

# Inselspital

Kofax acelera el procesamiento de admisiones y registros para mejorar la atención sanitaria en Inselspital, Berna

Kofax Capture™ y Kofax Transformation Modules™ en Inselspital, Berna

## Challenge

Los integrantes del sistema sanitario suizo soportan una presión considerable para reducir los costes. Hoy en día, muchos pacientes hospitalizados pagan en función de tarifas llamadas planas, lo cual significa que los servicios han sido estandarizados en la mayor medida posible. En el área de la asistencia y la atención médicas, quedan pocos ahorros por explotar. Por ese motivo, los directores se esmeran por que la administración del hospital sea lo más eficiente posible. Los dos controles más importantes para ajustar la eficiencia administrativa son la organización operativa y el uso de herramientas modernas. En otras palabras, las TI. El manejo de documentos encierra un enorme potencial. La avalancha de papel en grandes organizaciones como Inselspital consume una enorme cantidad de recursos. El procesamiento y archivo absorben la mayoría del tiempo del personal administrativo.

## El problema

Las TI en Inselspital pueden compararse con las de una empresa de grandes dimensiones. La infraestructura puede dividirse a grandes rasgos en dos categorías. Una consiste en los sistemas que están relacionados con los pacientes. Por ejemplo, un sistema de información hospitalario (HIS, por sus siglas en inglés) que abarque todo el hospital y un archivo de historiales de pacientes. La otra es un entorno basado en SAP para la administración y la contabilidad. El funcionamiento del entorno del sistema está subcontratado a T-Systems Schweiz, mientras que algunas de las clínicas individuales disponen de sus propios sistemas. Un ejemplo de esto es el departamento de radiología, que utiliza muchos dispositivos médicos que requieren sus propias TI. Conviene mencionar específicamente los servicios de diagnóstico por la imagen (p.ej. rayos X, tomografías computarizadas o resonancias magnéticas). Desde 2009, Inselspital ha pasado íntegramente a los historiales electrónicos de pacientes. Todos los documentos generados por el HIS, las cartas de los médicos de atención primaria para derivar a un paciente, los informes de las consultas que los derivan y demás deben digitalizarse tan pronto como sea posible. Al mismo tiempo, los historiales de pacientes disponibles basados en papel deben convertirse en archivos electrónicos.



## Acerca de Inselspital

El Inselspital está considerado como uno de los mejores hospitales universitarios de Suiza. Esta clínica goza de mucho prestigio en el ámbito internacional como centro de competencias, de alta tecnología y de saber medicinal; es un lugar de encuentros para la ciencia y de investigación. Fundada en 1354, la clínica conocida también como "Insel" ofrece servicios altamente especializados, inclusive medicina de transplante con marcada interdisciplinariedad y alta calidad de cuidado interpersonal. Los 7700 empleados de Insel tratan anualmente alrededor de 333.000 pacientes.

### Productos:

Kofax Capture™  
Kofax Transformation™

**Solución:** Gestión de Procesos de Negocio (BPM)

*“El entorno es potente, muy flexible y estable. Esto resulta extremadamente importante para nosotros porque capturar documentos resulta crucial para nuestro negocio y debe funcionar pase lo que pase.”*

*“Queríamos resolver dos desafíos al mismo tiempo mediante una estrategia de digitalización uniforme: optimizar los procesos gracias a la digitalización de documentos y digitalizar nuestro archivo, compuesto por kilómetros de registros médicos. El enfoque integrado de Kofax nos convenció de inmediato”*

**Christoph Pauli**  
ECM team leader  
Inselspital

## La solución

«Queríamos resolver dos desafíos al mismo tiempo mediante una estrategia de digitalización uniforme: optimizar los procesos gracias a la digitalización de documentos y digitalizar nuestro archivo, compuesto por kilómetros de registros médicos», afirma Christoph Pauli, jefe de equipo ECM en el departamento de TI de Inselspital. «El enfoque integrado de Kofax nos convenció de inmediato». La tecnología de Kofax permitió a Inselspital eliminar gradualmente dos centros de digitalización separados desde un punto de vista organizativo y sustituirlos por una única instalación de Kofax Capture, que a su vez será alojado por el proveedor de servicios subcontratado T-Systems. Los escáneres de Kofax se implementan a lo largo del entorno y, gracias a estos escáneres, todos los parámetros importantes para el proceso de digitalización pueden introducirse directamente mediante un panel de control.

