



Tecnología en el sector sanitario

Colocar a los pacientes
en el corazón de la
transformación digital

Informe

extraído de una investigación
de mercado

[brother.es](https://www.brother.es)

El futuro de la sanidad es digital

El mundo digital ha traído innumerables beneficios a la sociedad, pero el ritmo de los cambios tecnológicos puede ser abrumador, y esto afecta al sector sanitario en la misma medida que al resto de la sociedad. La sanidad se basa sobre todo en salvar y mejorar la calidad de las vidas de los pacientes y, detrás de ello, hay una cantidad de tecnologías cada vez mayor.

Objetivos de las organizaciones sanitarias para los próximos tres años

- Mejora de la eficiencia operacional mediante la automatización
 - Aumento de la productividad
 - Aumento de los ingresos
 - Sostenibilidad
-

Las tecnologías digitales y su continua evolución están revolucionando la manera en que opera el sector sanitario. Esto afecta a todos los ámbitos, desde la simple gestión de los sistemas dentro de los propios hospitales hasta procesos de investigación complejos que suponen enormes saltos estratégicos en el descubrimiento de futuros tratamientos, pasando por la productividad y la eficiencia del sector en su conjunto.

Esta transformación se ha acelerado durante la crisis del COVID-19 debido al desarrollo de aplicaciones de trazabilidad, reporte de datos y otros avances relacionados, muchos de ellos orientados hacia la gestión, procesado y uso de los datos. Así, la pandemia también ha traído con ella una necesidad aún mayor de ser ágiles y de responder al cambio.

Pero, aunque la transformación digital puede ser increíblemente poderosa, debe ser gestionada adecuadamente para que beneficie a las organizaciones sanitarias en lugar de perjudicarlas. Es decir, las herramientas tecnológicas han de ayudar a estas entidades a conseguir sus objetivos.

Nuestra investigación de mercado muestra que las organizaciones sanitarias tienen objetivos generales, como la productividad, el crecimiento de los ingresos y la sostenibilidad, y que las tecnologías orientadas a la optimización de estos procesos se están popularizando. Además, los profesionales sanitarios reconocen otras prioridades más específicas, como mejorar la eficiencia a través de la automatización, probablemente porque les supone una mayor productividad.

Los resultados de nuestra investigación sugieren que los sistemas de impresión tienen un papel cada vez más importante en la esfera digital, ya que sus capacidades pueden ayudar a las organizaciones a avanzar hacia un ecosistema completamente digitalizado.



En este informe hablaremos de las tecnologías que están adoptando las organizaciones sanitarias, de cómo esto está apoyando a la transformación digital y de los beneficios que el sector puede obtener de dichas tecnologías, especialmente en lo que concierne a mejorar la experiencia del paciente, la seguridad y la satisfacción de los empleados. También examinaremos cuál es la mejor manera de gestionar la seguridad e implementar los procesos digitales dentro de la organización, poniendo el foco en la gestión eficiente de los proveedores y el empleo de sistemas de impresión en modo *renting*.

Finalmente hablaremos del impacto medioambiental de la impresión, incluyendo las maneras en que las organizaciones pueden cumplir sus objetivos de sostenibilidad.



Informe de Brother sobre el sector sanitario

Como parte de nuestra serie de informes sobre Transformación Digital, este documento sobre tecnología en el sector sanitario está diseñado para ayudar a estas entidades a encontrar mejores formas de trabajar.

Realizado de manera independiente, este informe explora los mayores retos a los que se enfrentan los decisores de TI actualmente y ofrece nuevas perspectivas de líderes de opinión independientes, junto con esclarecedores testimonios y opiniones de expertos sobre las tendencias de digitalización en la sanidad.

Exploraremos las siguientes áreas:

1. Transformación digital en la sanidad

- Utilizar los procesos digitales para derribar las barreras a las que se enfrentan los líderes sanitarios
- Tecnología innovadora que se está usando en Europa
- Mejorar la experiencia del paciente mediante la tecnología

2. La responsabilidad de la seguridad

3. Sacar el máximo provecho de la infraestructura de impresión

4. Preocupaciones medioambientales y sostenibilidad

Nuestra metodología

Este informe está basado en 152 encuestas online realizadas a decisores de negocio y responsables de tecnología que trabajan en organizaciones sanitarias de tamaño pequeño o mediano, con entre 10 y 499 empleados, en distintos mercados de Europa Occidental. El trabajo de campo ha sido llevado a cabo entre 2019 y principios de 2020.

Respuesta de las pymes y grandes empresas del sector sanitario

Las entrevistas se han repartido entre decisores estratégicos de negocio (87) y responsables de tecnología (65).

