

Iron Mountain InSight mejora la gestión de la información de las organizaciones del sector sanitario con el fin de conseguir eficiencias operativas, ahorros en los costes y ventajas comerciales

Iron Mountain InSight es una plataforma de gestión de la información y de servicios de contenidos que facilita el trabajo de transformación digital y modernización de las organizaciones sanitarias. La plataforma de software como servicio (SaaS) garantiza la accesibilidad y seguridad de los contenidos físicos y digitales de una organización en un sistema de registro central y seguro, lo que facilita una búsqueda más rápida, una comprensión más clara y un uso más eficaz de los datos. Gracias a InSight, las organizaciones sanitarias pueden materializar una mayor eficiencia para los empleados en el ámbito clínico y no clínico, así como otras ventajas como la automatización de procesos, el ahorro de costes y la mejora de la seguridad.

Para comprender mejor los beneficios, costes y riesgos asociados con Iron Mountain InSight, Iron Mountain encargó a Forrester Consulting entrevistar a cuatro responsables y realizar un estudio de tipo Total Economic Impact™ (TEI).¹ Todos los responsables entrevistados tenían experiencia con InSight. Uno de los entrevistados era el director de

“InSight simplifica la búsqueda de datos. Proporciona información más rápida y precisa a los usuarios adecuados. Sin duda, brinda un ahorro en gastos. Evidentemente, proporciona un retorno de la inversión. No creo que pudiéramos trabajar sin esta solución ya. ... Más que una pequeña ayuda, ahora es una herramienta imprescindible.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario



Retorno de la inversión
196 %



Valor actual neto
3,50 mill. USD

sistemas de información de una organización sanitaria. Este resumen se centra en el uso de Iron Mountain InSight en el sector sanitario.

Todos los entrevistados señalaron que antes de utilizar InSight, sus organizaciones tenían grandes cantidades de datos en distintos formatos. Se trataba principalmente de archivos digitales y en papel, aunque también contaban con formatos heredados como microfilmes, microfichas, cintas, discos y CD. Las organizaciones compartimentaban la gestión de la información debido a que dependían de sistemas y métodos manuales dispares y carecían de una solución central que proporcionara una estructura y fácil acceso. Estos entornos generaban ineficiencias en el trabajo, estándares de seguridad ambiguos y una gran cantidad de datos, que estaban infrutilizados y cuyo mantenimiento era costoso.

Después de la inversión en InSight, el conjunto de los contenidos de las organizaciones era más accesible y seguro, los procesos eran más eficientes y automatizados, y los datos eran más procesables.

FACTORES RESPONSABLES DE LA INVERSIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

Antes de incorporar InSight, la organización sanitaria del director de sistemas de la información se enfrentaba a dificultades con su entorno previo, como las siguientes:

- **La necesidad de contar con un sistema centralizado que facilitara el acceso a los datos.** El entrevistado explicó cómo los sistemas y procesos dispares de su organización dificultaban la gestión de datos. La ausencia de un sistema centralizado y fácil de consultar dificultaba el acceso a los datos en varios formatos. El entrevistado aclaró: «Teníamos un gran número de procesos diferentes y nada estaba centralizado. Todo estaba muy fragmentado».
- **Eficiencia de los empleados.** Debido a la gran cantidad de datos que carecían de fácil acceso y de una organización clara, los empleados de la organización sanitaria con frecuencia necesitaban realizar procesos manuales que requerían mucho tiempo para hacer tareas habituales como localizar, recuperar, compartir y, en última instancia, comprender los datos. Esta situación obstaculizaba la productividad de los empleados y desviaba su atención de un trabajo más valioso.
- **Cumplimiento normativo y reglamentario.** Proteger la información del paciente y los datos sensibles y cumplir con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) y el resto de legislación aplicable eran las prioridades principales para la organización. Esto exigía un sistema altamente seguro que pudiera gestionar los permisos de acceso y las políticas de retención de datos y adaptarse fácilmente a cualquier cambio en las políticas. Además, la organización necesitaba una herramienta precisa y eficaz para cualquier trabajo relacionado con las auditorías.

