

# PEGA CARE MANAGEMENT FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN

INDIVIDUELLES VERSORUNGSMANAGEMENT FÖRDERT GESUNDHEIT UND SENKT KOSTEN

## GESUNDHEITSWESEN

### AUF EINEN BLICK

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Krankenkassen und Pflegeanbieter werden mit völlig neuen Anforderungen in der Gesundheitsversorgung konfrontiert. Leider fehlen den Bestandssystemen häufig Möglichkeiten zur sektoralen oder intersektoralen Interaktion, die für eine optimale Versorgung notwendig wären. Da alle Beteiligten im Gesundheitssystem bessere klinische, finanzielle und operative Ergebnisse anstreben, werden als Unterstützung für neue Formen der Zusammenarbeit auch neue Technologien benötigt.

#### DIE LÖSUNG

Bei Pega Care Management handelt es sich um eine einheitliche Plattform, über die Teams im Versorgungsmanagement im Rahmen von Fall-, Leistungs- oder Vorsorge-Management innovative patientenzentrierte Programme selbstständig aufsetzen können. Mit der führenden BPM- und CRM-Technologie von Pega optimiert diese Lösung die Versorgungsplanung, Auslastung, Kommunikation, Abläufe und Berichte, um ein qualitativ hochwertiges und möglichst kostengünstiges Management zu ermöglichen.

### HÖHERE ZUFRIEDENHEIT BEI GERINGEREN KOSTEN

Alere Health, ein Unternehmen, das in seinen Versorgungsmanagement-Programmen mehr als 25 Mio. Patienten betreut, wollte Versorgungslücken schließen. Mit dem von Pega unterstützten neuen CareAlerts-Programm wurden sensationelle Ergebnisse erzielt:

- **63 % weniger Versorgungslücken**
- **56 % bessere Einhaltung der Medikation (Compliance)**
- **96 % Kunden-Zufriedenheit**

### ABGESTIMMTES, LÜCKENLOSES PFLEGEMANAGEMENT MIT PEGA

Mit Pega Care Management können Sie die Abläufe im Versorgungsmanagement aufeinander abstimmen und Patienten, Fachkräften in der operativen Versorgung und Krankenkassen konsistente und effektive Leistungen mit besseren Ergebnissen anbieten und dabei die Kosten deutlich senken. Die Pega-Applikation bietet eine einheitliche Plattform für das Versorgungsmanagement und die entsprechenden Module für Fallmanagement, Leistungsmanagement und Maßnahmenplanungen. Diese patientenzentrierte Plattform bietet verwertbare Informationen in Echtzeit, integrierte Inhalte, ermöglicht eine kanalübergreifende Kommunikation, eine dynamische Versorgungsmanagement-Planung sowie eine intelligente Automatisierung für lückenlose, effiziente Abläufe. Mit der Unterstützung einer intelligenten Automatisierung und durchgängiger Datenverarbeitung für einfache und komplexe Aufgaben können sich die Fachkräfte auf Versicherte und Patienten konzentrieren.

- **Versichertenzentrierte Versorgungsplanung und Fallmanagement**  
Aufbau und Verwaltung individueller patientenspezifischer Versorgungsprogramme sowie Unterstützung des Versorgungsmanagements über alle Funktionsbereiche hinweg, wobei ein vollständiger Überblick über jeden einzelnen Versicherten/jeden Patienten unter Nutzung der vorhandenen medizinischen Informationen, für die Bewertungen und Analyse zur Verfügung steht.
- **Umfassende kooperative Versorgung**  
Vereinfacht die Teamkoordination durch nahtlose kanalübergreifende Kommunikation und integrierte Interoperabilität mit klinischen Systemen.
- **Erweiterte Managementkontrolle**  
Verbessert das Auslastungs-, Eskalations- und Programmmanagement und stellt mittels grafischer Dashboards Ergebnisberichte zur Überwachung in Echtzeit zur Verfügung.
- **Beispiellose geschäftliche Flexibilität**  
Erstellung, Verwaltung, Überarbeitung und Wiederverwendung von Prozessen für Versorgungspläne ganz ohne Programmieraufwand. Mit der flexiblen Build for Change®-Technologie können Unternehmen die Applikation schnell konfigurieren, um besondere betriebliche Abläufe sowie klinische, finanzielle und operative Änderungen im Unternehmen und im Gesundheitsnetzwerk zu berücksichtigen.

