

优化成果和价值，实现更智能的医疗服务

转变医疗服务提供商和医疗方案决策制定方式



要点

- 推动更好的病患护理和客户服务，更高效地管理异常情况，并帮助组织规避风险
- 预测高危人群，并开始健康管理的早期干预
- 帮助医院和医生跨地点协同工作，交付个性化的护理体验
- 通过集成到业务流程的智能决策制定，提高患者护理和运营效率
- 大幅简化分析、护理和开发流程
- 可访问实时、集成的临床和业务信息，帮助医疗组织监控绩效

智能医疗系统使用信息创建对病患护理和组织绩效的实时洞察和整体视图。它能够汇集范围广泛的样本数据，发现更多医疗突破，支持预防性和积极的医疗模型。此类成果需要更好的协作、更快更详细的分析和以患者为中心的集成数据，医生、医疗从业者和员工可快速、轻松地访问这些集成数据。此外，智能医疗系统利用高级案例管理功能来使用激增的数据量，并改善患者的治疗效果。

改善客户服务、提高运营效率的机遇

医疗业面临许多挑战，其中包括成本增加、质量不一致、熟练工作人员严重匮乏、价值需求不断增加。许多企业和行业大量地使用技术提供全天候服务，医疗消费者现在期望可全天候使用自助服务功能，例如检查索赔、查看医疗记录和支付账单。这些消费者也越来越多地负责具有高免赔额保单的医疗费用。因此，他们在选择医疗方案和医疗保健方面拥有更多的选择性，从而创造了竞争更激烈的环境。



由于已经造成了更多的混乱，新的法规正在转变医疗业运营的方式。增加病人和贫困人口覆盖范围需要医疗服务提供商和医疗方案更高效地运行，以便在保持盈利的同时也遵从新法规。

信息即战略资产

为了在这个新环境中高效地运行，医疗组织可将临床、患者和财务信息转变为战略资产，进行更好的决策制定，改善成果，提高竞争优势。这意味着医疗方案和医疗服务提供商需要在其整个组织内组织、分析和同化来自多个不同来源的信息。

所有这些内容都需要进行组织并提供给人们，以便使医生、医师、理赔代理人或其他员工能够快速评估风险，并为成员、患者和企业作出正确的选择。为了充分利用该信息，员工需要适当的工具，并能实时访问专业知识，以便能够快速，更重要的是，准确地进行决策制定。因此，医疗服务组织越来越多地寻求采用正式案例管理方法和解决方案，以管理患者和成员记录，预测疾病，并解决业务问题。

将人员、流程和信息有机统一在一起 为了应对目前医疗组织面临的挑战，IBM 提供了一个战略，扩展了企业内容管理和业务流程管理的概念，添加了一些功能，旨在帮助您优化病患护理和理赔处理。IBM 的高级案例管理战略将信息、流程和人员有机统一在一起，提供了一个全方位的案例视图。它依靠高级分析、业务规则、内容、业务流程、协作和社交计算，帮助推动更成功的结果。

IBM 的高级案例管理帮助医疗组织用更少的资源处理愈加复杂的决策制定并评估风险。它可推动更好的病患护理和客户服务，更高效地管理异常情况，并帮助组织规避法律和监管风险。

医疗案例管理和高级案例管理的区别

传统的医疗案例管理专注于推动治疗方案，以确保为医学上复杂或慢性病患者提供适当的医疗护理。然而，IBM 的高级案例管理将一个案例定义为几乎是任何事件触发的信息体，从简单的计费查询到复杂的转换研究，转换研究专注于迭代反馈，从病床边到研究实验室以及再次返回。在高级案例管理情景中，一个案例包含解决问题所需的所有流程、信息、通信、任务、策略、规则和事件。

