

APPHEAL REPLY

L'ACCOGLIENZA SANITARIA SEMPRE E OVUNQUE

AppHeal Reply è la piattaforma di Santer Reply per la gestione dell'accoglienza del paziente. La soluzione è rivolta alle aziende sanitarie pubbliche e private e gestisce in maniera innovativa i processi di prenotazione, accettazione ed erogazione di visite ed esami, nonché la dimissione e il trasferimento da reparto.

AppHeal Reply, progettata sulla base dei processi e dei servizi sanitari nel loro insieme e non solo sulla base delle esigenze dei singoli dipartimenti, è una suite modulare e altamente flessibile. Il sistema è in grado sia di integrare i processi di gestione del marketing, sia di interpretare ed analizzare dati già acquisiti o presenti sulla rete, ottimizzando l'offerta ed efficientando i processi interni.

AppHeal Reply abilita nuovi servizi dedicati ai cittadini, come la prenotazione in autonomia di visite ed esami o la consultazione di documentazione clinica da casa o in mobilità.

IL CRM IN SANITÀ: PATIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT

IL PATIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT (PRM) DI APPHEAL REPLY SI COLLOCA ALL'INTERNO DEL SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO COME STRUMENTO A SUPPORTO DELLA GESTIONE STRUTTURATA DEL PERCORSO DI CURA DEL PAZIENTE.

Il PRM tiene traccia degli eventi amministrativi relativi al paziente e ne gestisce il continuum assistenziale, fin dal suo primo contatto con la struttura ospedaliera. Il PRM rappresenta un unico entry point per la consultazione aggregata real-time dello status del paziente e supporta le più tradizionali operazioni di marketing.

Il PRM è un nuovo modello di gestione del paziente, vero centro dell'universo sanitario, e garantisce:

- Una completa tracciabilità di tutti gli eventi e di tutti i dati generati all'interno del percorso di cura per una visione a 360° del rapporto paziente-struttura.
- La predisposizione di cure personalizzate e basate sulle evidenze.
- Un approccio efficace alla comunicazione e alle iniziative di marketing.

L'ANALISI DELL'OFFERTA E DELLE PERFORMANCE: BUSINESS INTELLIGENCE

L'analisi della produttività aziendale diventa sempre più centrale per il business sanitario. Le strutture sanitarie investono in modo significativo in strumenti software che permettono di migliorare la loro capacità di interpretazione sia dei dati già acquisiti, sia di quelli presenti sulla rete, social media inclusi.