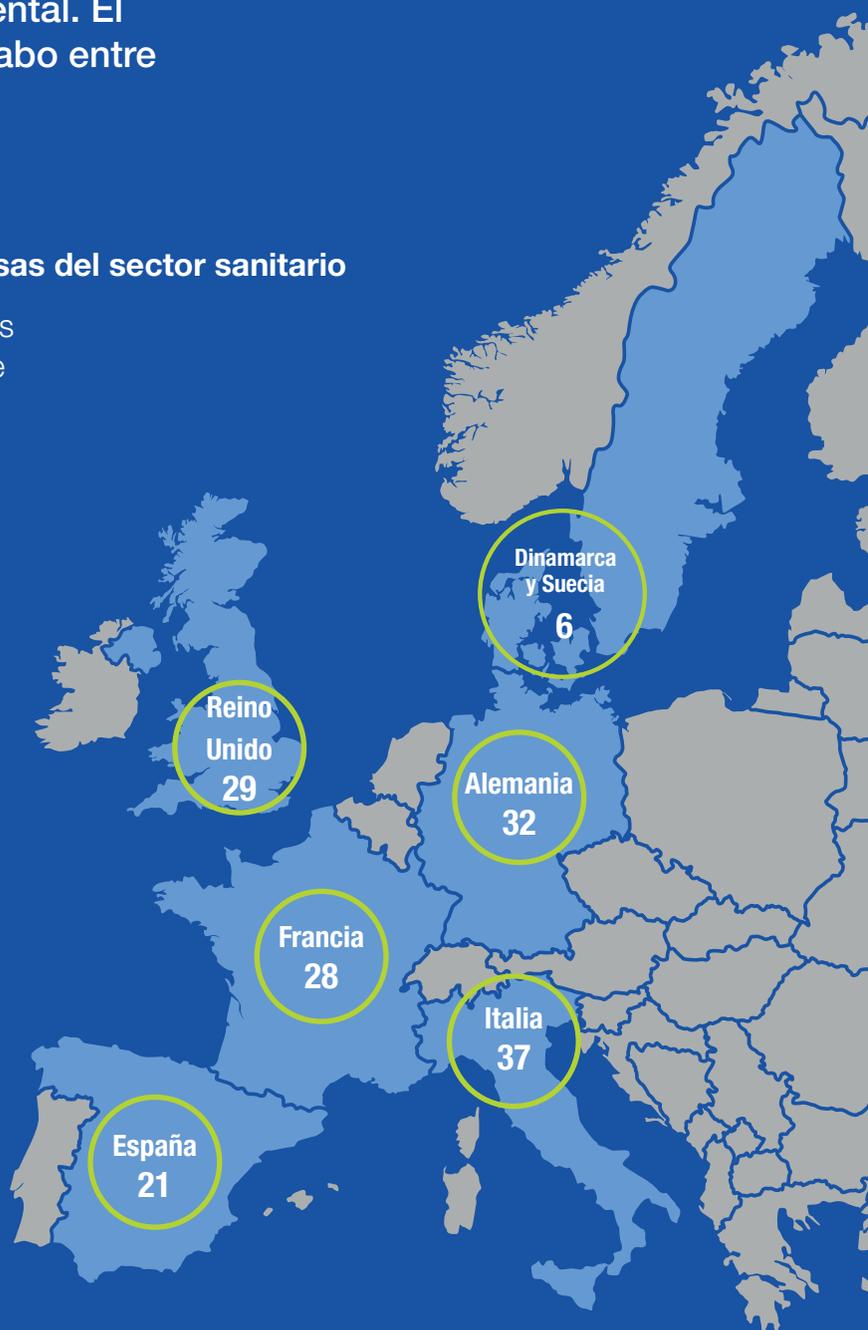
Además de la encuesta se han realizado entrevistas cualitativas con seis profesionales y expertos del sector sanitario que también son decisores en sus ámbitos.

El informe ha sido llevado a cabo por la agencia de investigación de mercados Savanta.

Sobre Savanta:

Con sedes en Londres y Nueva York, Savanta es experta en recopilación de datos, investigación y consultoría. La compañía fue creada mediante la unión de distintas agencias especialistas para desarrollar una propuesta de investigación global destinada a cubrir un amplio rango de sectores y geografías.

Savanta utiliza métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos para recabar datos y generar información sólida y sobre la que se pueda actuar. Su objetivo es inspirar el cambio mediante su trabajo y ayudar a los clientes a tomar decisiones basadas en pruebas.



Transformación digital en la sanidad

Crear y mantener procesos digitales eficientes



Los avances tecnológicos en sanidad están a la orden del día, y surgen para atender a los principales retos a los que se enfrentan los trabajadores del sector. Es positivo, por tanto, que dos tercios de los profesionales sanitarios entrevistados para nuestro informe hayan asegurado que sus procesos se están digitalizando cada vez más.

Además, más de tres cuartas partes creen que los procesos digitales serán incluso más importantes en el futuro, ya que la manera de trabajar sigue evolucionando. Como muestra de ello tenemos los enormes cambios que hemos visto recientemente por la pandemia del COVID-19, debido a la cual los trabajadores sanitarios de todo el mundo han tenido que adaptarse rápidamente.

Toda tecnología que les permita trabajar de manera más eficiente tiene cada vez más importancia.

Respuesta de nuestros entrevistados a las siguientes afirmaciones...

Nuestros procesos de negocio se están digitalizando cada vez más.

65% de los profesionales sanitarios está de acuerdo

Los procesos de trabajo digitales serán más importantes en el futuro.

77% de los profesionales sanitarios está de acuerdo

Dos tercios de los trabajadores del sector sanitario creen que los flujos de trabajo digitales son más eficientes que los sistemas basados en papel. Sin embargo, más de la mitad también reconoce que estos procesos digitales pueden mermar la productividad si no se implementan correctamente. Así que hay que ser prudentes: la digitalización es ciertamente la manera en que el sector sanitario debe avanzar, pero las entidades han de tener cuidado de no adoptar la tecnología solo por el hecho de hacerlo.

Hay que señalar que –y este es uno de los muchos retos a los que se enfrentan los profesionales sanitarios en la actualidad– más del 62% de los encuestados reconoce que los procesos digitalizados pueden causar pérdidas en la productividad si no se implementan correctamente.

La duplicación de tareas en sistemas de TI dispares y los procesos manuales o lentos, por ejemplo, pueden conllevar ineficiencias. Estos son dos de los principales retos citados a la hora de implementar la digitalización.

Por todo ello, es necesario contar con una visión estratégica para que se pueda sacar el máximo provecho de la transformación digital. Esto significa invertir en las tecnologías adecuadas y garantizar que continúan beneficiando a la organización durante todo su ciclo de vida. Y, además, que aporten beneficios tanto para los pacientes como para los empleados.

Barreras a las que se enfrentan los líderes del sector sanitario

Los obstáculos en el camino del cambio

Como sucede en otros sectores, los líderes del sector sanitario se enfrentan a numerosos retos en su día a día y muchos están utilizando innovaciones digitales para ayudarles.

Los entrevistados destacan que mantenerse al día de los estándares relevantes de TI es una barrera importante, lo que es entendible especialmente en un sector que requiere controles aún más estrictos que otros debido a la sensibilidad de los datos de los pacientes. Esto pone de nuevo de manifiesto la importancia de invertir en las tecnologías adecuadas, implementarlas correctamente y asegurar que son útiles para la gestión de la operativa diaria. También mencionan la importancia de la seguridad, algo de lo que hablaremos más adelante en este informe.



