

# St. James's Hospital mejora la experiencia del paciente.

## Hospital St. James's

Sanidad



### Hospital St. James's – Caso de éxito

Compañía	Hospital St. James's
Fundado	1971
Ubicación	Dublín, Irlanda
Servicios	Prestación de tratamiento médico, atención y diagnóstico. Promoción de la salud y servicios preventivos a nivel local, regional, suprarregional y nacional. Academia docente.
Sitio web	<a href="http://www.stjames.ie">www.stjames.ie</a>

**“La mejora en los tiempos de procesamiento de transacciones ha eliminado el proceso de revisión documental de dos días al cierre de mes. Además, se ha agilizado la resolución de consultas, que antes podía tardar hasta cinco días debido al traslado de documentos por el hospital; ahora, en promedio, solo requiere un día.”**

### Resumen

**El Hospital St James's de Dublín, Irlanda, es uno de los mayores hospitales universitarios de atención aguda de Europa, con más de 3.500 empleados y más de 110 especialistas repartidos en 11 direcciones clínicas y 10 departamentos. Dispone del Servicio de Urgencias más concurrido de la capital irlandesa, que solo en 2010 atendió a 45.230 pacientes.**

**En colaboración con Canon, St James's implementó una solución para optimizar la gestión documental en varios departamentos. El software se integró perfectamente con los sistemas electrónicos ya existentes, logrando una mejora notable en los tiempos de procesamiento de transacciones y en el archivo de documentos en todo el hospital.**

### Un entorno complejo

St James's fue pionero en la adopción de la Gestión Electrónica de Documentos (GED) dentro del Servicio de Salud irlandés, para afrontar el gran volumen de papeleo generado por sus numerosos departamentos. Siguiendo la recomendación de Canon, en 1998 incorporó un sistema de archivo y recuperación en sus departamentos de Urgencias y Trabajo Social, para organizar y agilizar el manejo de esta diversidad documental.

Antes de la llegada de este sistema de archivo al Servicio de Urgencias, la gestión documental era un proceso laborioso y complicado. Como explica Marie Sinnott, responsable de Operaciones IT en St James's: “Cuando trabajaba aquí a principios de los años 90, los pacientes que ingresaban en urgencias recibían una tarjeta física con sus datos e información sobre la lesión. Esa tarjeta pasaba al médico y se devolvía posteriormente. Finalmente, el expediente se guardaba físicamente en archivadores.” Añade: “El hecho de que el expediente del paciente cambiara de manos con tanta frecuencia aumentaba la probabilidad

de que se produjeran errores, como la pérdida o el extravío de algún expediente. Esto, inevitablemente, provocaba tiempos de espera, consulta y tratamiento más largos.”

En 2004, St James's comenzó a ampliar su cartera de soluciones GED. Pat Bailey, responsable de soporte del sistema SAP en el hospital, se encargó de la implantación simultánea de dos módulos SAP ERP, Gestión de Materiales y Finanzas, para el procesamiento de transacciones y la administración general. La integración de estos módulos junto con el sistema nacional de Recursos Humanos y Nóminas permitió disponer de toda la suite SAP para gestionar el área empresarial del hospital. Esto supuso una mejora significativa en la eficiencia de dichos departamentos, aunque pronto quedó patente la necesidad de un sistema de archivo eficiente.

Bailey explica: “Nos dimos cuenta de que, aunque los módulos SAP cumplían perfectamente su función en Finanzas y Recursos Humanos, aún había margen de mejora en lo que respecta al almacenamiento, indexación y recuperación de documentos.”

### Una colaboración que sigue dando frutos

Tras una exhaustiva búsqueda en el mercado, el hospital llevó a cabo un proceso de licitación competitivo y, después de una cuidadosa evaluación, optó por la solución de Canon. Bailey recuerda: “Canon nos propuso su sistema de gestión documental, y nos pareció el paso lógico, ya que en otras áreas del hospital funcionaba con excelentes resultados.” Esta solución fortaleció aún más la relación entre St. James's Hospital y Canon, ya que contaban con otros productos de la marca, como una cámara Canon EOS 1Ds Mark III en Fotografía Clínica y dos Canon EOS 5D Mark II utilizadas por el técnico de vídeo. Además, dispone de varios escáneres departamentales Canon de alta velocidad que han demostrado ser muy fiables.

**Canon**

# “Junto con Canon, hemos organizado talleres para los responsables de los departamentos, mostrando de verdad cómo la solución puede transformar su productividad.” Sinnott concluye: “Los resultados demuestran que es un cambio fácil y provechoso para cualquier área.”

Pat Bailey, Soporte del sistema SAP

Los escáneres, junto con el software de Canon, permiten registrar e indexar los documentos mediante un código de etiquetado único.

Bailey continúa: “La solución de gestión documental de Canon era muy prometedora sobre el papel y parecía cumplir con todos los requisitos, pero tenía una duda técnica. Por muy buena que pareciera, ¿sería capaz de integrarse con los módulos SAP? La respuesta fue sí, sin dificultad.” Tras su integración, la solución comenzó de inmediato a optimizar los sistemas de archivo de los departamentos correspondientes y demostró su potencial para la automatización de procesos. Este potencial se hizo realidad cuando St James's actualizó a la versión más reciente y avanzada de la solución de gestión documental de Canon.