IBM 的高级案例管理旨在帮助实现重要的医疗改进：

- **员工工作效率。** 员工通常被要求用更少的资源完成广泛的任务。高级案例管理功能支持员工的工作效率和有效性，帮助控制这些活动的成本，并改善决策制定。
 - **服务效率。** 医疗组织寻求通过更高效地处理分诊和理赔，改进病患护理以及成员满意度和忠诚度。高级案例管理战略通过简化和自动化基于纸张的文件（例如信件、传真和合同）的输入和协调，帮助简化了服务，从而提供了患者的完整视图。
- 法规遵从性。** 出于合规性原因，对管理理赔和医疗记录以及关联流程、决策和其他工件的需求不断增加。高级案例管理功能根据为管理风险所定义的企业策略，管理记录的整个生命周期。
- **业务响应能力。** 医疗组织需要快速响应行业变化、威胁和机遇。高级案例管理可帮助在数天内（而非数月内）交付解决方案。解决方案也能够快速扩展，以响应增长机遇。
 - **业务优化。** 管理人员和负责人需要更好的工具来跟踪关键绩效指标 (KPIs)，进行案例处理。高级案例管理可推动最佳案例结果。

可应用高级案例管理战略来满足几乎关心优化案例结果的任何组织的需求。尽管医疗服务提供商和医疗方案共享一个生态系统，但在该生态系统中需要共享信息，由于他们拥有不同的目标，所以需要不同的方式来实现。IBM 为医疗服务提供商和医疗方案提供了特定的高级案例管理解决方案，以优化其案例结果。

成为智能医疗服务提供商的新方法

老年人口。昂贵的新医疗技术和药物。消费者需要更多、更好的医疗服务。来自更小的提供商（例如门诊手术中心和零售诊所）的日趋激烈的竞争。由于这些原因以及更多的原因，医疗成本一直在快速增加。由于营业利润较少、主要投资的资金不足，提供商必须更高效地运营，并且及时、准确地进行计费。

但是对效率的需求远远大于不断增加的成本。许多医院都面临着护士及其他医疗专家的严重短缺问题，这会影响到病患护理和满意度。现有的临床医师和医生要求快速访问患者信息，对宕机时间持零容忍。他们和其他员工需要拥有来自跨系统的数据、临床数据、实验室数据，以及财务和计费数据的完整视图。高级案例管理可在工作人员需要时提供所需信息的单一视图，改善临床决策制定，减少失误。

将数据转换为智能的高价值信息 医疗组织花费数千万美元获取和实施高级信息系统，该系统每天生成和采集大量数据。尽管这些系统旨在迅速提供数据（一次一位患者），但大部分系统都不能优化基于人口的汇报和分析。许多医疗组织都缺乏工具、技能和架构，致使无法从离散系统高效地采集、汇聚和分析数据。企业医疗分析是利用高级案例管理的许多方式之一，可帮助将这些富数据环境转换成存储智能、高价值信息的地点。

即使在不同的离散系统，医疗服务提供商可利用环境通过企业医疗分析将数据转换为智能。这意味着组织能够通过其现有的基础设施交付高价值的临床、业务和研究信息。

通过企业医疗分析，高级案例管理可帮助医疗服务提供商实现以下成果：

- 预测高危人群，并开始健康管理的早期干预
- 在一个系统、区域或市场中管理和报告慢性疾病（比如糖尿病或充血性心力衰竭）的进度和影响，
- 为询证医学做好准备，推动个性化医疗实践
- 按照特定人群来查看和分析聚合的数据集，以实现人群管理、疾病登记、临床指导和患者安全
- 高效地报告、跟踪和分析关键的组织、财务和临床指标，以改善绩效和报告合规性
- 提供对聚合信息的安全、快速访问，并在合适的时间将正确的信息传递给正确的人员

全面、主动地提供全方位的跨科室的护理

为了以更低的成本提供更高质量的病患护理，医疗服务提供商可从以医师为中心的管理模式迁移到协作式、以病人为中心的护理模式。协作式护理方法是高级案例管理的另一个实例，有助于全面、主动地提供全方位的、协作式询证的跨科室护理，将回顾和前瞻方法转变为预测医疗管理。

通过实时访问业务和临床信息，医院和医师可跨护理机构协同工作，提供集成的个性化护理体验，预防疾病，促进健康，管理护理。此外，医院和执业医师可通过医疗方案获得更好的付款人补偿，并能降低管理成本。

