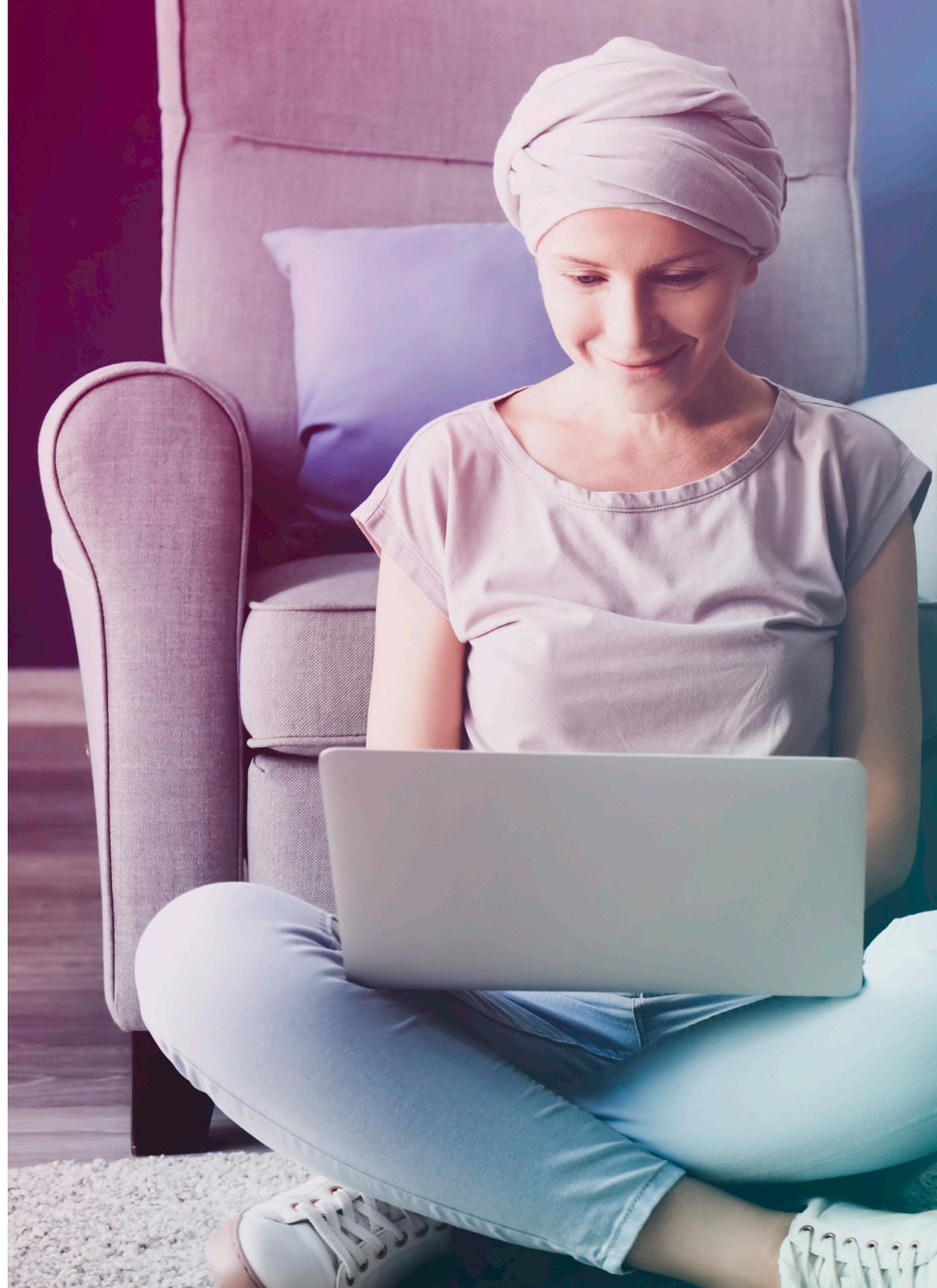


ハイランドヘルスケア | 記事

デジタル化への 扉を広げる

患者ポータルエンゲージメントを高める方法

Hyland™



現在、遠隔医療は十分普及しています。患者や医療提供者は以前まで仮想体験など想像もしていませんでしたが、COVID-19 が流行するとすぐに非接触型医療のテクノロジーに目を向けました。患者ポータルは、医療提供者と患者の両方にメリットがあり、非接触型医療の取り組みに役立ちます。これには患者によるポータルの使用が不可欠です。

医療提供者は長年にわたり、顧客の獲得、エンゲージ、維持を目的としたデジタルフロントドア戦略に多額の投資を行ってきました。こうした努力にもかかわらず、患者ポータルの採用率は低いままでした。その後、COVID-19 がデジタル化の扉をこじ開け、遠隔医療を優先リストの最上位に押し上げました。

患者は期待を持っています。患者は、自分たちの治療の行程をより完全に把握したいと考えており、個人のデバイスからデジタルファーストの消費者向けサイトを閲覧するのと同じように、治療の工程を簡単かつシンプルに閲覧できる方法を求めています。彼らは、待合室で書類に記入したり、診察室で医療画像の CD を受け取ったり、それらが郵送されるのを待ったりする時間をなくしたいと考えていました。また、より良い意思決定を行うためのより多くの情報と、セルフサービスの機能を求めています。しかし、従来のポータルではそのような機能を実現できませんでした。機能の有無は、その採用において重要な役割を果たします。

