

Разумная коллективная работа для повышения качества медицинского обслуживания

Программное обеспечение IBM Lotus и IBM WebSphere Portal поддерживает коренные преобразования отрасли здравоохранения, предлагая возможности для более разумной коллективной работы.



Будущее здравоохранения: коллективная работа и ориентация на потребности

Каждая отрасль сталкивается с необходимостью добиваться большего при меньших затратах, и отрасль здравоохранения не исключение. Медицинские учреждения должны предоставлять более качественные услуги, даже в условиях сокращения бюджетов и ресурсов. И многие организации отрасли здравоохранения убеждаются в том, что такое возможно при использовании соответствующих технологий. Информационные технологии могут радикально изменить способы обмена информацией, принятий решений и налаживания взаимоотношения с пациентами, обеспечивая сокращение затрат.

Если говорить об отрасли здравоохранения, то это означает рационализацию трудоемких процессов и разрушение информационных барьеров, чтобы приложения и данные стали более доступными. И это означает использование мощных программных инструментов коллективной работы и порталных технологий для трансформации методов сотрудничества.

Благодаря более разумной коллективной работе, сотрудники могут легко находить информацию и экспертов для быстрого получения точных ответов на свои вопросы. Такие инструменты, как технологии коммуникаций в реальном времени, программное обеспечение для организации социальных взаимодействий и электронные формы, позволяют медицинским организациям рационализировать внутренние процессы администрирования и выставления счетов. Кроме того, они позволяют в любое время предоставлять пациентам то, что им необходимо, а также возможность контролировать получение медицинских услуг, обеспечивая повышение уровня удовлетворенности и общее качество обслуживания.

В данном документе рассказывается о том, как программные продукты IBM Lotus® и IBM WebSphere® Portal позволяют развертывать гибкие решения с персонализированными пользовательскими средами и разумными, гибкими процессами, что обеспечит организации долгосрочные преимущества. Кроме того, здесь приведено несколько конкретных примеров успешного развертывания решений IBM для коллективной работы.

Учреждениям здравоохранения необходимо предоставлять более качественные услуги при меньших затратах. Вот почему многие организации выбирают программные продукты IBM Lotus и IBM WebSphere Portal, позволяющие рационализировать процессы, улучшить коммуникации и обеспечить превосходное обслуживание клиентов.

Преграды: ограничения популярных решений

В поисках методов решения проблем бизнеса медицинские организации обычно рассматривают один из трех подходов, которые описаны ниже.



Решение 1. Внедрение Web-интерфейса

Зачастую организации решают дополнить существующую информационную систему Web-интерфейсом, чтобы предоставить большему количеству пользователей доступ к информации и функциональным возможностям. Но хотя улучшенный доступ первоначально может быть привлекательным вариантом, интерфейсные решения не позволяют справиться с более масштабными интеграционными проблемами. Такая надстройка, как Web-интерфейс, не предоставит возможности объединять данные из различных систем – поддерживающих календарное планирование, выставление счетов, маркетинговые инициативы, документооборот, анализ и управление кадрами – для разработки более совершенных решений, позволяющих повышать уровни удовлетворенности или продуктивности.

Решение 2. Создание статичного маркетингового Web-сайта

Статичный сайт может быть неплохим первым шагом, но современным пациентам уже знакомы более привлекательные, персонализированные онлайн-среды. Предоставление пациентам возможности находить информацию и оплачивать счета зачастую позволяет улучшить процесс получения платежей и сократить затраты контакт-центра, что может быть значительно более выгодным, чем сайты со статичной маркетинговой информацией.

Решение 3. Использование стандартных офисных приложений для управления данными

Консолидация обширного спектра данных о пациентах из множества корпоративных систем с использованием такого слабого решения не только является неэффективной, но и усложняет задачи администрирования с течением времени. И в будущем возникнут сложности с развертыванием новых решений для пациентов и сотрудников.