¿Qué retos están impactando en la moral del personal y la experiencia del paciente?

Hay dos cuestiones que pueden impactar directamente tanto en la moral del personal como en la experiencia del paciente: la duplicación de tareas y los procesos manuales o lentos. La mayoría de nuestros entrevistados citan estos dos como retos principales a los que se enfrentan y casi el 70% afirma que tener múltiples sistemas de TI puede ser el culpable de la duplicación del trabajo (algo que ya se está resolviendo en Europa implementando procesos más optimizados). En un sector que maneja millones de pacientes cada día esto es esencial. Además, la pandemia del COVID-19 ha añadido un desafío más, la velocidad, ya que muchas organizaciones han tenido que implementar los cambios a un ritmo acelerado, lo que añade aún más estrés.

Barreras que impiden el logro de las prioridades de negocio



Duplicación de tareas en sistemas de TI dispares **70%**



Procesos manuales o muy lentos **69%**



Mantenerse al día de los estándares de TI relevantes **67%**



Procesos digitales eficientes:

Tecnologías de impresión y escaneado innovadoras en sanidad

En toda Europa las organizaciones sanitarias ya han invertido en tecnologías que les permiten salvar las barreras que lastraban sus procesos. Las más comunes son el *cloud*, la automatización y los asistentes virtuales (como los altavoces inteligentes).

Pero ¿dónde encaja la impresión cuando hablamos de transformación digital?

La impresión se ve como un componente clave de muchos procesos digitales dentro de las organizaciones sanitarias de toda Europa.

Desde la impresión de pulseras de pacientes o etiquetas para muestras a tecnologías más avanzadas basadas en la nube o procesos digitales completamente integrados, este tipo de tecnologías se utilizan en casi cada paso del sistema sanitario. Muchas veces se implementan como una forma de solucionar esos retos (por ejemplo, ayuda a reducir la duplicación de tareas o a agilizar los procesos). Otras veces se necesitan soluciones específicas y adaptadas al entorno sanitario, como la impresión de pulseras de identificación de pacientes o las etiquetas para muestras, recetas o bolsas de sangre. En cualquier caso, deben ser resistentes y fiables para cubrir las demandas diarias que se les piden.



Un entrevistado de Reino Unido nos contaba que, precisamente, en su respuesta a la pandemia del COVID-19 han utilizado impresoras de código de barras como parte del programa de análisis (los hisopos tienen códigos de barras, lo que facilita la monitorización de los casos al Servicio Público de Salud británico). La impresión y escaneado de estos códigos de barras en puntos clave del proceso hace que todo sea más rápido, más eficiente y disminuye enormemente la duplicación de tareas.

Principales inversiones tecnológicas en sanidad



Cloud



Automatización



Asistentes virtuales



Internet of Things (IoT)



Big data analytics



Cuando hablamos específicamente sobre impresión, el informe concluye que la capacidad de guardar, almacenar e imprimir desde cualquier lugar también es una prioridad para los líderes del sector sanitario, y que el almacenamiento *cloud* es el factor más importante cuando se elige un dispositivo de impresión.

Factores más importantes a la hora de elegir una impresora



Almacenamiento *cloud* **78%**



Marca fiable **77%**



Tener la tecnología más actualizada **77%**



Capacidad de alquilar el hardware y recibir mantenimiento del proveedor **75%**



Poco o ningún tiempo de caída **72%**



Posibilidad de reemplazar partes si se estropean (reparaciones modulares) **70%**



Facilidad de uso **70%**

Beneficios de invertir en tecnología de impresión



Reduce la carga de trabajo administrativo



Mejora la seguridad del paciente



Es más fácil para los pacientes acceder a sus propios datos



Se dedica más tiempo al cuidado del paciente



Mejor precisión de los sistemas de identificación

Teniendo en cuenta todas las tecnologías que las organizaciones sanitarias han adoptado, los dos beneficios más significativos que están percibiendo están relacionados con los ahorros de tiempo y las mejoras en la productividad. Por ejemplo, el 50% de los profesionales sanitarios está de acuerdo en que un beneficio clave de invertir en tecnología de impresión para su organización ha sido la reducción de la carga administrativa al digitalizar la documentación en papel, como las notas de los doctores.

Tecnologías *cloud*, *Internet of Things* y la posibilidad de imprimir desde cualquier lugar

El COVID-19 ha llegado con infinidad de retos. La necesidad de ser ágiles y reaccionar al cambio son el centro de todo, algo en lo que la tecnología *cloud* puede ayudar mucho. Es por tanto positivo que nuestra investigación de mercado, realizada antes de la pandemia, muestre que la mayoría de los entrevistados ya estaban considerando la tecnología *cloud* y estudiando cómo podrían incorporarla en los procesos digitales para hacerlos más eficientes y reducir la duplicación de tareas.

Buscando maximizar su inversión en equipamiento de impresión las organizaciones sanitarias han visto en la tecnología *cloud* uno de los motores de este cambio. Los profesionales de este sector aseguran que, cuando eligen una impresora, la funcionalidad de almacenamiento *cloud* es el factor diferenciador más importante (el 78% lo marcó como 'enormemente importante').

Tecnologías *cloud*

La tecnología *cloud* ofrece a las organizaciones la capacidad de guardar más datos sin tener que invertir en servidores tradicionales en sus instalaciones ni tampoco gestionarlos. Permite soportar la creciente necesidad de almacenamiento en las empresas modernas de sanidad y hospitales, ya sea para registros electrónicos de pacientes, datos de investigación o, sencillamente, para guardar información administrativa como las nóminas de los empleados.

Evitar los servidores físicos conlleva el beneficio de ser capaz de acceder a los datos desde cualquier lugar que tenga una conexión de internet autorizada, lo que es muy ventajoso en un sector en el que las instalaciones están muchas veces separadas entre sí (tal vez distribuidas en toda una región o comunidad).



Las impresoras también se están convirtiendo rápidamente en un componente clave de la arquitectura de 'Internet of Things' (IoT), puesto que cada vez más y más dispositivos se están haciendo compatibles en red y son capaces de tomar parte en transferencias de datos.