En el área de sistemas relacionados con los pacientes, un centro de digitalización centralizado actúa como núcleo para digitalizar documentos internos. Con el paso del tiempo, los empleados capturan registros de pacientes archivados, además de los resultados actuales y documentos adicionales para el historial electrónico del paciente (EPR, por sus siglas en inglés). «Los documentos nuevos siempre tienen prioridad. El proyecto está diseñado de forma que los empleados siempre recuperen registros para digitalizar cuando tengan la capacidad para hacerlo», explica Pauli. «Estimamos que nos tomará unos tres años más digitalizar el archivo completo de registros médicos, considerando la cantidad de empleados que trabajan actualmente en ello y la tecnología instalada». Además del centro de digitalización centralizado, existen todavía algunas estaciones de digitalización individuales descentralizadas. Una está situada en las admisiones de pacientes donde, tanto en caso de emergencia como en las admisiones normales, deben capturarse inmediatamente documentos como fotocopias de identificaciones o cartas de derivación.

Una segunda infraestructura de digitalización centralizada cubre el ámbito de SAP. Las facturas entrantes se capturan en dos estaciones de digitalización y se clasifican automáticamente con ayuda de Kofax Transformation Modules. El sistema captura las facturas con antelación y se asigna a cada recibo un código de barras único (a efectos de rastreo) y, a continuación, se reenvían a un sistema de workflow subsiguiente (en este caso, Open Text MBPM, conocido anteriormente como Metastorm). A continuación, los empleados de contabilidad las asignan a centros de coste, lanzando las etapas siguientes del procesamiento de facturas. Cada año, el departamento de contabilidad debe procesar unas 150.000 facturas entrantes y la tendencia es creciente. Áreas como la cocina o los servicios de construcción se encuentran entre las que reciben más facturas, justo por detrás del almacén central y la compra de materiales. El departamento de recursos humanos también utiliza esta infraestructura de digitalización para capturar solicitudes de empleo y otros documentos electrónicamente para los archivos de personal de los empleados.

*“En un futuro próximo, queremos establecer un departamento de correspondencia digital centralizado y ahondar en el uso del correo electrónico interno. Más allá de esto, queremos aumentar el nivel de automatización en el departamento de cuentas a pagar”*

**Christoph Pauli**  
ECM team leader  
Inselspital

## Los resultados

«Estamos muy satisfechos con Kofax», afirma Pauli. «El entorno es potente, muy flexible y estable. Esto resulta extremadamente importante para nosotros porque capturar documentos resulta crucial para nuestro negocio y debe funcionar pase lo que pase. Valoramos especialmente que somos capaces de utilizar una instalación en un servidor en varias áreas operativas. Además, el modelo de licencias resulta bastante transparente y flexible».

Hoy en día, la digitalización del archivo de historiales clínicos está absorbiendo muchos de los recursos de la estación de digitalización. Un proyecto de fusión en curso –la integración de Inselspital con la red hospitalaria de Berna– desembocará en la consolidación de los archivos y aumentará considerablemente la capacidad de digitalización. Sin embargo, la capacidad liberada cuando el archivo esté digitalizado no se dismantelará. En su lugar, se utilizará para expandir las actividades de digitalización. «En un futuro próximo, queremos establecer un departamento de correspondencia digital centralizado y ahondar en el uso del correo electrónico interno», afirma Pauli. «Más allá de esto, queremos aumentar el nivel de automatización en el departamento de cuentas a pagar, ahora que somos capaces de leer más información de facturación gracias a Kofax Transformation Modules y de pasarla a SAP».

En concreto, las próximas etapas en un futuro cercano son el establecimiento de un entorno de prueba de Kofax y la transición hacia la versión actual del software. Gracias a este entorno para desarrolladores, la introducción de nuevas funciones y servicios se producirá con bastante mayor rapidez y facilidad, además de sin riesgo.

---

Lee más Historias de éxito en nuestro sitio [kofax.com](http://kofax.com)