

HYLAND HEALTHCARE | ARTIKEL

ERWEITERN SIE IHRE DIGITALE STRATEGIE

So verbessern Sie die Interaktion im
Patientenportal

Hyland™



Die Telemedizin ist auf dem Vormarsch. Sogar Patienten und Dienstleister, die sich vor COVID-19 kein virtuelles Erlebnis vorstellen konnten, erkannten schnell die Vorteile der Technologie für kontaktlose Gesundheitsversorgung. Das Patientenportal und seine Vorteile für Dienstleister und Patienten spielt dabei eine wichtige Rolle. Das kommt natürlich nur dann zum Tragen, wenn die Patienten es auch nutzen.

Gesundheitsdienstleister haben jahrelang stark in Digital-Front-Door-Strategien investiert, um Kunden anzusprechen, zu gewinnen und zu binden. Trotz dieser Bemühungen war die Akzeptanz von Patientenportalen anfangs gering. Dann forderte COVID-19 eine digitale Anlaufstelle und brachte die Telegesundheit ganz oben auf die Prioritätenliste.

Die Patienten hatten ihre eigenen Erwartungen. Sie wollten einen umfassenderen Überblick über ihre „Medical Journey“ und eine einfache Möglichkeit, alle Inhalte dazu auf ihren persönlichen Geräten anzuzeigen – so wie sie es vom Online-Einkauf gewohnt waren. Sie wollten keine Zeit mehr in Wartezimmern, mit dem Ausfüllen von Formularen, dem Abholen medizinischer Bilder oder dem Warten auf die Zustellung durch den Postboten verbringen. Sie wollten mehr Informationen, um bessere Entscheidungen treffen zu können, und die Möglichkeit, sich selbst zu bedienen. Aber die Portale kamen diesen Bedürfnissen nicht nach. Dabei spielte das Vorhandensein oder Fehlen von praktischen Funktionen eine Schlüsselrolle bei der Akzeptanz der Portale.

Einem Bericht zufolge gaben weniger als die Hälfte der erwachsenen Online-User an, sich auf den Websites oder Apps ihrer Gesundheitsdienste angemeldet zu haben. Die Verbraucher wiesen vage auf ihre Vorliebe für Telefonanrufe oder einen allgemeinen Mangel an Interesse oder Wissen hinⁱ. Den Portalen fehlten häufig Selfservice-Funktionen für Patienten. Forscher fanden beispielsweise heraus, dass die meisten Patientenportale weder Online-Formulare (56 Prozent), noch das Hochladen von Dokumenten (57 Prozent) oder den Zugriff auf medizinische Bilder (77 Prozent) unterstützten.ⁱⁱ



VERBESSERN SIE IHR PORTAL MIT CONTENT-SERVICES

Gesundheitsdienstleister können die Einbindung von Patienten erheblich verbessern, indem sie Patientenportalen wie Epic MyChart und Allscripts FollowMyHealth dringend benötigte Funktionen hinzufügen. Dazu gehören robuste integrierte Content-Services, die es Patienten ermöglichen, selbst auf wichtige Informationen zuzugreifen und Inhalte zu übermitteln.

Patienten reichen Formulare ein und übermitteln Inhalte aus der Ferne

Content-Services schaffen die Voraussetzungen dafür, dass Patienten Formulare an beliebigen Orten mit nahezu jedem digitalen Gerät ausfüllen und unterschreiben können. Dazu können sie sich sogar die Zeit nehmen, die sie dafür benötigen. Zudem haben Patienten die Möglichkeit, Unterlagen und Bilder vor einem Arztbesuch zur Einsicht hochzuladen. Ihre Beschäftigten können überflüssige Schritte reduzieren, Genauigkeit und Effizienz steigern – und Sie erhalten dazu einen vollständigen Prüfpfad. Das Beste daran ist, dass Sie ohne Zusatzkosten neue Formulare sofort intern erstellen können – und ohne darauf warten zu müssen, bis Anbieter endlich auf Ihre Technologieanforderungen reagieren.

Medizinische Bilder mit Patienten teilen und Telegesundheit unterstützen

Wenn das Patientenportal um Content-Services erweitert wird, kann es zu einer wichtigen Quelle für Diagnose- und Behandlungsinformationen werden, die das Verständnis von Patienten für ihre gesundheitlichen Erfordernisse und Ziele fördert. Medizinische Bilder einschließlich DICOM-Bilder und Bilder aus dem sichtbaren Spektrum können jederzeit angezeigt werden, beispielsweise bei Fernsprechstunden mit Telediagnostik, oder wenn ein Patient seine Fortschritte mitverfolgen und mit einem Pflegeteam oder einem weiteren Dienstleister besprechen möchte. Dies führt zu einem besseren Patientenerlebnis, und Sie erhalten die Möglichkeit, Bilder unter Einhaltung der Vorschriften effizient zu teilen.

i. Forrester, Optimize your digital front door strategy to enhance the care journey, 2020
ii. HIMSS Analytics, 2021 State of interoperability and connected care, 2021

WAS CONTENT-SERVICES AUF IHREM PORTAL ALLES KÖNNEN

Stärken Sie Ihr Portal und binden Sie Ihre Patienten mit integrierten Content-Services besser ein.

