



IBM Lotus 软件和 IBM WebSphere Portal 软件通过提供智慧的协作促进医疗卫生行业的变革。

通过智慧协作提供更好的医疗卫生服务





医疗卫生服务供应商一直被要求以更少的资源提供更好的服务。因此，促使许多供应商转而寻求 IBM Lotus 软件和 IBM WebSphere Portal 软件的帮助，以精简流程、改善沟通交流，并提供出色的客户服务。

医疗卫生服务的未来：协作与定制

每个行业都一直被要求以更少的投入来获取更大的收益，医疗卫生行业也不例外。即便在削减预算和资源的情况下，供应商也须提供更好的护理和服务。好消息是很多医疗卫生机构发现利用一些技术可以满足这一要求。IT 可改变信息共享、决策及与患者建立关系的方法 - 管控成本的同时，实现所有预想。

那如何实现呢？答案就是在工作中融入智慧。对医疗卫生行业来说，这意味着精简繁琐的流程，打破壁垒以简化对应用程序及数据的访问。同时也意味着，使用强大的协作软件及门户网站技术来改变协作方式。

利用智慧的协作，员工可找到所需的人力和信息，以便快速获取问题的准确答案。这些工具（例如：实时通信、社交软件及电子表单）可帮助医疗卫生供应商简化内部管理和记帐流程。同时可以随时为患者提供所需，让患者对自己的护理享有更多的控制权，协助改善客户满意度及全方位医疗卫生服务经验。

本执行简介讲述了 IBM Lotus 软件和 IBM WebSphere® Portal 软件如何帮助各大医疗卫生机构利用智慧协作的力量实现变革。同时通过例举一些成功案例来解释这些功能，以及这些企业在使用了 IBM 协作方案后所取得的成果。

面临的挑战：热门方案的局限性

当供应商寻找对应业务挑战的方法时，一般会考虑以下概述的三种方法。不幸的是，虽然每种选择均可在一定程度上提供合理的初始解决方案，但随着时间的流逝，没有一种方案能帮助供应商更快地响应不断变化的用户和业务的需求。

解决方案一：实施 Web 界面

供应商经常考虑在现有医疗卫生信息系统的基础上添加 Web 界面，以便更多用户访问信息和使用功能。虽然改善访问起初可能效果喜人，但界面解决方案无法解决更大的底层集成挑战。附加的 Web 界面可能无法整合来自不同系统的数据（如：预约、记帐、市场营销、文档管理、健康分析及人力资源），以创建旨在增加客户满意度或提高效率的解决方案。

解决方案二：建立静态的在线营销

静态的网址是良好的开端。但现在的患者习惯于在生活的各个方面享受更健全且更加个性化的在线体验。为其提供查找信息并支付账单的功能通常可改善收款并降低呼叫中心成本。这比单纯的市场营销工作更有价值。

解决方案三：使用标准办公效率软件来管理数据

尝试将跨企业系统的大量患者数据整合到这一能力有限的解决方案中不仅效率低下，而且难以长期管理。这将阻碍后续为患者和员工部署新型的解决方案。

医疗卫生保险机构门户网站与协作解决方案

IBM 了解医疗卫生保险机构面临着各种与医疗卫生供应商不同的挑战。除了重写保单管理及索赔处理应用程序以利用更多当前科技之外，保险公司还寻找其他方法以提供以成员及员工为中心的服务。

IBM 门户网站与协作解决方案可帮助您：

- 为成员提供对经整合的个性化信息的快速访问
- 优化员工工作效率，尤其是与成员支持有关的工作
- 为第三方代理及经纪提供经改良的功能
- 降低整合经合并或收购的公司所需的时间
- 通过提升生产力来降低运营成本

要了解有关医疗卫生保险解决方案的更多信息，请联系 IBM 销售代表。

Web 门户网站：单点访问、单点信息及单点流程

医疗卫生市场的竞争性转变需要比上述选项更加深入的功能，不仅可用以吸引并留住客户、管理成本、增加收入及应对不断变化的市场条件，还必须随时为员工和患者提供其所需的信息。