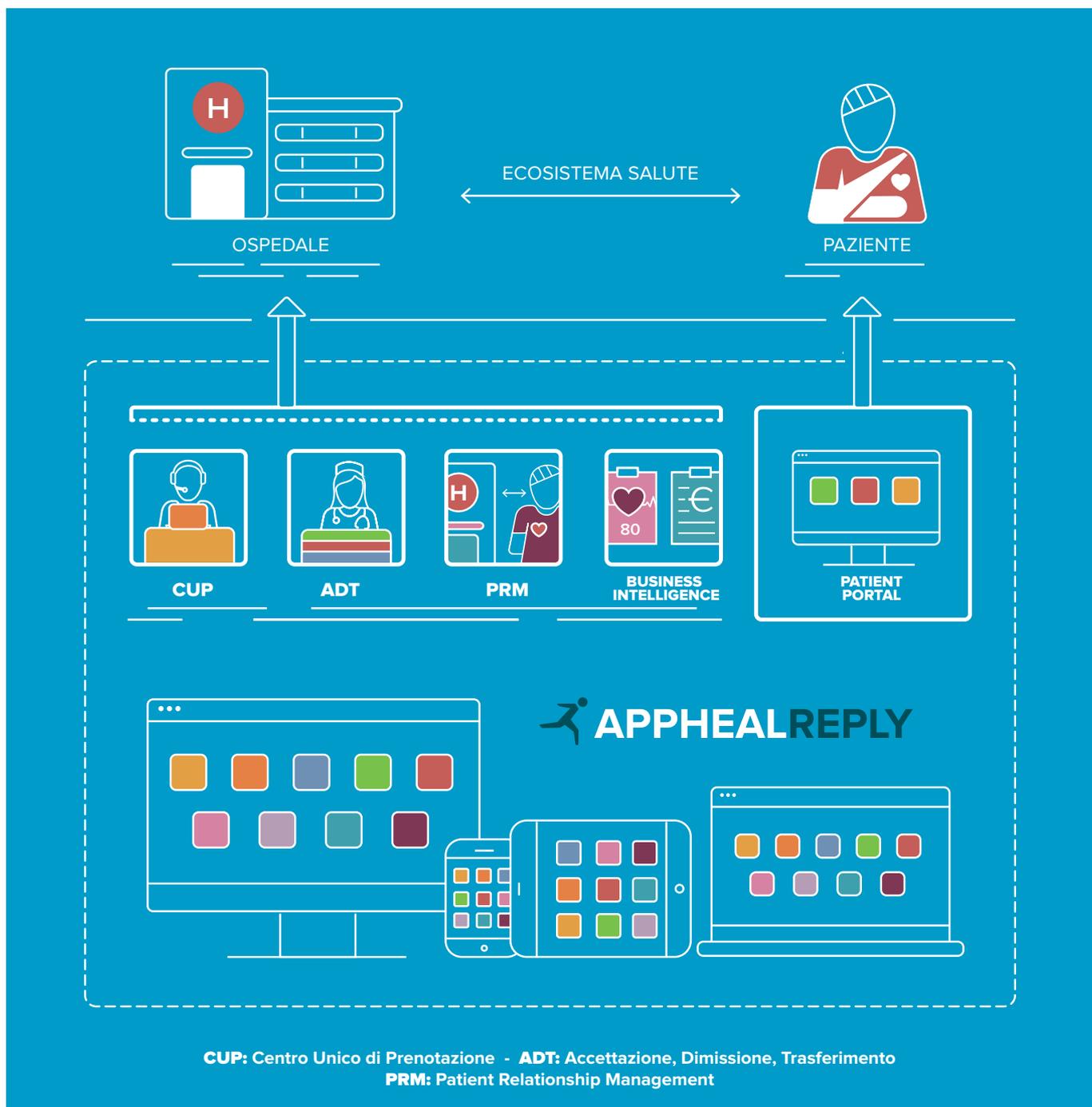
APPHEAL REPLY SUPPORTA LE DECISIONI DI TIPO STRATEGICO E MANAGERIALE CON LA BUSINESS INTELLIGENCE (BI), STRUMENTO RIVOLTO AL PERSONALE CLINICO E AMMINISTRATIVO, DI MARKETING, DI FINANZA E CONTROLLO ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE.

La BI è in grado di ottimizzare l'offerta sanitaria perché consente di:

- Migliorare l'analisi della domanda territoriale.
- Supportare analisi strategiche in termini di spending review.
- Ampliare le informazioni a disposizione in merito alle cure destinate ai pazienti.
- Paragonare il sentiment percepito ed effettivo sulla qualità del servizio.
- Geo-localizzare la domanda sul territorio.



UN APPROCCIO INNOVATIVO PER L'ACCOGLIENZA SANITARIA



AppHeal Reply è una piattaforma fortemente orientata ai processi, flessibile, altamente personalizzabile ed integrabile. **Il sistema è sviluppato per essere adottato su logiche di multi-canalità, in ambienti multi-aziendali e multi-presidio.**

La suite è realizzata nel rispetto degli standard di sicurezza e garantisce il massimo livello di attenzione alle tematiche della privacy.

AppHeal Reply può essere configurata in base ai flussi di lavoro riscontrati nelle diverse fasi del processo di cura e specifici delle diverse realtà. **La soluzione è disegnata secondo il paradigma “App-like” ed è indipendente dai device e dal sistema operativo utilizzati in azienda.**

UNA SOLUZIONE MODULARE PER LE AZIENDE SANITARIE E I SERVIZI AL CITTADINO

I MODULI

APPHEAL REPLY È UNA SUITE DI MODULI VERTICALI CHE CONDIVIDONO DATI E SERVIZI. I MODULI SONO TOTALMENTE INDIPENDENTI, FACILMENTE INTEGRABILI AD ALTRI SISTEMI AZIENDALI ED ADEGUABILI AD OGNI CONTESTO ORGANIZZATIVO E OPERATIVO. L'APPROCCIO "DESKTOP-BASED" DEI SINGOLI MODULI CONSENTE DI FORNIRE AGLI UTENTI UNO SPAZIO DI LAVORO PERSONALIZZATO IN FUNZIONE DEI RUOLI OPERATIVI.

