



LIVRE BLANC

# Clinique dématérialisée : 5 bonnes raisons de passer à l'étape suivante de la transformation numérique



# SOMMAIRE

<b>Pourquoi est-il si difficile de se débarrasser du papier ?</b>	<b>3</b>
<b>Les défis actuels des cliniques</b>	<b>4</b>
<b>Pourquoi accentuer sa dématérialisation</b>	<b>4</b>
1. Amélioration de l'expérience des patients	4
2. Réduction de la charge de travail du personnel	5
3. Optimisation des opérations cliniques	6
4. De nouvelles opportunités de revenus	6
5. Conformité accrue	7
<b>L'avenir est numérique</b>	<b>7</b>
<b>À propos d'Iron Mountain</b>	<b>7</b>

## RÉSUMÉ

La plupart des cliniques de santé se sont engagées dans la première étape vers la dématérialisation en adoptant les dossiers patients informatisés (DPI). Mais beaucoup ont encore un long chemin à parcourir avant de passer entièrement au numérique. Elles demandent toujours aux patients de remplir des formulaires de prise en charge papier et, souvent, elles ne parviennent pas à intégrer complètement les dossiers papier ou faxés d'autres fournisseurs dans leurs systèmes numériques. En outre, la plupart d'entre elles ont encore des piles de documents papier stockées dans des classeurs.

La dématérialisation offre des avantages aux patients, aux employés et aux organismes de santé. De plus, cela peut aider les cliniques à relever certains de leurs défis les plus urgents, tels que les pénuries de personnel et les pressions financières.

## POURQUOI EST-IL SI DIFFICILE DE SE DÉBARRASSER DU PAPIER ?

Si vous êtes entré dans une clinique de santé en tant que nouveau patient au cours des 15 dernières années, vous avez probablement reçu un porte-bloc avec une pile de formulaires papier. Vous passez ensuite au moins 15 minutes à répondre à des questions concernant votre adresse, votre assurance maladie, vos données démographiques, vos symptômes et vos contacts en cas d'urgence. Et bien sûr, vous signez également votre nom au moins une demi-douzaine de fois sur divers documents.

Lorsque vous remettez le porte-bloc, la personne derrière le bureau vous demande votre pièce d'identité et votre carte d'assurance, qu'elle scanne dans le système. Ensuite, les employés de bureau débordés passent encore au moins 15 minutes à saisir les informations que vous venez de fournir sur papier afin qu'elles se trouvent dans les dossiers électroniques. S'ils n'arrivent pas lire une partie du contenu, ils vous appellent pour vous poser des questions. Ils confirment également vos informations d'assurance et, en fonction des politiques de la clinique, traitent le paiement à l'avance ou se préparent à traiter le paiement lorsque vous quitterez la clinique.

Vous avez à présent attendu au moins une demi-heure avant de voir un prestataire de soins de santé. Vous savez aussi que lorsque vous irez enfin dans une salle, les prestataires vous poseront certaines des questions auxquelles vous avez déjà répondu.

Et à l'instar de nombreux patients, vous vous demanderez probablement : « Pourquoi ai-je dû remplir autant de documents ? »

Une grande partie du travail qui a lieu dans les salles d'attente et les bureaux d'accueil de la clinique semble reproduire le travail qui a été effectué ailleurs. Les informations les plus pertinentes figurent probablement sur votre permis de conduire et votre carte d'assurance qu'ils scannent de toute façon.

La clinique ne pouvait-elle pas y obtenir les données importantes ? Ne serait-il pas plus utile de saisir les informations numériquement la première fois, plutôt que d'avoir à les écrire seul et à les saisir à nouveau ?

Les directeurs de clinique sont bien conscients de ces inefficacités. Beaucoup d'entre eux ont pris des mesures pour numériser leurs processus. Selon les [Centres pour le contrôle et la prévention des maladies des États-Unis](#), 88,2 % d'entre eux utilisent des systèmes de dossiers patients informatisés (DPI). Certains ont amélioré le processus de signature afin que les patients puissent consulter tous les documents en même temps et signer numériquement. Certains ont même remplacé le porte-bloc habituel par des tablettes ou des applications qui permettent aux patients de se connecter numériquement.

