

Solutions Adobe pour les organismes publics de santé et les services sociaux

Contribuez à la réduction des coûts, à l'accroissement de l'efficacité et à l'autonomie des administrés



Tout un réseau collaboratif d'administrations locales et nationales, voire fédérales selon les pays, — ainsi que d'organismes payeurs publics tels que Medicare et Medicaid aux États-Unis — ont en charge la santé et le bien-être de tous les citoyens. Leurs missions sont d'autant plus complexes que leurs budgets et ressources sont limités et qu'elles agissent dans un contexte géographique et économique très hétéroclite.

Même si l'impératif de réduction des coûts n'est pas nouveau dans le secteur public, il est aujourd'hui aggravé par l'augmentation du taux de chômage et les restrictions budgétaires et de personnel. Les services administratifs doivent trouver des méthodes plus efficaces pour fournir un service de santé de qualité avec des ressources réduites. Ils doivent en outre renforcer la transparence, justifier continuellement la conformité de leurs processus et simplifier l'accès des patients à leurs dossiers personnels.

Communiquer les informations médicales de manière ciblée et plus sécurisée

Les solutions Adobe de gestion de l'expérience client sont conçues pour aider les administrations à fournir des services de santé de qualité avec des ressources restreintes. Les administrations du monde entier font appel aux solutions Adobe pour automatiser les processus qui permettent d'augmenter l'efficacité, d'améliorer la conformité documentaire et de réduire les coûts. Les solutions Adobe offrent aux professionnels de la santé et à l'administration un accès simplifié aux informations médicales dont ils ont besoin, quelle que soit la source, pour fournir un service réactif de qualité. Elles permettent aux différentes administrations de communiquer et de collaborer à moindre coût. Et elles rendent les patients plus autonomes grâce à des portails intuitifs en libre-service qui simplifient leur accès aux dossiers médicaux et réduisent la charge des employés administratifs.

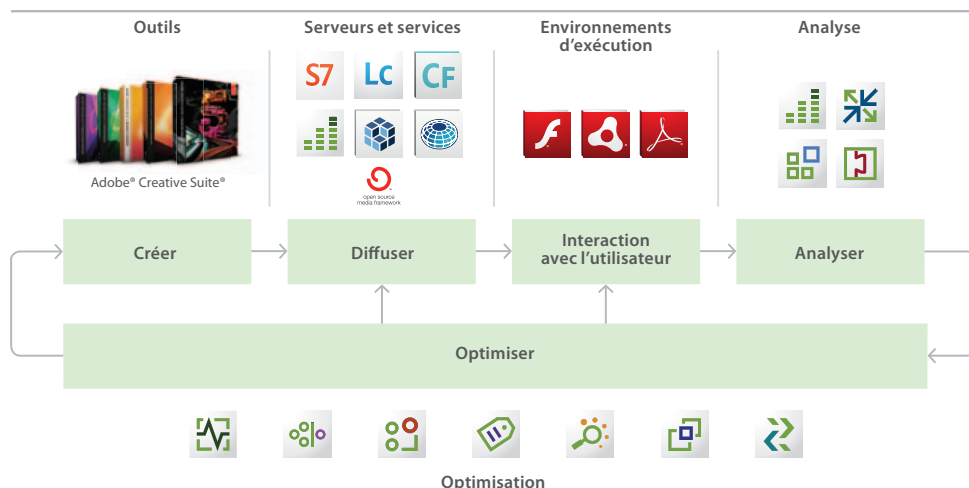
Aisément intégrées aux équipements informatiques en place, les solutions Adobe font le lien entre interactions utilisateur optimales et systèmes back-end efficaces pour gérer les processus médicaux rationalisés de bout en bout, notamment la sélection et la souscription des prestations, la gestion des indemnités et les communications avec les administrés.

Améliorer la satisfaction des administrés dans chaque interaction

Simplifiez la recherche d'informations pour les administrés tout en la rendant plus intéressante — que ce soit pour trouver la meilleure formule d'assurance, souscrire à un service ou consulter des remboursements. Appuyez-vous sur les solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour concevoir, déployer, évaluer et optimiser des solutions qui facilitent les interactions avec les portails de libre-service à faible coût. Offrez des expériences en ligne engageantes qui accroissent l'implication des administrés et leur degré de satisfaction par le biais de solutions HBE (Health Benefit Exchange). Et diffusez les dossiers médicaux personnels de façon plus sécurisée sur la quasi-totalité des terminaux et plates-formes. Rationalisez les processus clés, tels que la souscription des assurances, à l'aide de formulaires en ligne dynamiques qui guident l'utilisateur à chaque étape. Les transactions aboutissent ainsi plus facilement et les employés et centres d'appels sont moins sollicités.

