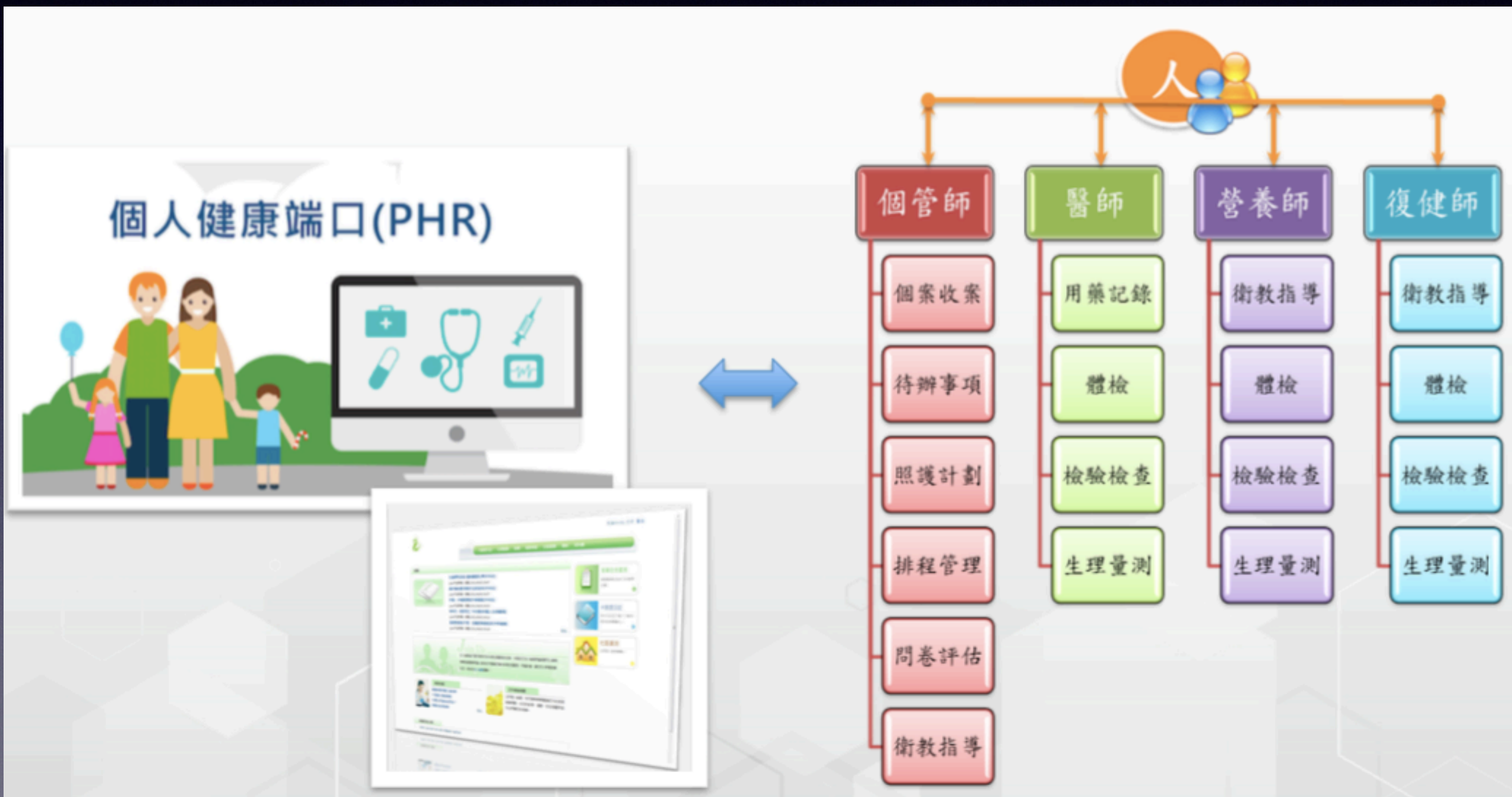


11 醫療的病人管理系統

CRM 個案管理

潘得龍 Ph.D.
telung@mac.com

理念簡介



系統架構

個人健康照護管理平台(CRM)



