SERVICIOS DE SALUD DE ALTO DESEMPEÑO

SOLUCIONES LÍDERES PARA GENERAR MEJORES RESULTADOS EN EL SECTOR DE LA SALUD

Panorama general del sector

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

CONTENIDO

Cómo ayudar a las organizaciones de la salud a obtener mejores resultados 3

Cómo enfrentar los desafíos actuales 4

Tendencias clave en el sector de la salud 6
Cómo mantener los costos bajo control 6
Cómo manejar las expectativas de los pacientes 6
Cómo atraer y retener personal idóneo 7
Mayor seguridad de los pacientes y mejor calidad en la atención 7

Las soluciones en pocas palabras **8**

Soluciones para el sector de la salud 10
SAP® ERP Human Capital Management 10
SAP ERP Financials 10
SAP Supplier Relationship Management and Logistics for Healthcare 11
SAP Patient Management for Healthcare 12
Atención médica 13
TI estratégica 13
Portafolio de soluciones SAP® BusinessObjects™ 14

Casos de estudio 16
Cómo Montefiore Medical Center redujo en millones su gasto anual 16

Cómo Orbis Healthcare Group utilizó los talentos de manera más eficiente 17

Siete razones para elegir SAP 18

Próximos pasos 19

CÓMO AYUDAR A LAS ORGANIZACIONES DE LA SALUD A OBTENER MEJORES RESULTADOS

Gracias al software SAP, el Hospital Clinic de Barcelona, España,

- Eliminó más de 300.000 solicitudes de análisis clínicos en papel, con lo cual ahorró aproximadamente 175.000 euros por año
- Redujo a cero la cantidad de facturas pendientes cada mes y ahorró 118.000 euros al año
- Mejoró la exactitud de la facturación, por lo que generó ingresos adicionales por 237.500 euros
- Permitió que las historias clínicas de los pacientes estuvieran disponibles para todos los departamentos y eliminó la necesidad de ingresar datos de forma repetida
- Mejoró la gestión de la lista de espera de pacientes a partir de la planificación de las prioridades y de la capacidad disponible

"Estamos convencidos de que hemos adquirido un producto sólido y consolidado que da soporte a los procesos fundamentales de negocio de nuestra organización. Este producto nos garantiza diez años más de evolución con nuestras necesidades satisfechas".

Dr. Xavier Pastor, Director de Tecnología y anterior Director Jefe de Informática Médica, Hospital Clinic de Barcelona, España

CÓMO ENFRENTAR LOS DESAFÍOS ACTUALES

Las organizaciones que ofrecen atención médica enfrentan hoy desafíos complejos. Para ser competitivas, deben procurar constantemente mejorar la seguridad de los pacientes, la calidad de los tratamientos y la atención al cliente. Al mismo tiempo, deben mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados para combatir la escasez de recursos calificados y mantener bajo control el incremento de costos y gastos.

En estas circunstancias, las organizaciones del sector de la salud deben optimizar e integrar los procesos tanto horizontalmente, en toda la cadena de suministro, desde los médicos hasta el hospital, como verticalmente, desde la gerencia y la administración, hasta la atención de los pacientes.

También deben asegurarse de que la estrategia y la ejecución estén alineadas, de manera que todos dentro de la organización trabajen con los mismos objetivos. Por otro lado, estas instituciones necesitan mayor visibilidad, tanto de los aspectos clínicos como de los gerenciales, para comprender cómo operan y dónde pueden mejorar.

SAP ayuda a estas organizaciones a satisfacer esas necesidades.

SAP es proveedor líder de soluciones para la atención médica con más de veinte años de experiencia en el sector. Más de 2.300 organizaciones y más de 1.000 empresas dedicadas a las diferentes ramas de la biociencia en todo el mundo utilizan soluciones SAP. Además de las soluciones propias, SAP trabaja junto a más de 2.200 socios.

SAP cuenta con una experiencia de más de treinta años en el desarrollo de soluciones de software que ayudan a las organizaciones a convertirse en los negocios mejor gestionados.

Esa experiencia se ha plasmado también en las soluciones para la atención médica.

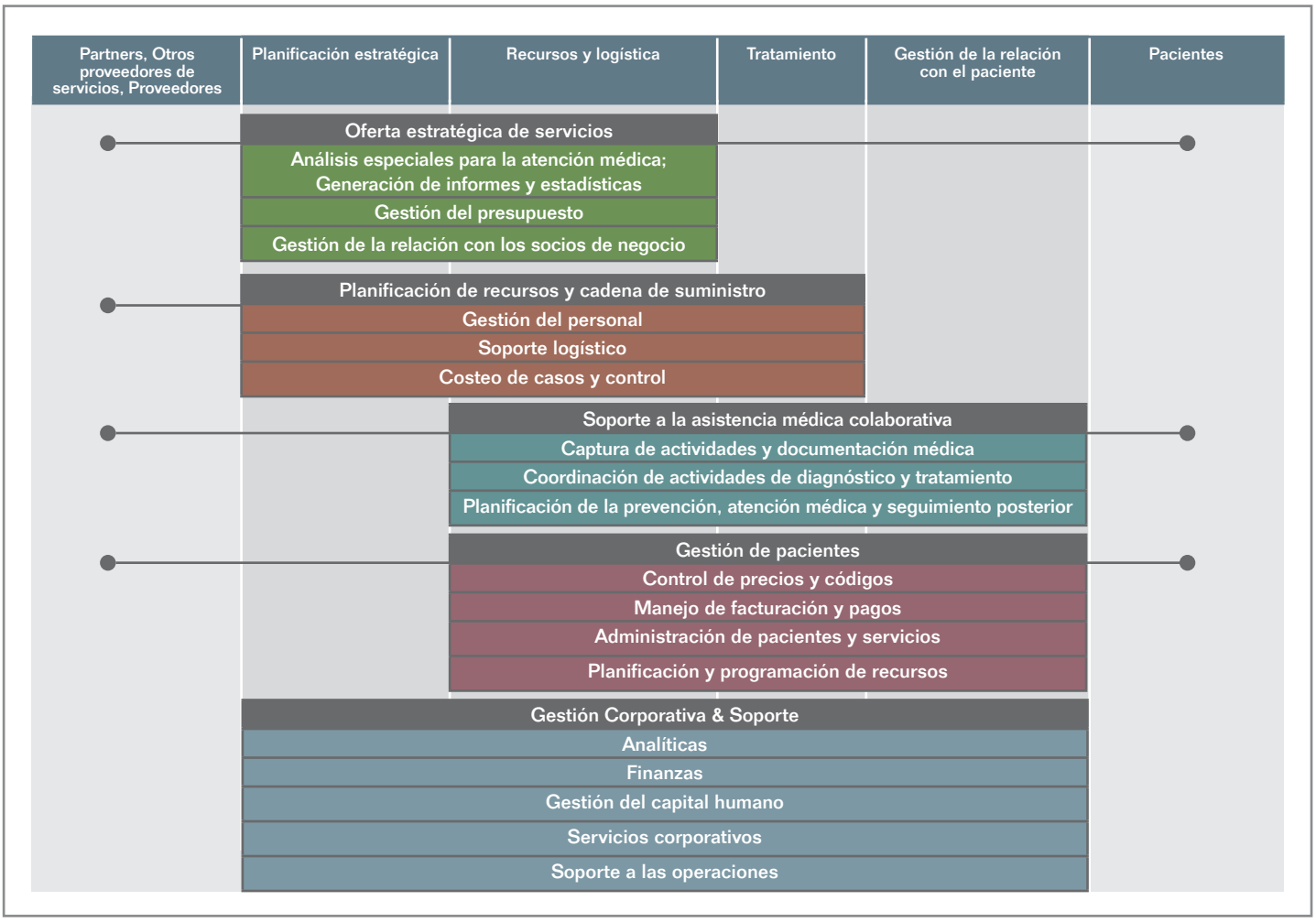
Las soluciones SAP para el sector de la salud ayudan a mejorar la eficiencia y la efectividad en todos los procesos administrativos y médicos, a la vez que se reducen los costos y aumenta el tiempo que se invierte en la atención de los pacientes. Como las soluciones de SAP para el sector de la salud gestionan los procesos de principio a fin, permiten concentrarse en las prioridades más urgentes y agregar otras soluciones SAP cuando sea necesario, sin tener que preocuparse por la integración con el software existente.