“Disponemos de datos estructurados y no estructurados, datos electrónicos y en papel. InSight ha mejorado en gran medida la eficiencia operativa: recopilar y digitalizar datos, indexarlos, crear metadatos... [permite al personal sanitario y no sanitario] encontrar la información correcta.”

Director de sistemas de la información, sector sanitario

«InSight es nuestra solución de almacenamiento digital y gestión de la información: una plataforma única donde se puede encontrar la información sobre un paciente. Se trata de una ventaja real».

Director de sistemas de la información, sector sanitario

RESULTADOS CLAVE PARA LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

Algunos de los resultados de haber realizado la inversión para la agencia del entrevistado son los siguientes:

Búsqueda más eficiente de documentos e información. InSight permite a los empleados ubicar y acceder fácilmente a los datos. En la organización modelo, los usuarios de InSight tardan un 40 % menos en buscar y obtener documentos e información.

- **InSight sirvió como una plataforma central que extraía, organizaba y categorizaba la información de los pacientes y otros datos.** De este modo se mejoró la gestión de la información en la organización del entrevistado, lo que se tradujo en un aumento de la eficiencia, debido a que los empleados podían buscar y acceder rápidamente a los registros de los pacientes. Antes de la implementación, los empleados tenían que navegar por sistemas dispares con una estructura deficiente o, en ocasiones, obtener datos en formato físico.

- **A la hora de buscar los datos que necesitaban, los empleados de todos los equipos ahorraron tiempo, ya que confirmaron que InSight era fácil de usar.** Como el director de sistemas de la información de una organización del sector sanitario indicó, «[Debido a] la forma en que están indexados y categorizados los documentos, se pueden encontrar muy fácilmente».
- **El entrevistado del sector sanitario destacó que tanto el personal clínico como no clínico utilizaba InSight.** El entrevistado afirmó: «Si los coordinadores de la atención médica o los pacientes llaman para comprobar el estado de una solicitud de autorización previa, el asistente médico puede conectarse a InSight y extraer la información. Los empleados del ciclo de ingresos, cuya labor es atender las reclamaciones médicas, pueden acceder a los datos necesarios. Todos acceden a la plataforma, tanto el personal clínico como el no clínico. Ahora disponen de acceso a los datos».
- **Las etiquetas de los metadatos y las funciones de extracción mediante OCR ayudaron a los usuarios a ubicar rápidamente los documentos y la información de los pacientes.** Además, gracias a InSight, un documento podía tener varias etiquetas de metadatos, lo que permitía a diferentes usuarios encontrarlo basándose en la información más relevante para cada usuario individual.

Mejor catalogación y comprensión de documentos e información. Con InSight, los empleados pueden catalogar los activos y comprender mejor y más fácilmente su contenido real. En la organización modelo, los usuarios de InSight experimentan un aumento de eficiencia del 55 % en relación con la catalogación y la comprensión de documentos e información.

- **Gracias a InSight, los empleados pudieron catalogar y comprender los datos de forma**

más eficaz y sencilla. La clasificación mejorada y a menudo automatizada de documentos e información con InSight proporcionó una visión rápida y una comprensión más inmediata del contenido y la materia, lo que ahorró tiempo a todos los equipos

- **Los empleados utilizaron InSight para entender con mayor rapidez los historiales médicos de los pacientes, las reclamaciones de las aseguradoras y los documentos de autorización.** El director de sistemas de la información asimismo observó: «La información correspondiente está fácilmente a disposición del usuario, lo cual le permite tomar decisiones. Una ventaja de InSight es que mejora y agiliza la toma de decisiones».

Mayor colaboración. InSight mejora la colaboración y hace que los flujos de trabajo sean más sencillos y eficaces. Gracias a ello, todos los usuarios de InSight de la organización modelo ahorra una media de 30 minutos a la semana, lo que se traduce en miles de horas de trabajo ahorradas cada año en la organización.

- **«InSight mejora la colaboración entre los miembros del equipo de atención sanitaria, entre médicos y otras partes interesadas»,** explicó el director de sistemas de la información. El personal en todos los ámbitos de la organización utilizó InSight para enviar, recibir y compartir notas en relación con la información y los expedientes según fue necesario.

