



*Qualidade e Rentabilidade
dos Serviços de Saúde*

Soluções Inteligentes de Gestão de Conteúdos



Enterprise Content:

O DNA da sua Organização

O **Enterprise Content** detém a chave para um maior conhecimento, agilidade, e desempenho do negócio

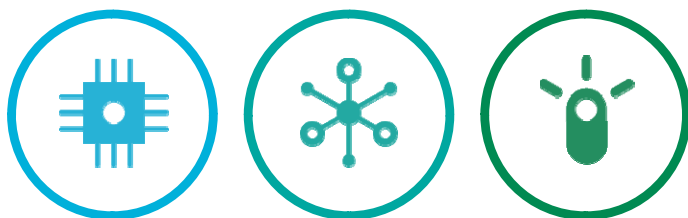


Enterprise Content Management

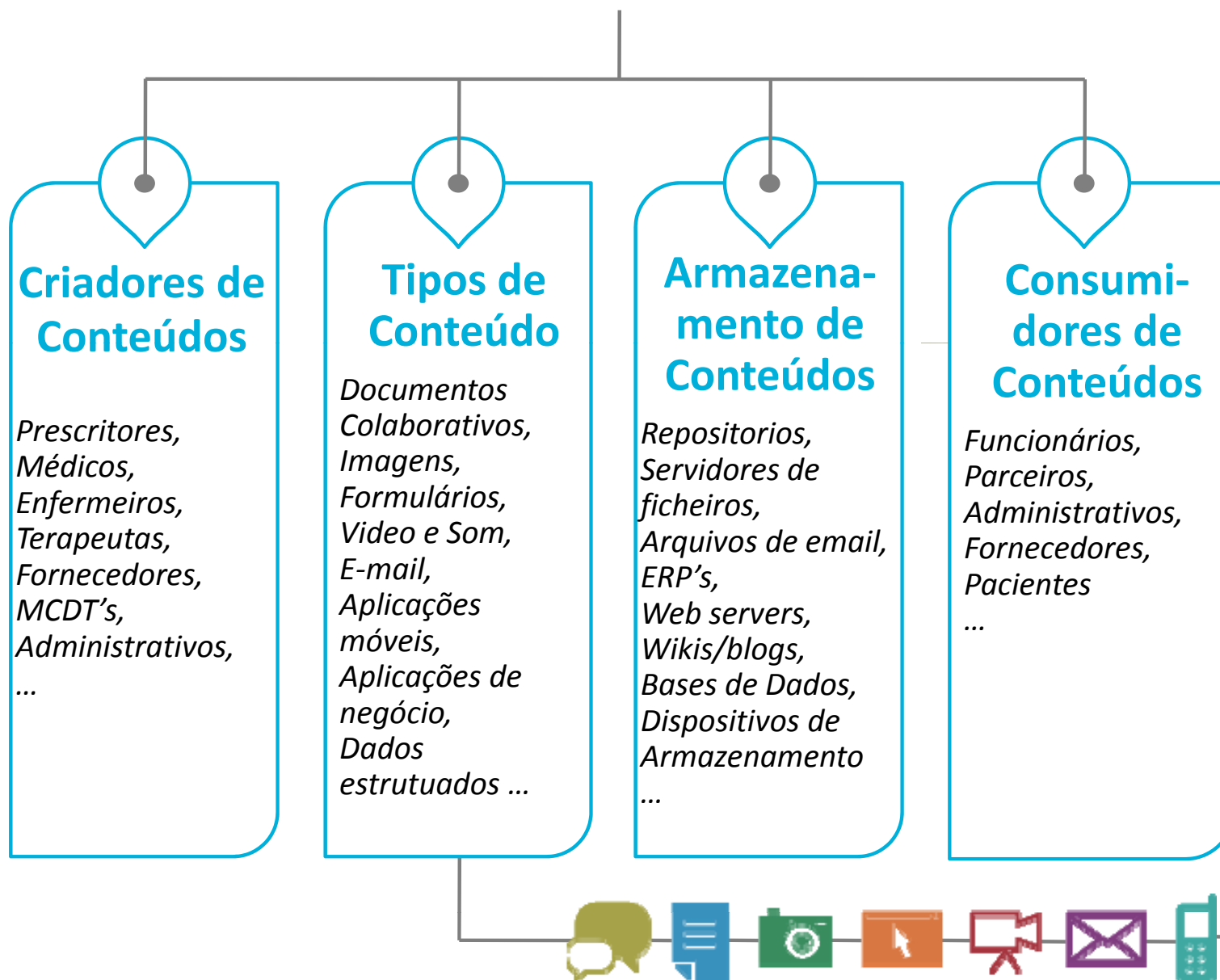
É o conjunto de estratégias e práticas que permite à sua organização maximizar o **Valor dos Conteúdos**

As Organizações necessitam de ser *Mais Rápidas e Inteligentes*

- **77% dos CEOs** dizem não ter informação em tempo real para tomar decisões chave de negócio
- **1 em cada 3 leaders de negócio** tomam frequentemente decisões de negócio baseadas em informação que não têm, ou que não confiam
- **1 em cada 2 leaders de negócio** dizem que não têm acesso à informação de que precisam para fazer o seu trabalho
- **Cerca de metade dos funcionários especializados** têm acesso a menos de 40% dos registos necessários para a resolução de um caso



A Complexidade dos Conteúdos



Algun destes **obstáculos** lhe parece familiar?