Bailey no tuvo que ir muy lejos para ver en funcionamiento la solución mejorada. El Servicio de Urgencias se actualizó y, como explica Sinnott, todo funcionaba a la perfección: “Con la nueva solución de Canon, la ficha del paciente solo se rellena y escanea una vez. A partir de ahí, el médico puede localizarla y acceder a ella digitalmente en cuestión de segundos, simplemente introduciendo el 'número de episodio' del paciente. Antes, recuperar estos documentos podía llevar desde cinco minutos hasta una hora según dónde estuviesen archivados. Ahora es cuestión de segundos.”

Además de archivar, buscar y recuperar archivos rápidamente, la solución pronto demostró que sus capacidades iban mucho más allá. Sinnott comenta: “La capacidad de almacenamiento es prácticamente ilimitada. Y lo mejor es su versatilidad. Descubrimos que también podíamos emplearla en el departamento de fotografía clínica. De hecho, se hizo evidente que podía aportar ventajas a cualquier área del hospital.”

Recientemente, Bailey comprobó con satisfacción cómo la solución mejorada se integraba en los departamentos de Finanzas y Recursos Humanos. Explica: “Nos permite almacenar archivos importantes y confidenciales en un único lugar. Un modo avanzado de administración garantiza que solo las personas autorizadas tengan acceso. Es un sistema de archivo digital sencillo, eficaz y seguro que permite a los equipos de RR. HH. y Finanzas trabajar con agilidad. Por ejemplo, los salarios se gestionan a través del módulo SAP y luego los detalles de cada operación quedan archivados de forma segura. Si surge un problema, en lugar de



tener que pasar hasta una hora buscando en archivadores, el personal autorizado puede utilizar el sistema de etiquetas únicas para localizar la incidencia y resolverla en menos de un minuto.”

Bailey añade: “La cantidad de papeleo en el hospital —historias de pacientes, facturas, inventarios, transacciones, etc.— era abrumadora y absorbía muchísimo tiempo. Teníamos 18 meses de documentos ocupando paredes y suelos. Ahora todo está almacenado digitalmente, lo que ha mejorado la seguridad y el ambiente de trabajo.”

La mejora en el procesamiento de transacciones es otra ventaja de la nueva solución. Bailey prosigue: “Ahora el tiempo de gestión de transacciones se ha reducido, eliminando el proceso de verificación documental de fin de mes, que antes llevaba dos días. También se ha agilizado la resolución de consultas, que podía tardar hasta cinco días si los documentos iban de un lado a otro; ahora solo requiere, de media, un día. Además, la solución de Canon nos ha permitido almacenar ya más de 315.000 documentos vinculados a SAP, ahorrando considerablemente en costes de almacenamiento físico, tanto internos como externos.”

## Más tiempo para el paciente

Tanto para Sinnott como para Bailey, las ventajas de la solución van mucho más allá del concepto de oficina sin papeles; los resultados también han beneficiado al usuario final –

el paciente. “Ahora se puede acceder de forma centralizada a los historiales de los pacientes, permitiendo que el profesional sanitario consulte detalles clínicos previos y agilice el proceso asistencial”, añade Sinnott. “La incorporación de la solución en el departamento de Fotografía Clínica ha mejorado claramente la experiencia del paciente. Las imágenes tomadas con la Canon EOS 1Ds Mark III se guardan directamente en el expediente digital del paciente y quedan almacenadas de forma segura, evitando pérdidas o accesos no autorizados. El registro de estas imágenes permite al especialista monitorizar problemas recurrentes, como una afección cutánea, de manera más eficiente. Además, la solución ha impulsado la investigación y el desarrollo en el hospital. Siempre con el consentimiento del paciente, las lesiones registradas pueden emplearse más adelante para enseñar el diagnóstico y el tratamiento adecuados. Todo ello se traduce en una atención más profesional y centrada en el paciente.”

El mayor reconocimiento para la solución de Canon es la valoración global. Bailey comenta: “Los departamentos que ya la han implementado buscan nuevas formas de sacarle el máximo partido. Quienes aún no lo han hecho, están deseando sumarse. Junto con Canon, hemos organizado talleres para los responsables de cada área, mostrando cómo la solución puede revolucionar su rendimiento.” Sinnott concluye: “Los resultados han demostrado que la transición es sencilla y realmente merece la pena para cualquier departamento.”

### Canon Europa Ltd

3 The Square  
Stockley Park  
Uxbridge,  
Middlesex, Reino  
Unido UB11 1ET

Tel: +44 208 588 8000

Fax: +44 208 588 8001

[www.canon-europe.com](http://www.canon-europe.com)

### Canon (UK) Ltd

Woodhatch  
Reigate  
Surrey  
Reino Unido

RH2 8BF

Tel.: +44 1737 220 000

Fax: +44 1737 220 022

[www.canon.co.uk](http://www.canon.co.uk)

### Canon Irlanda

3006 Lake Drive  
Citywest  
Saggart  
Condado de Dublín

Irlanda

Tel: +353 1205 2400

Fax: +353 1205 2525

[www.canon.ie](http://www.canon.ie)