

# International.Office

*Professionelle Patientenorientierung*

## Systemzweck

Das VITALserv™ International.Office optimiert als webbasierte PRM-Lösung (PRM: Patient Relationship Management) die Kommunikation und den Datenaustausch einer Klinik mit ihren ausländischen Patienten, speziell bei den einer Behandlung vor- und nachgelagerten administrativen Aufgaben. Die Patientenkontakte werden damit in allen Phasen durchgängig betreut. Aus dem Leistungskatalog des Krankenhauses kann ein Patient oder dessen Patientenberater/-vermittler eine Behandlung anfragen. Nach Prüfung seiner Daten durch einen Patientenmanager folgt der weitere Informationsaustausch bis hin zur Angebotserstellung. So können Kliniken ihr Profil und ihre Versorgungsleistungen für ihre ausländischen Patienten selbsterklärend präsentieren, wodurch Erstkontakte wesentlich erleichtert werden. Patient und Patientenmanager können direkt über die Plattform miteinander kommunizieren. Das Angebot ergänzt somit die Krankenhaus-Informationssysteme (KIS) und optimiert die Servicequalität vor und nach der Behandlungsphase.

Das System unterstützt umfassend die Prozesse der Patientenvermittlung zwischen allen Beteiligten. Ein Vermittlungsnetzwerk kann darin einfach verwaltet werden. Über verlinkbare Kontaktformulare – z.B. auf medizinische Fachportale – können Patientenanfragen direkt erfasst werden. Ärzte und Patientenberater vor Ort können auch Behandlungen für ihre Interessenten selbst anfragen.

## Vorteile

- Erleichterter Erstkontakt für Patienten zur Klinik bzw. zum Krankenhaus, Mehrsprachigkeit in Frontend und Prozessen
- Geführte Kommunikation zwischen ausländischen Patienten und der Klinik bzw. dem Krankenhaus
- Höhere Prozesssicherheit und Servicequalität vor und nach der Behandlungsphase
- Pflegbare Darstellung der Dienstleistungen für Patienten durch die Klinik bzw. durch das Krankenhaus
- Gewinnung ausländischer Patienten für die Klinik bzw. das Krankenhaus
- Kostentransparenter und effizienter Betrieb

## Plattformtechnologie

Die Plattformtechnologie bietet neben der Webpräsenz umfangreiche Systemfunktionen für das Management von Dokumenten, Workflows, Kapazitäten und Ressourcen sowie vielfältige Konfigurations- und Anpassungsmöglichkeiten:

- Abbildung verschiedener Angebote des Krankenhauses und Suche über ausgewählte Dienstleistungen des Krankenhauses.
- Workflowunterstützung: Erstkontakt, Klärung der Art der Behandlung, Angebotserstellung, Terminplanung, Termincontrolling und Abrechnung einschließlich Dokumentenaustausch.
- Kommunikation über das Portal als geführter Prozess.
- Anlage des potenziellen Patienten als Fall mit Zuweisung einer ein-eindeutigen Fallcodierung.
- Eigenständige Verwaltung der Daten und User durch das Krankenhaus.
- Unterstützung von User Management, Single-Sign-on, Authentifizierung, Suchfunktion, Personalisierung, Rollen- und Rechteverwaltung, Collaboration, Prozess- bzw. Workflow Management, Dokumentenmanagement und Data Security.

Eine benutzerfreundliche dynamische Suche erleichtert den Einblick in die Versorgungsleistungen eines Krankenhauses, wobei ein multidimensionales Suchen über verschiedene Eigenschaften möglich ist. Die Suchfunktion gleicht Fachbereiche und Krankheitsbilder oder auch grafisch zugeordnete Körperregionen ab; detailliertes Suchen über Variablen wie Krankenhaus, Ort und Arzt sind möglich.

## Merkmale der Systemarchitektur

- Webbasierte Systemplattform
- Skalierbares Datenbanksystem
- Flexibles Rollen- und Rechtemodell
- Schnelle Antwortzeiten durch AJAX-Technologie
- Schnittstellenfähigkeit und Unterstützung von technischen Standards
- Zugriffssicherheit durch SSL Verschlüsselung
- Bereitstellung über Application Servicer Providing (ASP) möglich

## Anwender und Benutzergruppen

Das System unterscheidet verschiedene Benutzergruppen mit zugehörigen Rollen und Benutzerrechten:

Benutzergruppe	Anwender	Beschreibung
<b>Administrator</b>	Administrator	Es gibt einen Administrator je Krankenhaus. Er ist für die Nutzerverwaltung, sowie die Konfiguration der Funktionen für Patient und Patientenmanager zuständig. Er erstellt Vorlagen für Texte und legt Sprachen an. Er kann alle Fälle einsehen. Er hat nicht die gleichen Rechte wie der Betreiber.
<b>Patient (P)</b>	Patient Hausarzt, Familienangehöriger, Patientenberater etc.	Der Patient nutzt die Plattform, um mit einem Krankenhaus Kontakt aufzunehmen und seine Behandlung zu planen. Zu diesem Zweck muss er sich registrieren. Danach kann er für das Krankenhaus, mit dem er in Kontakt treten will, einen Fall anlegen. Der Informationsaustausch zwischen Patient und Patientenmanager findet als geführter Prozess statt, der dem Patientenmanager möglichst viele standardisierte Daten bereitstellt.
<b>Patientenmanager (PM)</b>	Patientenmanager	Der PM nimmt Anfragen der Patienten entgegen und bearbeitet sie. Dazu korrespondiert er mit den Patienten, aber auch mit Fachärzten seiner Klinik, Fachabteilungen, Hotels usw. Der PM kann auch mit der Assistenz vor Ort Kontakt haben, wenn diese als Mittler für den Patienten im Ausland auftritt.
<b>Kalkulation/Arzt</b>	Finanzabteilung, Klinik-Arzt	Der Arzt ist die fachliche Instanz für alle Anfragen, welche die Diagnose und die Kosten betreffen. Er kommuniziert nicht mit dem Patienten und hat daher die gleiche Sicht wie der Patientenmanager, aber keine Schreibrechte.
<b>Vertriebsgesellschaft (VG)</b>	Vertriebsgesellschaft	Die Vertriebsgesellschaft verwaltet die Beteiligten des Vertriebsnetzwerkes (County Manager, Consultants, Patientenvermittler). Die VG und der Patientenmanager können die einzelnen Beteiligten bei der Patientenvermittlung dann je Fall angeben, wodurch eine Provisionszuteilung nach festen Regeln erfolgt. Die VG erhält eine entsprechende Provisions- und Fallliste.
<b>Assistenz</b>	Assistenz	Die Assistenz ist im Prinzip ein Patientenvermittler bei den Patienten vor Ort im Ausland. Sie verwaltet dort die Kontaktforderungen, kommuniziert mit den Interessenten, nimmt Anfragen auf und prüft, ob ein Fall generiert werden kann. Der Fall wird dann an die Klinik in Deutschland weitergeleitet. Die Assistenz legt auch das Angebot der Klinik dem Patienten vor.

## Funktionsabläufe

- Stammdatenverwaltung durch Administrator
- Krankenhaussuche und Registrierung durch Patient
- Krankenhausanfrage durch Patient
- Fallbearbeitung durch Patientenmanager
- Angebotserstellung durch Patientenmanager
- Angebotsbewertung durch Patient
- Transfer- und Hospitalitymanagement durch Patientenmanager
- Aufnahme- und Entlassungsmanagement durch Patientenmanager
- Nachsorgemanagement durch Patientenmanager