

PEGA CARE MANAGEMENT FOR HEALTHCARE

LA GESTION PERSONNALISÉE DES SOINS AMÉLIORE LES RÉSULTATS SANITAIRES ET RÉDUIT LES COÛTS

SANTÉ

EN BREF

LE DÉFI À RELEVER

Les besoins des organismes d'assurance-maladie et des professionnels de la santé évoluent considérablement en termes de gestion des soins et des pathologies. Les systèmes en place sont malheureusement dépourvus des capacités de mobilisation indispensables à l'obtention de résultats probants. D'où la nécessité d'exploiter de nouvelles technologies à l'appui des nouveaux modèles économiques, puisque tous les acteurs du monde de la santé sont en quête de résultats cliniques, financiers et opérationnels optimisés.

LA SOLUTION

La solution Pega Care Management est une plate-forme unifiée qui permet aux équipes soignantes d'exécuter des programmes innovants, axés sur le patient, pour la gestion des soins, des pathologies et du bien-être. Mettant à profit les remarquables technologies BPM et CRM de Pega, elle optimise la planification des soins, la mobilisation, les communications, les opérations et le reporting en vue d'assurer une gestion de qualité hors pair, des plus économiques de surcroît.

UNE EXPÉRIENCE OPTIMISÉE À MOINDRE COÛT

Alere Health, dont les programmes de soins de santé concernent plus de 25 millions de patients, entendait remédier aux lacunes en matière de couverture médicale. Adossé à Pega, le nouveau programme de télésuivi CareAlerts d'Alere a enregistré de remarquables résultats :

- Réduction de 63 % des écarts de performances constatés par le système HEDIS
- Amélioration de 56 % de l'observance thérapeutique
- 96 % de satisfaction globale

PEGA UNIFIE LE CONTINUUM DE GESTION DES SOINS DE SANTÉ

Avec la solution Pega Care Management, vous unifiez vos opérations de gestion des soins pour proposer aux patients, professionnels de santé et organismes d'assurance-maladie une expérience personnalisée, cohérente et efficace, garantissant de meilleurs résultats tout en réduisant les coûts de manière substantielle. La solution Pega offre une plate-forme unifiée de gestion des soins applicable à l'ensemble des dossiers, des pathologies ainsi que des programmes de bien-être. Cette plate-forme axée sur le patient offre des informations exploitables en temps réel, des contenus intégrés, des communications omnicanal, une planification dynamique de la gestion des soins et une automatisation intelligente simplifiant les opérations de bout en bout. Grâce à elle, les professionnels de la gestion des soins demeurent ciblés sur les patients en vertu d'une automatisation intelligente assurant un traitement direct des tâches simples et complexes.

- **Misez sur une planification des soins et un case management axés sur le patient**
Créez et gérez des programmes spécifiquement adaptés aux patients, et facilitez la gestion des soins sur l'ensemble des fonctions via une vue complète de chaque affilié/patient tirant parti d'informations cliniques, d'évaluations et d'analyses.
- **Faites la part belle aux soins collaboratifs**
Favorisez la coordination au sein de l'équipe en charge de chaque dossier en misant sur des communications multicanal et sur une interopérabilité intégrée avec les systèmes cliniques.
- **Renforcez la mainmise de la direction**
Gérez mieux la charge de travail, les remontées d'incidents et les programmes en cours avec le tableau de bord graphique de Pega et ses rapports performants offrant des informations et un suivi en temps réel.
- **Bénéficiez d'une agilité opérationnelle sans précédent**
Créez, gérez, remaniez et réutilisez les processus afférents aux protocoles de soins sans programmation aucune. Grâce à la souplesse de la technologie Pega Build for Change®, les utilisateurs configurent en clin d'œil le système pour prendre en compte la spécificité des pratiques métier et s'atteler aux changements cliniques, financiers et opérationnels à l'échelle de l'entreprise et du réseau de soins.

PEGA CARE MANAGEMENT FOR HEALTHCARE

LA DIFFÉRENCE PEGA

Faciliter les soins collaboratifs

- La gestion omnicanal optimise la communication sous toutes ses formes : téléphone, correspondance, texte, courrier électronique, dialogue en direct, tablette, smartphone et libre-service Web. Les échanges amorcés sur un canal peuvent aisément se poursuivre sur un autre sans interruption.
- Une vue complète de chaque individu simplifie le partage des informations entre les groupes de travail, notamment des données démographiques et coordonnées, garanties et demandes d'indemnité, données cliniques et antécédents ainsi que des tâches, actions et contacts.
- Des outils d'intégration normalisés facilitent l'exploitation et le partage des signes vitaux, résultats d'analyses, listes de médicaments, prescriptions, diagnostics et procédures propres aux DMP, demandes d'indemnité, laboratoires ou solutions tierces telles que McKesson Interqual, Milliman CareWebQI et autres systèmes centraux.

