



White Paper

Clínica sem papel: 5 razões para dar o próximo passo rumo à transformação digital



Conteúdo

Por que é tão difícil se livrar do papel?	3
Os desafios atuais de clínicas e hospitais	4
Razões para deixar de usar papel	4
1. Experiência aprimorada do paciente	4
2. Redução da carga sobre a equipe	5
3. Operações clínicas otimizadas	6
4. Oportunidades para novas fontes de renda	6
5. Maior conformidade regulatória	7
O futuro é digital	7
Sobre a Iron Mountain	7

Resumo

A maioria das clínicas de saúde deu o primeiro passo para eliminar o uso de papel ao adotar os registros médicos eletrônicos (EMRs – do inglês *Electronic Medical Records*). Porém, muitas ainda têm um longo caminho a percorrer antes de se tornarem totalmente digitais. Muitas delas ainda exigem que os pacientes preencham formulários de admissão em papel e, muitas vezes, não conseguem integrar totalmente os registros em papel ou enviados de outros provedores em seus sistemas digitais. Além disso, a maioria ainda tem um monte de registros em papel armazenados em armários de arquivo.

A redução do uso de papel é benéfico para pacientes, funcionários e organizações de saúde. E pode auxiliar as clínicas a lidar com alguns de seus desafios mais urgentes, incluindo a falta de pessoal e pressões financeiras.

Por que é tão difícil se livrar do papel?

Por exemplo, se você já entrou em uma clínica de saúde nos Estados Unidos como um novo paciente nos últimos 15 anos, **provavelmente já teve a experiência de receber uma prancheta com uma pilha de formulários em papel.** Em seguida, você passa os próximos 15 minutos ou mais respondendo a perguntas sobre seu endereço, seguro médico, detalhes demográficos, sintomas e contatos de emergência. E, é claro, você também assina seu nome pelo menos meia dúzia de vezes em vários avisos. Esse panorama não é muito diferente em outros países, como o **Brasil.**

Quando você entrega a prancheta de volta, a pessoa atrás do balcão pede sua identidade e o cartão do seguro, que são escaneados no sistema. Depois, os funcionários do escritório passam cerca de 15 minutos ou mais redigindo as informações que você acabou de fornecer em papel para que elas fiquem nos registros eletrônicos. Se eles não conseguirem ler qualquer parte do documento, eles ligarão para você para tirar dúvidas. Eles também confirmam suas informações do seguro e, dependendo das políticas da clínica, recebem o pagamento adiantado ou se preparam para receber o pagamento quando você receber alta.

A essa altura, você já esperou pelo menos meia hora antes de ver qualquer tipo de profissional de saúde. E você sabe que, quando finalmente voltar para uma sala, os profissionais farão algumas das mesmas perguntas que você já respondeu.

E se você for como muitos pacientes, provavelmente começará a se perguntar: **“por que tive que preencher tanta papelada?”**

Grande parte do trabalho que ocorre nas salas de espera e na recepção das clínicas e hospitais parece duplicar o trabalho que já foi feito em outro lugar. As informações mais pertinentes provavelmente estão em sua CNH, identidade, ou, no cartão de seguro, que eles escaneiam de qualquer maneira.

A clínica não poderia simplesmente obter os dados importantes desses documentos? Não seria mais útil inserir as informações digitalmente na primeira vez, em vez de ter que escrevê-las à mão e depois digitá-las novamente? Os gerentes de clínicas estão bem cientes dessas ineficiências. Muitos já tomaram algumas medidas para digitalizar seus processos. Segundo o **Centro de Controle e Prevenção de Doenças** (*Center for Disease Control and Prevention*) dos EUA, **88,2% usam registros médicos eletrônicos** (EMR) ou sistemas de registro eletrônico de saúde (EHR - do inglês Electronic Health Record).

Alguns aprimoraram o processo de assinatura para os pacientes poderem visualizar todos os avisos de uma vez só e, assim, assinar digitalmente. Alguns até mesmo substituíram a conhecida prancheta por tablets ou aplicativos que permitem que os pacientes assinem digitalmente.

Porém, muitos continuam dependendo bastante do papel. Por quê?

É difícil abandonar velhos hábitos. As clínicas têm anos de arquivos em papel armazenados em armários, e trabalharam muito para desenvolver e implementar processos baseados em papel que estão em conformidade com os regulamentos. Esses processos estão agora enraizados.