Este material incluye un breve panorama general de las soluciones que SAP tiene para el sector. También contiene información sobre cómo se pueden usar, quiénes se beneficiarán más y, a través de los casos de estudio, qué otros beneficios se generan. Las soluciones SAP para el sector de la salud ofrecen una forma práctica y comprobada de hacer frente a los desafíos que se presenten.

El software SAP genera mejores resultados en la atención médica

- Montefiore Medical Center, de los Estados Unidos, ahorró 64 millones de euros en los últimos 10 años tras haber reducido los costos en materiales, devoluciones y suministros estandarizados
- El centro Orbis Healthcare, de Holanda, redujo en un 2,5% los costos por exceso de carga horaria de los empleados
- SSM Health Care, de los Estados Unidos, redujo en un 70% el gasto en ítems no prioritarios
- El Hôpital du Sacré-Couer de Montréal, Canadá, en cinco años ahorró 1,36 millones de euros en horas de enfermería y 0,9 millones de euros en otros costos
- Thoraxklinik, de Heidelberg, Alemania, mejoró la atención a los pacientes y optimizó los procesos de tratamiento con un innovador portal de servicios que mereció la distinción de Computer World
- Vinzenze Gruppe, Austria, mejoró la seguridad en la gestión de información delicada de los pacientes con una sofisticada funcionalidad de autorizaciones
- El Institut Calalà de la Salut, de Cataluña, España, disminuyó el índice de ausencias a las consultas del hospital en un 20%

SAP brinda soluciones integrales para el sector de la salud



"Las regulaciones están imponiendo enormes presiones sobre los ingresos y la rentabilidad del sector de la salud. Con el software SAP, vemos este hecho como una oportunidad de dejar atrás a la competencia".

Charles Agins, Vicepresidente de Finanzas, Montefiore Medical Center, EE.UU.

TENDENCIAS CLAVE EN EL SECTOR DE LA SALUD

Esta industria se caracteriza por la innovación constante. Debido a los avances del conocimiento y la tecnología, nuevos medicamentos y técnicas se inventan a ritmo acelerado.

Con el software SAP, Thoraxklinik-Heidelberg, de Alemania,

- Redujo la carga de trabajo de los médicos derivadores
- Optimizó y simplificó el acceso de los médicos a los datos de los pacientes
- Integró a los médicos derivadores al flujo de trabajo interno de la clínica
- Mejoró la imagen de la clínica como proveedora de servicios e información a médicos y pacientes

Para seguir teniendo éxito, las organizaciones del sector de la salud necesitan coordinar la innovación médica con la transformación administrativa y gerencial para poder estar a la altura de cuatro tendencias clave:

1. **Costos y gastos crecientes**
2. **Clientes más exigentes**
3. **Escasez de talentos**
4. **Mayor seguridad de los pacientes y mejor calidad en la atención**

1. Cómo mantener los costos bajo control

Todas las organizaciones de la salud, ya sea que estén financiadas con fondos públicos o privados, sufren las presiones de tener que mantener los costos bajo control para que la atención médica esté al alcance de todos. Frente a esta situación, deben analizar cómo optimizar e industrializar los procesos administrativos y médicos. Al industrializarse, los procesos se vuelven más eficientes y repetitivos, lo cual no solo reduce los costos, sino que también aumenta la calidad.