协作式护理组件可包含医疗信息交换、电子医疗记录 (EHR)、门户、分析和决策支持。它们旨在帮助医师和执业医师有效使用 HER，以便符合 2009 年美国复苏和再投资法案 (ARRA) 政府经济刺激基金的资格。

Evangelical Lutheran Good Samaritan Society (ELGSS) 是美国最大的非营利性长期护理组织之一，在 24 个州拥有 240 个不同的办事处。由于在地理上分布如此分散，随着时间的推移，该组织的业务流程也变得越来越复杂。它们更加规范，需要捕捉更多的数据量和更多种类的数据

高级案例管理战略可帮助 ELGSS 将这些业务流程用作资产，为组织以及每个居民改善决策制定。该战略利用分析等功能重新思考如何提供护理。

例如，ELGSS 使用高级案例管理方法来分析居民的结构化和非结构化数据，并识别一些变化，这些变化能够指示他或她是患病或衰竭的高危人员。然后组织能够相应地调整居民的护理，以帮助防止患病。

改善病患护理，提高运营效率 高级案例管理还能使医疗服务提供商在其业务流程内使用智能决策制定，大大改善病患护理，提高运营效率。医疗服务提供商正在转换核心流程：

- 临床警报通知
- 病患护理和咨询
- 药物使用和治疗方案选择
- 员工调度

临床试验管理：

合规报告。

- 理赔处理
- 会员注册
- 计费
- 帐单

例如，大学医疗中心利用智能决策制定，大大提高了临床试验的效率和可靠性，提高了病人的治疗结果。

成为智能医疗保险机构的新方法

全球医疗改革为医疗保险机构带来了巨大的压力。由于医疗成本飞涨，因此为了保持盈利，他们需要更高效地运营。这些机构必须改善决策制定，检测并调和欺诈，及时、准确地给提供商付费，降低医疗赔付率，同时遵从新的法规。

同时，医疗服务成员和公民要求能在其保险范围内提供更多的价值。为了帮助保留会员，并吸引新的好成员，医疗机构需要快速开发并向市场提供高价值的服务和产品。此外，它们必须保持较高的提供商满意度，以帮助确保接受其方案。

为了帮助提高运营效率、增加市场份额，医疗保险机构需要成员健康护理的全景视图。完成这样的视图需要商业智能，这意味着医疗组织必须更好地管理越来越多的结构化和非结构化内容量，比如需要输入电子表格的手写笔记。它们还需要临床、财务和理赔数据的集成视图，以便能够快速，更重要的是，进行良好的决策制定。

简化分析、护理和开发流程 为了保持竞争力，医疗机构需要在个人层面了解成员，并根据具体需求咨询成员。为了实现该目标，它们必须开发为实现成员和临床、使用、行为和 health 目标的单一而全方位的视图。

高级案例管理可跨分散的系统创建真实的单一视图，这样便能够大大简化分析、护理和开发流程。对成员的统一视图可帮助您实现以下目标：

- 通过成员信息的单一、企业范围的视图更好、更及时地进行决策制定
- 提高成员保留率，增加成员，提高收入
- 提高运营效率
- 使用用于分析和度量的强大的报告工具降低成本和风险
- 加快理赔处理

此外，统一的成员视图对于提供个人护理并实现更好的价值和成果是至关重要的。它提供一致的可信任的视图，结合了内部内容与外部增值信息，目的是转换客户体验，同时帮助降低总医疗费用。例如，统一的有机视图可帮助识别成员是否在服用药物，从而管理其他药物的副作用。医疗方案可建议处方医师尝试使用不会导致副作用的不同药物。它还能基于变量显示一个成员的血压可能升高的标志，而且可以突出显示成员进行了哪些不必要的测试。

通过成员的统一有机视图，您可以聚集信息，并利用分析功能帮助医疗组织产生更清晰的洞察，进行更好的决策制定，并优化运营。您还能提供关于成员健康和医疗服务提供商绩效的洞察，并可回答下述问题：

- 哪些成员和受益对象有形成慢性疾病的风险？
- 根据急性病护理场景，哪些成员和受益对象可能有不可控的慢性疾病？
- 哪种疾病管理方法最有效？
- 是否存在理赔与欺诈模式一致的情况？