客戶的健康管理需求

- 收案會員健康狀態：定期追蹤、排程管理
- 個人化照護：健檢規劃、個人健康異常管理
- 統計分析
 - 生理信息異常趨勢
 - 健檢結果趨勢分析

全人、全程照護



幼兒

- 預防接種
- 疾病照護

全人照護



成人

- 健康管理
- 飲食调控



年長者

- 疾病管理
- 保健医疗

健康管理標準追蹤流程

• 健康管理

- 定期关怀
- 卫教分享
- 特定追踪族群
- 检验数据汇入
- 会员数据管理

• 预防保健

- 成人健检
- 子宫颈抹片
- 粪便潜血
- 口腔筛检
- 老人流感
- 乳癌筛检
- 口腔癌筛检

如何使用系統收案

操作者：IT 或資深使用者

- 病患數據匯入
- 檢驗檢查資料匯入



篩選

操作者：資料分析師

- 篩檢出合適的病人清單
 - 健檢項目
 - 高費用項目
 - 特殊疾病
- 篩選條件：年齡、性別、檢驗檢查數據



檢驗檢查記錄檢視

操作者：個案管理師

- 歷次體檢記錄
- 理學檢查 (Physical Examination)
- 危險值警示
- 檢驗規劃



項目	檢驗碼	檢驗項目	2012/04/20	2012/03/20	2012/01/20	2011/10/20	2011/07/20	參考	Max.
1	000010	總膽固醇 [Cholesterol]	241	264	308	277	285	110	200
2	000040	三酸甘油脂 [Triglycerides]	270		150	420	362		150
3	000050	葡萄糖 [Glucose, Fasting]	132	940	183	200	155	70	110
4	000060	空腹血糖 [Fb. A1C]	6.5	7.5	8.0	8.8	7.4	3.8	6.0
5	000151	肌酐 [Creatinine, Urine]	8	90	12	94	11	10	20
6	000320	肌酐清除率 [CPC]	85	111	130	118	100		
7	000430	尿酸 [Uric Acid]	38	31	24	28	30	40	900
8	000440	尿酸 [Uric Acid]	153	963	174	945	162	0	130
9	200190	腎臟功能指數 [eGFR]	30						
10	e-GFR	Glomerular Filtration Rate (GFR)	110			100		90	120