Para 72% dos funcionários, é mais difícil encontrar a informação que possuem do que a que não possuem

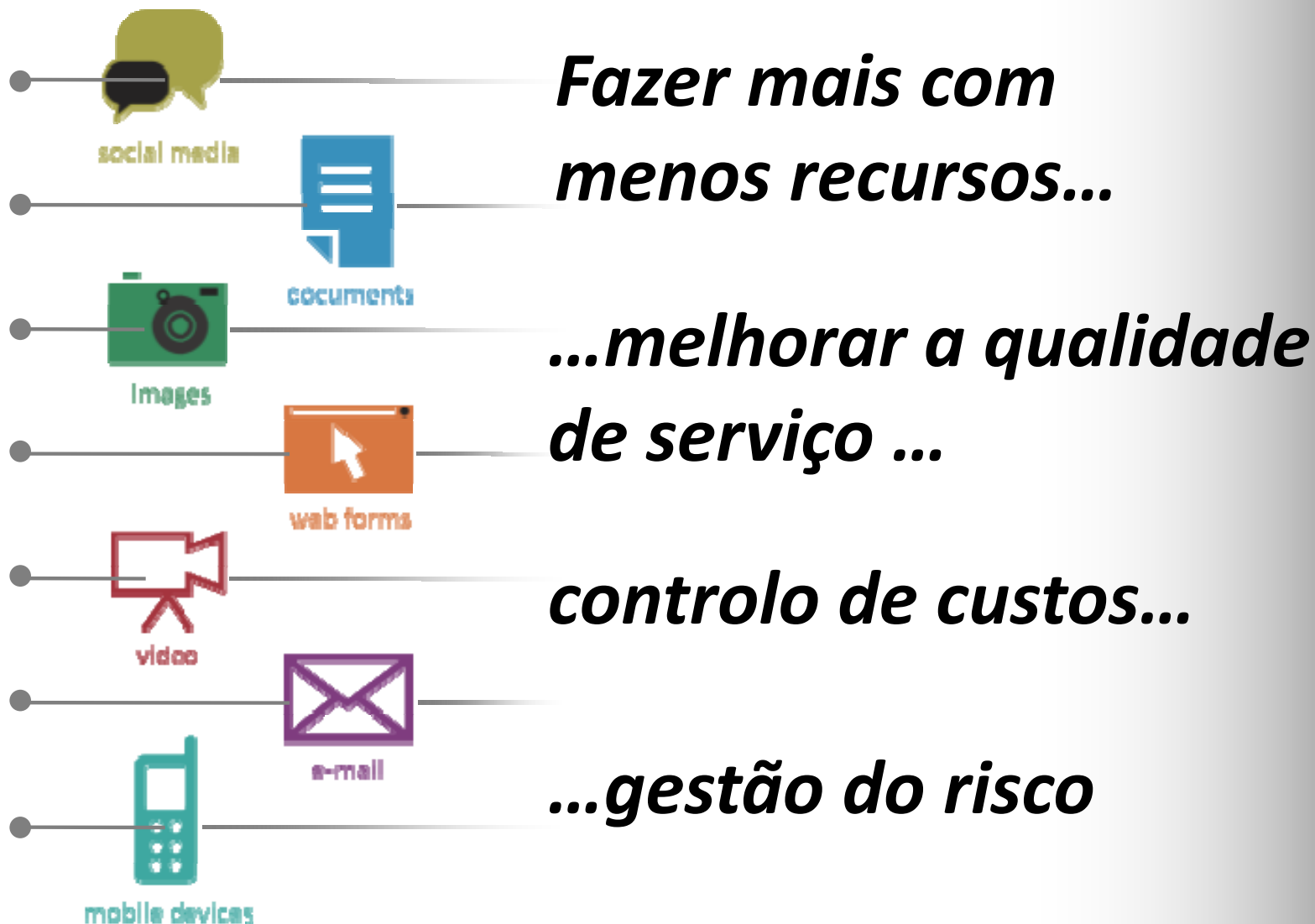
Mais de 60% dos organismos dependem de processos manuais para capturar 75% das informações dos seus pacientes e clientes

Mesmo nas organizações que têm investido em digitalização e captura, o consumo de papel e uso de impressoras e fotocópias, continua em crescimento



60% das empresas acreditam que “é necessário ter controlo no caos em que se encontra a gestão dos seus conteúdos”

Funcionários cada vez mais especializados ... ***Têm Novos Desafios***



Algun destes **desafios** faz sentido?