Mais nombreux sont ceux qui continuent à recourir largement au papier. Pourquoi ?

Les vieilles habitudes ont la vie dure. Les cliniques ont des années de dossiers papier stockés dans des classeurs, et elles ont travaillé dur pour élaborer et mettre en œuvre des processus papier conformes aux réglementations. Ces processus sont désormais intégrés.

En outre, le passage aux processus électroniques nécessite un investissement initial en équipement, en formation et en temps de travail du personnel. Au cours de la pandémie, les cliniques ont été submergées par le nombre de patients passant leurs portes. Elles se dépêchaient de mettre en place des visites de télémedecine et avaient du mal à suivre l'évolution constante des recommandations de protocole. La migration depuis les processus papier n'était pas une priorité.

Aujourd'hui, cependant, les cliniques sont confrontées à un nouvel ensemble de défis qui rendent la transformation numérique essentielle.



## LES DÉFIS ACTUELS DES CLINIQUES

La plupart des cliniques de santé font désormais partie de grandes entreprises qui possèdent des établissements de santé dans de nombreux domaines différents. Bien que cette tendance se poursuive depuis des décennies, elle s'est accélérée ces dernières années.

Une [étude commanditée par le Physicians Advocacy Institute \(PAI\)](#) a révélé qu'en 2022, 74 % des médecins américains étaient employés par des hôpitaux, des systèmes de santé ou des entreprises. Cela constitue une augmentation notable par rapport aux 69 % en 2021. « Le COVID-19 a poussé les médecins à quitter les cabinets privés pour un emploi à un rythme encore plus soutenu que ce que nous avons vu ces dernières années, et ces tendances ont continué à s'accroître », explique Kelly Kenney, PDG de PAI. Cette étude souligne le fait que les médecins de tout le pays sont confrontés à des burn-out et du stress sévères. Les pressions de la pandémie ont contraint de nombreux médecins indépendants à prendre la décision difficile de vendre leur pratique aux hôpitaux, aux caisses maladie ou à d'autres entreprises. »

Ces grands organismes de santé sont confrontés à des défis financiers importants. Une forte inflation prolongée a laissé les consommateurs avec moins d'argent en poche. Une [enquête menée par Deloitte](#) a révélé que 28 % des Américains déclarent être moins en mesure de payer les frais médicaux imprévus qu'il y a un an. Par conséquent, certains choisissent de renoncer à certains soins recommandés, ce qui affecte les flux de revenus de la clinique.

En outre, les prix que les cliniques peuvent facturer pour les services ne sont pas en accord avec l'inflation. Une [étude](#) du bureau des politiques sanitaires du département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis (HHS) révèle que les dépenses en médicaments par patient ont augmenté de 37 % depuis la pandémie, et que les coûts d'approvisionnement par patient ont augmenté de 20 %. En parallèle, un nombre record de professionnels de santé ont démissionné, beaucoup d'entre eux étant trop épuisés pour continuer après l'intensité constante à laquelle ils ont été confrontés pendant la pandémie. L'emploi à l'hôpital seul a diminué de [40 000 postes depuis mars 2020](#). Les travailleurs qui restent réclament des salaires plus élevés, tels ceux versés aux infirmiers qui se déplacent, ce qui augmente la pression financière sur les entreprises.

« Par conséquent, de nombreux hôpitaux, systèmes de santé et cabinets médicaux ont du mal à joindre les deux bouts », explique Deloitte.

Les grandes entreprises du secteur de la santé espèrent que les économies d'échelle leur permettront de réduire leurs dépenses tout en offrant un niveau élevé de soins. Pour ce faire, elles doivent standardiser leurs opérations et s'appuyer davantage sur l'automatisation. Pour beaucoup, cela signifie passer à la dématérialisation.