高级案例管理可提供成员社区的完整视图，使医疗方案能够为成员提供更优质的生活，并增加利润。

一家美国医疗保险机构建立了统一的有机视图，以改善成果

在建立了一流的结构化数据库后，一家美国医疗服务机构使用 IBM 的技术和高级案例管理方法创建了一致的非结构化数据库。通过这两个数据库，医疗方案获得了关于单个成员以及成员群组的全面视图。这种视图可改善案例成果，支持预测分析，为商业智能应用程序和案例管理人员提供全面的成员数据。例如，有了对非结构化信息的统一视图，组织便能够识别两个医师何时为一个成员开了两种不同的、相互抵消的药物。它能够提醒成员避免危险的副作用和不必要的开支。

医疗组织还能够利用高级案例管理建立提供商绩效分析系统，使它们能够访问实时、集成的临床和业务信息。这些工具监控医疗服务提供商的 KPI，以利用基准问题测试其绩效。提供商绩效分析有助于医疗组织回答下列问题：

- 提供商的实践中是否存在不必要的或浪费的变化？是否存在我们想要支持的有效的变化？
- 我们的改善计划是否涉及医师，是否能推动更有效、更高效的护理？
- 哪些提供商符合我们对基于价值的采购要求？

为何选择 IBM？

为了响应医疗服务提供商和医疗组织的需求，IBM 创建了高级案例管理方法。医疗服务提供商和医疗组织需要以更智能、整合的方式解决案例负载不断增加、日趋复杂且资源日益不足的问题。IBM 在市场中占据独特的地位，将信息、流程和人的功能与综合平台结合在一起，解决医疗服务行业面临的问题。

由于软件可使地球变得更智慧，因此组织有更多的机会发挥自己的潜能。为了实现该目标，它们需要的软件应以专家经验为动力，为顺应变化而构建，并可随时投入使用。IBM 能够为您提供帮助。其高级案例管理战略结合了针对内容管理、业务规则管理、分析、业务流程管理、协作、社交软件、企业规则、灵活的应用程序开发和全面的信息生命周期监管的 IBM 软件。

IBM 的高级案例管理提供一个将信息、流程和人员有机统一在一起的案例全景视图，通过使用集成分析、业务规则、协作和社交计算，帮助优化案例成果。为了使您更智能、更灵活地工作，我们提供了全面的领先的解决方案和服务产品组合，包括 IBM 业务合作伙伴提供的行业解决方案。我们深厚的专业知识和能力可支持您的公司的信息议程，允许您通过更好的业务和 IT 一致性将信息用作战略资产。IBM 已经为世界各地成千上万的公司、组织和政府提供了企业内容管理解决方案，帮助它们通过智能创新保持竞争力。我们可以为您提供同样的帮助。

更多信息

如需了解有关 IBM 的高级案例管理战略和解决方案如何能够帮助医疗组织更快地结束案例、获得更好的结果的更多信息，请联系您的 IBM 营销代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问：ibm.com/software/data/advanced-case-management

ibm.com/smarterplanet/healthcare

请通过以下方式加入讨论：

ibm.com/blogs/acm



© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM 软件部
One Rogers Street
Cambridge, MA
02142
U.S.A.

在美国印刷
2010 年 10 月
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。有关 IBM 商标的最新列表，请访问 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“版权和商标信息”部分。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家。

本文件中包含的信息仅以提供信息为目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只“按原样”提供，不包含任何明示或暗示的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文中不包含的内容不打算、也不应该作为 IBM（或其供应商或其许可证销售商）的担保或表示，或者修改适用于 IBM 软件的许可证协议的条款和条件。

每个 IBM 客户应负责确保遵守法律要求。有关可能影响客户业务，以及客户需要遵守这些法律而采取的任何行动的任何相关法律和法规要求的鉴定和解释，客户自行负责向合格法律顾问获取建议。IBM 不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵守任何法律。

本文出现的所有客户示例均为了说明这些客户如何使用 IBM 产品，以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用