... Ter uma visão 360º dos cuidados prestados ao paciente



... Optimizar o serviço ao utente conhecendo os padrões das reclamações dos mesmos



... Reduzir a utilização do papel para que registos de pacientes possam ser totalmente electrónicos

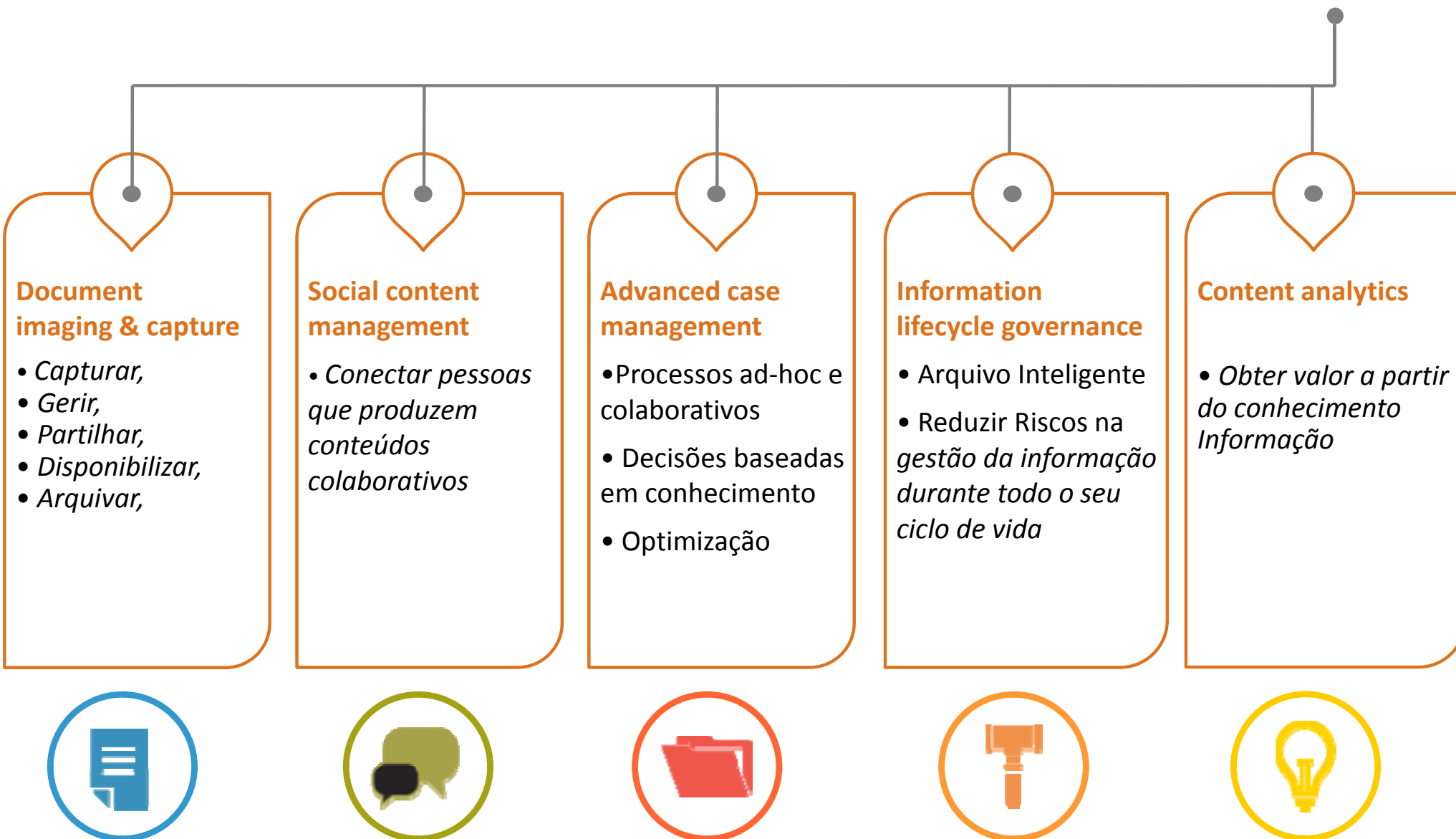