Un área que nuestra investigación ha destacado es la referente a los requerimientos de impresión en hospitales, que son increíblemente especializados, por ejemplo, imprimir las pulseras de identificación de pacientes junto a la cama.

El sistema que siguen estas pulseras debe ser común en toda la organización, de manera que puedan ser interpretadas de manera consistente por los profesionales en cualquier parte del hospital. Una tendencia reciente es un sistema centralizado, en que las plantillas de impresión están almacenadas en la nube y se imprimen desde dispositivos portátiles. Estos dispositivos pueden incluso estar habilitados con NFC, Bluetooth o WiFi y de esta forma lograr una conectividad máxima desde cualquier lugar. Así, no solo es más fácil para el personal encontrar e interpretar información de los pacientes, sino que también les ahorra tiempo que pueden utilizar para estar con ellos y atenderles mejor.

Tecnología *cloud* para un ecosistema de impresión eficiente

El uso de software y tecnología de impresión *cloud* está también dando a las organizaciones sanitarias un mayor control, ya que les permite monitorizar y reportar sobre el uso y el gasto. Gracias a ello, los líderes del sector sanitario están avanzando mucho en su objetivo de lograr una mayor eficiencia sobre el terreno y reducir los costes enormemente.

Con un planteamiento tradicional puede ser fácil perder la cuenta del número total de impresoras físicas que una organización utiliza, lo que puede incrementar fácilmente el gasto operacional en impresión que es, muchas veces, uno de los mayores en los que puede incurrir una organización.

¿Sabes cuántas impresoras hay en tu empresa?

Uno de nuestros entrevistados -un director de TI de un gran hospital en Francia- señala que su organización cuenta con un total de 2.700 camas, pero su recuento de impresoras alcanza la impactante cifra de 2.200, casi una por cama.

Esas 2.200 impresoras se reparten entre 1.500 'impresoras personales' que son pequeños dispositivos en monocromo; aproximadamente 500 impresoras de color en oficinas o departamentos; y 200 impresoras multifunción alquiladas, para las que la necesidad de conectividad es vital.

La llegada de las impresoras conectadas da a los sanitarios una buena oportunidad para entender su ecosistema de impresión a un nivel global por primera vez. Precisamente debido a la naturaleza de los sistemas de impresión -como redes interconectadas con múltiples usuarios- incluso una organización relativamente pequeña tendría dificultades para entender quién está usando qué impresoras y para qué fin.

El software analítico puede recoger una enorme cantidad de datos sobre los distintos tipos de documentos que entran y salen de cada impresora en particular y a nivel de sistema. Esto permite que el equipamiento de impresión pueda ser gestionado de la manera más eficiente posible en muchos sentidos. Para empezar por lo más simple: se puede identificar fácilmente si el equipamiento es el adecuado para las demandas de la organización, y si hay un exceso o deficiencia de dispositivos.

También facilita un entendimiento más sutil sobre qué tipo de necesidades están surgiendo entre los empleados, ya sea en un lugar particular de la organización, o debido a diferencias entre el tipo de funcionalidades que se están utilizando (por ejemplo, los escáneres pueden estar al límite de su capacidad, mientras algunas impresoras a su alrededor no están siendo utilizadas).

Escaneado y automatización inteligentes

El escaneado y automatización inteligentes son áreas en crecimiento, como muestra este informe. Un tercio de todas las organizaciones que hemos entrevistado está invirtiendo en al menos una funcionalidad de escaneado inteligente, y es probable que esta proporción continúe creciendo en los próximos meses.

El fin de estas tecnologías es dotar a las máquinas de impresión y escaneado con propiedades 'inteligentes' que aceleran enormemente los procesos. Por ejemplo, el software de reconocimiento de caracteres permite a los dispositivos de escaneado identificar letras o números específicos dentro del texto escaneado. Combinada con soluciones de inteligencia artificial, esta funcionalidad tiene el potencial de revolucionar la manera en que se sube documentación física a la nube, ya que puede seleccionar documentos y clasificarlos en categorías para archivar automáticamente, ahorrando tiempo en entrada de datos y asegurando que se puedan encontrar fácilmente los documentos cuando se les necesite.



Automatización

La digitalización de documentos ha permitido invertir en automatización, logrando una mayor eficiencia al reducir la prevalencia de procesos manuales, que frecuentemente son una barrera para el éxito. La automatización beneficia a los pacientes y a los profesionales por igual.

Como en el *Hertfordshire Community Trust* de Reino Unido, donde han desarrollado un sistema automatizado para planificar las visitas de los sanitarios a los domicilios de los pacientes. Antes de eso las enfermeras lo hacían a mano diariamente, en un árduo proceso que además era poco eficiente. Ahora se notifica a los pacientes de manera más precisa sobre las visitas y se les puede dar una franja horaria en lugar de solo una fecha como antes.

Proporción de organizaciones sanitarias que invierten en tecnologías de escaneado



41%

Identificación automatizada de documentos escaneados



36%

Soluciones de flujo de trabajo IA / Machine learning



35%

Reconocimiento óptico de caracteres (OCR)



Testimonio: Director de sistemas clínicos del Hertfordshire Community Trust, Sistema Sanitario Nacional (NHS), Reino Unido