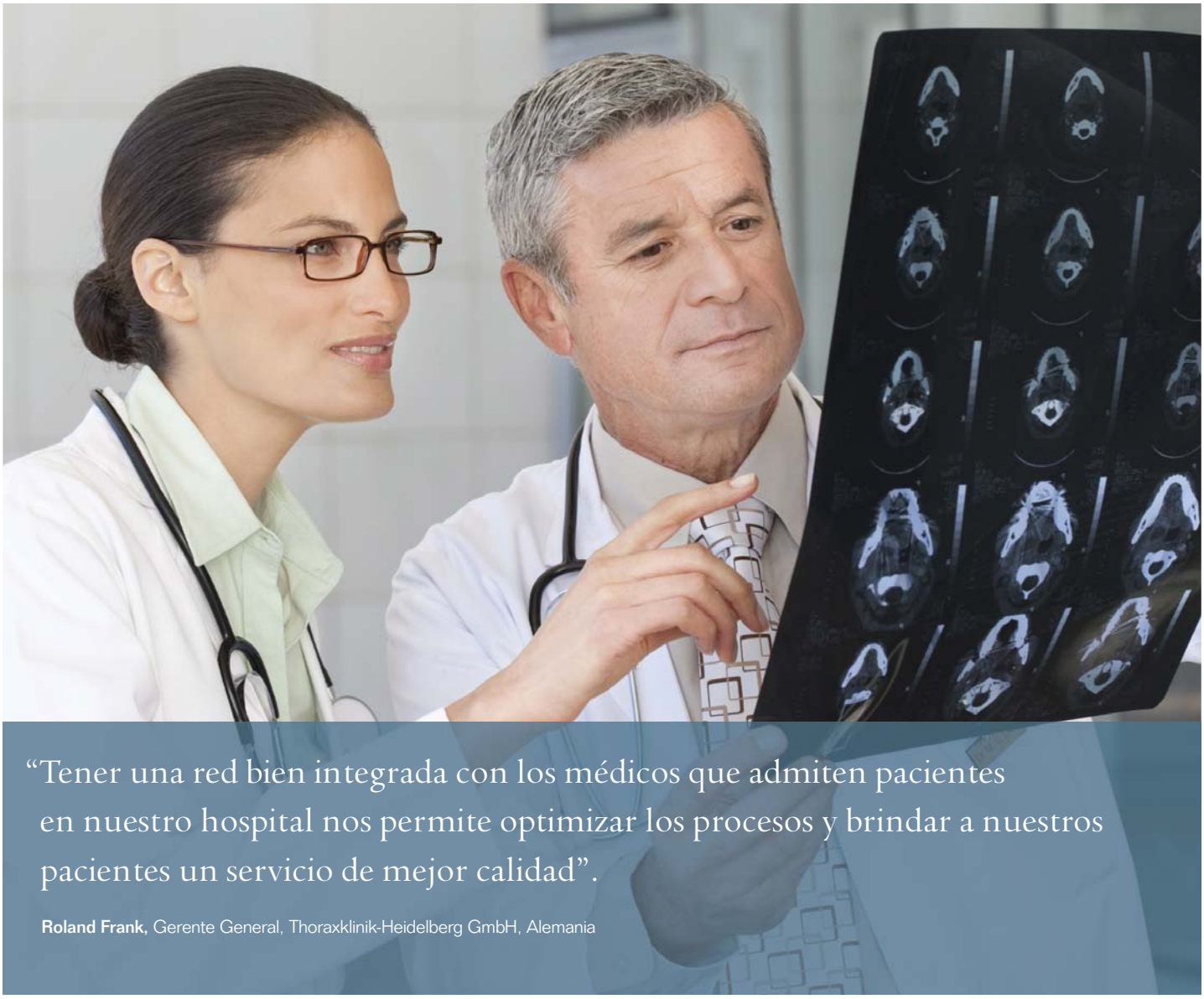
2. Cómo manejar las expectativas de los pacientes

Alrededor del mundo, quienes utilizan servicios de salud cuentan hoy con más información y conocimiento que nunca. Como resultado, esperan que la calidad de los tratamientos que reciben sea superior y no temen hacer oír su descontento.

Por otro lado, llevados por sus experiencias en otros ámbitos de la vida, los pacientes esperan ahora ser tratados como clientes. Esperan respuestas más rápidas, atención más veloz, mejor colaboración entre clínicas, hospitales y médicos, y una comunicación más sencilla con los proveedores de sus servicios de salud.

Para cumplir con las expectativas de sus clientes, las empresas de servicios de salud deben concentrarse en lograr un mejor desempeño. Deben medir y monitorear sus procesos para así establecer una cultura de mejora continua. Deben ser más transparentes, publicar sus resultados para que los clientes puedan ver cómo les está yendo y así generar una relación de confianza.

Al mismo tiempo, las organizaciones dedicadas al cuidado de la salud deben evaluar continuamente la manera en que brindan el servicio, aprovechando las nuevas tecnologías y pensando en ofrecer el mejor cuidado al paciente.



"Tener una red bien integrada con los médicos que admiten pacientes en nuestro hospital nos permite optimizar los procesos y brindar a nuestros pacientes un servicio de mejor calidad".

Roland Frank, Gerente General, Thoraxklinik-Heidelberg GmbH, Alemania

3. Cómo atraer y retener al personal idóneo

Existen varios factores que contribuyen a que escaseen los profesionales idóneos en el sector de la salud. La proporción de trabajadores cercanos al retiro está en aumento. En la mayoría de los casos, se capacitan menos enfermeras y médicos y, como la población es cada vez más longeva, aumentan las exigencias sobre el sistema de salud.

Para mantener los niveles de servicio, las organizaciones del sector deben asegurarse de poder atraer y retener a los recursos mejor calificados. Esto requerirá aplicar las mejores prácticas en gestión del capital humano para gestionar, motivar y recompensar al personal.

4. Mayor seguridad de los pacientes y mejor calidad en la atención

La seguridad de los pacientes siempre será un tema crítico y, con el gran volumen de medicamentos y tratamientos disponibles, es clave que los proveedores de servicios de salud se mantengan al día con los desarrollos y los potenciales efectos colaterales y/o las reacciones adversas para salvaguardar la salud de sus pacientes.

También es crucial monitorear el éxito de los tratamientos para identificar las mejores prácticas y las alternativas médicas más eficaces para elevar los estándares de atención y reducir los costos.

Las soluciones que ofrece SAP para el sector de la salud ayudan a las organizaciones a acompañar todas estas tendencias, ofreciendo sofisticadas funcionalidades integrales en toda la cadena de suministro.

Con el software SAP, Vinzenz Gruppe, de Austria,

- Agilizó y mejoró el intercambio de documentos
- Logró mayor seguridad para proteger los datos confidenciales de los pacientes
- Mejoró la colaboración entre médicos con base en distintos lugares

LAS SOLUCIONES EN POCAS PALABRAS

La siguiente tabla muestra con claridad las aplicaciones de SAP para el sector de la salud, las tendencias a las que responden y a cuáles funciones dentro del sector apuntan.