# PEGA CARE MANAGEMENT FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN

## PEGA MACHT DEN UNTERSCHIED

### Kooperatives Versorgungsmanagement

- Kanalübergreifendes Management verbessert Kommunikation per Telefon, Brief, SMS, E-Mail, Chat, Tablets, Smartphone und Internet. Interaktionen, die in einem Kanal begonnen wurden, können ohne Unterbrechung über einen anderen Kanal fortgesetzt werden.
- Alle Arbeitsgruppen haben Zugriff auf relevante Informationen und erhalten einen vollständigen Überblick über jede einzelne Person. Die Informationen umfassen demografische und Kontaktangaben, Leistungen und Ansprüche, klinische Daten und Vorgeschichte des Patienten sowie Versorgungsaufgaben, Maßnahmen und Ansprechpartner im Versorgungsteam.
- Die Integration anhand von Standards erleichtert die Nutzung und den gemeinsamen Zugriff auf Vitalparameter, Laborergebnisse, Medikamentenlisten, Verschreibungen, Diagnosen und Vorgänge aus elektronischen Gesundheitsakten, Ansprüchen, Laboren, Lösungen von Drittanbietern wie McKesson Interqual und Milliman CareWebQI sowie andere Systeme.

### Erarbeitung und Lieferung maßgeschneiderter Behandlungspläne

- Die besondere kontextbezogene Ausführung passt die Versorgungspläne dynamisch an den Einzelfall an, der durch Umfeld, Einrichtung, medizinische Behandlung bzw. Besonderheiten und Begleiterkrankungen geprägt ist.
- Die automatische rollenspezifische Anleitung für den jeweiligen Benutzer (Koordinatoren, Krankenschwestern in Klinik und Ambulanz) erinnert an Aufgaben, Eingriffe, Ziele, Probleme und notwendige Schritte bzw. Optionen für einzelne Versicherte und Patienten.

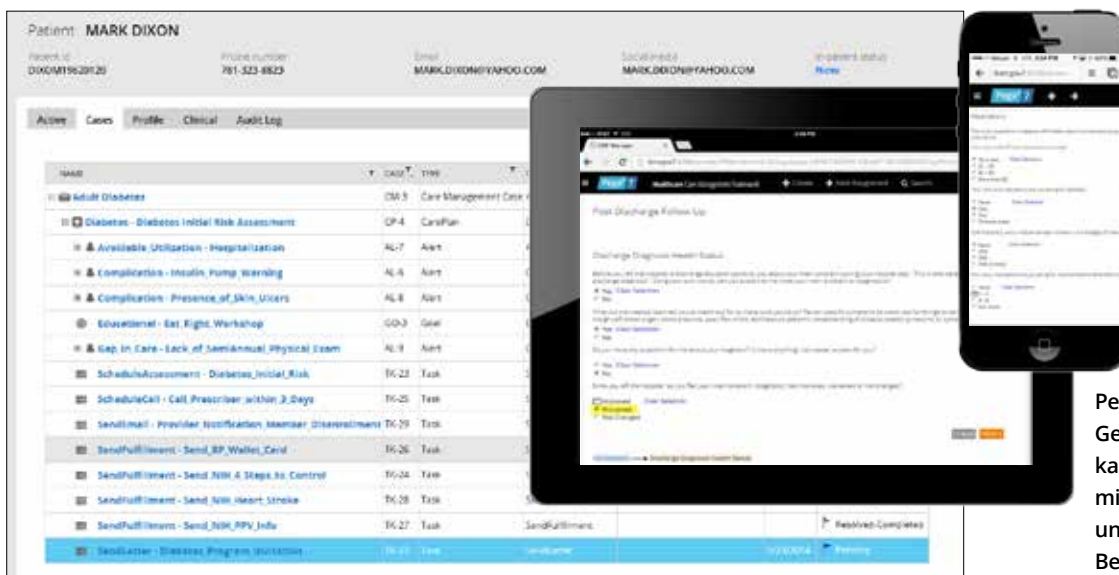
- Mittels komplexer Analysen und dynamischer Geschäftsregeln werden Programme zum Ausschluss von Versorgungslücken und entsprechende Angebote (Next-Best-Action) erstellt; es besteht die Möglichkeit, nach Bevölkerungsschichten im Rahmen des interaktiven Fallmanagements zu klassifizieren, und es werden automatisch Ergebnisse aus Vorhersagemodellen Dritter einbezogen.

### Nahtloses Versorgungsmanagement

- Dynamische Prozesse sorgen für ein lückenloses Versorgungsmanagement, darunter automatische (Vor-) Autorisierungen, Warnsignale, Meldungen und Interventionen sowie der Versand von Korrespondenz.
- Mit intelligenten Prozessen werden Arbeiten im Zusammenhang mit dem Management von Interventionen, Eskalationen, Aufgaben, Warnsignalen und Zielen koordiniert und zwischen Arbeitsgruppen weitergeleitet.

### Mehr geschäftliche Flexibilität

- Im benutzerfreundlichen Editiermodus können Fachabteilungen schnell optimale Versorgungspläne und Arbeitsabläufe implementieren und Pegas vordefinierte Komponenten ohne weiteres an konkrete Prozesse und Vorgaben anpassen.
- Durch die integrierte Wiederverwendbarkeit können Klinikärzte Behandlungspläne ohne IT-Hilfe anpassen.



Pega Care Management für das Gesundheitswesen bietet eine kanalübergreifende Plattform mit entsprechender Effizienz und Flexibilität für bessere Behandlungsergebnisse, geringere Kosten sowie schnelle Reaktionen auf Änderungen.