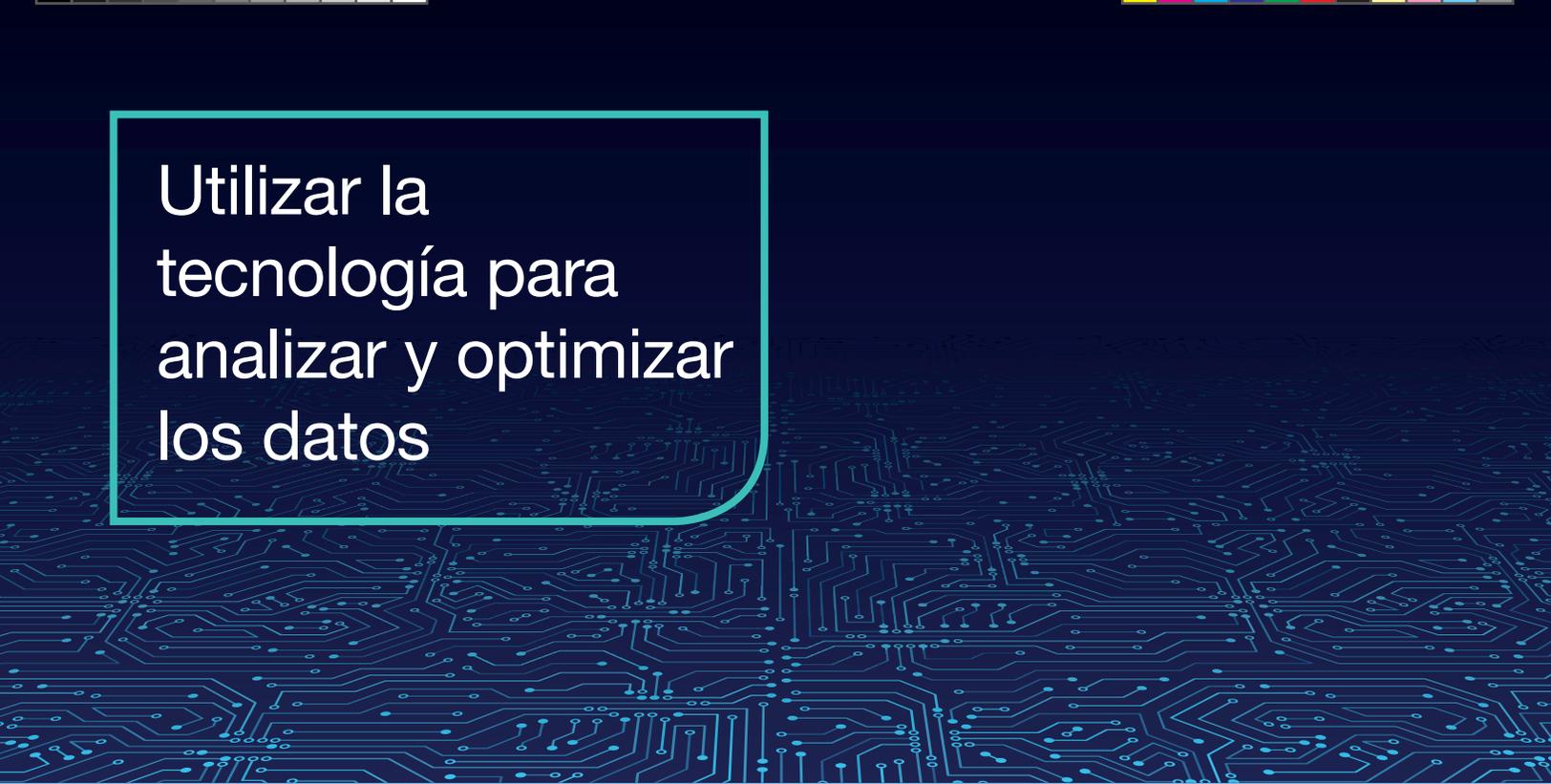
Las propiedades de escaneado inteligente incrementan enormemente la precisión de los registros digitales, como lo que el *Hertford Community Trust* experimentó cuando migró por primera vez su sistema de registros físicos.

“Cuando pasamos el registro de pacientes de papel al formato electrónico, el primer equipo de migración consistió en becarios y estudiantes universitarios en sus vacaciones de verano. ¡Hubo muchos errores en los datos y mucha información perdida aquellos días!”

Desde que adoptamos las propiedades de escaneado inteligentes, el proceso es mucho más eficiente:

“Ahora utilizamos módulos de escaneado que procesan documentos entrantes.

En los documentos mecanografiados se pueden extraer los datos demográficos del paciente, la fecha del documento y algunas expresiones clínicas”.



Utilizar la tecnología para analizar y optimizar los datos

Aunque imprimir y escanear son una parte de la gestión de la información del paciente, introducir los datos y utilizarlos es igualmente vital.

Ya hemos mostrado cómo las capacidades de escaneo pueden recoger información que ha sido tradicionalmente grabada en formato papel para asegurar un almacenamiento digital. Esta información puede ser fácilmente accesible desde los puntos de contacto con los pacientes, creando así un sistema sanitario mucho más interconectado.

Esta transición hacia los archivos digitales de los pacientes, que se guardan en un único sistema y están accesibles desde cualquier punto de la organización, ofrecen muchos beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales. Si se analizan correctamente, además, pueden abrir enormes ventajas en el análisis del paciente.

Disponer de un archivo de datos tan grande y preciso al alcance de la mano significa que los profesionales sanitarios pueden ver y entender fácilmente el historial médico de un paciente para determinar el mejor modo de proceder, sin importar a qué departamento pertenezcan. Esto no solo significa un cuidado del paciente mejor y más rápido, sino que también es más eficiente para el equipo, mejorando su productividad y ahorrando tiempo.

Los archivos digitales también pueden dar pie a que las organizaciones sanitarias adopten nuevas herramientas y procesos que incrementen la productividad y mejoren la experiencia del paciente. Por ejemplo, poniendo en marcha plataformas de citas digitales que le den más libertad para elegir los horarios desde dónde y cuándo les convenga, mientras que también liberan al personal de un tiempo que hubieran estado respondiendo al teléfono y gestionando agendas.

Testimonio: Director de ventas de una compañía de dispositivos médicos de Alemania



Digitalizar todos los archivos de pacientes en un solo sistema de gestión permitió a esta compañía comunicarse de una manera más precisa y a tiempo con sus pacientes. Se han implementado soluciones personalizadas a medida para la organización que permiten optimizar procesos al pasar un documento escaneado a un archivo en red con solo un clic.

“Muchos de nuestros pacientes, especialmente los que llevan un tiempo con nosotros, tienen fichas enormes y buscar algo en ellas lleva enormes cantidades de tiempo. Ahora que tenemos versiones digitales podemos buscar por palabras clave y encontrar la información que necesitamos, como la medicación y dosis que han tomado en el pasado. Reunir los datos de los pacientes ya no nos lleva un par de horas como antes, lo que nos ahorra tiempo y recursos. Y además ha tenido un efecto positivo en la moral del equipo.”