«InSight mejora la colaboración de los usuarios, ya sean partes interesadas clínicas o no clínicas. Es fácil recibir y enviar documentos, anotarlos y compartir notas. La colaboración mejora notablemente al poder enviar la información con un solo clic».

Director de sistemas de la información, sector sanitario

- **InSight ayudaba con el trabajo a distancia y la capacidad de acceso de los empleados.** El entrevistado señaló que la plataforma permitió a los empleados trabajar a distancia de forma productiva debido a que es una solución basada en la nube a la que se puede acceder desde cualquier lugar siempre que el usuario esté autenticado.

Mejores procesos de seguridad y cumplimiento.

InSight facilita el cumplimiento normativo y reglamentario y también añade automatización a la gestión de los permisos de acceso y al calendario de retención de datos. La plataforma también permite a los empleados realizar el trabajo de auditoría interna y externa de forma más eficiente; en la organización modelo, se muestra una reducción del 25 % en el tiempo que se tarda en realizar dicho trabajo.

- **El director de sistemas de la información de una organización del sector sanitario señaló que InSight ayudó a cumplir los requisitos de seguridad y cumplimiento.** El entrevistado explicó que InSight permitía cumplir la HIPAA y añadió: «Creo que los datos están más seguros [ahora que contamos con InSight]. Están organizados, están en un lugar centralizado».

«InSight aporta valor porque tenemos acceso [a la información] y podemos realizar un seguimiento para fines de auditoría. El tiempo de auditoría se ha reducido sustancialmente, al igual que el coste total de una auditoría».

Director de sistemas de la información, sector sanitario

- **Los empleados ahorraron mucho tiempo en tareas de auditoría porque la información necesaria estaba digitalizada y era fácil de encontrar con InSight.** El entrevistado dijo: «Nos sometemos a auditorías sobre los planes de salud y también se realizan auditorías de los centros de prestación de servicios de Medicare y

Medicaid. Con InSight, el tiempo que se tarda en obtener la información solicitada es mucho menor». El entrevistado añadió que muchas auditorías tenían plazos estrictos e InSight ayudó a obtener la información correcta a tiempo.

- **InSight añadió automatización a la gestión de los permisos de acceso y al calendario de retención de datos.** El entrevistado explicó que InSight proporcionó a su organización una plataforma única para gestionar y establecer las solicitudes de acceso. Además, los datos en InSight se pudieron purgar automáticamente en las fechas programadas de acuerdo con las reglas de la organización, lo que ahorró esfuerzos de supervisión y tiempo adicional.

Reducción de los costes de almacenamiento.

Dada la reducción de los costes de almacenamiento con InSight, la organización modelo obtuvo ahorros económicos adicionales.

- **Mediante la digitalización de sus activos físicos con el cambio a InSight, la organización del sector sanitario conservó muchos menos activos en formato físico.** El director de servicios de la información indicó: «La cantidad de documentos que se almacenan físicamente ha disminuido drásticamente y continúa disminuyendo».
- **La reducción del almacenamiento físico se tradujo en beneficios económicos.** La organización del sector sanitario almacenó documentos físicos locales en un espacio propio. Después de la digitalización con InSight, reutilizó ese espacio para la actividad empresarial principal y la generación de ingresos. El entrevistado resumió: «Nuestro espacio de

«InSight mejora la toma de decisiones comerciales, lo que, a su vez, puede generar mayores ingresos».

Director de sistemas de la información, sector sanitario

almacenamiento de registros era una carga. Ahora ha pasado a generar ingresos, ya que en ese espacio de 2000 metros cuadrados, hemos puesto más puestos de infusión en oncología».

Aumento de los ingresos. InSight contribuye a la generación de ingresos al permitir que la organización modelo utilice datos para respaldar nuevas oportunidades comerciales y mejorar la retención de los clientes existentes.

- **InSight ayudó a generar ingresos.** El director de sistemas de la información del sector sanitario afirmó que InSight permite tomar mejores decisiones empresariales, lo que en última instancia puede traducirse en un aumento de los ingresos. El entrevistado también señaló que ofrecer un servicio de atención al cliente más rápido y preciso a los pacientes tiene como consecuencia una reducción de las tasas de rotación de pacientes.