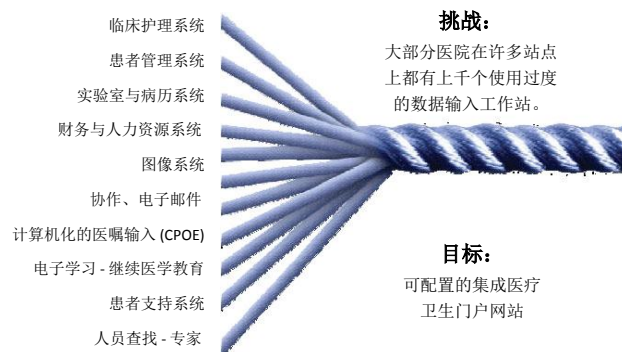
通过智慧的协作提供更好的医疗卫生服务



例如：如果要使员工工作更有效且更精确，各组织就需要淘汰与登录应用程序并从多种软件源收集信息相关联的过于复杂的流程。患者希望医疗卫生行业能与其它行业（如：旅游、金融及零售业）一样为其带来难忘的体验。在线预约安排、支付账单、访问医疗卫生信息的功能将令患者“获得”这种体验 - 从而潜在提升客户满意度和忠诚度，同时有助于降低运营成本。

Web 门户网站解决方案可为实现以客户为中心、高效且灵活的运营提供最便捷的途径。这些解决方案可提供在安全的环境下从多个信息源轻松获取信息及精简繁琐的任务的能力。尤其是可以：

- 为患者启用个性化自助服务门户网站，让患者感觉掌握自身状况、提高客户对供应商的忠诚度，同时帮助创造更高的运营效率。
- 向内科医生和门诊医生提供患者的单一视图，从而令护理人员更高效且更主动。
- 通过与 HR 和设施相关的门户网站为员工提供支持，以精简管理流程，并促使员工专注于其工作，同时帮助降低成本。
- 支持 IT 迅速展开应用程序和功能，并利用现有技术投资。



便捷地实施门户网站以应对关键性挑战

IBM 提供一个开放、灵活的自助服务门户网站解决方案。方案包含数个优秀的产品，支持医疗卫生机构高效地实施、定制并迅速实现价值。

IBM WebSphere Portal 软件

IBM WebSphere Portal 软件基于标准化平台构建，是一种行业领先的门户网站产品，由成百上千个可向员工和患者提供聚集的个性化信息的 portlet 和小部件提供支持。核心门户网站平台基于面向服务的体系结构 (SOA)，包含针对 Web 2.0 的技术丰富支持，可帮助您缩短开发时间、改善性能并开发高度交互式的类桌面组合应用软件。

IBM Content Accelerator

利用 IBM Content Accelerator for WebSphere Portal 软件可以进一步提升门户网站效率。IBM Content Accelerator 能充分发挥 Lotus Web Content Management 软件的强大功能，为业务用户带来经简化但仍功能强大的在线 Web 内容创建和管理 - 切实突破了编撰瓶颈。其中囊括了全面的 Web 内容管理、基于浏览器的文档管理及企业搜索功能，以优化企业信息价值。

通过使用 IBM WebSphere Portal Server 软件、诸如 IBM Content Accelerator 及 IBM Business Process Accelerator 之类的加速器，以及集成数千个 IBM WebSphere Portal 商业解决方案目录中的 portlet 的各种 IBM 应用程序，组织能支持患者和员工高效地访问信息并完成各种事务。从而潜在地为组织提升效率并降低成本。而且，WebSphere Portal 解决方案能帮助您保留现有技术投资，从而帮助您从关键系统中获取更多价值。

Healthways 解决方案快照

Healthways 需要在降低成本的同时通过 Web 提供对健康状况及疾病管理文档的全天候访问。该公司采用 IBM WebSphere 和 IBM Lotus Web Content Management 软件创建了 Healthways eFulfillment Portal。该解决方案：