Aplicación	Tendencia a la que responde	Función
SAP ERP Human Capital Management	Atraer y retener personal idóneo Controlar los costos Facilitar la transferencia de conocimientos para garantizar la actualización de los profesionales	Recursos Humanos
SAP ERP Financials	Controlar los costos Vista integrada, en tiempo real	Finanzas
SAP Supplier Relationship Management and Logistics for Healthcare	Controlar los costos Gestión consolidada de material con la figura de comprador profesional	Finanzas Operaciones
SAP Patient Management for Healthcare	Manejar las expectativas de los pacientes Aumentar la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención Facturación exacta y reglas de codificación Procesos AAT (admisión, alta, traslado) integrados	Operaciones
Atención médica	Aumentar la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención	Operaciones
TI estratégica	Integrar la visión estratégica y los datos consolidados con el trabajo operativo para evitar la brecha entre estrategia y ejecución	TI
Portafolio de soluciones SAP BusinessObjects	Controlar los costos Manejar las expectativas de los pacientes Aumentar la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención	Finanzas Operaciones

Las soluciones SAP optimizan los recursos y aumentan la calidad y la capacidad de respuesta de los servicios

"Gracias a la arquitectura orientada a servicios (SOA) y a SAP Consulting, hemos podido reducir el número de canales de comunicación y los procesos en papel. Esto significará una disminución de los gastos administrativos generales".

Stefan Rausch-Schott, del Centro de Competencias para Ingeniería en Sistemas, Vinzenze Gruppe Krankenhausbeteiligungs und Management GmbH, Austria

SOLUCIONES PARA EL SECTOR DE LA SALUD - CONTROLAR LOS COSTOS, MEJORAR LA CALIDAD

SAP ERP Human Capital Management

La solución SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM) ayuda a los ejecutivos, a los profesionales de recursos humanos (RR.HH.) y a los gerentes a proyectar, planificar y contratar a los mejores talentos y, al mismo tiempo, cultivar aptitudes y capacitar al personal.

Con una solución de RR.HH. para todos los procesos de gestión de talentos, se puede detectar rápidamente cuáles son los talentos del personal y alinear los objetivos de los empleados con la estrategia general de la organización.

SAP ERP HCM también ofrece sofisticadas funciones para automatizar los procesos centrales de RR.HH., tales como la administración de los empleados, la nómina y los informes legales, lo cual aumenta la eficiencia y permite estar al día con el cumplimiento de las cambiantes regulaciones locales y mundiales.

Beneficios clave

- Mejorar el potencial del personal y, a la vez, ayudar a la innovación, la flexibilidad y el crecimiento futuros
- Impartir conocimiento a empleados, socios de negocio y clientes a través de sesiones de e-learning, capacitación presencial, aprendizaje colaborativo y distribución de la información
- Asegurar que las personas idóneas en un área sean asignadas a las tareas pertinentes dentro de una línea de tiempo establecida
- Mejorar el cumplimiento de las regulaciones globales y locales
- Reducir los costos de retener y reemplazar empleados

"SAP ERP HCM, junto con la aplicación Harmony, nos permite planificar mejor y gestionar nuestros recursos humanos con mayor eficacia".

Mirella Bouweriks, Directora de Recursos Humanos, Orbis Healthcare Group

SAP ERP Financials

Esta solución sirve para la gestión financiera de principio a fin y está diseñada para satisfacer las necesidades de las organizaciones de servicios de salud más complejas. Al contar con aplicaciones completas de gestión y contabilidad financiera, y de gestión de la cadena de suministro y tesorería, es posible gestionar la liquidez y el efectivo con precisión, optimizar los procesos, bajar los costos, garantizar la salud financiera de la organización y reducir el costo asociado al cumplimiento de regulaciones y a la prevención de riesgos.

Además, SAP ERP Financials permite acelerar los cierres financieros, entregar informes más exactos con mayor rapidez y obtener más información y visibilidad en toda la organización, para tomar mejores decisiones.

Beneficios clave

- Más posibilidades de identificar qué procesos médicos aumentan los costos y comprender dónde se generan los ingresos
- Optimización de tareas que requieren mucho trabajo, como las conciliaciones entre empresas, las entradas automatizadas en el libro diario y la consolidación
- Detección y análisis de desviaciones más rápidos
- Menores costos financieros y operativos
- Mejor flujo de caja
- Mejor cumplimiento de los requerimientos regulatorios de presentación de informes

"SAP proporciona una sólida funcionalidad para tareas financieras, bien integrada con una funcionalidad específica e igualmente sólida para el sector de la salud. No vemos eso en ningún otro proveedor".

Francois LeMoyne, Director de Sistemas y Director Financiero, Hôpital du Sacré-Couer, Montréal, Canadá

SAP Supplier Relationship Management and Logistics for Healthcare

Este paquete de soluciones ayuda a controlar las compras y el inventario para mejorar la disponibilidad, al mismo tiempo que se reducen los costos. El paquete automatiza, simplifica y acelera los procesos que van desde la compra hasta el pago de productos y servicios. Permite reducir los costos de aprovisionamiento, construir relaciones más colaborativas con los proveedores y gestionar mejor las bases de suministro.

El paquete de soluciones específico para salud que gestiona la logística y las relaciones con proveedores brinda mayor visibilidad sobre los gastos en compras, permitiendo un abastecimiento más estratégico y mejores términos de negociación con los proveedores. Además, gracias a los procesos estandarizados, se pueden eliminar las compras que no siguen los procedimientos adecuados.

Este software incluye rastreo de productos con número de serie, para mantener una completa constancia de la auditoría sobre transacciones. Además incluye autenticación sofisticada, para evitar que ingresen productos adulterados en la cadena de suministro.

