

## Patient Workflow Management

Automatización de flujo de pacientes mediante autoservicio para una mejor atención y experiencia para el paciente

Sector sanitario

La solución de Patient Workflow Management (Gestión de flujo de pacientes) de Ricoh ayuda a las instituciones a automatizar el proceso de registro y admisión de los pacientes y el flujo de información al tiempo que reduce los costes y los tiempos de espera, lo que conlleva una mejora en la satisfacción del paciente.



## Mejora del proceso de atención sanitaria con los puestos de autoservicio

En el mundo actual, en el que todo tiene la máxima urgencia, los sistemas de autoservicio están por todas partes. De los supermercados a la banca, pasando por los viajes en tren y avión, los clientes son cada vez más autosuficientes a la hora de registrarse, comprar y comunicarse con las instituciones.

Mientras tanto, en el sector sanitario, el entorno laboral está migrando a gran velocidad hacia formatos digitales y existe una necesidad cada vez mayor de agilizar los procesos. Cuando los pacientes desean tomar un mayor control de su salud, la innovación es crucial. Por eso, la aplicación de la tecnología constituirá un elemento clave de cara a satisfacer las necesidades y exigencias que nos depara el futuro próximo.

Patient Workflow Management de Ricoh es una solución de atención y autoservicio al paciente que ha sido diseñada para automatizar el proceso de registro y admisión de los pacientes y el flujo de información. Al hacer posible que los pacientes realicen su propio registro en un puesto, asumen un mayor control sobre sus propios datos y recaban más información sobre tiempos de espera, lo que da lugar a menos retrasos.

A su vez, las instituciones sanitarias son capaces de gestionar las citas de manera más eficiente, gracias a un proceso de identificación más preciso. Los costes se reducen y se mejora la experiencia del paciente, lo que supone un sistema más eficaz para todos. Con esta solución completamente integrada, también se mejora la seguridad del paciente, ya que se dan menos casos de errores de identificación o debidos al tratamiento manual de los datos.

\*NVZ Trade Association for General Hospitals and Institutions in the Netherlands ([www.nvz-ziekenhuizen.nl](http://www.nvz-ziekenhuizen.nl))

\*\*Economist Intelligence Unit, Humans and Machines: The role of people in technology-driven organisations. Patrocinado por Ricoh, 2013



**En los Países Bajos, más del 8% de los pacientes con citas hospitalarias no se presentan.\***



**Tan solo un 5% de los profesionales sanitarios consideran que deberían dedicar su tiempo a gestionar los historiales de los pacientes mientras que el 38% de los ejecutivos sanitarios afirman que los diferentes sistemas existentes entre sus instituciones no están conectados entre sí.\*\***



## Mejora en el suministro de información para un flujo de pacientes más eficiente

Patient Workflow Management de Ricoh es una solución de atención y autoservicio al paciente que ha sido diseñada para automatizar el proceso de registro y admisión y mejorar el flujo de pacientes en las instituciones sanitarias. Al facilitar y mejorar la gestión de la información, permite aplicar un enfoque interdepartamental, integrado y "basado en el contexto" sobre la información de los pacientes, sirviendo de puente entre la tecnología y la práctica.

Patient Workflow Management hace posible que los pacientes puedan gestionar su propio registro y admisión desde un puesto colocado en la institución sanitaria u hospital al que hayan acudido, en lugar de esperar en colas para facilitar sus datos a un empleado del hospital. Así no solo se reducen los tiempos de espera, sino que se les brinda a los pacientes un mayor control de los datos necesarios para su consulta y mejora el flujo de información durante su estancia.

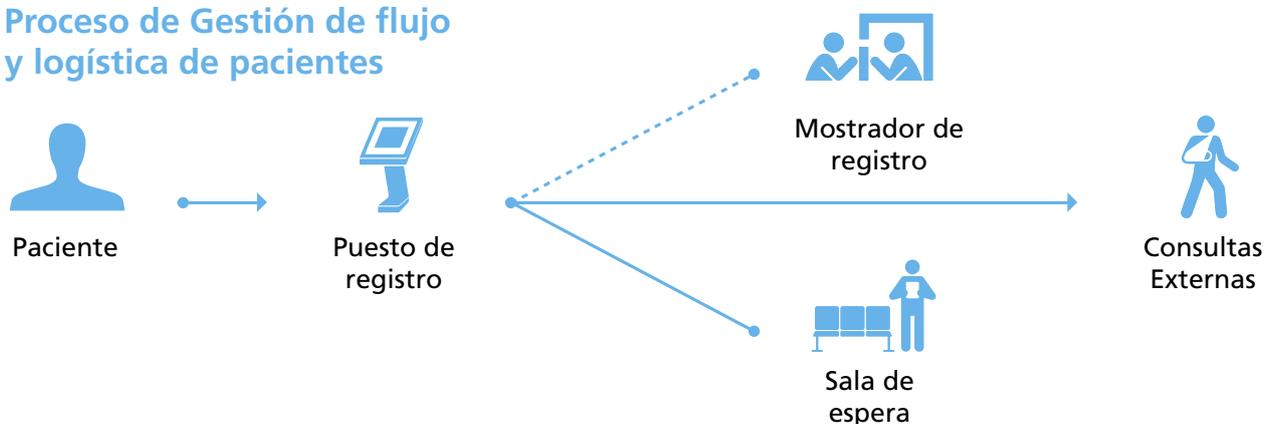
Las instituciones sanitarias pueden gestionar las citas de manera más eficiente, con procesos de identificación mejorados y una mayor confidencialidad para los visitantes. Por ejemplo, es posible avisar al médico de que ha llegado un paciente y se encuentra en la sala de espera. Asimismo, a solución sirve para reducir costes ya que las tareas administrativas son menores. Además, Patient Workflow Management facilita el acceso a la información por parte de los profesionales sanitarios, mejora la calidad de sus bases de datos y permite una atención sanitaria integral de mayor calidad.