Решения для развертывания порталов и технологий коллективной работы в медицинских страховых компаниях

IBM понимает, что проблемы медицинских страховых компаний отличаются от тех, с которыми сталкиваются организации здравоохранения. Помимо приложений для управления полисами и обработки запросов с целью эффективного использования современных технологий, страховым компаниям необходимы возможности для предоставления услуг, ориентированных на потребности клиентов и сотрудников. Решения IBM для развертывания порталов и технологий коллективной работы позволят вам:

- Предоставить клиентам оперативный доступ к персонализированной, консолидированной информации.
- Повысить эффективность действий сотрудников, в особенности – связанных с поддержкой клиентов.
- Предоставить более совершенные функциональные возможности внешним агентам и посредникам.
- Ускорить интеграцию систем после слияний и приобретений.
- Сократить операционные затраты благодаря повышению продуктивности.

Чтобы узнать больше о решениях для медицинских страховых компаний, свяжитесь с региональным торговым представителем IBM.

Порталы: единая точка доступа к информации и процессам

Изменения конкурентной среды на рынке здравоохранения требуют более мощных, чем описанные выше, возможностей, которые помогут вам привлекать и удерживать клиентов, контролировать затраты, повышать доходы и оперативно реагировать на меняющиеся рыночные условия. Кроме того, сотрудникам и пациентам необходимо оперативно предоставлять требуемую информацию.

Например, чтобы сотрудники могли выполнять свою работу эффективно и точно, организациям необходимо упростить доступ к приложениям и сбор информации из множества источников. Пациенты хотят получить возможности, сопоставимые с теми, которые им предоставляют предприятия других отраслей, таких как транспортные перевозки, финансовые услуги и розничная торговля. Такие возможности, как запись на прием к врачам, оплата счетов и получение медицинской информации в онлайн-режиме позволяют пациентам «владеть» средой обслуживания, что обеспечивает повышение уровня их удовлетворенности и лояльности, а также сокращение операционных затрат.

Решения для развертывания Web-порталов могут предложить кратчайший путь к эффективным и динамичным операциям, ориентированным на потребности клиентов. Они позволяют легко и безопасно получать информацию из множества источников и рационализировать трудоемкие задачи. Эти решения:

- Обеспечивают развертывание персонализированных порталов самообслуживания, которые предоставляют пациентам возможности контроля над ходом лечения и повышают их лояльность, а также поддерживают более эффективное выполнение операций.
- Позволяют получать единое представление о пациентах врачам, помогая медицинским работникам действовать более оперативно и эффективно.
- Позволяют поддерживать сотрудников с помощью порталов с функциями для решения кадровых и

организационных вопросов, которые упрощают процессы администрирования и предоставляют персоналу возможность сконцентрироваться на своей работе, а также способствуют сокращению затрат.