Testimonio: Director de TI de un pequeño hospital en Francia



Combinar las notas de pacientes de los últimos diez años en un solo conjunto de datos ha permitido a esta organización ver tendencias globales por primera vez y le ha aportado un punto de vista más estratégico sobre sus operaciones.

“Tenemos un almacén con más de diez años de notas médicas, y un equipo de 15 personas está llevando a cabo un análisis de big data. Pueden buscar correlaciones entre distintas variables, por ejemplo, buscar a pacientes con condiciones específicas y ver si tienen algún factor común. También podemos utilizar esto para rastrear la efectividad de distintas medicaciones que hayan sido prescritas en el pasado.”

Los beneficios de las innovaciones digitales

Los avances digitales no significan nada si no ayudan a los sanitarios a hacer su trabajo.

La transformación digital puede verse como un ejercicio interno de mejora con métricas organizacionales y KPIs. Sin embargo, lo más importante es que los usuarios finales de cualquier servicio se beneficien de manera significativa de cualquier inversión en las tecnologías adecuadas. Por la naturaleza del sector sanitario, la experiencia de usuario es mucho más importante que en otros sectores, y los beneficios de la transformación digital tienen que verse a todos los niveles.

Por ejemplo, los pacientes se benefician de la digitalización de los archivos en tanto en cuanto esto resulte en un sistema sanitario más conectado. Para el paciente hay dos beneficios obvios de que haya archivos digitales unificados y accesibles desde toda la organización:

- **Diferentes departamentos saben qué tratamiento ha recibido en otro lugar, y esto les permite actuar en consecuencia**
- **El personal tiene registro de todas las asistencias a un paciente, lo que significa que puede aprender de consultas previas**

Destacando los beneficios de la cooperación interdepartamental, el director de sistemas clínicos del *Hertfordshire Community Trust* menciona el efecto que los archivos digitales han tenido a la hora de facilitar el acceso a los datos de los pacientes en las organizaciones sanitarias:

“Cuando me uní a la empresa, los archivos de pacientes eran muy territoriales, el historial que manejaba el médico de cabecera se quedaba con él, el dental estaba separado, etc. Con la llegada de los archivos digitales, el comportamiento de las personas ha empezado a cambiar y se ha vuelto más abierto. Ahora, poco a poco, se está produciendo la integración, y ésta está teniendo un impacto enorme en la atención que las personas reciben, así como en nuestra propia eficiencia.”

Director de Sistemas Clínicos, Hertfordshire Community Trust, Sistema Nacional de Salud (NHS), Reino Unido



Gracias a esta unión de diferentes áreas sanitarias, la sanidad en general está mejor informada y puede tener en cuenta otras interacciones que los pacientes han tenido en el pasado o con distintos departamentos de la organización:

“Se puede acceder a la información desde cualquier parte. Los doctores la tienen toda a su alcance y ya no necesitan consultar los archivos en papel. Por ejemplo, pueden buscar todos los resultados de analíticas de un paciente para determinar qué pruebas o tratamientos ha recibido en el pasado”

Director de TI, pequeño hospital en Francia

También se está animando a los pacientes a interactuar digitalmente con sus proveedores sanitarios. El director de ventas de una empresa alemana de dispositivos médicos nos cuenta los beneficios de instalar una plataforma de citas digital, lo que ha sido posible gracias a la digitalización de los archivos. A los pacientes les encanta el sistema, ya que tienen más libertad para elegir las horas de las citas y pueden utilizarlo donde y cuando quieran. El sistema de agendas también redundará positivamente en la productividad y los ingresos para la compañía, puesto que libera tiempo del personal y al mismo tiempo permite organizar a los pacientes de la manera más eficiente posible.

“Estimo que hemos sido capaces de recibir a un 40% más de pacientes gracias a los ahorros realizados utilizando software.”

Director de ventas, Compañía de dispositivos médicos alemana

La responsabilidad de ser seguros



En sanidad la confidencialidad del paciente es fundamental. Digitalizar la forma de trabajar tiene significativos beneficios en la seguridad en comparación con sistemas basados en papel, puesto que reduce el riesgo de que documentos que contienen información personal se pierdan o caigan en las manos equivocadas.

Sin embargo, no basta con automatizar los procesos y eliminar la necesidad de papel. Para proteger verdaderamente la información de los pacientes se necesita una infraestructura digital adecuada.

Cuando se aborda la seguridad normalmente se consideran las partes más obvias del ecosistema digital: ordenadores, *tablets* y teléfonos. Sin embargo, los dispositivos de impresión y escaneo están cada vez más conectados con la misma red de internet y funcionan como un punto de entrada para datos sensibles de los pacientes debido a su funcionalidad como escáneres.

¹Quocirca Global Print Security Landscape Report, febrero de 2019

¿Cuál es la amenaza de seguridad?

Un informe de 2019 de Quocirca muestra lo importante que es esta amenaza, constatando que el 59% de las empresas de todos los sectores ha sufrido al menos una brecha de datos relacionada con la impresión en los 12 meses previos¹. Afortunadamente, los profesionales sanitarios parecen estar tomándose en serio esta amenaza, y más del 81% está de acuerdo en que es crucial que las impresoras, escáneres y multifuncionales sean seguros.

Aun así, en la práctica parece faltar un compromiso con la seguridad de la organización. Más de la mitad (55%) de los profesionales sanitarios piensan que su organización no ha invertido lo suficiente en la seguridad de su parque de impresión y que muchas veces no piensan demasiado en cómo de seguros son realmente sus sistemas de impresión.

Nuestro informe también destaca la complejidad del panorama de seguridad en lo que se refiere a la impresión, sobre todo porque a los profesionales de TI les resultan normalmente más familiares los requerimientos de seguridad de los ordenadores que los de las impresoras. Casi dos tercios (62%) de los profesionales sanitarios entrevistados estuvieron de acuerdo en que hay demasiada jerga relacionada con la seguridad de la impresión, y quizá esto hace difícil poner en marcha las restricciones adecuadas.