## POURQUOI ACCENTUER SA DÉMATÉRIALISATION

Devenir une clinique dématérialisée n'est pas un événement ponctuel : c'est une transformation. En fait, la plupart des cliniques ont déjà commencé cette transformation en migrant vers les DPI. Certaines ont pris des mesures supplémentaires en numérisant des documents papier et en utilisant la reconnaissance optique de caractères (OCR) pour capturer des données à partir de formulaires papier au lieu de tout saisir à nouveau. Certaines ont numérisé le processus de signature, permettant aux patients de signer tous leurs avis et accords juridiques en même temps.

Mais la plupart d'entre elles ont de nombreuses étapes à effectuer avant de passer à une dématérialisation complète. Beaucoup n'ont pas encore entièrement numérisé leurs processus de connexion et d'inscription de nouveaux patients, et la plupart d'entre elles ont encore des dizaines, voire des centaines, de milliers de pages de documents papier qu'elles conservent à des fins de conformité.

Peu importe l'étape à laquelle vous vous trouvez dans cette transformation, faire un nouveau pas vers une dématérialisation offre de nombreux avantages à vos patients, à vos prestataires et à l'entreprise.

### 1. Amélioration de l'expérience des patients

Pour les patients, le principal avantage d'une clinique dématérialisée est la rationalisation des processus. Au lieu de remplir un formulaire papier avec des données qui devront ensuite être saisies dans un ordinateur, ils peuvent saisir les informations sous forme numérique eux-mêmes. En fonction du processus que vous choisissez, ils pourront même terminer cette procédure avant d'arriver à la clinique. Cela signifie des temps d'attente plus courts, des arrêts de travail réduits et moins de temps de gestion de la salle d'attente.

## Étude de cas : Comment Iron Mountain a aidé la clinique Lahey à rationaliser les visites des patients et à générer un chiffre d'affaires supplémentaire d'1 million de dollars.

Située dans le Massachusetts, [Lahey Health](#) dispose de plus de 70 bureaux de soins primaires avec plus de 5 000 prestataires. La clinique souhaitait accélérer sa transition vers un environnement dématérialisé en comblant l'écart entre les archives papier et son système de DPI.

Elle s'est tournée vers Iron Mountain, qui l'a aidée à numériser ses vastes stocks de dossiers papier et à mettre en œuvre de nouveaux processus numériques pour le stockage des données des patients. Le service de numérisation d'Iron Mountain a permis à l'organisation de déplacer des dossiers papier hors site et de proposer les dossiers des patients à la demande, en mettant les bonnes informations à la disposition des cliniciens au bon moment.

Grâce à la dématérialisation, Lahey a pu transformer son espace de stockage en un nouveau laboratoire, ce qui a [généré 1 million de dollars supplémentaires](#) de chiffre d'affaires. Elle a permis d'éliminer 2 heures de temps administratif par visite de patient. Cela lui a permis de réaffecter 4 employés à temps plein à d'autres tâches, améliorant ainsi la satisfaction des patients et des employés. Pour en savoir plus sur la façon dont Iron Mountain a aidé d'autres cliniques à passer à la dématérialisation, rendez-vous sur le site <https://www.ironmountain.com/industries/healthcare-services>.

En outre, les processus dématérialisés sont plus précis que les processus papier. Le personnel de bureau n'a plus besoin de déchiffrer l'écriture du patient ou du prestataire. Les systèmes numériques permettent également de vérifier à nouveau les données telles que les adresses et les codes postaux pour s'assurer que les patients les saisissent avec précision, réduisant ainsi le risque d'erreurs.

Le stockage numérique des documents permet également au personnel de les trouver plus facilement lorsque cela est nécessaire. Si un patient appelle pour poser une question, les membres du personnel peuvent trouver la réponse dans le fichier en quelques touches de clavier au lieu d'avoir à trier les dossiers papier. Idéalement, les cliniques peuvent également donner aux patients l'accès à leurs propres fichiers numériques via un portail patient sécurisé. Cela permet aux patients de gagner plus de temps et de s'assurer qu'ils obtiennent des informations précises quand ils en ont besoin, sans avoir à attendre les heures de bureau.