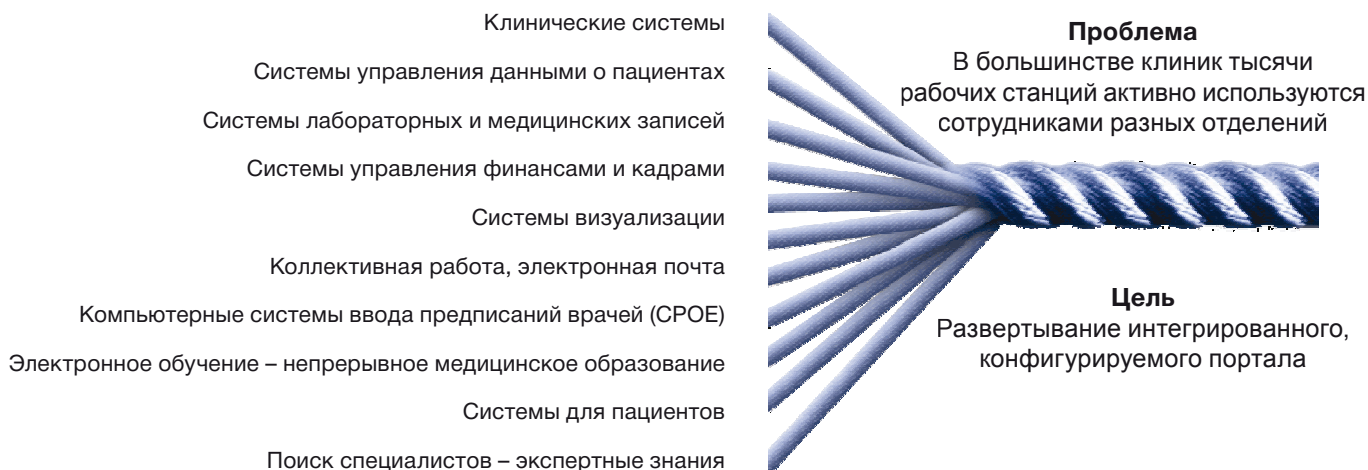
- Предоставляют ИТ-службе возможность оперативно развертывать приложения и функции и эффективно использовать предшествующие технологические инвестиции.

Быстрое и простое развертывание порталов для решения важнейших задач

IBM предлагает открытое, гибкое решение для создания порталов самообслуживания, включающее удостоенные наград программные продукты, которые помогут вашей организации эффективно развернуть портал, настроить его и быстро получить экономический эффект.

IBM WebSphere Portal

Программное обеспечение IBM WebSphere Portal, основывающееся на платформе на базе стандартов, – это лучшее в отрасли решение для развертывания порталов, поддерживаемое тысячами портлетов и гаджетов, позволяющих предоставлять сотрудникам и пациентам сводную, персонализированную информацию. Портальная платформа на базе сервис-ориентированной архитектуры (SOA) с развитой поддержкой технологий Web 2.0 позволит вам ускорить процесс развертывания, повысить производительность и разрабатывать интерактивные составные приложения с хорошо знакомым пользователям настольных систем интерфейсом.



IBM Content Accelerator

Сделать ваши порталы еще более эффективными вам поможет программное обеспечение IBM Content Accelerator for WebSphere Portal. Используя обширные возможности решения Lotus Web Content Management, этот акселератор предоставляет бизнес-пользователям простые, но мощные средства создания Web-контента и управления им, практически исключая любые возможные сложности. Он обеспечивает полное управление Web-контентом, управление документами на базе браузера и включает функции корпоративного поиска для повышения ценности корпоративной информации.

Используя программное обеспечение IBM WebSphere Portal Server, акселераторы IBM Content Accelerator и IBM Business Process Accelerator, а также приложения IBM, интегрированные с тысячами портлетов из каталога IBM WebSphere Portal Business Solutions, организации могут предоставить пациентам и сотрудникам оперативный доступ к информации и средствам эффективного выполнения транзакций. Эти возможности позволят организации повысить продуктивность и сократить затраты. Кроме того, решения на базе WebSphere Portal помогут вам защитить свои технологические инвестиции, получая большую отдачу от ключевых систем.

Healthways: краткая информация о решении

Компании Healthways требовалось сократить затраты и обеспечить круглосуточный доступ через Интернет к документам, связанным с состоянием здоровья и управлением заболеваниями. Используя программное обеспечение IBM WebSphere Portal и IBM Lotus Web Content Management, компания развернула портал Healthware eFulfillment Portal. Это решение позволило:

- Рационализировать и упростить управление документами, повысив эффективность работы персонала.
 - Сократить затраты на печать и распространение документов, обеспечив ожидаемую окупаемость инвестиций за 12 месяцев.
 - Развернуть масштабируемую, расширяемую среду, обеспечивающую персонализированный набор возможностей для каждого пользователя.
-

Оперативное развертывание портала

IBM предлагает возможности, упрощающие развертывание, поддержку и обновление порталов самообслуживания в медицинских организациях. Готовые решения, компоненты многократного использования, шаблоны и технологии Web 2.0 позволят вашей ИТ-службе затрачивать меньше времени на написание сложного программного кода, чтобы быстрее развертывать сервисы. Кроме того, организации могут приступить к использованию программного обеспечения IBM WebSphere и IBM Lotus, начиная с небольших проектов, а затем легко добавлять новые возможности по мере роста потребностей.