Além disso, a mudança para processos eletrônicos requer algum investimento inicial em equipamentos, treinamento e tempo da equipe. Durante a pandemia, as clínicas ficaram sobrecarregadas com o número de pacientes que entravam por suas portas. Elas estavam correndo para habilitar as visitas de telemedicina e lutando para acompanhar as contínuas mudanças nos protocolos de encaminhamento. A migração dos processos em papel simplesmente não era uma prioridade.

Hoje, no entanto, clínicas e hospitais estão enfrentando um novo conjunto de desafios que tornam essencial a transformação digital.



Os desafios atuais de clínicas e hospitais

A maioria das clínicas de saúde, nos EUA, agora faz parte de grandes corporações que possuem instalações de saúde em muitas áreas diferentes. Embora essa tendência esteja ocorrendo há décadas, ela se acelerou nos últimos anos.

Um estudo patrocinado pelo *Physicians Advocacy Institute (PAI)* constatou que, em 2022, **74% dos médicos dos EUA eram contratados por hospitais, sistemas de saúde ou entidades corporativas**. Esse foi um aumento notável em relação aos 69% registrados em 2021. *“A COVID-19 levou os médicos a deixar a prática privada para trabalhar em um ritmo ainda mais rápido do que vimos nos últimos anos, e essas tendências continuaram se acelerando”*, diz Kelly Kenney, CEO do PAI. *“Esse estudo ressalta o fato de que os médicos de todo o país estão enfrentando esgotamento e tensão. As pressões da pandemia forçaram muitos médicos independentes a tomarem decisões difíceis de vender seus consultórios para hospitais, seguradoras de saúde ou outras entidades corporativas”*, acrescenta.

Essas grandes organizações de saúde estão enfrentando desafios financeiros significativos. A inflação alta e prolongada deixou os consumidores com menos dinheiro em seus bolsos. A *pesquisa da Deloitte* constatou que **28% dos estadunidenses dizem que têm menos condições de pagar por despesas médicas inesperadas do que há um ano**. Como resultado, alguns estão optando por renunciar a alguns cuidados recomendados, afetando os fluxos de receita das clínicas e hospitais.

Além disso, os preços que as clínicas podem cobrar pelos serviços não estão acompanhando a inflação. Um *estudo do Health and Human Services (HHS)*, do Escritório de Políticas de Saúde nos Estados Unidos, descobriu que as **despesas com medicamentos por paciente aumentaram 37% desde antes da pandemia**, e os custos de suprimentos por paciente **aumentaram 20%**. Ao mesmo tempo, **um número recorde de profissionais de saúde se demitiram**, muitos deles exaustos demais para continuar após a intensidade constante que enfrentaram durante a pandemia.

Somente o emprego em hospitais diminuiu em 40.000 desde março de 2020. Os trabalhadores que permanecem estão exigindo salários mais altos, como os altos salários pagos a enfermeiros de viagem, o que aumenta a pressão financeira sobre as organizações.

“Como resultado, muitos hospitais, sistemas de saúde e consultórios médicos estão lutando para pagar as contas”, afirma a Deloitte.

As grandes empresas de saúde esperam que as economias de escala lhes permitam reduzir as despesas e, ao mesmo tempo, **oferecer um alto nível de atendimento**. Para que isso aconteça, elas precisam padronizar as operações e confiar mais na **automação**. **Para muitos, isso significa eliminar o uso de papel**.

Razões para deixar de usar papel

Tornar-se uma clínica sem papel não é um evento único – é uma jornada. De fato, a maioria das clínicas já iniciou essa jornada migrando para EMRs/EHRs. Algumas tomaram medidas adicionais, **digitalizando documentos em papel e usando o Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR - Optical Character Recognition)** para capturar dados de formulários em papel em vez de digitar tudo. Algumas digitalizaram o processo de assinatura, permitindo que os pacientes assinem todos os seus avisos e contratos legais de uma só vez.

No entanto, a maioria ainda tem muitas etapas a percorrer antes de se livrar completamente do papel. Muitos ainda não digitalizaram totalmente seus processos de novos pacientes e de login, e a maioria ainda tem dezenas ou centenas de milhares de páginas de registros em papel mantidas para fins de cumprimento de normas.