Beneficios clave

- Mayor productividad con una solución automatizada y personalizada para ordenar y reponer provisiones
- Mayor seguridad para los pacientes gracias a un sistema que relaciona pacientes con medicamentos, y que reduce los errores de medicación
- Visibilidad completa sobre el inventario y los pedidos, lo cual evita las pérdidas, la reposición innecesaria y la falta de stock
- Reposición oportuna y mejora de los procesos de gestión de depósito, que aumenta la renovación de los activos
- Visibilidad completa sobre la base de activos, que permite mejorar la planificación, la adquisición, el seguimiento, el mantenimiento y el retiro de los activos de capital
- Trazabilidad de los productos, que facilita el cumplimiento de las regulaciones legales
- Mayor exactitud del inventario, lo que reduce los costos de logística

Con el software SAP, Marseille-Kliniken, de Alemania,

- Implementó procesos de capacitación más eficientes, gestionados de manera centralizada
- Redujo los esfuerzos administrativos y los costos
- Brindó capacitación de mayor calidad y mejores calificaciones

"Internamente, la transparencia de los costos nos sirve para que nuestros empleados comprendan los ahorros potenciales. Externamente, poseemos una base mejorada para negociar presupuestos con las empresas de seguros de salud".

Franz Jobst, Director del Centro de Información y Comunicación, Ulm University Hospital, Alemania

SOLUCIONES PARA EL SECTOR DE LA SALUD - CONTROLAR LOS COSTOS, MEJORAR LA CALIDAD

SAP Patient Management for Healthcare

Este paquete para la gestión de los pacientes ofrece procesos administrativos para el registro y mantenimiento de la información acerca de pacientes en el proceso de atención médica. Permite que se consigne cada aspecto del tratamiento, tanto dentro como fuera del hospital, de manera que se lleve un registro central eficiente.

SAP Patient Management for Healthcare ayuda a optimizar las áreas de los pacientes internados y las clínicas con pacientes ambulatorios, posibilitando la coordinación de consultas y la gestión de la lista de espera y de la asignación de camas. Como contiene detalles de todos los tratamientos, la historia clínica del paciente también sirve de base para una facturación y un manejo de pagos exactos. Además, SAP Patient Management for Healthcare se integra muy bien con SAP ERP Financials, uniendo así los procesos de back y de front-end de manera efectiva.

Beneficios clave

- Mayor capacidad de procesamiento de pacientes y mayor eficiencia del personal de admisión
- Capacidad de planificar consultas y otros recursos para obtener la mejor rentabilidad posible
- Mayor utilización de las instalaciones de guardia y servicios
- Menor cantidad de solicitudes de codificación y facturación al personal encargado de la atención médica
- Mayor exactitud de los pagos
- Menores costos de integración con la gestión financiera y contable
- Mayor lealtad de los pacientes
- Mayor precisión y eficiencia entre los procesos de back y de front-end

"Se envía un pedido electrónico a la farmacia. Allí los medicamentos están en mangas individuales, cada uno con una etiqueta RFID. Luego, se los empaqueta y se envían a la guardia. En la cama, la enfermera compara la etiqueta RFID del paciente y la del medicamento. El sistema emite una luz verde si lo acepta y una roja si hay que detener el proceso. Por lo tanto, podemos asegurarnos de que el medicamento adecuado llega al paciente indicado en el momento correcto".

Dr Martin Specht, Jefe, Departamento de Procesamiento Electrónico de Datos, Jena University Hospital, Alemania

Atención médica

Para ofrecer a los proveedores de servicios de salud un sistema de información médica líder, SAP ha formado una alianza estratégica con Siemens Healthcare.

El sistema de información hospitalaria i.s.h.med ya ha demostrado ser eficaz en más de 360 hospitales modernos de 16 países en todo el mundo. Como elemento central para planificación, documentación, gestión y comunicación, ayuda a casi todos los tipos de profesionales de la salud a brindar atención médica de alto nivel de manera económica.

i.s.h.med proporciona una historia clínica electrónica completa y consistente, a la que se puede acceder en tiempo real. Sus módulos específicos dan soporte a todo el flujo de pedidos de estudios clínicos y optimiza el proceso de medicación, desde el pedido hasta la administración. Por otra parte, este sistema permite planificar, optimizar y monitorear los cronogramas de todos los servicios y aumenta la calidad de la atención por medio de un soporte flexible y abierto.

Por ser el único sistema clínico integrado para SAP for Healthcare, combina flexibilidad con una amplia variedad de funciones y da soporte a los procesos que abarcan desde la guardia hasta la administración, y desde el consultorio externo hasta la sala de operaciones.

En algunos casos, tal vez los clientes ya tengan instalada una solución de software. Debido al enfoque de SAP sobre la arquitectura orientada a servicios (Service-Oriented Architecture, SOA, por sus siglas en inglés) y a la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®, conectar soluciones médicas alternativas a las soluciones SAP for Healthcare es un procedimiento sencillo, implementado con éxito por muchos de nuestros clientes.

SAP también ofrece software integrado que ayuda a las organizaciones a gestionar de manera proactiva episodios de atención médica en múltiples proveedores como hospitales y consultorios médicos.

Beneficios clave

- Más responsabilidad y autonomía a los empleados, con flujos de trabajo optimizados que maximizan la productividad y la satisfacción de los pacientes
- Menor complejidad tecnológica, eliminando las interfaces personalizadas
- Menor costo de propiedad con una plataforma única
- Más comprensión del estado de los pacientes por parte de todos los proveedores de servicios de salud

TI estratégica

SAP ofrece una arquitectura orientada a servicios (SOA) abierta, adaptable y flexible que permite construir soluciones de negocio modulares basadas en servicios. En el corazón de SOA se encuentra el concepto de servicios empresariales: servicios web altamente integrados que se combinan con la lógica de negocio y la semántica armonizada, a los que se puede acceder y utilizar repetidamente para construir procesos de negocio integrales.

Con los servicios empresariales, se pueden aprovechar las soluciones SAP junto con soluciones propias o de un partner para construir rápidamente nuevas aplicaciones flexibles e innovadoras basadas en un concepto de integración uniforme.

SAP acelera y hace menos riesgosa la adopción de SOA con su software habilitado para servicios, con la plataforma tecnológica abierta (SAP NetWeaver) y servicios que complementan las aplicaciones SAP.

Beneficios clave

- Protege la inversión en aplicaciones existentes
- Permite la rápida adaptación a las cambiantes necesidades de negocio gracias a la flexibilidad de los procesos
- Permite la colaboración en todos los procesos de negocio y más allá de los límites de la empresa, así como entre los sistemas SAP y de terceros
- Permite la conectividad y la interoperabilidad en todas las soluciones multiproveedor
- Incorpora estándares de Internet abiertos y los propios del sector, tales como HL7 e IHE

"A un año de la implementación del software SAP BusinessObjects logramos incorporar alrededor de diez sistemas fuente diferentes en nuestro almacén de datos. En la actualidad, el almacén de datos incorpora 17 sistemas fuente distintos".