- **Formulare online ausfüllen:** Patienten können Registrierungs- und andere Formulare online und mit nahezu jedem Gerät ausfüllen und unterschreiben.



HÖHERE PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- Patienten haben mehr Zeit zum Lesen, Auffinden von Informationen und Ausfüllen von Formularen
- Weniger Zeit, die in Wartezimmern und mit Fahrten zum Abholen von Bildern zugebracht wird
- Besseres Benutzererlebnis



GERINGERE ANSTECKUNGSGEFAHR

- Weniger Zeit in Wartezimmern und öffentlichen Verkehrsmitteln
- Keine Verbreitung von Keimen über Stifte, Klemmbretter und Papier
- Keine Abholung von CDs und Ausdrucken vor Ort mehr nötig



BESSERE COMPLIANCE

- Vollständiger Prüfpfad für Patientenformulare
- Schutz der Privatsphäre von Patienten und Einhaltung von HIPAA-Standards
- Erfüllung der Anforderungen für den Patientenzugriff auf alle medizinischen Unterlagen



MEHR EFFIZIENZ UND SINKENDE KOSTEN

- Keine Belastung von Patienten durch zeitaufwendige Abholung von CDs und Bildern
- Schnellere Registrierung durch Vermeidung des wiederholten Ausfüllens von Formularen und Verteilung von Bildern
- Schnelle interne Erstellung neuer Formulare

- **Zugriff auf medizinische Bilder und Studien:** Teilen Sie medizinische Bilder, radiologische Aufnahmen und Studien über das Portal mit Patienten.
- **Fördern Sie Ihre Strategie für eine digitale Anlaufstelle:** Erweitern Sie Ihre Initiativen für Telegesundheit und erhalten Sie eine einheitliche Sicht auf Formulare, Bilder und Dokumente.



UNTERSTÜTZUNG DER TELEGESUNDHEIT

- Unterstützung virtueller und persönlicher Besuche durch Ausfüllen von Formularen und Zugriff auf Patientenstudien auf dem Portal
- Zugriff mit jedem Browser, zu jeder Zeit und auf jedem Gerät
- Nach dem Besuch: Zugriff auf medizinische Bilder, Anweisungen und Aufzeichnungen



STÄRKERE PATIENTENBINDUNG

- Durch mehr Informationen und Selfservice-Möglichkeiten sind die Patienten besser eingebunden und zufriedener
- Durch den einfachen, mobilen Zugriff auf medizinische Bilder können diese mit anderen Dienstleistern, Familienangehörigen und Trägern geteilt werden
- Nützliche Apps helfen, die Gesundheit zu verbessern, Erkrankungen zu managen und zeitaufwendige Prozesse zu automatisieren



KOMPATIBEL MIT ALLEN GÄNGIGEN SYSTEMEN

- Formulare, Dokumente und Bilder von Patienten werden für den Zugriff in Ihr elektronisches Patientenaktensystem integriert
- Unterstützt die Anzeige von Bildern, die in allen wichtigen PACS und herstellernerneutralen Archiven gespeichert sind
- Einheitliche Sicht auf Patienten auch mit unstrukturierten Inhalten über DICOM- und Nicht-DICOM-Systeme hinweg

FAZIT

In der neuen Normalität der Fernversorgung möchten Patienten auf ihren persönlichen Geräten von jedem Ort ihrer Wahl aus auf ihre medizinischen Informationen zugreifen können. Eine leistungsstarke Content-Services-Lösung, die in Ihr Portal integriert ist, sorgt für eine bessere Patienteneinbindung durch Funktionen, die das Ausfüllen von Online-Formularen, den Zugriff auf medizinische Bilder und vieles mehr ermöglichen. Die Akzeptanz und Nutzung des Portals nimmt in dem Maße zu, wie Ihre

Patienten an Komfort, Effizienz, Selfservice-Möglichkeiten zugewinnen und ihre Gesundheitsversorgung besser verstehen können. Ihr Patientenportal wird dadurch zu einem leistungsstarken Differenzierungsmerkmal Ihres Unternehmens, das Prozesse rationalisiert, die Effizienz steigert, Kosten senkt und die Compliance verbessert. Gleichzeitig werden Patientenzufriedenheit und Patientenbindung gesteigert, was letztlich auch zu besseren Behandlungsergebnissen führen kann.

Weitere Informationen finden Sie auf [HylandHealthcare.com](https://www.hylandhealthcare.com)

Hyland™