Lorsqu'ils sont bien mis en œuvre, les processus dématérialisés peuvent également aider à standardiser l'expérience du patient. Les organismes qui possèdent de nombreuses cliniques différentes peuvent mettre en œuvre les meilleures pratiques dans chacune d'elles. Ils peuvent également utiliser les commentaires ressortant des enquêtes menées auprès des patients pour améliorer les processus au sein de l'organisme, ce qui contribue à améliorer l'expérience de chacun. Et si un patient se rend dans une autre clinique que celle habituelle, il aura toujours une expérience familière et rassurante qui l'aidera à se sentir pris en charge.

En bref, les processus dématérialisés permettent aux patients de gagner du temps et de bénéficier d'une meilleure expérience globale. Ils peuvent, en retour, aider la clinique à conserver et à développer sa base de patients, ce qui lui permet de conserver une base financière plus solide.

## 2. Réduction de la charge de travail du personnel

L'impact des processus dématérialisés est encore plus important pour le personnel que pour les patients. La saisie de données déjà écrites sur des formulaires papier et/ou numérisées dans le système n'est pas la meilleure utilisation du temps des employés de bureau. Ce n'est pas non plus une tâche très amusante. La plupart des professionnels de santé choisissent de travailler dans ce domaine parce qu'ils veulent aider les autres, et non parce qu'ils sont attirés par la saisie des données.

Il n'est pas plus intéressant de classer des documents papier ou de trouver d'anciens fichiers que de saisir des données. Et si un morceau de papier a été accidentellement placé au mauvais endroit, les employés peuvent perdre des heures, voire des jours à retrouver les informations.



Ces inefficacités peuvent sembler mineures, mais elles mettent davantage de pression sur les travailleurs qui sont déjà à leur point de rupture ou qui s'en approchent.

Une [étude menée en 2023](#) a révélé que 4 professionnels de santé sur 10 envisagent de quitter le secteur. En outre, les professionnels de santé ont montré la satisfaction professionnelle la plus faible parmi les 27 secteurs étudiés. Près de la moitié (48 %) ont déclaré qu'ils n'étaient pas payés équitablement pour ce qu'ils font, encore une fois le plus bas de tous les secteurs. De plus, seulement un tiers ont déclaré que leur expérience professionnelle était à la hauteur de leurs attentes.

Le rapport a révélé que l'une des raisons de cette insatisfaction était l'inefficacité des processus dans les cliniques. Par rapport à la moyenne intersectorielle,

- 6 % de professionnels de santé en moins déclarent que les processus de travail permettent aux employés d'être aussi productifs que possible.
- 4 % de professionnels de santé en moins déclarent que leur responsable aide à éliminer les obstacles à la réalisation du travail.
- 5 % de professionnels de santé en moins déclarent que l'entreprise améliore continuellement la façon dont le travail est effectué.

La dématérialisation peut améliorer certaines de ces inefficacités. Bien qu'elle ne soit pas suffisante pour résoudre les problèmes de moral qui affectent les cliniques, c'est un pas dans la bonne direction. De plus, cela donne au personnel plus de temps pour avoir le type d'interactions avec les patients qui augmentent la satisfaction des patients et des employés.

### 3. Optimisation des opérations cliniques

L'organisme devrait également tirer profit de la dématérialisation au-delà de l'augmentation de la satisfaction des clients et des employés déjà mentionnée.

Les cliniques prennent souvent des dossiers provenant d'autres fournisseurs, tels que des hôpitaux, des laboratoires, des services d'imagerie et des spécialistes. Dans certains cas, ces documents sont encore faxés depuis un autre site ou livrés

sous forme de copies papier. Sans système de numérisation de ces données entrantes, les cliniques subissent des inefficacités supplémentaires, sans parler de la possibilité d'écarts entre les différents dossiers ou de doublons.

De nombreux organismes se sont développés en achetant d'autres groupes de cliniques. Par conséquent, ils ont souvent des cliniques avec différents processus et systèmes en place, ce qui entraîne des données incohérentes dans des référentiels distincts. Cela pose des défis en matière de gouvernance et de conformité.