Sidney Fernandes, Director Asistente de Sistemas y Director de Desarrollo de Aplicaciones, USF Health IT

SOLUCIONES PARA EL SECTOR DE LA SALUD - MEJORAR LOS ANÁLISIS Y LA GENERACIÓN DE INFORMES

Portafolio de soluciones SAP® BusinessObjects™

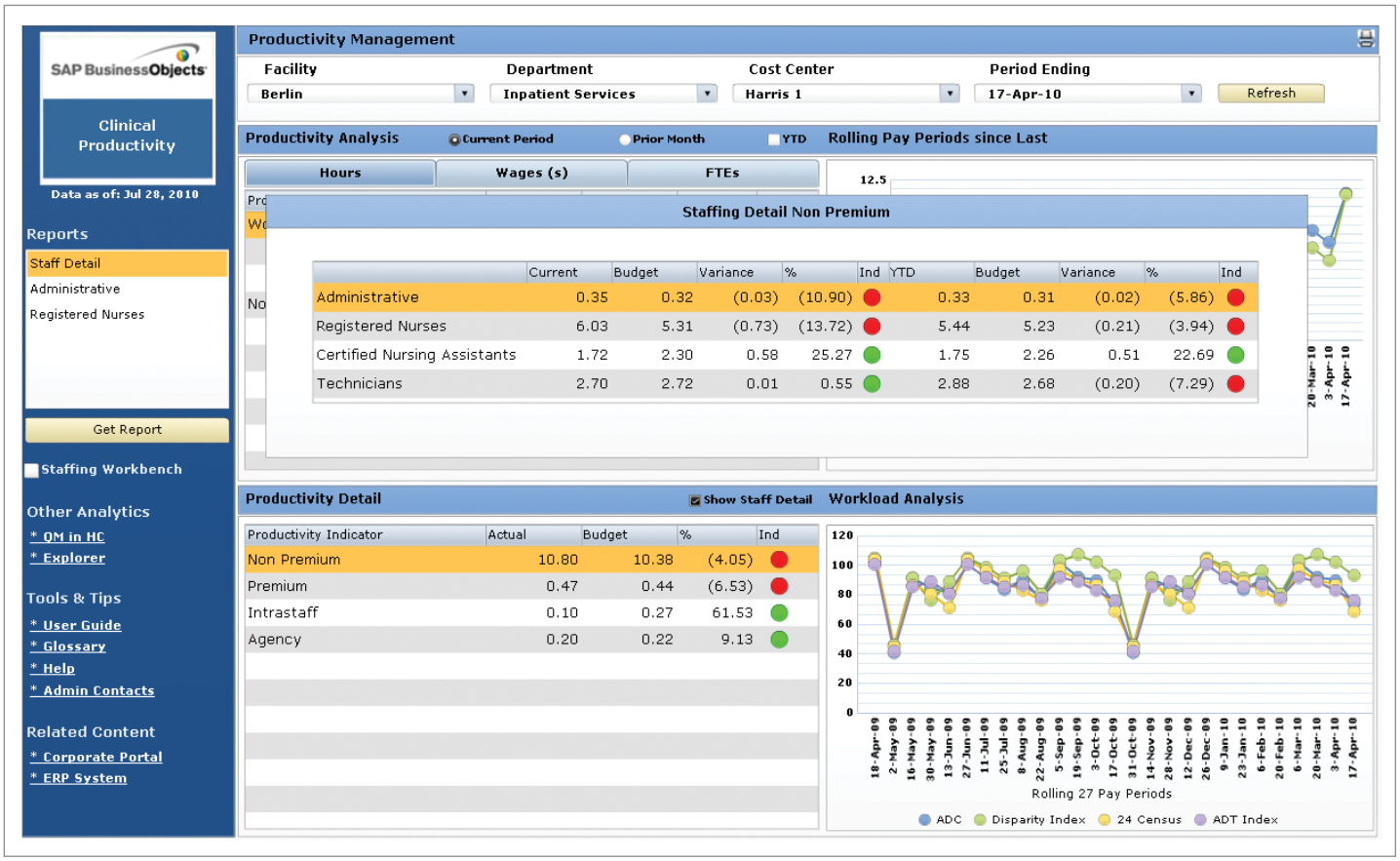
El portafolio de soluciones SAP BusinessObjects provee las herramientas y aplicaciones que las organizaciones de la salud necesitan para relacionar personas, información y empresas en todas las redes de negocio y optimizar el desempeño.