Opiniones sobre la impresión en el sector sanitario



62%

Demasiada jerga



55%

No se invierte lo suficiente



55%

No se piensa suficiente sobre el tema

Implementar la tecnología de impresión de manera eficiente

Sacar el máximo partido del parque de impresión

La implementación y gestión de las tecnologías de impresión son de enorme importancia. El 77% de los profesionales sanitarios entrevistados cree que comprar una marca fiable es importante (el segundo factor de decisión más destacado por todos los encuestados). La capacidad de alquilar el hardware y gestionar el mantenimiento también fueron altamente valorados por el 75%. Por tanto, es sorprendente que tantas organizaciones sanitarias a lo largo y ancho de Europa tengan múltiples proveedores, en lugar de optimizar sus procesos para asegurar la máxima fiabilidad.

Más de la mitad (53%) de las empresas sanitarias encuestadas aseguran que utilizan cuatro o más proveedores. Es en este sector donde más se ha visto que el número de proveedores ha aumentado en los tres últimos años: el 61% de los profesionales sanitarios entrevistados afirmó que es el caso de su organización.

Esta tendencia de 'sobrecarga de proveedores' probablemente explica porqué el 78% de los profesionales sanitarios dice que su organización está considerando consolidar su número de proveedores de tecnología hardware a lo largo de los próximos tres años. Esto es un paso muy positivo. Optimizar los procesos y trabajar con una marca fiable que pueda dar servicio a múltiples áreas relacionadas con los procesos digitales empresariales de una empresa hará que éstos sean más fáciles de gestionar.

Los profesionales sanitarios también confían en que el movimiento hacia la consolidación de proveedores será beneficioso para su organización, al permitirles facilitar la gestión de las relaciones, un nivel más alto de servicio y la probabilidad de tener un solo punto de contacto con su gerente de cuenta. Además, la probabilidad de integración tecnológica también se incrementa, y puede incluso ofrecer oportunidades para negociar los precios a la baja.

78%

Cree que comprar a una marca fiable es muy importante

75%

Menciona la capacidad de alquilar el hardware y tener el mantenimiento gestionado como muy importante



Beneficios de consolidar los proveedores tecnológicos



Es más fácil chequear la seguridad de un solo proveedor y mantener un alto nivel



Un único punto de contacto



Integración del hardware tecnológico más sencilla



Solución de problemas, cuando suceden, más fácil



Ahorros por compras al por mayor



Recibir un alto nivel de servicio



Mejor poder de negociación para compras



Menos facturas



Relación más cercana con el gerente de la cuenta



Gestión de la relación con proveedores más sencilla



Productos y servicios más adaptados a nuestro negocio

Beneficios de los Servicios Gestionados de Impresión (MPS)

Más de la mitad (54%) de los profesionales sanitarios entrevistados aseguran que al menos parte del hardware en su organización es alquilado y no comprado directamente. Parece que esta es una manera bastante popular de asegurar que los procesos funcionan de manera eficiente, y utilizar servicios gestionados de impresión es una excelente forma de hacerlo y de optimizar los procesos.

Para los profesionales sanitarios, el mayor beneficio del alquiler de servicios de impresión es tener expertos a su disposición para asistirles con cualquier problema que pueda surgir. Esto significa que, en caso de incidencia, se pone en marcha rápidamente una reparación fiable, minimizando el tiempo de inactividad y permitiendo al personal centrarse en el cuidado del paciente.

Muchas opciones de alquiler también garantizan que el hardware de impresión se actualiza automáticamente, de forma que las organizaciones son capaces de beneficiarse de la tecnología más novedosa sin desembolsos financieros significativos.

“Cuando comprábamos impresoras pequeñas había una motivación para que duraran el mayor tiempo posible y así sacar el máximo partido de la inversión. Ahora que tenemos impresoras más grandes que alquilamos, no hay que preocuparse por el mantenimiento en absoluto.”

Director de TI, gran hospital en Francia

Es interesante ver cómo el coste parece ser una prioridad relativamente baja en lo que se refiere al alquiler del hardware, lo que sugiere que los líderes del sector sanitario en Europa valoran la experiencia y la confianza sobre todo lo demás.



¿Cómo puede ayudar Brother en la transformación digital?

Las organizaciones sanitarias son complejas y entrañan muchos tipos distintos de funciones: farmacia, laboratorio, salas, admisiones y administración/*back-office*. Nuestras impresoras están diseñadas para conectar todas estas necesidades al mismo tiempo mientras que reconocen las particularidades de impresión de cada una de ellas.

Brother ofrece una variedad de dispositivos de impresión conectados que unen el puente entre archivos físicos y online. Estas soluciones están diseñadas para funcionar juntas como parte de un ecosistema de impresión eficiente.

Las capacidades de Brother abarcan:

- Dispositivos multifunción seguros para imprimir y escanear documentos desde y hacia la nube
- Sistemas de impresión de etiquetas para medicación, muestras, pulseras de identificación de pacientes, etiquetas para archivos...
- Impresoras portátiles para imprimir registros de pacientes desde cualquier parte, incluso desde fuera de la organización, así como durante una emergencia

También ofrecemos servicios gestionados de impresión (en inglés *MPS*) completos pero flexibles, diseñados según las necesidades específicas de cada negocio.

En el centro de la propuesta está nuestro lema "At your side". Significa que hacemos todo lo posible para garantizar que las empresas cuentan con unos servicios gestionados de impresión eficientes en el día a día, y que estamos a su disposición para ayudar cuando nos necesiten. Todo empieza con una consultoría con los especialistas de Brother para identificar las necesidades y retos que se divide en tres fases: Evaluación, Transición y Optimización. Cada una de ellas cuenta con distintas opciones de servicio que permitirán diseñar una solución específica para cada necesidad.