... Desactivar registos assegurando a regulação e mitigando riscos



Soluções IBM de Enterprise Content Management

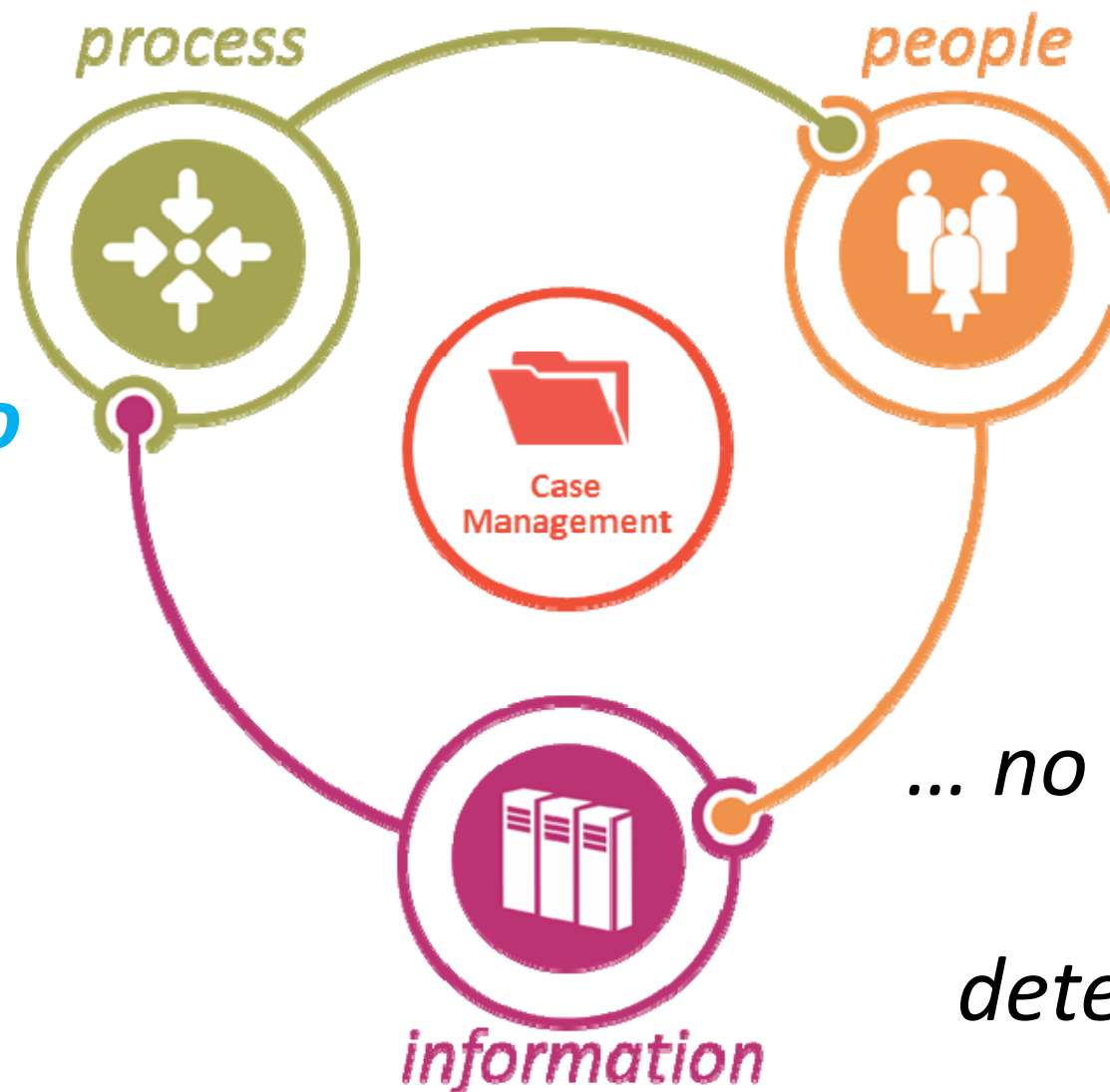
Diferentes Pontos de Entrada para **Diferentes Desafios**



IBM Advanced Case Management

Juntar
peessoas,
processos
e informação

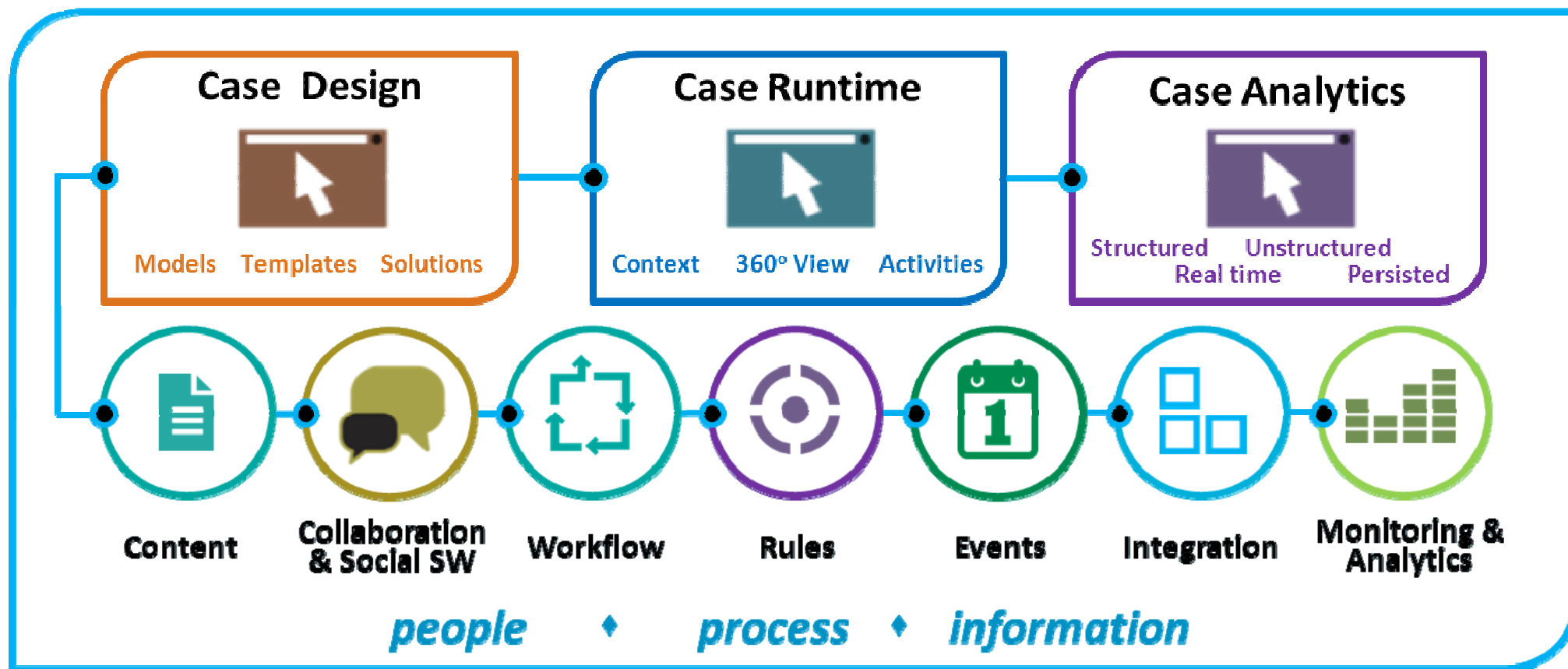
...