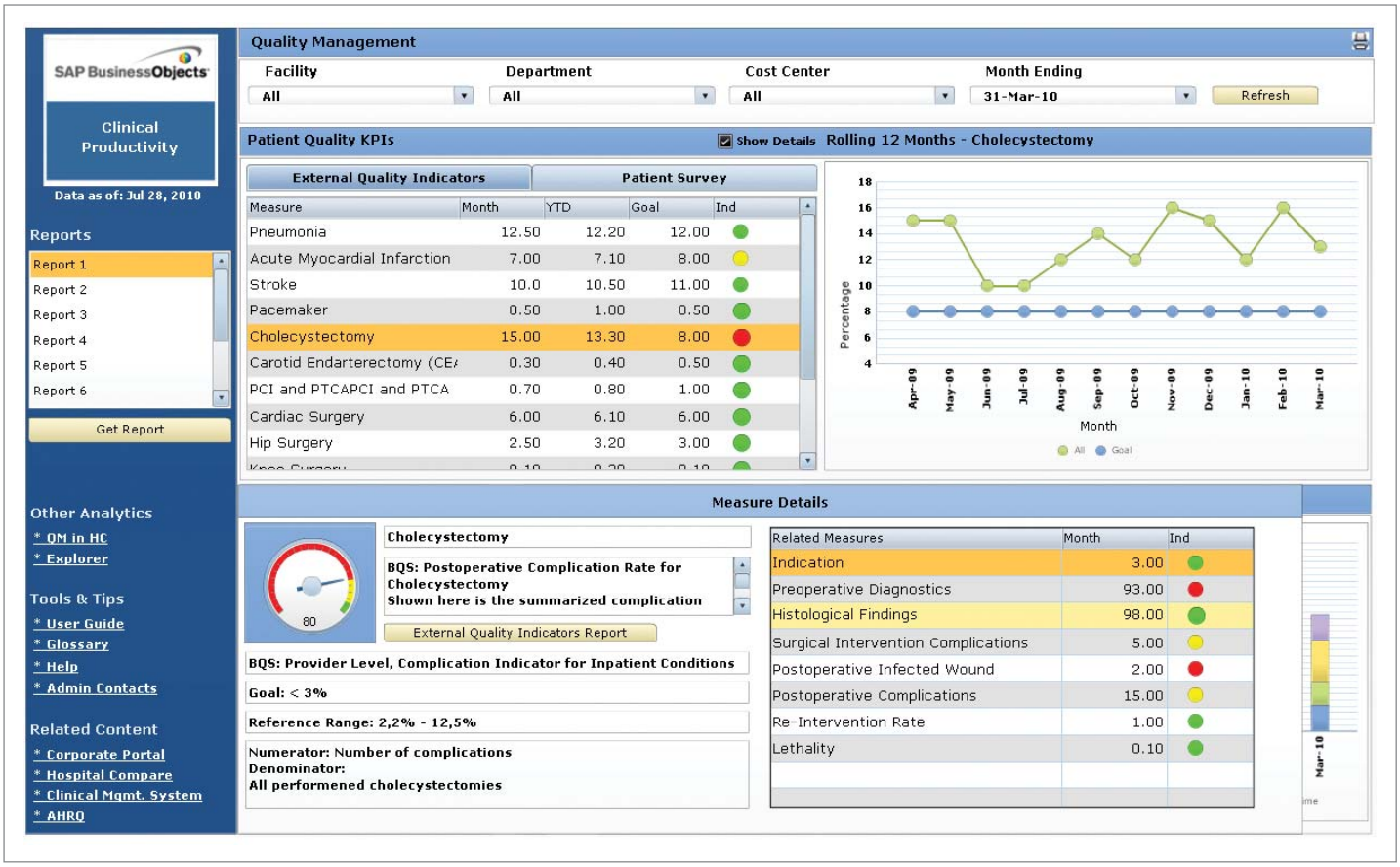
Las soluciones de business intelligence (BI) o inteligencia de negocios SAP BusinessObjects permiten a los empleados acceder, formatear, analizar, navegar y compartir información estructurada y no estructurada a través de toda la organización, lo que les da la base para tomar mejores decisiones.

Las soluciones SAP BusinessObjects de enterprise performance management (EPM) o gestión del desempeño empresarial, ayudan a planificar más rápidamente, realizar presupuestos más precisos y alinear la estrategia con la ejecución. Las métricas que son relevantes por departamento pueden aplicarse a toda la organización, con lo que se asegura la existencia de una cadena de responsabilidades, mientras que los tableros de control basados en las funciones individuales ayudan a los empleados a identificar rápidamente si se están desviando del plan y a actuar proactivamente.

Las soluciones SAP BusinessObjects de governance, risk and compliance (GRC) o gobierno corporativo, gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio, ayudan a equilibrar proactivamente los riesgos y las oportunidades en todos los procesos de negocio y responder más rápidamente a las cambiantes condiciones de negocio.

Por último, están las soluciones analíticas de SAP BusinessObjects, que ayudan a obtener información útil acerca del desempeño del negocio de manera que se pueda dar a los empleados el poder para tomar mejores decisiones y mejorar continuamente los resultados.





Beneficios clave

- Mejor alineación entre estrategia y ejecución
- Posibilidad de reaccionar más rápidamente a las condiciones cambiantes de negocio
- Posibilidad de descubrir tendencias más rápidamente
- Posibilidad de analizar el desempeño del negocio de manera más detallada
- Mejora en la toma de decisiones

"La gestión de los riesgos es un elemento importante de nuestro sistema de gestión e información. Es una gran contribución al crecimiento de la identificación con nuestros objetivos empresariales".

Volker Lowitsch, Jefe de Gestión de TI, University Hospital Aachen, Alemania

CASO DE ESTUDIO 1 - MONTEFIORE MEDICAL CENTER

CÓMO MONTEFIORE MEDICAL CENTER REDUJO EN MILLONES SU GASTO ANUAL

Ubicada en el Bronx, en Nueva York, Montefiore Medical Center trata a más de 60.000 pacientes internados, atiende 1,8 millones de consultas de pacientes externos y realiza más de 400.000 consultas a domicilio por año. Es uno de los centros médicos académicos más grandes de los Estados Unidos.

Desafío

Mantener la rentabilidad pese a la caída de tarifas, el aumento de costos y las regulaciones cada vez más estrictas, a la vez que se continúa proveyendo servicios de salud de alta calidad.

Solución

La aplicación SAP ERP (enterprise resource planning o planificación de los recursos corporativos) con énfasis en la gestión de materiales.

Beneficios

- 58 millones de euros de ahorro en diez años en los costos de materiales
- Recuperación de la inversión en tres años
- Reducción de los costos por gestión de la cadena de suministros de 3,2 a 4,8 millones de euros en el primer año
- Reducción del ciclo de pedidos de 24 días a 1 día
- 99,4% de disminución del ciclo que va del despacho al pago
- Disminución del ciclo de reposición de artículos en 96,1%
- Ahorros anuales de costos de hasta un 65% a partir de la incorporación y racionalización de los proveedores
- Aumento de la rotación de inventario de 12 a 18 por año

"Con el software de SAP, hemos reducido decenas de millones de dólares en costos de productos y en el despacho de productos farmacéuticos al establecer precios por contrato".

Charles Agins, Vicepresidente de Finanzas y Director Ejecutivo de Sistemas de Información de Negocio, Montefiore Medical Center, EE.UU.

CASO DE ESTUDIO 2 - ORBIS HEALTHCARE GROUP

ORBIS HEALTHCARE GROUP UTILIZÓ LOS TALENTOS DE MANERA MÁS EFICIENTE

Ubicada en Sittard, Holanda, Orbis Healthcare Group emplea a 6.300 personas y consta de un hospital, un instituto psiquiátrico, un hogar de ancianos y un hospicio y brinda servicios de salud a domicilio.