Организациям, предпочитающим полный комплекс обслуживания, IBM предлагает услуги проектирования и развертывания, чтобы помочь в разработке интегрированной и гибкой стратегии коллективной работы с использованием стандартизованных методологий и лучших практических методик.

«Реакция пациентов была ошеломляющей. Только за первые восемь недель зарегистрировались 2500 пациентов и 500 пациентов записались на прием к врачам через Интернет. И мы получили онлайн-платежи на сумму более 100000 долларов».

Рафаэль Родригес, заместитель директора ИТ-службы, руководитель по научным и инфраструктурным сервисам подразделения Duke Health Technology Solutions медицинского центра Duke Medicine

Портальные решения IBM в отрасли здравоохранения

Далее приведены результаты развертывания портальных решений на базе программного обеспечения WebSphere Portal некоторыми клиентами IBM из отрасли здравоохранения.

Здравоохранение, ориентированное на потребности пациентов: Duke Medicine

Duke Medicine (Дарэм, штат Северная Каролина) является ведущей исследовательской, учебной и медицинской организацией, в структуру которой входят медицинский центр Duke University Health System, медицинская школа Duke University School of Medicine и школа медицинских сестер Duke University School of Nursing.

Проблема

Медицинскому центру требовалась защищенная, гибкая и масштабируемая платформа для обслуживания, ориентированного на потребности пациентов, которая предоставляла бы инновационные возможности информирования пациентов и поддерживала бы реализацию подхода к управлению ИТ-сервисами, объединяющего специалистов, процессы и технологии в масштабе всей организации.

Решение

Центр Duke Medicine сотрудничал со службой IBM Global Technology Services для проведения оценки существующих процессов и технологий, а также разработки плана, позволяющего обеспечить согласованность ИТ-среды с целями организации. Основной инициативой было развертывание портала для пациентов HealthView, поддерживаемого программным обеспечением WebSphere (healthview.dukehealth.org). Этот портал предлагает пациентам и администраторам единый, защищенный доступ к информации и функциональным возможностям. Пациенты могут записываться на прием к врачам, просматривать свои счета и обновлять информацию в онлайн-режиме. А специалисты клиники могут на одном экране видеть выставленные пациенту счета и историю его медицинского обслуживания.

Преимущества

- Инвестиции окупились в предполагаемые сроки (1,68 – 2,17 года¹).
- За трехлетний период было сэкономлено около 1,1 млн долларов благодаря рационализации процессов оплаты услуг, сокращению нагрузки на контакт-центры и повышению эффективности сбора платежей².
- Укрепление взаимоотношений с пациентами.

Рецепт успешного развертывания портала для пациентов

Какие функциональные возможности Web-портала для пациентов действительно помогают медицинским организациям привлекать и удерживать клиентов? Эффективный портал самообслуживания должен предоставлять пациентам защищенную, персонализированную среду для:

- Просмотра своих медицинских счетов и проведения онлайн-платежей.
- Записи на прием к врачам по несрочным медицинским вопросам.
- Заполнения онлайн-форм в любое удобное время.
- Обновления демографических данных и информации о страховании.
- Запроса графика платежей для погашения медицинских счетов.
- Запроса истории платежей для расчета налогов, возмещения расходов на медицинское обслуживание и других целей.
- Получения информации о профилактике и управлении заболеваниями.
- Просмотра результатов своих анализов и клинической информации.
- Получения подробной информации о сети медицинского обслуживания, включая специализации, центры и схемы проезда.
- Предоставления отзывов о качестве медицинского обслуживания.