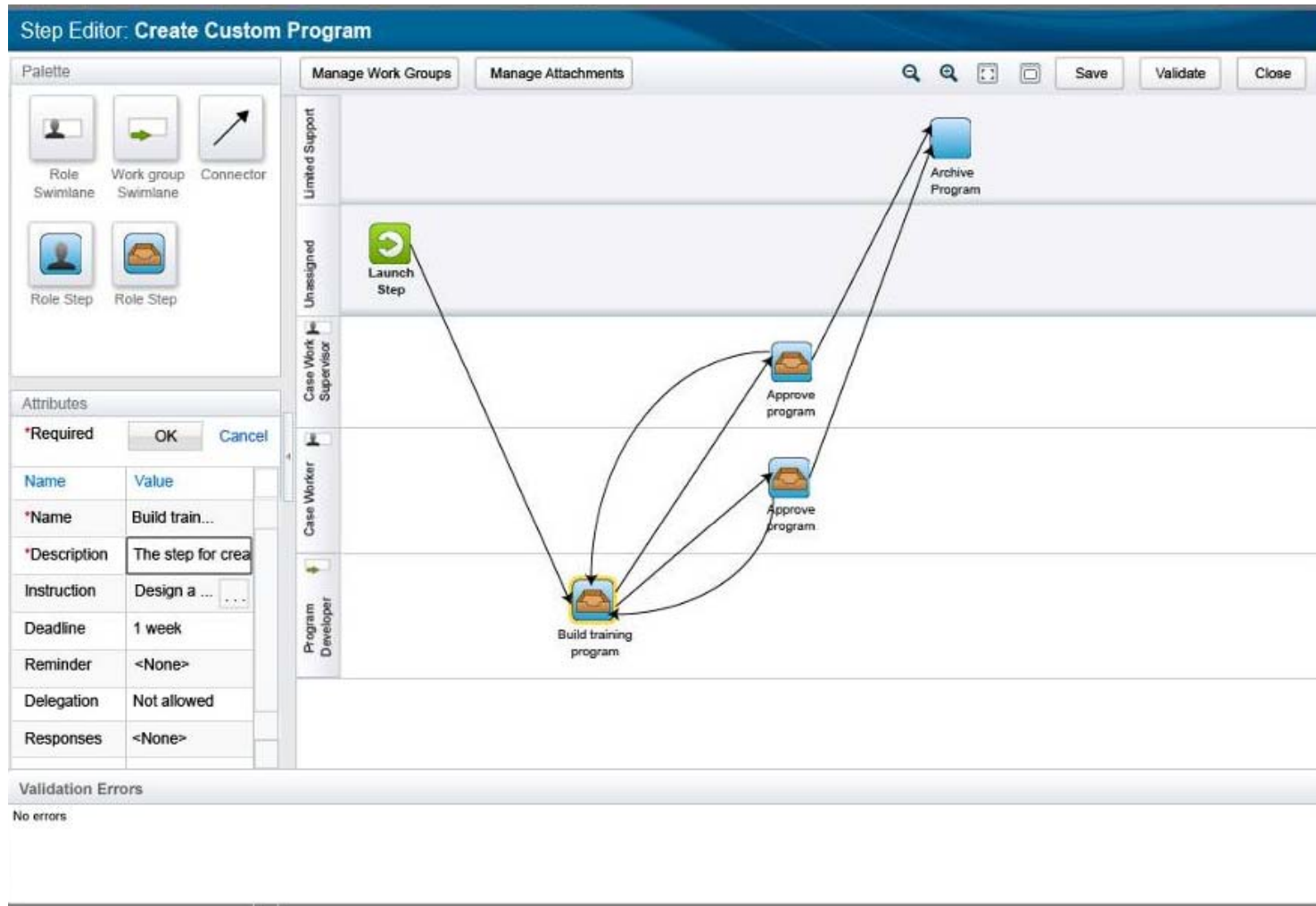
... no **contexto**
de um
determinado
caso