Los beneficios de alquilar el hardware para los profesionales sanitarios



Expertos al teléfono para asistir cuando surge cualquier incidencia



Ahorro de tiempo en el mantenimiento del hardware



La tecnología se actualiza automáticamente cuando surgen nuevos modelos



Solo se paga por lo que se usa



La seguridad más actualizada en los dispositivos



Posibilidad de distribuir los pagos para aligerar el *cash flow*



Las empresas pueden centrarse en su negocio y externalizar las actividades para despreocuparse de ellas



Evitar el engorro del mantenimiento del hardware



Acceso a expertos que asesoran sobre el hardware más adecuado



Ahorro de costes

Impacto medioambiental

La sostenibilidad es una parte cada vez más importante en la agenda sanitaria, y el equipamiento de impresión debe tenerse en cuenta



Desde 2011, el informe *Global Risk del World Economic Forum* ha identificado el área de los riesgos relacionados con el clima como una amenaza importante para las empresas. Estos riesgos tienen un gran alcance, ya que impactan en operaciones, conformidad, recursos humanos y, por último, pero no menos importante, en la estrategia empresarial².

Nuestro informe indica que los profesionales sanitarios piensan que la sostenibilidad es muy importante para el éxito empresarial (un 74% está de acuerdo en esta afirmación). Además, el 75% de los que trabajan en sanidad también creen que todas las empresas tienen la obligación de ser sostenibles. Afortunadamente, el 82% de los encuestados sanitarios aseguran que su organización tiene una política de sostenibilidad.

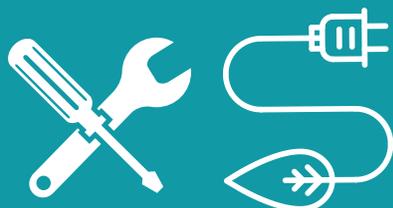
La sostenibilidad se ve cada vez más como un pilar fundamental para una organización que opera de manera ética. Los profesionales sanitarios sugieren que las vías más importantes para ser 'éticos' tienen que ver con reducir el desperdicio de materiales, un consumo y una producción responsables, y tener una cadena de suministro respetuosa, tanto social como medioambientalmente. Las políticas de sostenibilidad de las empresas reflejan estos valores en cuanto a desperdicio y consumo, reciclaje, huella de carbono y empaquetado como los aspectos más comunes.

² World Economic Forum - The Global Risks Report 2019, 14th Edition

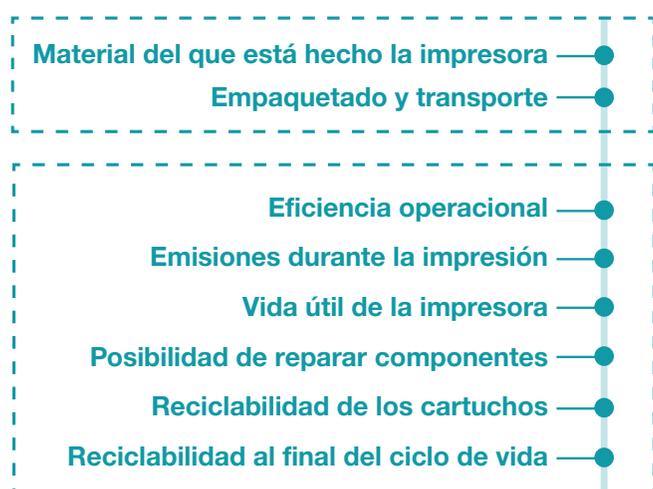


Reparar, no reemplazar la impresora

Bueno para el entorno y ahorra costes



Dado el amplio uso de las impresoras en la sanidad, los profesionales están de acuerdo en que son un equipamiento clave a tener en cuenta para la sostenibilidad, y esto va más allá del uso de papel y su uso medio. Pero ¿cuáles son las principales etapas del ciclo de vida de una impresora y cómo impacta esto en la sostenibilidad?



< Las **etapas iniciales** de la vida de la impresora no se consideran tan importantes para la sostenibilidad general

< Las etapas de **tiempo operativo y final de vida útil** del ciclo de vida de la impresora se consideran más importantes para la sostenibilidad

Una forma de mejorar la sostenibilidad de la impresora es incrementar su vida útil. Actualmente las organizaciones sanitarias reportan que, de media, sus impresoras duran entre tres y cinco años. Sin embargo, el mercado piensa que deberían durar más para maximizar la sostenibilidad.

Además de los beneficios medioambientales de evitar la fabricación y el uso de materias primas asociadas, esto reduciría costes para las organizaciones.

Una buena forma de extender el ciclo de vida y reducir el desperdicio es llevar a cabo reparaciones modulares en lugar de reemplazar la máquina completa que, aparte de esa avería, funciona perfectamente. El 70% de los profesionales sanitarios dice que poder reparar o reemplazar componentes de una impresora si fallan es un importante criterio de sostenibilidad.



Conclusiones

La experiencia del paciente es el corazón del sistema sanitario y está claro que la transformación digital es vital para mejorarla y que la impresión juega un importante papel en ello. Un ecosistema digital eficiente, con registros de pacientes accesibles y procesos digitales automatizados da poder a los profesionales de este sector para ofrecer un cuidado más informado y libera tiempo, al permitirles trabajar de manera más eficiente.

Los sistemas de impresión eficientes juegan un papel muy importante a la hora de 'conectar los puntos' en las organizaciones sanitarias y permitirles operar como una unidad cohesionada. En primera línea los pacientes tienen una experiencia más fluida y ágil, mientras sus cuidadores pueden dedicar más tiempo a atender sus necesidades.

Para lograr esto debe ponerse cuidado en la implementación de cada componente de la infraestructura, y las soluciones de impresión no son una excepción. Esto significa garantizar que el hardware es robusto, fiable y adaptado a los requisitos específicos, mientras que los servicios gestionados se utilizan para monitorizar y gestionar soluciones de sostenibilidad, control de costes y favorecer la eficiencia.

brother
at your side

brother.es

Brother Iberia, S.L.U
Edificio Brother
C/Julián Camarillo, nº 57
Tel: +34 91 655 75 70

Todas las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. Brother es una marca registrada de Brother Industries Ltd.
Todas las marcas y nombre de producto son marcas registradas de sus respectivas compañías.