«Наш портал PhysicianLink является примером того, как наши инвестиции в информационные технологии обеспечивают нам конкурентные преимущества. Его используют 1400 наших врачей, и он им нравится. Мы действительно получили платформу для поддержки всех наших систем и укрепления сотрудничества».

Дик Айтель,
главный исполнительный директор Memorial Health System

Единый взгляд на пациентов: Memorial Health System

Memorial Health System (Memorial) – это сеть клиник в Колорадо-Спрингс (штат Колорадо), обслуживающая город с населением 500 000 человек.

Проблема

Организации требовались возможности для предоставления более эффективного медицинского обслуживания при снижении стоимости услуг. Для более предсказуемого и надежного обслуживания пациентов организация хотела развернуть электронное решение, которое позволило бы врачам и обслуживающему персоналу получать по требованию всю информацию, необходимую для лечения пациентов, вне зависимости от того, где эта информация хранится.

Решение

В результате был развернут портал PhysicianLink для управления контентом и электронными медицинскими записями на базе программного обеспечения IBM WebSphere Application Server, IBM WebSphere Portal и других технологий IBM, позволивший эффективно использовать всю имеющуюся информацию о пациентах. Врачи могут в защищенном режиме получать оперативный доступ к результатам лабораторных исследований, информации о страховании, рентгеновским снимкам, медицинским отчетам и другим сведениям. Кроме того, этот портал расширяет возможности управления электронными документами и контентом, предоставляя врачам и обслуживающему персоналу простой доступ к миллионам отсканированных отчетов с помощью решения IBM DB2® Content Manager.

Преимущества

- Повышение уровня удовлетворенности пациентов.
- Сокращение объемов непродуктивной работы с бумажными документами, почтовых затрат, продолжительности телефонных разговоров и расходов на персонал.
- Предоставление врачам и сотрудникам клиник улучшенного доступа к документации.
- Сокращение времени от диагностики до лечения.
- Ускоренное извлечение информации.

Преимущества более разумной коллективной работы

Развертывание порталов позволит вам трансформировать методы взаимодействия с коллегами и клиентами, но это только первый шаг в создании полнофункциональной инфраструктуры коллективной работы. IBM предлагает обширный ассортимент решений, которые предоставят вашему персоналу доступ к данным и ресурсам, необходимым для принятия более эффективных решений.

Программное обеспечение IBM Lotus Connections, IBM Lotus Quickr™, IBM Lotus Notes®, IBM Lotus Domino® и IBM Lotus Sametime®, а также онлайн-сервисы IBM LotusLive образуют комплекс мощных инструментов, позволяющих предоставить пациентам, врачам и медицинскому персоналу клиник значительно более совершенные возможности для сотрудничества и обмена информацией.

SNNCS: краткая информация о решении

Медицинской организации Special Needs Nursing – Corner Stone (SNNCS) требовалась более надежная и масштабируемая компьютерная сеть. Развертывание полнофункционального решения, включающего программное обеспечение IBM Lotus Foundations™ Start, IBM Lotus Domino Web Access и IBM Lotus Notes, позволило организации:

- Сократить совокупную стоимость владения.
- Легко масштабировать решение для поддержки будущего роста.
- Сконцентрироваться на своем бизнесе, а не на обслуживании сети.
- Обеспечить автоматическое выполнение множества повседневных ИТ-задач, таких как резервное копирование данных.

Решения IBM для коллективной работы позволят вам легко находить специалистов и данные для выполнения ваших задач и в любое время получать доступ к любым необходимым функциональным возможностям. Например, врач, изучающий рентгеновский снимок, может мгновенно проконсультироваться с техническим специалистом, рентгенологом или дежурным хирургом, используя

возможности программного обеспечения Lotus Sametime. Он даже может найти эксперта в другом конце мира, используя функцию поиска по профилям в программном обеспечении Lotus Connections, а затем организовать с ним онлайн-встречу. За несколько минут врач может получить информацию, необходимую для принятия обоснованного решения и выполнения необходимых действий.