Grâce à des workflows standardisés et numérisés, l'entreprise peut commencer à débloquer l'une de ses ressources les plus précieuses : ses données. Vous pouvez analyser les données opérationnelles sur l'ensemble du réseau pour trouver des informations qui peuvent aider à mieux servir les patients. Cela permet au secteur de la santé de commencer à exploiter les avantages de la transformation numérique dont d'autres secteurs profitent déjà.

Plus important encore, cette transformation numérique ne se fait pas au détriment des interactions personnelles. Au contraire, cela libère du temps pour les prestataires et les membres du personnel afin qu'ils écoutent plus attentivement les patients. En devenant de plus en plus numérique, la pratique devient plus humaine.

### 4. De nouvelles opportunités de revenus

Le papier coûte cher. On pourrait penser que les achats de papier ne représentent pas une grande partie du budget de votre clinique, mais le choix d'utiliser des processus papier peut être limité en termes de coûts d'opportunité.

De nombreuses entreprises ne tiennent pas compte du coût de l'espace de stockage des dossiers papier. En moyenne, un classeur occupe jusqu'à [0,84 mètre carré d'espace au sol pour stocker environ 11 000 pages de documents](#). Cela coûte généralement environ 1 500 € par an, juste en espace de stockage (même si cela peut être beaucoup plus important si vous vous trouvez dans un lieu à loyer élevé).

Par comparaison, vous pouvez stocker environ [65 000 pages de fichiers Microsoft Word dans 1 Go de stockage](#). Cela signifie qu'un disque de 500 Go peut stocker environ 3,25 millions

de pages. Si cette capacité de 500 Go se trouve sur un seul disque SSD de 2,5 pouces, elle occupe environ 71 centimètres carrés. Si vous effectuez les calculs, le stockage numérique est plus de 40 fois plus efficace que les classeurs en termes d'espace physique économisé.

Plus important encore, si une clinique réduit l'espace qu'elle consacre au stockage du papier, elle peut réduire ses dépenses immobilières ou, plus probablement, libérer de l'espace pour être utilisée comme salle de soins ou pour fournir de nouveaux produits et services aux personnes qu'elle sert. Par exemple, lorsqu'Iron Mountain a aidé la clinique Lahey à se dématérialiser, l'installation a transformé l'espace libre en un nouveau laboratoire. En conséquence, la clinique a généré [1 million d'euros de revenus supplémentaires](#).

Si votre organisme dispose d'un espace important dédié aux classeurs, réfléchissez à la quantité de revenus que vous pourriez générer en utilisant cet espace de manière plus rentable.

## 5. Conformité accrue

Aucune analyse des technologies de santé n'est complète sans tenir compte de la conformité. La santé est l'un des secteurs les plus réglementés au monde. Le non-respect des réglementations en matière de confidentialité, de sécurité et de finances peut exposer les cliniques à de lourdes amendes.

La dématérialisation permet aux cliniques de santé de se conformer plus facilement aux lois applicables, telles que la loi Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), et de prouver leur conformité.

Lorsque les dossiers sont numériques, il est beaucoup plus facile de contrôler qui y a accès. Elle fournit également une trace documentée de l'historique des personnes qui ont accédé aux données, si cela est nécessaire pour des procédures judiciaires.

Les cliniques sont tenues de démontrer une « utilisation significative » des DPI pour maintenir leur financement Medicaid et Medicare. La dématérialisation permet non seulement de s'assurer que les organismes respectent cette exigence, mais également d'aller plus loin et de profiter de tous les avantages prévus par la loi.

Éliminer le papier vous permet de mieux protéger les informations des patients. Cela facilite la détection des fraudes et du gaspillage. Et cela vous aide à améliorer la qualité des

soins. Par conséquent, les cliniques respectent non seulement la lettre de la loi, mais également l'intention de préserver la sécurité et la santé des patients.