Por otra parte, Patient Workflow Management ahorra tiempo al personal clínico y ayuda a las instituciones a mejorar la gestión de las salas de espera y minimizar riesgos de identificación errónea, fraudes a las compañías aseguradoras y errores administrativos.

## Ventajas clave

- Ahorro en costes por la reducción de las responsabilidades del personal
- Las pacientes tienen más información sobre los tiempos de espera
- Mayor eficiencia de los empleados
- Más seguridad
- Mejora la experiencia de los usuarios por el mayor suministro de información
- Optimiza el flujo de pacientes
- Uso más eficaz de las salas de espera

### Proceso de Gestión de flujo y logística de pacientes



**Figura 1: Patient Workflow Management automatiza el proceso de registro y admisión de los centros sanitarios para mejorar el flujo de pacientes y la información relativa a estos.**

# Acerca de Ricoh

Como empresa global especializada en equipos de oficina para tratamiento de imagen, soluciones de impresión, sistemas de gestión de documentos y servicios TIC, Ricoh ofrece a las instituciones sanitarias soluciones realmente integrales que reducen el tiempo invertido en estos arduos procesos administrativos, tiempo que podrá dedicarse al cuidado del paciente.

Ricoh trabaja con instituciones sanitarias líderes en todo el mundo. Nuestras soluciones han ayudado a mejorar la eficiencia hasta un 20% y han reducido la carga administrativa del personal médico, lo que les ha permitido centrarse exclusivamente en los pacientes. A continuación, les mostramos algunos ejemplos de nuestro trabajo:

## Optimización del proceso de registro y admisión para informar mejor a los pacientes

### Caso de éxito: Hospital Jeroen Bosch

El objetivo del Hospital Jeroen Bosch es lograr que el entorno sanitario esté más orientado a los pacientes frente a las expectativas cada vez mayores y los avances tecnológicos. Este importante hospital holandés, que ha inaugurado recientemente un nuevo edificio, trabaja para mejorar la atención a los pacientes. Un aspecto fundamental de ese cometido tiene que ver con la optimización del suministro de información a los pacientes, lo que incluye informarles de a dónde deben acudir y en qué momento deben hacerlo.

El nuevo y ultramoderno edificio del hospital ha instalado la solución de Patient Workflow Management de Ricoh, lo que permite organizar toda la logística relativa a pacientes de manera inteligente para mantener a los pacientes informados de los tiempos de espera en las consultas externas y los departamentos de los especialistas y de diagnóstico por la imagen de la institución, así como en el servicio de extracción de muestras sanguíneas.

En la entrada del nuevo edificio se halla un mostrador central de registro en el que se entrega a los pacientes una tarjeta hospitalaria completa con su imagen. En el vestíbulo se han dispuesto tres puestos de autoservicio que los pacientes pueden utilizar para acceder a la información por su cuenta, con todos los datos logísticos necesarios para su estancia en el hospital. Una vez introducida la tarjeta hospitalaria en el puesto, los pacientes reciben la información más actualizada sobre los tiempos de espera y las salas. Existe personal de ayuda para prestar asistencia a los pacientes que lo necesiten.

En cuanto los pacientes abandonan el mostrador de registro central y se desplazan a otro punto del hospital, pueden realizar la admisión en un puesto del servicio o consulta correspondiente. Allí se les informa de si se encuentran en el lugar adecuado y la hora a la que serán atendidos. Ya no es necesario que el médico o el personal de enfermería deban dirigir a los pacientes; en lugar de ello, pueden ver en las pantallas informativas la sala a la que deben acudir y cuándo deben hacerlo.

## Ventajas clave

- Mayor satisfacción del paciente
- Flujo de pacientes mejorado
- Sistema de autoservicio
- Mejora en el suministro de información a pacientes



*Se trata de poner toda la información relevante posible a disposición de los pacientes en todo momento”, afirma Saskia Cornelissen, miembro del equipo de proyectos en el Hospital Jeroen Bosch. “Por supuesto, me refiero a la información de carácter médico pero, sobre todo, a la información que tiene importancia para la visita del paciente al hospital”.*

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh.es](http://www.ricoh.es)

Las cifras presentadas en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.