Créer et mettre en œuvre des protocoles de soins personnalisés

- Par son « exécution en situation » exclusive, Pega adapte de manière dynamique les protocoles de soins au contexte de chaque dossier médical (milieu de soins, établissement, programme clinique ou encore complexités et comorbidité).
- Des instructions automatisées par rôle rappellent à chaque utilisateur (coordinateur de soins, clinicien ou infirmier à domicile) les tâches, interventions, objectifs, problèmes ainsi que la marche à suivre ou les formules possibles pour chaque patient.

- Des outils analytiques sophistiqués et des règles métier dynamiques permettent de colmater aisément les lacunes éventuelles, facilitent la mise en œuvre de programmes Next-Best-Action, opèrent une stratification de la population dans le cadre d'une gestion interactive des dossiers et intègrent automatiquement les résultats d'une modélisation prédictive à partir de sources tierces.

Rationaliser la gestion des soins

- Des processus dynamiques simplifient la gestion des soins de bout en bout, notamment par l'automatisation d'autorisations et de pré-autorisations, la génération d'alertes, de notifications et d'interventions et l'envoi de correspondance.
- Des processus intelligents assurent la coordination et l'acheminement des tâches entre les groupes de travail, pour mieux gérer celles-ci au même titre que les interventions, les remontées d'incidents, les alertes et les objectifs.

Maximiser l'agilité opérationnelle

- Des outils métier familiers permettent aux utilisateurs professionnels de mettre très vite en œuvre des protocoles de soins et workflows optimisés ainsi que de personnaliser des composants Pega prédéfinis prenant en compte de règles et processus bien spécifiques.
- Les capacités intégrées de réutilisation permettent aux cliniciens de rectifier des protocoles de soins sans l'aide des équipes informatiques.

Patient: MARK DIXON

Patient ID: DIXOM19620120 | Phone number: 781-323-8823 | Email: MARK.DIXON@YAHOO.COM | Social media: MARK.DIXON@YAHOO.COM | In-patient status: New

Active | Cases | Profile | Clinical | Audit Log

NAME	CASE#	TYPE	STATUS
Adult Diabetes	CM-3	Care Management Case	Resolved-Completed
Diabetes - Diabetes Initial Risk Assessment	CP-4	CarePlan	Resolved-Completed
Avoidable Utilization - Hospitalization	AL-7	Alert	Resolved-Completed
Complication - Insulin_Pump_Warning	AL-6	Alert	Resolved-Completed
Complication - Presence_of_Skin_Ulcers	AL-8	Alert	Resolved-Completed
Educational - Eat_Right_Workshop	GO-3	Goal	Resolved-Completed
Gap_In_Care - Lack_of_SemiAnnual_Physical_Exam	AL-9	Alert	Resolved-Completed
ScheduleAssessment - Diabetes_Initial_Risk	TK-23	Task	Resolved-Completed
ScheduleCall - Call_Prescriber_within_3_Days	TK-25	Task	Resolved-Completed
SendEmail - Provider_Notification_Member_Disenrollment	TK-29	Task	Resolved-Completed
SendFulfillment - Send_BP_Wallet_Card	TK-26	Task	Resolved-Completed
SendFulfillment - Send_NIH_4_Steps_to_Control	TK-24	Task	Resolved-Completed
SendFulfillment - Send_NIH_Heart_Stroke	TK-28	Task	Resolved-Completed
SendFulfillment - Send_NIH_PPV_Info	TK-27	Task	Resolved-Completed
SendLetter - Diabetes_Program_Invitation	TK-22	Task	SendLetter 9/23/2014 Pending

Post Discharge Follow Up

Discharge Diagnosis Health Status

Before you left the hospital, a Discharge Educator spoke to you about your main problem during your hospital stay. This is to discharge diagnosis: "Using your own words, can you explain to me what your main problem or diagnosis is?"

How many medications are you taking for diabetes?

Do you have any questions for me about your diagnosis? Is there anything I can better explain for you?

Since you left the hospital, do you feel your main problem, (diagnosis), has improved, worsened or not changed?

SendLetter

Pega Care Management for Healthcare offre une plateforme d'échanges omnicanal procurant l'efficacité et l'agilité indispensables à de meilleurs résultats sanitaires, à la baisse des coûts et à une adaptation rapide au changement.