- 精简文档管理，提高员工效率
- 降低文件打印、分发成本，从而达成了预期的 12 个月 ROI
- 提供可扩展性极高的即插即用环境，轻松提供个性化的用户体验

快速建立并运行您的 Web 门户网站

IBM 为医疗卫生供应商提供了各种支持自助服务解决方案的功能，这些易于部署、支持和更新。IBM 软件具有开箱即用的解决方案、可复用的组件、预构建的模板以及 Web 2.0 功能，可节省 IT 团队编写复杂代码的时间，从而能更快地实施服务。此外，IBM WebSphere 及 IBM Lotus 软件可作为较小的实施进行安装，需要新功能时，可轻松实现扩展。



对于偏好全面服务的客户，IBM 的设计和 implement 服务可通过使用标准化方法及最佳的实践，为其设计灵活的集成协作策略。

“患者的反响很好。仅最初的 8 周里，就有 2,500 名患者注册以及 500 个在线预约。我们还收到了超过 100,000 美元的在线付款。”

- Rafael Rodriguez, 任职 Duke Medicine 的 Duke HealthTechnology Solutions 学术和基础结构副首席信息官

IBM 医疗卫生门户网站解决方案成功案例

以下让我们来检验某些 IBM 客户利用其 WebSphere Portal 解决方案实现的成果。

以患者为中心的护理：Duke Medicine

位于北卡罗来纳州 Durham 的 Duke Medicine 是一家主要的教育、研究及护理供应商，包括 Duke University Health System、Duke University School of Medicine 及 Duke University School of Nursing。

成功的患者 Web 门户网站要素

患者 Web 门户网站的哪些功能可切实帮助医疗卫生供应商吸引并留住客户呢？有效的患者自助服务门户网站必须为患者提供受保护的个性化经验，使之能：

- 在线查看医疗帐单并付款。
- 申请与内科医师的非紧急就医预约。
- 随时在线填表。
- 更新患者分布及保险信息。
- 申请查看结算医疗帐单的付款计划。
- 申请查看获取税款、医疗报销帐户及其它目的的付款历史记录。
- 获取预防性护理和疾病管理信息。
- 查看个人测试结果及临床信息。
- 获取关于供应商网络的详细信息，包括专业、设备及办公地点方位指引。
- 提供患者满意度反馈。

挑战

该医疗卫生代理机构希望为以患者为中心的护理服务提供并构建一个安全、灵活且可扩展的基础，以创新新的方式为患者提供信息、支持向在整个组织内集成人员、过程 and 技术的 IT 服务管理方法转型。

解决方案

Duke Medicine 与 IBM 全球信息科技服务部合作，以评估其现有流程和技术，并开发路线图以帮助确定其 IT 环境与其组织目标是否相符。关键的计划是启动由称为 HealthView (healthview.dukehealth.org) 的 WebSphere 软件支持的患者门户网站。该门户网站为患者和管理员提供单一的安全访问点。患者可在线预约、查看帐单并更新信息。而医院员工在一个屏幕上即可查看患者的帐单及病史。

益处

- 在 1.68 - 2.17 年¹ 内提供了预期的 ROI
- 因精简收款流程、降低呼叫中心成本及改善收款效率² 创造在三年内交付了 110 万美元的效益
- 巩固了医患关系

“以我们的 PhysicianLink 门户网站为例，IT 投资为我们带来了各种竞争优势。我们社区有 1,400 名内科医师使用该产品。它受到了医师们的追捧，为他们使用的所有医疗系统形成一个实际的支持平台，让医师们乐意与我们合作。”

- Dick Eitel, 任职 Memorial Health System 首席执行官

患者的单一视图: Memorial Health System

Memorial Health System (以下简称 Memorial) 是一个位于科罗拉多州 Colorado Springs 的医院系统，为 500,000 人口的大都市区域提供服务。