Onde quer que você esteja nessa jornada, dar mais um passo para se reduzir o uso de papel oferece inúmeros benefícios para seus pacientes, provedores e a organização.

1. Experiência aprimorada do paciente

Para os pacientes, **o maior benefício de uma clínica sem papel é a dinamização dos processos**. Em vez de preencher um formulário de papel com dados que precisam ser digitados em um computador, eles podem inserir as informações digitalmente por conta própria.

Dependendo do processo que você escolher, eles poderiam até mesmo concluir esse processo antes de chegar à clínica. Isso significa tempos de espera mais curtos, menos tempo de folga no trabalho e redução do tempo de atendimento na sala de espera.

Estudo de caso: como a Iron Mountain ajudou a Lahey Clinic a otimizar as visitas dos pacientes e gerar um adicional de US\$ 1 milhão em receita.

Localizada em Massachusetts, a *Lahey Health* tem mais de 70 consultórios de atendimento primário com mais de 5.000 provedores. A clínica queria acelerar sua transição para um ambiente sem papel, eliminando a lacuna entre os registros históricos em papel e seu sistema EMR.

Ela recorreu à Iron Mountain, que a ajudou a digitalizar seus vastos estoques de arquivos em papel e a implementar novos processos digitais para armazenar dados de pacientes. O Serviço de Digitalização da Iron Mountain permitiu que a organização movesse os registros em papel para fora do local e gerar imagens dos registros dos pacientes sob demanda (on demand) – colocando as informações certas nas mãos dos médicos no momento certo.

Como resultado da eliminação do uso de papel, a Lahey pôde converter o espaço de armazenamento em um novo laboratório que gerou uma receita adicional de US\$ 1 milhão. Isso eliminou 2 horas administrativas por visita de paciente.

Assim, foi possível realocar 4 funcionários em tempo integral para outras tarefas, ajudando a melhorar a satisfação dos pacientes e dos colaboradores. Para obter mais informações sobre como a Iron Mountain ajudou outras clínicas a eliminar o uso de papel, visite www.ironmountain.com/industries/healthcare-services.

Além disso, os processos sem papel são mais precisos do que os processos baseados em papel. A equipe administrativa não precisa mais decifrar a caligrafia do paciente ou do provedor. Os sistemas digitais também oferecem a oportunidade de verificar novamente dados como endereços e códigos postais para garantir que os pacientes os insiram com precisão, reduzindo a chance de erros.

O armazenamento digital dos registros também facilita para que a equipe os encontre quando necessário. Se um paciente ligar com uma pergunta, os colaboradores podem encontrar a resposta no arquivo com apenas alguns cliques, em vez de ter que procurar arquivos de papel.

O ideal é que as clínicas e hospitais também possam dar aos pacientes acesso aos seus próprios arquivos digitais por meio de um portal seguro do paciente. Isso economiza mais tempo para os pacientes e ajuda a garantir que eles obtenham informações adequadas sempre que precisarem, sem a necessidade de esperar pelo horário comercial.

Quando bem implementados, os processos sem papel também podem ajudar a padronizar a experiência do paciente. As organizações que possuem muitas clínicas diferentes podem implementar as práticas em todas elas. E elas podem usar o feedback das pesquisas com pacientes para melhorar os processos em toda a organização, ajudando a melhorar a experiência de todos. E se um paciente for a uma clínica diferente da habitual, ele ainda terá uma experiência familiar e tranquilizadora que o permitirá se sentir bem.

Em resumo, os processos sem papel economizam o tempo dos pacientes e proporcionam a eles uma melhor experiência geral. Isso, por sua vez, pode auxiliar a clínica a reter e aumentar sua base de pacientes, colocando-a em uma situação financeira mais sólida.

2. Redução da carga sobre a equipe

O impacto dos processos sem papel é ainda mais significativo para a equipe do que para os pacientes.

A redigitação de dados que já foram escritos em formulários de papel e/ou digitalizados no sistema não é o melhor uso do tempo dos funcionários administrativos.

Também não é muito divertido. A maioria dos profissionais da equipe de saúde escolhe trabalhar nessa área porque querem auxiliar as pessoas, e não porque se sentem atraídos pela entrada de dados.



Arquivar registros em papel ou encontrar arquivos antigos não é mais interessante do que a entrada de dados. E se um pedaço de papel tiver sido acidentalmente colocado no lugar errado, os funcionários podem perder horas ou até dias para localizar as informações.