Automatiser les processus pour une efficacité optimale

Les administrations les plus prudentes utilisent les solutions Adobe pour simplifier leurs processus de santé, améliorer leur efficacité et fournir un service plus précis et réactif. En reliant les systèmes back-end disparates à des applications internes simples d'emploi, les administrations peuvent automatiser et intégrer les processus standard tels que les sélections des prestations, les adhésions et la gestion des demandes d'indemnité. Elles réduisent également les onéreux processus papier et les erreurs qu'ils induisent. Elles dopent aussi la productivité de leurs employés à tous les niveaux — médecins, agents et personnel administratif — en leur permettant de se recentrer sur le service aux patients plutôt que de consacrer leur temps aux formalités administratives.



Adobe Digital Enterprise Platform, la technologie sous-jacente aux solutions Adobe de gestion de l'expérience client, permet de diffuser des expériences interactives dynamiques sur tous les équipements et sur nombre de canaux. Faites appel à des outils d'analyse conjuguant performance et simplicité d'emploi pour adapter le contenu en temps réel et générer des gains d'efficacité quantifiables.

Le département de la Santé de l'État de l'Illinois (IL DHS) illustre parfaitement ce phénomène. La plus grande administration de l'Illinois a fait appel aux solutions Adobe pour automatiser plus de 2000 formulaires papier et permettre ainsi aux administrés et employés de compléter et envoyer des formulaires en ligne qui extraient automatiquement les données pour les acheminer dans des systèmes back-end à des fins de traitement. En éliminant les tâches redondantes et en automatisant les processus à base de formulaires, l'IL DHS concilie qualité de service accrue et réduction des coûts — plusieurs millions de dollars sont ainsi économisés chaque année.

Les solutions Adobe de gestion de l'expérience client incluent également des outils d'analyse à la fois simples et puissants qui offrent une visibilité hors pair sur l'efficacité de nos solutions déployées. Ces outils d'analyse permettent aux divers services administratifs de personnaliser les interactions avec les administrés à différents niveaux, d'affiner en permanence le contenu et d'améliorer l'expérience des employés comme des administrés.

Personnaliser la correspondance avec les administrés

Créez, assemblez et diffusez une correspondance personnalisée et interactive pour capter l'attention des administrés. Vous les aidez ainsi à se renseigner sur les nouveaux programmes, à adhérer à des services complémentaires, à soumettre leurs réclamations, à gérer leurs prestations et à renforcer leur relation avec votre établissement. Avec les solutions Adobe, les employés associent plus facilement des blocs de contenu prévalidé, des éléments multimédias interactifs et des formulaires électroniques à compléter pour créer des communications attrayantes et personnalisées avec chacun des administrés. Ces processus de correspondance simplifiés aident votre service à optimiser chacune des interactions avec les administrés en réduisant au maximum les coûts et les risques au travers de communications unifiées qui garantissent le respect des règles de conformité, la protection des informations et la satisfaction de l'administré. Des dossiers d'accueil contenant des messages personnalisés aux relevés mensuels interactifs qui fournissent du contenu pertinent et ciblé, les administrations orientées utilisateurs ont recours aux solutions Adobe de gestion de l'expérience client pour offrir une correspondance personnalisée, répondant aux besoins de chaque administré.

Grâce aux solutions Adobe, les administrations peuvent augmenter l'autonomie et la satisfaction des administrés en leur communiquant des informations pertinentes mieux sécurisées par le biais de contenus en ligne et en libre-service. Parallèlement, elles dopent la productivité de leurs employés et réduisent les coûts en automatisant les processus clés tels que la sélection et la souscription des formules d'indemnisation, la soumission et la gestion des demandes et la correspondance avec les administrés. En outre, elles constituent, gèrent et archivent sans effort les preuves de leur conformité réglementaire. Choisissez les solutions Adobe dédiées aux organismes publics de santé et aux services sociaux afin de fournir en permanence un service supérieur et de promouvoir la santé et le bien-être de tous.

Pour plus d'informations
www.adobe.com/solutions/customer-experience/healthcare



Adobe Systems France
 112 avenue Kléber,
 75784 Paris Cedex 16,
 France
www.adobe.com/fr, www.adobe.com

Adobe, le logo Adobe, le logo Adobe AIR, le logo Adobe PDF, Creative Suite, le logo Flash et le logo Open Source Media Framework sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in France.

91049688 5/11