Desafío

Mejorar los cronogramas de la fuerza laboral para reducir la necesidad de contar con 85 jefes de departamento, enfermeras y secretarias que generen planes de turnos mensuales con notas manuscritas y planillas de Microsoft Excel.

Solución

La solución SAP ERP Human Capital Management (o gestión del capital humano) con la plataforma tecnológica SAP NetWeaver.

Beneficios

- Seis planificadores hacen el trabajo de 85
- Pueden crearse cronogramas de turnos en la mitad del tiempo
- Reducción promedio de 2,5% en los costos de reprogramación de empleados
- Eliminación del ingreso manual de datos, lo cual redujo la tasa de error y aceleró la transferencia de datos
- Incremento de la satisfacción de los empleados gracias a procesos transparentes y a la posibilidad de acceder a los cronogramas a través de la Web y de relacionar las horas con los talones de los recibos de sueldos para validar los pagos

"Alrededor del 70% de los costos de Orbis están asociados a los recursos humanos. Cuando uno puede gestionarlos de manera más eficiente, los ahorros llegan enseguida, y son sustanciales".

Mirella Bouweriks, Directora de Recursos Humanos, Orbis Healthcare Group, Holanda

SIETE RAZONES PARA ELEGIR SAP

1. Entrega de las mejores aplicaciones de su clase

Con soluciones líderes específicas para el sector, que integran todo el entorno desde lo clínico hasta lo administrativo, incluida la cadena de suministro externa, SAP ayuda a reducir los costos de integración y entrega las mejores aplicaciones en su clase.

2. Reducción de los riesgos

Las soluciones que ofrece SAP han beneficiado a más de 2.300 organizaciones de servicios de salud en todo el mundo, lo que las convirtió en una opción más segura que otras aplicaciones menos utilizadas.

3. Reducción de los costos operativos

La oferta de un soporte integral a los procesos de atención médica y administrativos, junto con funcionalidades analíticas que brindan mayor visibilidad y ayudan a mejorar la planificación y la estrategia, aumenta la eficiencia y disminuye los costos.

4. Mejora en la atención a los pacientes

Con mejores prácticas incorporadas y la posibilidad de monitorear la tasa de éxito de los tratamientos y, como resultado, adaptar y definir los protocolos médicos, se mejora la seguridad, la atención y la satisfacción de los pacientes, aumenta la transparencia y se hace más sencillo producir los informes necesarios para cumplir con las regulaciones vigentes.

5. Extensión del alcance

Las soluciones SAP dan soporte a las redes extendidas de negocio, permitiendo aumentar la eficiencia y la atención médica de los pacientes al optimizar y automatizar los procesos de negocio y el flujo de la información tanto entre las organizaciones como dentro de la empresa.

6. Reducción del costo total de propiedad

Con SOA, una plataforma tecnológica abierta y flexible, SAP facilita el desarrollo y la adaptación de las aplicaciones SAP del cliente, lo que reduce el costo total de propiedad.

7. Obtención de soporte integral

SAP no solo provee soluciones integrales, sino que también ofrece soporte y servicios de consultoría para ayudar a los clientes a obtener el mayor beneficio de las aplicaciones SAP.

Con el software SAP Ulm University Hospital, de Alemania,

- Mejoró el proceso de toma de decisiones
- Logró identificar de manera más sencilla potenciales ahorros en sus costos
- Obtuvo mejor información para negociar presupuestos con las empresas de seguros médicos
- Optimizó los procesos para recolectar y transmitir información para la generación de informes externos

Con el software SAP Institut Catalá de la Salut, de Cataluña, España,

- Redujo las consultas al hospital gracias a una programación indexada
- Redujo en un 20% la tasa de ausencia a las consultas con el uso de mensajes de texto
- Disminuyó los costos de impresión de imágenes, de logística y de plantilla administrativa
- Estandarizó los procesos y las prácticas médicas
- Puso a disposición de toda la organización más de seis millones de historias clínicas

PRÓXIMOS PASOS

En un momento en el que aumenta la presión para entregar más con menos, las organizaciones de servicios de salud deben, para tener éxito, implementar procesos integrados y súper eficientes en los ámbitos administrativo y médico de su negocio.

Al hacerlo, no solo lograrán ser más eficientes sino que, como resultado, se reducirán los costos y mejorará la efectividad de los tratamientos, lo que redundará en una mejor calidad de atención a los pacientes.

SAP puede ayudar a su organización a lograr ambos objetivos. Tenemos soluciones líderes que dan soporte a los procesos integrales de atención médica, desde las finanzas hasta la farmacia, desde la cadena de suministro hasta cirugía, desde la gestión de pacientes hasta la patología.

Además, nuestros expertos en el sector tienen una gran experiencia en el área de salud, ganada durante más de veinte años ayudando a los proveedores de servicios de salud a convertirse en los negocios mejor gestionados.

Para más información sobre SAP, visite www.sap.com/latinamerica

© 2010 por SAP AG.

Todos los derechos reservados. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, y otros productos y servicios SAP mencionados en este documento así como sus respectivos logos son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y otros países.
Business Objects y el logo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, y otros productos y servicios Business Objects mencionados en este documento así como sus respectivos logos son marcas comerciales o marcas registradas de Business Objects S.A. en los Estados Unidos y otros países. Business Objects es una empresa de SAP.
Todos los nombres de productos y servicios mencionados aquí son marcas comerciales de sus respectivas empresas. Los datos de este documento solo tienen carácter informativo. Las especificaciones de los productos pueden variar de país en país.
Este material está sujeto a cambios sin previo aviso. Este material es provisto por SAP AG y sus empresas afiliadas ("Grupo SAP") con fines informativos exclusivamente, sin representación ni garantía de ningún tipo, y el Grupo SAP no será responsable por los errores u omisiones que pudiera contener. La única garantía válida para los productos y servicios del Grupo SAP son las expresadas en las declaraciones de garantía que acompañan a tales productos y servicios, si es que existieran. Nada en este documento debe considerarse como parte de una garantía adicional.

www.sap.com/healthcare

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™