挑战

Memorial 要寻找更好方法，以在降低患者成本的同时提供更好的护理服务。为提供可预测性更高且更稳定的患者护理，医院希望转而使用电子解决方案，根据内科医师和其它护理人员的需求为其提供保存在系统中任何位置的信息，以在现场对患者进行治疗。

解决方案

Memorial 基于 IBM WebSphere Application Server 软件、IBM WebSphere Portal 软件和其他 IBM 技术，部署了门户网站、内容管理和电子病历解决方案（称之为 PhysicianLink），以支持有效利用保存的患者信息。医师可使用基于安全的 WebSphere 软件的门户网站快速访问患者实验室、获取放射检查结果、保险信息、放射图、编制的报告及其它信息。同时在 IBM DB2® Content Manager 技术的支持下，该方案扩展了电子文档和内容管理功能，帮助医生和医疗护理提供者轻松访问上百万条扫描记录。



益处

- 提升患者满意度
- 减少冗余的文案工作、降低邮寄成本、缩短电话和传真用时，并减少个人支出
- 为内科医师办公室人员及医院提高文档访问能力
- 缩短从诊断到治疗的时间
- 加快信息检索速度

智慧的协作的能力

门户网站可改变内部沟通方式以及医患沟通方式，但这些仅仅是全面的协作基础结构的冰山一角。IBM 提供一系列的解决方案，帮助您的员工访问制定更好的决策所需的数据、内容与资源。

IBM Lotus Connections、IBM Lotus Quickr™、IBM Lotus Notes®、Lotus Domino®、IBM Lotus Sametime® 软件，以及 IBM LotusLive 托管的联机服务共同组成一整套强大的工具，显著改善患者、内科医师、临床医生及员工之间的协作和共享信息的方式。

SNNC 解决方案快照

Special Needs Nursing - Corner Stone (SNNC) 需要一个更可靠、更便于扩展的计算机网络。它实施的综合解决方案包括 IBM Lotus Foundations™ Start、IBM Lotus Domino Web Access 及 IBM Lotus Notes 软件。该解决方案可帮助 SNNC:

- 降低总体拥有成本。
- 轻松扩展以支持后续发展。
- 聚焦业务而非网络维护。
- 自动管理许多关键的日常 IT 任务，如数据备份。

通过 IBM 协作方案，您将轻松找到工作所需的人员和数据，并且随时可获取完成工作所需一切功能。以某正在审查放射图的内科医师为例。现在，通过 Lotus Sametime 软件，她可即时咨询 MRI 技术人员、放射科医师及预约的外科医生。她甚至可以通过在 Lotus Connections 软件中的资料搜索功能找到世界另一端的专家，然后安排联机会议。在数分钟之内，即可得到所需的信息，以制定合理的决策并依此采取行动。

通过将使用的各种 Lotus 软件功能转化为资本，还可以：

- 迅速、灵活地集成患者及临床数据。
- 允许医务人员、市场营销人员及 HR 在线提供丰富的 Web 内容。
- 支持用户通过使用文本分析及定制的度量搜索记录、索赔及其它来源的无结构信息。
- 通过使用本机文档级别安全机制来阻止未经授权的用户，帮助确保用户只能访问其有权查阅的页面。
- 采用 IBM Lotus Forms 软件创建并提供易于使用的电子表单。
- 利用 IBM LotusLive 软件的基于云的社交网络和协作功能来改善员工之间的沟通。

创建患者、内科医师及员工所需的解决方案

Lotus 提供的协作产品可随时随地将正确的人员聚集在一起。我们可帮助您提升生产力、充分利用来自四面八方的人员的知识，以有助于优化组织成本的方式来扩展专业知识。

IBM 的独特之

利用我们资深的行业经验和领导能力，创新的科技及广泛的 IBM 业务伙伴网络，IBM 已蓄势待发，准备塑造医疗卫生行业的未来。

让我们进一步了解这些工具如何转变您的日常运营：

建立更强有力的关系

提供卓越的客户服务是战胜竞争对手的重要途径。来自 Lotus 的社交软件解决方案可将您的客户基础转变成社区，帮助建立更深入的关系并提供更好的体验。您将能够更有效地确定患者与合作伙伴的需求，并提供所需的一切以满足这些需求。