Mejora de la experiencia del paciente. Con InSight, los empleados de la organización modelo tienen fácil acceso a los datos relacionados con las solicitudes y, por lo tanto, pueden proporcionar un servicio más rápido y preciso.

- **InSight aumenta la rapidez y la precisión del servicio.** El director de servicios de la información del sector sanitario comunicó: «InSight ayuda a buscar la información adecuada en el momento necesario para la persona relevante. Mejora la experiencia del paciente. Cuando el paciente llama, toda la información necesaria se encuentra disponible: es precisa y tiene un tiempo de respuesta más rápido. Nuestra resolución en el primer contacto ha aumentado un 50 % con InSight».

«Elegimos Iron Mountain porque es un proveedor integral. En lugar de tener que asociarnos con varios proveedores, Iron Mountain es una ventanilla única para todas nuestras necesidades de almacenamiento digital, gestión de la información y servicios de contenido.»

Director de sistemas de la información, sector sanitario

ANÁLISIS DEL TOTAL ECONOMIC IMPACT (IMPACTO ECONÓMICO TOTAL)

Para obtener más información, descargue el estudio completo: «Total Economic Impact™ de Iron Mountain InSight», un estudio realizado por Forrester Consulting por encargo de Iron Mountain en septiembre de 2023.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Pese a que el análisis de valor anterior se basa en una entrevista, Forrester entrevistó a un total de cuatro responsables pertenecientes a organizaciones con experiencia en el uso de InSight, y combinó los resultados en un análisis financiero a tres años para una organización modelo. Entre los beneficios cuantificados a tres años, en valor actual (VA) y ajustados al riesgo para la organización modelo, destacan los siguientes:

- Búsqueda más eficaz de documentos e información en un 40 %, lo que supone un beneficio económico de 3,1 millones de USD.
- Mejor catalogación y comprensión de documentos e información en un 55 %, lo que supuso un beneficio económico de 846 400 USD.
- Mayor colaboración que genera un ahorro de 26 000 horas al año, lo que supuso un beneficio económico de 905 200 USD.
- Mejora de los procesos de seguridad y cumplimiento, lo que reduce el tiempo dedicado al trabajo de auditoría en un 25 %, lo que supuso un beneficio económico de 247 300 USD.
- Menores costes de almacenamiento, lo que supuso un beneficio económico de 211 400 USD.



Retorno de la inversión
196 %



Valor Actual Neto (VAN)
3,50 mill. USD

Apéndice A: Notas finales

¹ Total Economic Impact es una metodología desarrollada por Forrester Research que mejora los procesos de toma de decisiones tecnológicas de las empresas y ayuda a los proveedores a comunicar a sus clientes la propuesta de valor de sus productos y servicios. La metodología TEI ayuda a las empresas a demostrar, justificar y materializar el valor tangible de cualquier iniciativa informática frente a los directivos y el resto de las partes interesadas clave de la empresa.

AVISOS

Los lectores deben tener en cuenta lo siguiente:

- El estudio fue encargado por Iron Mountain y realizado por Forrester Consulting y no pretende ser un análisis competitivo.
- Forrester no hace suposiciones sobre el posible retorno de la inversión que obtendrían otras empresas. Forrester recomienda encarecidamente que los lectores utilicen sus propios cálculos, dentro del marco aportado por el informe, para determinar si una inversión en Iron Mountain InSight es adecuada.
- Iron Mountain revisó el estudio y facilitó comentarios y sugerencias a Forrester, aunque Forrester conserva el control editorial sobre el estudio y sus conclusiones y no acepta cambios que contradigan las conclusiones extraídas por Forrester ni que enturbien el significado del propio estudio.
- Iron Mountain proporcionó los nombres de los usuarios entrevistados, pero no participó en las entrevistas.

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester presta servicios de consultoría basados en estudios objetivos e independientes para ayudar a los líderes a conseguir resultados clave. Impulsados por nuestra investigación centrada en el cliente, los expertos en consultoría de Forrester colaboran con los líderes para ejecutar sus prioridades específicas mediante un modelo de compromiso único que garantiza un impacto duradero. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibida la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones expresadas reflejan juicios válidos en un momento concreto y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas compañías.

FORRESTER®