Essas ineficiências podem parecer pequenas coisas, mas elas causam estresse adicional aos colaboradores que já estão em seu limite, ou próximo dele.

Um [estudo de 2023](#) constatou que **4 em cada 10 profissionais de saúde estão considerando deixar o setor**. Além disso, esses profissionais tiveram a menor satisfação no trabalho entre os 27 setores estudados. Quase a metade (48%) disse que não recebia um salário justo pelo que fazia, novamente o menor de todos os setores. E apenas um terço disse que sua experiência de trabalho correspondeu às suas expectativas.

O relatório constatou que um dos motivos dessa insatisfação foi a ineficiência dos processos nas clínicas.

Em comparação com a média de todo o setor:

- 6% a menos de profissionais da área de saúde afirmam que os processos de trabalho permitem que os funcionários sejam tão produtivos quanto possível.
- 4% a menos de profissionais da área de saúde apontam que seu gerente ajuda a eliminar as barreiras para a realização do trabalho.
- 5% a menos de profissionais da área de saúde dizem que a empresa melhora continuamente a forma como o trabalho é feito.

O fato de não usar mais papel pode melhorar algumas dessas ineficiências. Embora isso possa não ser suficiente para resolver os problemas de moral que recaem nas clínicas, é um passo na direção certa. E isso dá à equipe mais tempo para ter o tipo de interações com os pacientes que aumentam a satisfação deles e dos colaboradores.

3. Operações clínicas otimizadas

A organização também tem a ganhar ao eliminar o uso de papel além da satisfação do cliente e dos funcionários, já mencionados.

As clínicas geralmente recebem registros de outros fornecedores, como hospitais, laboratórios, serviços de imagem e especialistas. Em alguns casos, esses registros ainda são enviados por fax de outras instalações ou entregues como cópias em papel. Sem um sistema para

digitalizar esses dados recebidos, as clínicas sofrem ineficiências adicionais, sem mencionar a possibilidade de discrepâncias dentre os vários registros ou duplicação.

Muitas organizações se expandiram comprando outros grupos de clínicas. Como resultado, elas geralmente têm clínicas com processos e sistemas diferentes, levando a dados desarticulados em repositórios distintos. Isso representa desafios para a governança e a conformidade regulatória.

Com fluxos de trabalho padronizados e digitalizados, a clínica pode começar a desbloquear um de seus ativos mais valiosos – seus dados. Você pode analisar os dados de operações em toda a rede para encontrar *insights* que ajudem a atender melhor os pacientes. Isso permite que o setor de saúde comece a desbloquear os benefícios da transformação digital que outros setores já estão desfrutando.

O mais importante é que essa transformação digital não vem às custas da interação pessoal. Pelo contrário, ela libera tempo para os provedores e membros da equipe poderem ouvir os pacientes com mais atenção. Ao se tornar mais digital, a prática acaba sendo mais humana.

4. Oportunidades para novas fontes de renda

O papel é caro. A compra de papel pode não parecer uma grande fatia do orçamento de sua clínica, mas a opção de usar processos baseados em papel pode ser limitante em termos de custo de oportunidade.

Muitas organizações não consideram o custo do espaço para armazenar arquivos em papel. Um armário de arquivos médio ocupa cerca de **2,74 m² de espaço no chão para armazenar em torno de 11.000 páginas de documentos**. Isso, normalmente, custa aproximadamente **US\$ 1.500** por ano, apenas em espaço de armazenamento (embora possa ser muito mais se você estiver em um local com aluguel alto).

Em comparação, você pode armazenar cerca de **65.000 páginas de arquivos do Microsoft Word em 1 GB de armazenamento**. Isso significa que uma unidade de 500 GB pode armazenar cerca de 3,25 milhões de páginas. Se esses 500 GB estiverem em um único SSD de 6,35 cm², ele ocuparia aproximadamente 28 cm². Se você fizer os cálculos, **o armazenamento digital é 40 vezes mais eficiente** do que os armários de arquivo em termos de **economia de espaço físico**.

Adicionalmente, se uma clínica reduzir o espaço dedicado ao armazenamento de papel, ela poderá reduzir suas despesas com imóveis ou, mais provavelmente, liberar espaço para ser usado como salas de tratamento ou para fornecer novos produtos e serviços às pessoas que ela atende. Por exemplo, quando a Iron Mountain ajudou a *Lahey Clinic* a eliminar o uso de papel, **a instalação converteu o espaço livre em um novo laboratório**. Como resultado, a clínica gerou **US\$ 1 milhão em receita adicional**.