Кроме того, программное обеспечение Lotus позволит вам:

- Быстро и гибко интегрировать информацию о пациентах и клинические данные.
- Предоставить медицинскому персоналу, специалистам службы маркетинга и отдела кадров возможность распространять в онлайн-режиме сложный контент (изображения, видео- и аудиоматериалы, презентации).
- Предоставить пользователям возможность выполнять поиск неструктурированной информации в записях, запросах и других источниках, используя анализ текста и настраиваемые показатели.
- Предоставлять пользователям доступ только к тем страницам, которые им разрешено просматривать, используя встроенные средства защиты на уровне документов для блокирования неавторизованного доступа.
- Создавать и публиковать удобные электронные формы с использованием программного обеспечения IBM Lotus Forms.
- Совершенствовать коммуникации между сотрудниками, используя возможности социальных взаимодействий и коллективной работы на базе сред облачных вычислений, предоставляемые онлайн-сервисами IBM LotusLive.

Создание решения, соответствующего потребностям ваших пациентов, врачей и сотрудников

Lotus предлагает программные продукты для коллективной работы, позволяющие связывать людей друг с другом в любое время, где бы они ни находились. Мы поможем вам повысить продуктивность, эффективно использовать экспертные знания и сократить затраты.

Богатство возможностей IBM

Глубокие отраслевые знания, лидерство на рынке, инновационные технологии и обширная сеть бизнес-партнеров позволяют IBM оказывать помощь в успешном развитии отрасли здравоохранения.

Рассмотрим более подробно, как эти инструменты позволят трансформировать ваши повседневные операции.

Более прочные взаимоотношения

Превосходное обслуживание клиентов является основой для получения конкурентных преимуществ. Решения Lotus для организации социальных взаимодействий позволят превратить вашу клиентскую базу в сообщество, помогая вам углублять взаимоотношения и совершенствовать условия обслуживания. Вы сможете лучше понимать, что необходимо вашим пациентам и партнерам, и эффективно предоставлять им требуемые возможности.

Быстрое принятие решений

Программное обеспечение IBM Lotus предлагает вам инструменты, необходимые для оперативного принятия решений в любое время, практически где угодно. Например, стратегия IBM Unified Communications and Collaboration (UC2™) позволяет людям проще находить друг друга, связываться и сотрудничать с использованием привычных устройств и приложений. А вики-ресурсы, блоги, профили и библиотеки контента открывают людям доступ к нужной им информации.

Реализация новых идей и использование новых возможностей

Отличная новая идея может появиться откуда угодно. Поддержка свободного движения информации между подразделениями вне зависимости от территориальной удаленности является основой для создания инновационного и экономически эффективного бизнеса. Решения Lotus для организации социальных взаимодействий позволяют врачам и медперсоналу за секунды получать ценную информацию от людей, о существовании которых они до этого могли и не знать. И они могут легко связываться с коллегами для быстрого получения ответов на вопросы и

содействия, а также иметь актуальные показатели и истории пациентов. В результате они могут немедленно предоставлять рекомендации, сокращая вероятность медицинских ошибок и прерывания работы.

Добиваться большего при меньших затратах

Сокращение бюджетов не обязательно означает ослабление вашей способности выполнять свою работу.

Программное обеспечение IBM Lotus позволит вам контролировать затраты, исключить ненужные действия и работать более эффективно. Программное обеспечение для коллективной работы, средства организации онлайн-новых совещаний и электронные формы помогут вашей организации повысить продуктивность, сократить коммуникационные и транспортные расходы, а также объемы бумажной работы. В результате вы сможете экономически эффективно вести бизнес, обеспечивая улучшение финансовых показателей.