IBM Case Manager

Simplificar o desenvolvimento de soluções baseada em casos



Desenvolvimento rápido em contexto com o processo

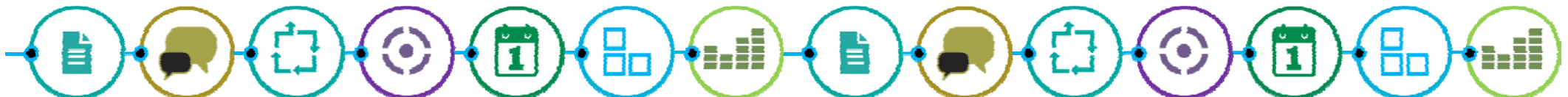


Case Design



Models Templates Solutions

Disponibilizar
soluções aos
utilizadores finais
em tempo útil



Interface de Utilizador Personalizado

Case Runtime



Context 360° View Activities

O Utilizador dispõe da informação necessária à resolução otimizada do caso

IBM Case Manager Benefits Claims ▾ User Name | Help | About | Log Out

My work **Cases** Case Details

YWS20112 Date modified: 07/13/2010 [Case Type] Case description goes here

[View Instructions](#) [Add Comment](#) [Add Activity](#) [Close](#)

Case Information Case ID: YWS20112 [Open case properties](#)

[Documents](#) [Activities](#) [History](#)

[Add Activity](#)

Required (4)

- Background check**
[Disable](#)
- Determine benefits eligibility**
[Start](#) | [Disable](#)
- Document review**
Started on 4/30/2010 15:09
- Application completion check**
Completed on 5/20/2010 08:18

Optional (3)

- Background review**
An error occurred [More Info](#)
- Background review**
An error occurred [More Info](#)
- New document review**
Completed on 5/3/2010 15:09

Disabled (1)

- RA benefit review**

Viewer

GENERAL INFORMATION

Last Name	McShay	First Name	Tracy
Address			
982 Channing Street, San Diego CA			
Employer	DOB	Ethnicity	Eye
PA Montessori	06/19/2980	W	Blue
Hair	Age		
Brown	30		

PROGRAM HISTORY

Program Type	Date Entered	Duration (mo.)	Status
Child Care	09/2007	12	Completed

RELATIONSHIPS

Related Entity	Relationship	Confidence	Rule	Severity
Tracy Johnson	Self	90	Alias	4
Howard McShay	Uncle	90	Stated	3

Case Data [Edit](#)

Applicant ID: 429788953

Applicant details

Zip code: 95123

Date of birth: 06/17/1981

Priority: High

Received date: 06/30/2010

Applicant Address

Processor ID: 997866



Os Casos são Dinâmicos, Colaborativos...

Case Information

Case ID: YWS909912119903 [Open case details](#)

Summary Documents Tasks History

Show: Summary for: Documents and folders

Items 1-10 Previous Next

Today 06/09/2010

- w2_2009.gif** 06/09/2010 18:24
Document checked in **cjmichaels**
- proof of citizenship.pdf** 06/09/2010 12:08
Document added **cjmichaels**
- sending application for rent assistance candidate review** 06/09/2010 10:13
Comment added to document "w2_2009.gif" **alexlowe**

Yesterday 06/08/2010

- Medical Reports** 06/08/2010 9:04
Folder created **jgroff**
- Start case review** 06/08/2010 8:52
Activity working System
Custom property: value | Custom property: value
Custom property: value | Custom property: value

Items 1-10 Previous Next

Case Information

Case ID: Case ID [Open case details](#)

Documents Tasks History

[Add Activity](#)

Required (4)

- Background check**
[Disable](#)
- Determine benefits eligibility**
[Start](#) | [Disable](#)
- Document review**
Started on 4/30/2010 15:09
- Application completion check**
Completed on 5/20/2010 08:18

Optional (3)

- Background review**
An error occurred [More Info](#)
- Background review**
An error occurred [More Info](#)
- New document review**
Completed on 5/3/2010 15:09

Disabled (1)

- RA benefit review**

Mozilla Firefox: IBM Edition

<http://snjgsa.ibm.com/~rbtle/public/ACM/live/R>

John Dunn
Case Work Supervisor

Vivian Birch Hey John, got a quick sec? 12:56:52 PM

John Dunn Sure, what's on your mind? 12:56:55 PM

Vivian Birch I am starting to think there might be some discrimination in the Tracy McShay case re her vision impairment 12:56:57 PM

John Dunn Interesting - go ahead and check it with legal 12:56:59 PM

[b](#) [i](#) [u](#) [AA](#) [AA](#) [A](#) [T](#) [A](#) [A](#) [A](#)

Done

John Dunn
Case Work Supervisor

[Send Mail](#) | [More actions](#)