Se sua clínica tiver um espaço significativo dedicado a armários de arquivo, considere quanta receita você poderia gerar ao colocar esse espaço em um uso mais lucrativo.

5. Maior conformidade regulatória

Nenhuma análise de tecnologia de saúde está completa sem considerar o cumprimento regulatório. O setor da saúde é um dos mais altamente regulamentados que existem. Deixar de cumprir as normas de privacidade, segurança e finanças pode colocar as clínicas em risco de receber multas elevadas.

A eliminação do uso de papel facilita para as unidades de saúde cumprirem – e comprovar sua conformidade – com as leis aplicáveis, como a HIPA (*Health Insurance Portability and Accountability Act*) no caso dos Estados Unidos.

Quando os registros são digitais, é muito mais fácil controlar quem tem acesso a eles. Isso também fornece uma trilha documentada de quem acessou os dados e quando, caso seja necessário para procedimentos legais.

Nos Estados Unidos, as clínicas são obrigadas a demonstrar o “uso significativo” de EHRs para manter seu financiamento do *Medicaid* e do *Medicare*, sendo estas providências financiadas pelo governo. A eliminação do papel não só ajuda a garantir que as organizações cumpram essa exigência, mas também permite que elas possam ir além de obter todos os benefícios pretendidos pela lei.

Além disso, eliminar o reduzir o uso de papel permite que você faça um trabalho melhor de proteger as informações dos pacientes. Isso facilita a detecção de fraudes e desperdícios. E ajuda você a melhorar a qualidade do atendimento. Como resultado, as clínicas cumprem não apenas com a lei, mas também com a intenção de manter os pacientes seguros e saudáveis.

O futuro é digital

Atualmente, as normas de saúde estão mudando. **O atendimento remoto está se tornando muito mais comum** com o monitoramento à distância, a telemedicina e até mesmo a telecirurgia. A inteligência artificial também está começando a desempenhar um papel mais relevante, com sistemas de visão computacional auxiliando nos diagnósticos e sistemas de *machine learning*, que oferecem suporte a decisões. **A tecnologia digital está transformando a prática da medicina em todos os níveis** de maneiras interessantes que podem permitir que as pessoas tenham uma **vida mais longa e saudável**.

As clínicas ou hospitais que desejam ajudar a criar esse futuro podem se preparar hoje, deixando para trás os processos baseados em papel e avançando em direção à era digital. Essa escolha ajudará a melhorar a experiência do setor de saúde para pacientes e prestadores de serviços, além de permitir a redução de custos e novas oportunidades de receita para as organizações.

Para obter mais informações sobre os benefícios de se tornar uma clínica sem papel, visite as [Soluções de Saúde Iron Mountain](#).

Iron Mountain InSight

Se a sua clínica está pronta para eliminar o uso de papel, **você precisa de um sistema inteligente de processamento de documentos e fluxo de trabalho** projetado para ajudá-lo a maximizar a eficiência e segurança. O **Iron Mountain InSight** oferece uma visão centralizada de suas informações. Ele permite acesso seguro e recuperação de dados para seus funcionários em um único repositório na nuvem para maior visibilidade.

O InSight adiciona estrutura ao conteúdo não estruturado de sua clínica, como imagens, resultados de exames e documentos transferidos de outros provedores. Ao aproveitar a tecnologia de processamento inteligente de documentos, **a plataforma agrega e conecta informações físicas e digitais**, extraindo metadados importantes dos documentos e **automatizando fluxos de trabalho** centrados neles para ajudá-lo a obter informações relevantes mais rapidamente.

Se você precisar de mais assistência para configurar seus fluxos de trabalho sem papel, a equipe de serviços profissionais da Iron Mountain pode trabalhar com você para **promover sua transformação digital**. Para saber mais, visite o guia *Go Paperless* da Iron Mountain.



800.899.IRON | [ironmountain.com](https://www.ironmountain.com)

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar. Visite www.ironmountain.com para obter mais informações.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Todos os direitos reservados. Iron Mountain e o desenho da montanha são marcas registradas da Iron Mountain Incorporated nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.