迅速、果断地采取行动

IBM Lotus 软件随时随地为您提供快速决策所需的工具。例如，IBM Unified Communications and Collaboration (UC2™) 策略能便于人们采用熟悉的设备和应用程序查找、接触彼此并开展协作。而维基、博客、资料及内容库有助于将正确的人连接到正确的信息。



发现新观念，把握机会

到处都可能诞生下一个伟大的新观念。在所有四散分布的部门间保持信息的自由流通是形成创新且灵活的业务的关键。通过 Lotus 社交软件解决方案，内科医师及临床医生在片刻内即可访问由包括陌生人在内的任何人提供的关键信息。也可以轻松联系同僚快速获取答案和协助，并取得最新的指示和患者病史。由此可实现即时咨询，从而减少误诊、避免工作流程中断。

低投入高产出

缩小预算并不意味着必须做出让步。IBM Lotus 软件可助您控制成本、节省能源、提升工作效率。协作软件、联机会议功能及电子表单可帮助您的组织在保持效益的同时缩短通勤时间、节省差旅开支，甚至节省纸张的使用。从而在提升净收益的同时提升业务的经济效益。

IBM：促进医疗卫生机构发展

许多领先的医疗卫生机构正积极着手逐步实现转型，依次逐个项目地实施解决方案。但在确保解决方案之间配合顺利的同时，如何实现转型呢？

IBM 提供了您所需的医疗卫生行业框架，以支持为您的业务部署并集成解决方案。您可以根据业务所需的合理步调，灵活部署多个解决方案，并复用已有的 IT 资产。这样可加速实施并减少风险。

这些框架和解决方案产品可利用 IBM 和 IBM 业务合作伙伴的资产和最佳实践，帮助像您这类的医疗卫生机构进行转型。通过以新方式应用技术，您可以逐步添加各种功能，构建更智慧、更高效的运营环境。

为什么 IBM 是正确的选择？

作为医疗卫生解决方案的主要供应商，IBM 在帮助像您这样的医疗卫生机构解决严峻的挑战方面一直表现良好。IBM 专家已经帮助多家主要供应商实施了协作解决方案，这些供应商包括 **Special Needs Nursing** 及 **Duke Medicine**。

这些医疗卫生机构及全球众多其它机构正意识到彻底改造其基础结构以实现更好地沟通、协作及患者护理。您的机构可能获利于洞察到 IBM 在开发最佳的实践经验及流程方面具有广泛的经验。您将做出更合理的决策，加深关系、开发关联性更好的更灵活有效的流程。这就是更有智慧地工作。

医疗卫生服务供应商一直被要求以更少的资源提供更好的服务。因此，促使许多供应商转而寻求 IBM Lotus 及 IBM WebSphere Portal 软件的帮助，以精简流程、改善沟通交流，并提供出色的客户服务。

IBM 通过其灵活而强大的解决方案，正在帮助医疗卫生行业利用智慧的协作的力量实现变革。

有关更多信息

要了解有关 IBM WebSphere Portal 软件及来自 IBM 的其它协作解决方案的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

www.ibm.com/software/cn/websphere/portal/
www.ibm.com/software/cn/lotus/



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM 软件部

One Rogers Street
Cambridge, MA 02142
U.S.A.

在美国印刷

2009 年 8 月

All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Lotus 和 WebSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记, 这些符号表示在本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或普通法注册的商标。这些商标也可能是在其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“版权和商标信息”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其它公司、产品或服务名称可能是其它公司的商标或服务标记。

这些资料中所提到的 IBM 的产品、程序或服务并不暗示这些产品、程序或服务将在所有有 IBM 业务的国家或地区中提供。

^{1,2}Forrester Consulting, *The Total Economic Impact of IBM Patient Portal Powered by WebSphere*, 2007 年 10 月



可回收, 请回收