生活習慣風險評估

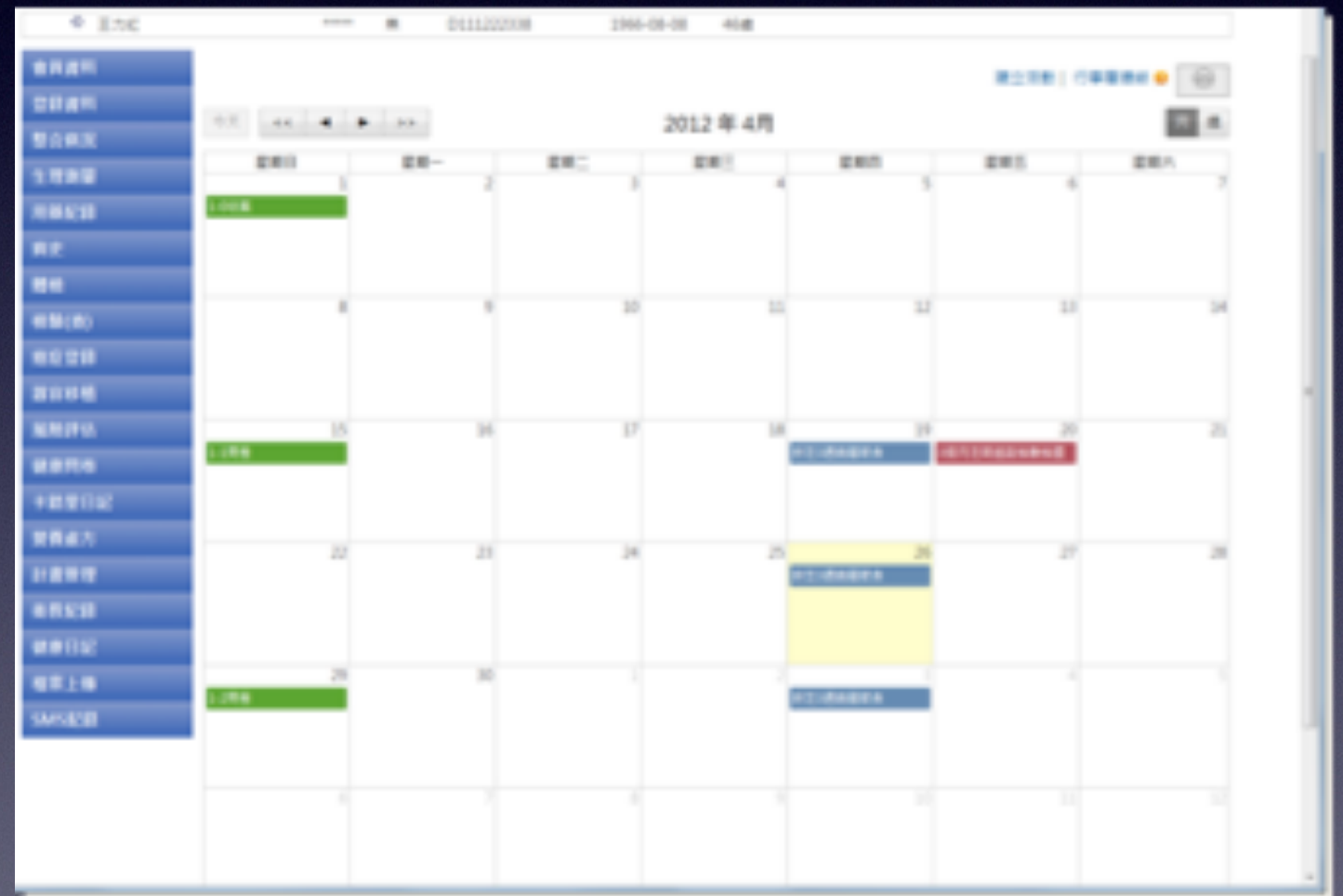
操作者：個案管理師

- 疾病風險管理
- 現況量測
- 歷史記錄
- 圖表判讀



個案管理行事曆

- 個人化行事曆排程系統
- 增加個案管理師工作效率



病患的管理與追蹤工具

- Email
- 線上衛教
- 自動簡訊通知
- 未完成警示
- 完成比例監控



www.hct24.com/eventlog

應用程式 Google Yahoo!奇摩 悅康 醫療相關 e-GG QQ Live365 衛生福利部

字級大小: 大 中 小

緊急程度 高 中 低

每頁 10 筆

事件編號	事件說明	備註	姓名
430	血壓異常 99 (舒張壓範圍:0 - 89)		C12356
208	血壓異常:測量值超過一般範圍(90.00 ~ 139.00)		王曉華
202	血壓異常:測量值超過一般範圍(90.00 ~ 139.00)		江會
201	血壓異常:測量值超過一般範圍(90.00 ~ 139.00)		安心雅

例行追蹤
電話紀錄
SMS紀錄
行事曆及休假(代理)

照護與追蹤流程



居家醫療服務： 飲食及運動卡路里日記

- 飲食管理：食品數據庫、個人最愛
- 運動管理：運動數據庫、個人最愛、基礎代謝計算



病人衛教

- 個別衛教：閱讀次數、閱讀時間
- 批次發送：增加效率



編號	標題	作者	類別	最近一次閱讀時間	閱讀次數
1	如何預防感冒	悅康Andy	系統	2013/05/27 20:27	0
2	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/07 20:09	2
3	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/05 18:10	0
4	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/05 18:10	0
5	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/05 18:10	0
6	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/05 18:10	1
7	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/21 16:14	2
8	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/21 16:14	0
9	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/21 16:14	0
10	如何預防感冒 (續)	悅康Andy	系統	2013/06/21 16:14	0

照護：生理量測

- 整合居家醫療生理量測設備，自動傳輸至個案管理師系統
- 提供圖型分析



事件管理 Call-Center

- 緊急程度分級
- 處理狀況查詢
- 處理記錄
- 緊急事件
- 警示標準設置



The screenshot displays a web-based interface for event management in a call center. At the top, there are several tabs: "事件管理" (Event Management), "事件查詢" (Event Query), "事件記錄" (Event Record), "事件設置" (Event Settings), "事件監控" (Event Monitoring), "事件分析" (Event Analysis), and "事件報告" (Event Report). Below the tabs, there is a search bar and a table of events. The table has columns for "事件ID" (Event ID), "事件描述" (Event Description), "事件狀態" (Event Status), "事件優先級" (Event Priority), "事件處理人" (Event Handler), and "事件處理時間" (Event Processing Time). The table contains 10 rows of data, each representing an event. The first two rows have a status of "緊急" (Urgent) and a priority of "高" (High). The remaining eight rows have a status of "正常" (Normal) and a priority of "中" (Medium). The interface also includes a footer with copyright information and a date.

