólo ayuda a garantizar que las organizaciones cumplen este requisito, sino que también les permite ir más allá de la obtención de todos los beneficios previstos por la ley.

Aunado a ello, eliminar o reducir el uso del papel permite realizar un mejor trabajo de protección de la información de los pacientes. Esto facilita la detección del fraude y el despilfarro. Y te ayuda a mejorar la calidad de la asistencia. Como resultado, las clínicas cumplen no sólo con la ley, sino también con la intención de mantener a los pacientes seguros y sanos.

El futuro es digital

Hoy en día, la normativa en materia de salud está cambiando. **La asistencia médica a distancia es cada vez más común**, con la monitorización remota, la telemedicina e incluso la telecirugía. La inteligencia artificial también está empezando a desempeñar un rol más importante, con sistemas de visión computarizada que ayudan en los diagnósticos y sistemas de *machine learning* que proporcionan apoyo en la toma de decisiones. **La tecnología digital está transformando la práctica de la medicina en todos los niveles** de formas interesantes que pueden hacer posible que las personas tengan una **vida más longeva y saludable**.

Las clínicas que quieran contribuir a crear este futuro pueden prepararse hoy mismo dejando atrás los procesos basados en papel y avanzando hacia la era digital. Esta decisión contribuirá a mejorar la experiencia médica de pacientes y proveedores de servicios, así como permitir que las organizaciones ahorren costos y obtengan nuevas oportunidades de ingresos.

Para obtener más información sobre las ventajas de eliminar el uso del papel, visita [Soluciones y Servicios de Asistencia Médica de Iron Mountain](#).

Iron Mountain InSight

Si tu clínica está preparada para prescindir del papel, **necesitas un sistema inteligente de procesamiento de documentos y flujo de trabajo** diseñado para ayudarte a maximizar la eficiencia y la seguridad. Iron Mountain InSight ofrece una visión centralizada de tu información. Permite el acceso seguro y la recuperación de datos para tus empleados en un único repositorio en la nube para una mayor visibilidad.

InSight añade estructura al contenido no estructurado de tu clínica, como imágenes, resultados de exámenes y documentos transferidos desde otros proveedores. Al aprovechar la tecnología de procesamiento inteligente de documentos, **la plataforma agrega y conecta la información física y digital**, extrayendo metadatos importantes de los documentos y **automatizando los flujos de trabajo** centrados en los documentos para ayudarte a obtener información relevante con mayor rapidez.

Y si necesitas más ayuda para configurar tus flujos de trabajo sin papel, el equipo de servicios profesionales de Iron Mountain puede trabajar contigo para **impulsar tu transformación digital**. Para obtener más información, visita la guía [Go Paperless](#) de Iron Mountain.



800.899.IRON | [ironmountain.com](https://www.ironmountain.com)

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 220.000 organizaciones en todo el mundo, y con una red de propiedades de más de 85 millones de pies cuadrados en más de 1.400 instalaciones ubicadas en más de 50 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos de información, incluyendo información crítica para el negocio, datos altamente confidenciales y artefactos culturales e históricos. Al ofrecer soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de la información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento de arte y logística, y servicios en la nube, Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir la normativa, recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital. Visita www.ironmountain.com para obtener más información.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales y marcas registradas pertenecen a sus respectivos propietarios.