Ferramentas de análise para obter melhores resultados



Case Analytics



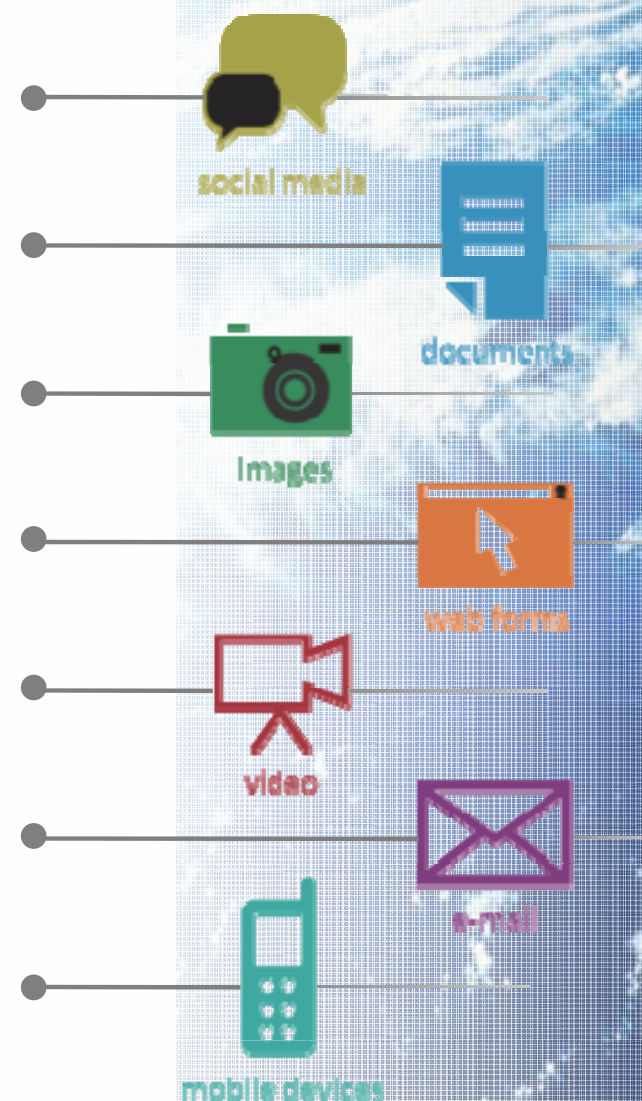
Structured Unstructured
Real time Persisted

Os gestores de caso necessitam de ter resultados em tempo real



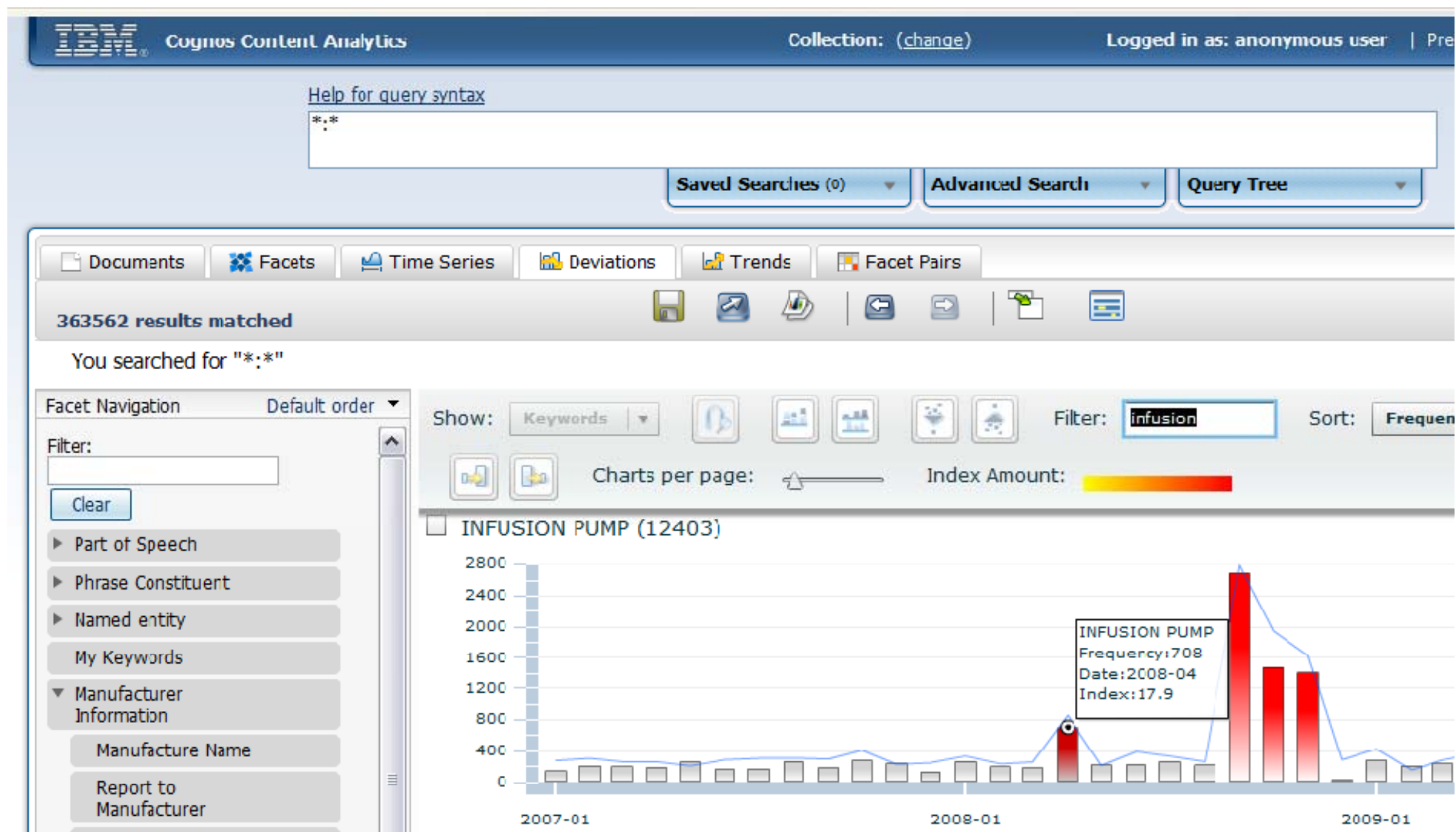
Como obter conhecimento de um repositório corporativo?