実際、あるレポートでは、オンラインを利用している成人の半数弱が、ヘルスケアサービスの Web サイトやアプリにログインしたことがあると報告されています。また、消費者は漠然と、電話での通話を好んでいることや、そのような Web サイトやアプリに関心がない、または認識していないことを示しましたⁱ。しかし、ポータルには患者を惹きつける機能が欠如していました。例えば、ほとんどの患者ポータルはオンラインフォーム（56%）、ドキュメントアップロード（57%）、医療画像へのアクセス（77%）をサポートしていないことが調査によって明らかになっていますⁱⁱ。



コンテンツサービスでポータルを改善する

医療提供者は、Epic MyChart や Allscripts FollowMyHealth などの患者ポータルに必要とされている機能を追加することで、エンゲージメントを劇的に向上させることができます。このような機能には、患者が重要な情報に接続してセルフサービスを行えるようにする堅牢な統合コンテンツサービスが含まれています。

患者がフォームを送信し、コンテンツをリモートで共有

コンテンツサービスは、患者がほぼすべてのデジタルデバイスから必要なときにリモートでフォームに記入および署名するための基盤を提供できます。患者は、診察前に確認用の書類や画像をアップロードすることもできます。スタッフは冗長な手順を削減して精度と効率を向上させることができ、完全な監査証跡を得ることができます。何よりも、組織内で新しいフォームを即日作成できるため、コストの増加や、テクノロジーニーズが発生したときに業者の対応を待つ時間を回避することができます。

医療画像を患者と共有し、遠隔医療をサポート

コンテンツサービスで強化された患者ポータルは、患者が健康上のニーズと目標を理解できるようサポートする診断および治療情報の重要なリソースになります。DICOM 画像や可視光画像を含む医療画像は、遠隔医療の診察に使用したり、患者が経過を追跡したり、ケアチームや他の医療提供者と共有したいときなど、いつでも閲覧できます。これによって、患者エクスペリエンスが向上し、画像を共有するためのより効率的でコンプライアンスに準拠した手段が得られます。

i. Forrester、デジタルフロントドア戦略を最適化して治療工程を強化、2020年

ii. HIMSS Analytics、2021年相互運用性とコネクテッドケアの現状、2021年

コンテンツサービスで強化されたポータルにできること

統合されたコンテンツサービスにより、ポータルを強化し、患者のエンゲージメントを高めることができます。

- **オンラインでのフォーム記入**：患者は、ほぼすべてのデバイスからオンラインで登録フォームやその他のフォームに記入および署名することができます。



患者満足度の向上

- 患者が確認や情報の検索、フォームの記入にかかる時間を確保
- 待合室での待ち時間や画像を受け取りに行く移動時間を削減
- より良いユーザーエクスペリエンスを提供



対面での感染機会の削減

- 待合室での待ち時間や公共交通機関での移動時間を短縮
- ペン、クリップボード、紙からの感染を防止
- オフィスでの CD や印刷物の受け取りを削減



コンプライアンスの向上

- 患者フォームの完全な監査履歴を取得
- 患者のプライバシーを保護し、HIPAA 基準を満たす
- 患者がすべての医療記録にアクセスするための要件を満たす



効率の向上とコストの削減

- 時間のかかる CD や画像の受け渡しによる患者の負担を削減
- フォームの再入力や画像の配達を回避し、登録を高速化
- 新しいフォームを組織内で迅速に作成

- **医療画像と事例にアクセス**：ポータルサイトを通じて、医療画像、放射線画像、事例を患者と共有することができます。
- **デジタルフロントドア戦略をサポート**：遠隔医療の取り組みを強化し、フォーム、画像、文書の統一されたビューを実現できます。



遠隔医療のサポート

- ポータルでのフォーム記入と患者事例へのアクセスにより、仮想診察と対面診察をサポート
- いつでも、どのデバイスからでも、どのブラウザからでもアクセス可能
- 診察後に医療画像、指示書、記録を参照



患者ロイヤルティの向上

- より多くの情報とセルフサービスの機能により、患者のエンゲージメントと満足度を向上
- 医療画像にモバイルで簡単にアクセスできるため、他の医療提供者、家族、支援者と共有可能
- 便利なアプリにより、健康状態を改善し、状態を管理し、時間のかかるプロセスを自動化



すべての主要なシステムで動作

- EMR 内でアクセスできるように統合され、患者からフォーム、文書、画像を受け取り可能
- すべての主要な PACS およびベンダーニュートラルアーカイブに保存されている画像の表示をサポート
- DICOM システムと非 DICOM システム全体の非構造化コンテンツの統一された患者ビューを提供

結論

このニューノーマルの遠隔医療の世界において、患者は自分の個人用デバイスを使用して、自分が選択した場所から自分の医療情報のより完全なビューにアクセスしたいと考えています。ポータルと統合された強力なコンテンツサービスソリューションでは、オンラインでのフォーム入力、医療画像へのアクセスなどの機能によって患者のエンゲージメントを高めることができ

ます。患者が利便性、効率性、より優れたセルフサービスの機能を獲得し、医療についての理解を深めるにつれて、ポータルのエンゲージメントは高まります。現在、患者ポータルは強力な差別化要因となり、プロセスを合理化し、効率を高め、コストを削減し、コンプライアンスを向上させると同時に、患者の満足度とエンゲージメントを向上させることで、アウトカムを改善することができます。 .

詳細は HylandHealthcare.com をご覧ください。

Hyland™