- Il modulo di **Accoglienza Pazienti** (CUP - Centro Unico di Prenotazione e ADT - Accettazione, Dimissione, Trasferimento e Order-Entry per le richieste ai servizi) permette la gestione delle operazioni di prenotazione, accettazione ed erogazione di visite ed esami, di schedulazione ed ottimizzazione delle risorse, di accettazione ospedaliera dei pazienti, di fatturazione ad enti pubblici e privati e ai singoli cittadini.
- Il modulo **PRM** (Patient Relationship Management) traccia gli eventi ad ogni interazione paziente-struttura, si integra con qualsiasi applicazione aziendale che fornisca dati inerenti gli eventi, fornisce dati ai sistemi IVR (Interactive Voice Response) e supporta le più comuni operazioni di marketing, quali campagne pubblicitarie, di sensibilizzazione e prevenzione, o attività di recall.
- Il modulo **BI** (Business Intelligence) supporta l'analisi dei dati clinici e amministrativi prodotti a seguito di tutte le operazioni di business e permette di segmentare ed ottimizzare l'offerta sanitaria.
- Il modulo **Patient Portal** (Portale dei servizi al cittadino) è dedicato all'interazione diretta con il cittadino, al quale presenta la vetrina dei suoi eventi sanitari, consentendo in maniera semplificata prenotazioni di visite ed esami, il loro pagamento e la consultazione dei documenti clinici prodotti, il tutto direttamente da casa.

I SERVIZI

APPHEAL REPLY GESTISCE ATTRAVERSO I PROPRI MODULI ACCOGLIENZA PAZIENTI, PRM E BI LA GAMMA DI SERVIZI UTILI ALLE ORGANIZZAZIONI E AGLI OPERATORI SANITARI (PERSONALE CLINICO E DI SPORTELLO, PERSONALE AMMINISTRATIVO, LEGALE E DI MARKETING).

IL SERVIZIO ABILITATO DAL MODULO PATIENT PORTAL OFFRE INVECE AI CITTADINI LA POSSIBILITÀ DI INTERAGIRE DIRETTAMENTE CON LA STRUTTURA SANITARIA ED OPERARE IN MODO SEMPLICE E INTUITIVO.

LA SUITE APPHEAL REPLY PUÒ ESSERE DISTRIBUITA IN MODALITÀ ON PREMISE, CLOUD O SAAS ATTRAVERSO MOLTEPLICI POSSIBILITÀ DI CONTRATTUALIZZAZIONE DEL SERVIZIO, QUALI AD ESEMPIO A CANONE, PAY-PER-USE E REVENUE-SHARING.

SERVIZI AL PAZIENTE

- PAGAMENTI ELETTRONICI E FIRMA GRAFOMETRICA
- PRENOTAZIONE SU DEVICE MOBILI
- ACCESSO DIRETTO A DOCUMENTAZIONE CLINICA
- SMS ED EMAIL DI NOTIFICA PER APPUNTAMENTI

SERVIZI ALLA STRUTTURA

- GESTIONE COMPLETA CONTRATTI, CONVENZIONI, ASSICURAZIONI
- FATTURAZIONE PA INTEGRATA
- GESTIONE LISTE D'ATTESA E PRE-RICOVERO CON MOTORE DI PRENOTAZIONE
- GESTIONE RIPARTI DI LIBERA PROFESSIONE

UNA SUITE PER L'ACCOGLIENZA SANITARIA NELLE AZIENDE PUBBLICHE E PRIVATE

SANITÀ PUBBLICA

LA SANITÀ PUBBLICA SI TROVA OGGI AD AFFRONTARE UNA CRESCENTE RICHIESTA DI VIRTUALIZZAZIONE DEI SERVIZI E DI EFFICIENZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI. QUESTO ANCHE PERCHÉ IL CITTADINO SI AVVALE DI STRUMENTI TECNOLOGICAMENTE SEMPRE PIÙ AVANZATI E CONNESSI.

L'IMPIEGO DI APPHEAL REPLY COSTITUISCE UN VALIDO SUPPORTO PER LA GESTIONE DI QUESTA TENDENZA.

Razionalizzando i processi di prenotazione, accoglienza, erogazione, accettazione in azienda, trasferimento in reparto, dimissione e fatturazione, la soluzione permette di ottimizzare la gestione del paziente all'interno del suo percorso di cura. In particolare, i benefici per gli Ospedali e le Aziende sanitarie del territorio sono:

- Il miglioramento dei processi amministrativi e un conseguente abbattimento degli ostacoli temporali e logistici.