## L'AVENIR EST NUMÉRIQUE

Aujourd'hui, les normes de santé évoluent. Les soins à distance sont de plus en plus courants à mesure que la surveillance à distance, la télémédecine et même la chirurgie à distance prennent de l'importance. L'intelligence artificielle commence également à jouer un rôle plus important, avec des systèmes de vision informatisés qui facilitent le diagnostic et les systèmes d'apprentissage machine qui aident à la prise de décision. La technologie numérique transforme la pratique médicale à tous les niveaux de manière passionnante, ce qui pourrait permettre aux individus de mener une vie plus longue et plus saine.

Les cliniques qui souhaitent contribuer à l'avenir peuvent se préparer aujourd'hui en abandonnant les processus papier et en progressant vers l'ère numérique. Ce choix permettra d'améliorer l'expérience des patients et des prestataires de soins de santé, tout en permettant des économies et de nouvelles opportunités de revenus pour les entreprises.

Pour en savoir plus sur les avantages de la dématérialisation, rendez-vous sur le site <https://www.ironmountain.com/industries/healthcare-services>.

## À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM), fondée en 1951, est le leader mondial des services de stockage et de gestion de l'information. Plus de 225 000 entreprises à travers le monde font confiance à Iron Mountain, qui dispose d'un réseau immobilier de plus de 7,9 millions de mètres carrés sur plus de 1 400 sites dans plus de 50 pays, et stocke et protège des milliards de ressources de valeur, y compris des informations stratégiques, des données hautement sensibles et des artefacts culturels et historiques. En proposant des solutions de gestion des informations, de transformation numérique, de stockage sécurisé, de destruction sécurisée, ainsi que des centres de données, des services cloud et du stockage et de la logistique d'art, Iron Mountain aide les clients à réduire les coûts et les risques, à se conformer aux réglementations, à se remettre des catastrophes et à adopter une méthode de travail davantage axée sur le numérique.

## Iron Mountain InSight

Si votre clinique est prête à passer à la dématérialisation, vous avez besoin d'un système de traitement intelligent des documents et d'automatisation des workflows conçu pour vous aider à optimiser l'efficacité et la sécurité.

[Iron Mountain InSight](#) fournit une vue centralisée de vos informations. Il permet à vos employés un accès et une récupération en toute sécurité dans un référentiel cloud unique pour une meilleure visibilité et un accès amélioré.

InSight ajoute de la structure au contenu non structuré de votre entreprise, tel que l'imagerie, les résultats des tests et les documents transférés depuis d'autres fournisseurs. Tirant parti d'une technologie de traitement intelligent des documents, la plateforme agrège et connecte les informations physiques et numériques, extrayant les métadonnées clés des documents et automatisant les workflows axés sur les documents pour vous aider à accéder plus rapidement aux informations pertinentes.

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire pour configurer vos workflows sans papier, l'équipe des services professionnels d'Iron Mountain peut vous aider à poursuivre votre transformation numérique. Pour en savoir plus, consultez le guide de [dématérialisation d'Iron Mountain](#).



0800 215 218 | [IRONMOUNTAIN.COM/FR](http://IRONMOUNTAIN.COM/FR)

### À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM), fondée en 1951, est le leader mondial des services de stockage et de gestion de l'information. Plus de 220 000 entreprises à travers le monde font confiance à Iron Mountain, qui dispose d'un réseau immobilier de plus de 7,9 millions de mètres carrés sur plus de 1 400 sites dans plus de 50 pays, et stocke et protège des milliards de ressources informationnelles, y compris des informations stratégiques, des données hautement sensibles et des artefacts culturels et historiques. En proposant des solutions de stockage sécurisé, de gestion des informations, de transformation numérique, de destruction sécurisée, ainsi que des centres de données, de stockage et de logistique d'art, et des services cloud, Iron Mountain aide les entreprises à réduire les coûts et les risques, à se conformer aux réglementations, à se remettre des catastrophes et à adopter une méthode de travail davantage axée sur le numérique. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [www.ironmountain.fr](http://www.ironmountain.fr).