事件ID	事件描述	事件狀態	事件優先級	事件處理人	事件處理時間
2002	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2002	緊急	高	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2003	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2003	緊急	高	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2004	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2004	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2005	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2005	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2006	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2006	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2007	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2007	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2008	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2008	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2009	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2009	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2010	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2010	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10
2011	系統異常: 系統異常(系統異常) - 2011	正常	中	系統異常	2002-10-10 10:10:10

個人健康管理平台

- 居家生理量測
- 健康新聞
- 衛教專區
- 健康日誌
- 問卷系統

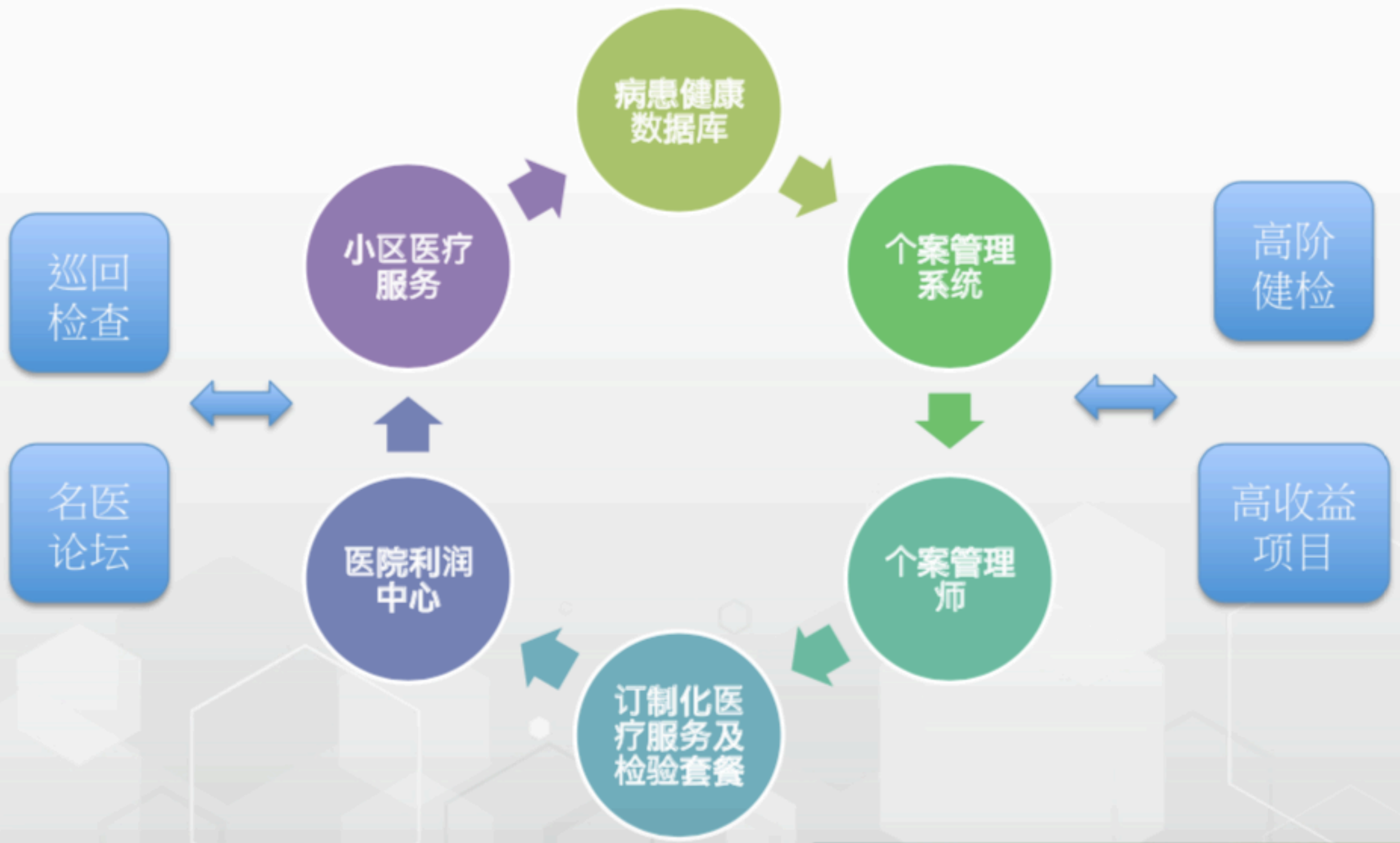


整合醫院個案管理流程

- 資料抄寫
- 記錄單張
- 排程追蹤
- 統計分析



個案管理的營運模式



應用方式

- 對於需要掌握病人的而不知如何管理的醫院，可以使用系統架構協助瞭解並直接導入系統與管理方式。(從醫院輔導課程切入)
- 直接導入於有管理流程而無系統的醫院。(從系統銷售模式切入)
- 已有系統的醫院的改善或此系統的交流與改進。

健康個案管理課程

醫院輔導課程

名稱	內容	教師
概念簡介 10 分鐘	健康個案管理對在 醫院營運中的角色	院長級 醫務行政
個案管理 50 分鐘	社區個案管理的實務概念	資深個管師 (社區)
CRM 系統 20 分鐘	如何使用管理系統協助個案管理	IT 經理
總結		總經理