- Una maggiore efficienza nella gestione delle risorse, ottimizzando appieno l'allocazione degli spazi nelle agende in modo rapido e agevole per l'operatore, mediante un'interfaccia semplice e multi-piattaforma.
- L'accesso simultaneo in una sola funzione, denominata Patient Smart Home, a tutte le principali informazioni che si riferiscono al contatto con il paziente in termini di appuntamenti, dati di fatturazione e d'incasso.

PAZIENTE <ul style="list-style-type: none">• POSSIBILITÀ DI FRUIZIONE DI ALCUNI SERVIZI SENZA RECARSÌ PRESSO LA STRUTTURA• MIGLIORE QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO• RIDUZIONE DEI TEMPI DI ATTESA	SANITÀ PUBBLICA <ul style="list-style-type: none">• SNELLIMENTO DELLE CODE E RIDUZIONE DEI TEMPI DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE• RIDUZIONE DEI COSTI E SPESA SANITARIA• OTTIMIZZAZIONE DELLE PROCEDURE E DELLE RISORSE
--	---

SANITÀ PRIVATA

LA PRINCIPALE PROMESSA DELLA SOLUZIONE APPHEAL REPLY ALLA SANITÀ PRIVATA CONSISTE NELLA MAGGIORE EFFICIENZA PER LA GESTIONE DEL CONTATTO CON IL PAZIENTE E NELL'OTTIMIZZAZIONE DEL RAPPORTO TRA COSTI E RICAVI, GRAZIE ALL'ANALISI PREDITTIVA E AL COSTANTE MONITORAGGIO DELLE ESIGENZE DEI CITTADINI.

Attraverso l'integrazione dei moduli di gestione amministrativa con il PRM, BI e Patient Portal, AppHeal Reply permette di:

- Prenotare, accettare, erogare prestazioni e gestire il ricovero del cittadino in mobilità.
- Migliorare la relazione tra paziente e struttura, centralizzando tutti i dati amministrativi del paziente e profilandone caratteristiche e attributi.
- Programmare aspetti salienti del percorso di cura quali recall e follow-up personalizzati, sia sulla base della storia clinica del paziente, sia sulla personale evoluzione del quadro sanitario.
- Monitorare gli indicatori di business e performance

aziendali attraverso cruscotti e segnalazioni, aggiornati in tempo reale.

- Creare campagne di marketing e iniziative di sensibilizzazione e prevenzione basate su liste di contatti aggiornate e accurate.
- Gestire la creazione di brochure pubblicitarie e divulgative su template preimpostati ma personalizzabili, nonché l'invio in automatico di email/sms e il monitoraggio dell'andamento dell'iniziativa stessa.

PAZIENTE <ul style="list-style-type: none">• MAGGIORE EFFICACIA NELLA COMUNICAZIONE CON LA STRUTTURA• MIGLIORE QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO• POSSIBILITÀ DI FRUIZIONE DI ALCUNI SERVIZI SENZA RECARSÌ PRESSO LA STRUTTURA	SANITÀ PRIVATA <ul style="list-style-type: none">• MIGLIORE CONOSCENZA E FIDELIZZAZIONE DEL PAZIENTE• GESTIONE DELLE INIZIATIVE DI MARKETING E DI SENSIBILIZZAZIONE / PREVENZIONE• MONITORAGGIO DELLE PERFORMANCE AZIENDALI• OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE
--	---





Santer Reply è la società del gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza, system integration e software applicativo per il mercato della Sanità e della Pubblica Amministrazione Locale, con una particolare focalizzazione al settore Ospedaliero pubblico e privato, alla sanità territoriale, alle Regioni e ai grandi Comuni. Santer Reply propone soluzioni altamente innovative in linea con i nuovi modelli socio-sanitari, basati sulla “centralità” del paziente e sulla continuità assistenziale.

Il modello federato per la Sanità di Santer Reply, basato sulla propria piattaforma di interoperabilità e su una suite specifica per i processi di Accoglienza e i Servizi al Cittadino-Paziente, rende possibile la cooperazione fra le soluzioni applicative verticali in una visione unitaria del percorso di cura ed assistenza socio-sanitaria.

www.reply.it