IBM: поддержка успешного развития организаций здравоохранения

Многие ведущие медицинские организации применяют поэтапный подход к трансформации своей деятельности. Но как можно гарантировать, что каждое новое решение будет эффективно работать с уже развернутыми технологиями?

IBM предлагает готовые структуры, разработанные для отрасли здравоохранения, которые помогут вам успешно внедрять решения и интегрировать ваш бизнес. Вы сможете выбрать наиболее подходящие для вас темпы развертывания решений и многократно использовать уже имеющиеся у вас ИТ-активы. Такой подход позволяет ускорить процессы развертывания при ослаблении рисков.

Эти структуры и решения, эффективно использующие активы и лучшие методики IBM и ее бизнес-партнеров, предоставляют нам возможность оказывать помощь в трансформации бизнеса таким медицинским организациям, как ваша. Такой подход к развертыванию технологий позволит вам постепенно добавлять новые функциональные возможности для поддержки разумных и более эффективных операций.

Преимущества сотрудничества с IBM

Как ведущий поставщик технологий для отрасли здравоохранения IBM имеет богатый опыт сотрудничества с такими организациями. Мы оказываем помощь в решении самых серьезных проблем. Многие ведущие медицинские организации, среди которых Special Needs Nursing и Duke Medicine, уже успешно развернули решения для коллективной работы при поддержке специалистов IBM.

Эти и многие другие медицинские организации по всему миру осознали потребность в перестройке своей инфраструктуры для повышения эффективности коммуникаций, коллективной работы и обслуживания пациентов. Ваша организация может воспользоваться преимуществом доступа к экспертным знаниям, которые IBM накопила в ходе разработки оптимальных методик и процессов. Вы сможете принимать более обоснованные решения, использовать преимущества более глубоких взаимоотношений и разрабатывать более взаимосвязанные, динамичные и эффективные процессы. А значит, вы сможете работать более разумно.

Учреждениям здравоохранения необходимо предоставлять более качественные услуги при меньших затратах. Вот почему многие организации выбирают программные продукты IBM Lotus и IBM WebSphere Portal, позволяющие рационализировать процессы, совершенствовать коммуникации и обеспечивать превосходное обслуживание клиентов. Гибкие и мощные решения IBM поддерживают трансформацию отрасли здравоохранения, предлагая возможности для более разумной коллективной работы.

Дополнительная информация

Чтобы узнать больше о программном обеспечении IBM WebSphere Portal и других решениях IBM для коллективной работы, свяжитесь с региональным торговым представителем или бизнес-партнером IBM, либо посетите Web-страницы:

ibm.com/software/websphere/portal/industry/healthcare

ibm.com/collaboration



© Copyright IBM Corporation

123370, Москва
Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-8800
Факс: +7 (495) 258-6468, 258-6404

Август 2009 г.
Все права защищены.

IBM, логотип IBM, ibm.com, Lotus и WebSphere являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Если эти и другие зарегистрированные термины IBM при первом упоминании в данном документе отмечены символом товарного знака (® или ™), то это товарные знаки, зарегистрированные или охраняемые нормами общего права в США и принадлежащие IBM на дату публикации документа. Кроме того, такие товарные знаки могут быть зарегистрированными или охраняемыми нормами общего права в других странах. Актуальный список товарных знаков IBM представлен на странице «Информация об авторских правах и товарных знаках» по адресу ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний.

Упоминание в данном материале продуктов, программ или услуг корпорации IBM не означает, что IBM будет предоставлять их во всех странах, где она ведет свою деятельность.

^{1,2} Forrester Consulting, The Total Economic Impact of IBM Patient Portal Powered by WebSphere («Общий экономический эффект от развертывания портала для пациентов на базе программного обеспечения IBM WebSphere»), октябрь 2007 года.



Подлежит повторной переработке