Retirar valor dos conteúdos requer a capacidade de **pesquisar, avaliar e analisar** grandes volumes de **texto** a fim de compreender e determinar rapidamente **conhecimento** ... a partir de múltiplas fontes de informação **dentro e fora das organizações**



Obter Conhecimento dos Conteúdos não estruturados

Ex.: Análise de ocorrências em bombas de infusão



Obter Conhecimento dos Conteúdos não estruturados

Conhecer origem das ocorrências

IBM Cognos Content Analytics

Collection: (change) Logged in as: anonymous user | Preferences | My Profile | Help

[Help for query syntax](#)

: /"keyword\$.deviceinformation.genericname"/"INFUSION PUMP" /"date\$.month"/"200804"

Search Clear ?

☐ Search within results

Saved Searches (0) Advanced Search Query Tree

Documents Facets Time Series Deviations Trends Facet Pairs

708 results matched

You searched for "":* /"keyword\$.deviceinformation.genericname"/"INFUSION PUMP" /"date\$.month"/"200804""

Facet Navigation Default order

Filter:

Clear

Part of Speech

Phrase Constituent

Noun Phrase

Predicate Phrase

Predicate with Adverb

Noun - Predicate

Verb - Noun

Conjunction Phrase

Named entity

My Keywords

Manufacturer Information

Manufacture Name

Show: Keywords Filter:

	Keywords	Frequency	Correlation
<input type="checkbox"/>	report ... issue	397	28.5
<input type="checkbox"/>	report ... condition	219	31.1
<input type="checkbox"/>	investigate ... under	213	30.2
<input checked="" type="checkbox"/>	deplete ... battery	126	63.2
<input type="checkbox"/>	be ... report	113	3.2
<input type="checkbox"/>	display ... error	108	10.9
<input type="checkbox"/>	be ... UNK	104	6.6
<input type="checkbox"/>	be ... unknown	98	4.2
<input type="checkbox"/>	be ... known	87	12.4
<input type="checkbox"/>	circuit ... board	45	34.7
<input type="checkbox"/>	be ... defective	38	19.4
<input checked="" type="checkbox"/>	damage ... battery	33	54.2

Obter Conhecimento dos Conteúdos não estruturados

Ir ao detalhe do conteúdo dos documentos associados

The screenshot displays the IBM Cognos Content Analytics web interface. At the top, the header includes the IBM logo, 'Cognos Content Analytics', and user information: 'Collection: (change)', 'Logged in as: anonymous user', and links for 'Preferences' and 'Help for query syntax'.

The search query is entered in the main text area: `*:*/"keyword$.deviceinformation.genericname"/"INFUSION PUMP"/"date$.month"/"200804" (/"keyword$._phrase.pred_phrase.verb_noun"/"deplete ... battery" OR /"keyword$._phrase.pred_phrase.verb_noun"/"damage ... battery" OR /"keyword$._phrase.pred_phrase.verb_noun"/"fail ... battery")`. Below the query bar are buttons for 'Saved Searches (0)', 'Advanced Search', and 'Query Tree'.

The main content area shows a tabbed interface with 'Documents' selected. It displays 'Results 1-10 of 154 (154 results matched)'. Below this, a summary of the search criteria is provided. The results are presented in a table with columns: Source, Relevance, Date, and Title.

Source	Relevance	Date	Title
Windows file system	100.00%	4/4/08	MAUDE-1023177.xml
<p>INFUSION PUMP</p> <p>NA 2M8153 NA NA Device was returned to ... DEVICE EVALUATION WS COMPLETED AND THE FAILED BATTERY TEST REVEALED DEPLETED BATTERIES. T...</p>			
Windows file system	100.00%	4/3/08	MAUDE-1023097.xml
<p>INFUSION PUMP</p> <p>NA 2M8151 NA NA Device was returned to ... WAS CONFIRMED (3 DISCHARGES BELOW ALARM THRESHOLD FOUND) DUE TO POTENTIALLY DAMAGED BATTERIES. ... DURING SERVICE TESTING, DEPLETED BATTERIES WERE FOUND. ACCORDING TO THE HOSPITAL REPRESENTATIVE, ...</p>			

On the left side, there is a 'Facet Navigation' panel with a 'Filter:' input field and a 'Clear' button. Below this, several facet categories are listed: 'Part of Speech', 'Phrase Constituent', 'Named entity', 'My Keywords', 'Manufacturer Information' (with sub-facets: 'Manufacture Name', 'Report to Manufacturer', 'Remedial Action'), and 'Device Information' (with sub-facet: 'Brand Name').

Soluções que se aplicam à Saúde



- Registo de Pacientes,
- Reclamações,
- Divulgação de Informações,
- Facturação de Pacientes,
- Registos médicos,
- Credenciamento,
- Gestão de recursos,
- etc...



