

환자 지원 간소화, 치료 결과 개선

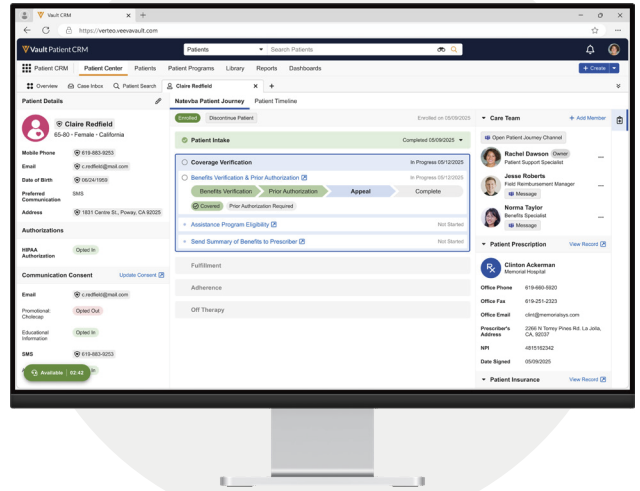
환자 여정 가이드를 단순화하고 운영 프로세스를 효율화함으로써, 규정을 준수하면서도 환자의 치료 결과를 개선합니다.

Patient CRM은 환자 서비스 팀이 환자 여정을 명확히 안내하고, 소통 채널을 관리하며, 콘텐츠 관리 역량을 강화할 수 있도록 지원합니다.

Veeva의 검증된 Vault 플랫폼을 기반으로 구축된 Patient CRM은 환자 서비스와 인게이지먼트에 최적화된 심도 있는 기능들을 제공합니다.

HIPAA를 준수하는 보안 기능을 통해 환자 데이터를 안전하게 보호하고 동의 프로세스를 체계적으로 관리합니다.

또한, 협업 기능을 통해 여러 커머셜 팀 간의 긴밀한 연결과 명확한 소통이 가능해집니다.



주요 비즈니스 효과

☑ 환자 여정 관리 간소화

사용하기 쉬운 단일 인터페이스를 통해 환자의 치료 여정에서 발생하는 모든 유의미한 요소들을 체계적으로 관리합니다.

👤 컴플라이언스 기반의 치료 결과 향상

민감 정보(PII/PHI) 보호를 위해 설계된 생명과학 산업 특화 플랫폼을 통해, 확실한 데이터 보안으로 환자를 지원합니다.

👥 케어 코디네이션(Care Coordination) 고도화

기본으로 탑재된 규정을 준수하는 채널과 통합된 업무 공간을 통해 여러 부서 간의 협업 효율을 극대화합니다.

⏩ 환자 서비스 제공 속도 가속화

생명과학 산업의 목적에 맞게 설계된 연결형 플랫폼을 활용하여, 환자 서비스의 모든 프로세스를 신속하게 처리합니다.

주요 기능

- ✔ **HIPAA 준수 핵심 데이터 모델**
지정된 PHI/PII 속성은 저장 및 전송 시 기본적으로 암호화되며, 감사 기록 내에서도 마스킹 처리되어 보호됩니다.
- ✔ **환자 센터**
케이스 관리, 옴니커넥트(Omniconnect), 콜센터 기능을 활용하여 인바운드와 아웃바운드 전 채널에서 환자 및 의료진과 소통하고 주요 인사이트와 노트를 기록합니다.
- ✔ **프로그램 수신함 및 보기**
신규 등록 및 요청 접수를 중앙 집중화하고, 전용 뷰를 통해 환자 관련 모든 과업을 체계적으로 조직화합니다.
- ✔ **환자 검색**
환자 등록 지원, 인바운드 요청 및 커뮤니케이션 처리를 위해 필요한 환자 정보를 신속하게 찾아낼 수 있습니다.
- ✔ **AI 자동 완성 기반 프로그램 등록 플로우**
수동 데이터 입력을 최소화하여 빠르고 정확한 환자 등록 프로세스를 보장합니다.
- ✔ **프로그램별 환자 여정 및 워크플로우**
접수, 보험 적용 조사, 경제적 지원 자격 검토, 처방 이행, 복약 순응도 관리 등 프로그램별 특화된 가이드 워크플로우를 통해 서비스를 관리합니다.
- ✔ **동의 관리**
프로그램 및 커뮤니케이션 채널 전반에 걸쳐 권한 승인과 동의서를 수집하고 체계적으로 관리합니다.
- ✔ **케어 팀 구성 및 조율**
사용자를 특정 역할, 그룹, 환자 및 워크플로우 과업에 매칭하여 역할 기반의 효율적인 업무 수행을 지원합니다.
- ✔ **컨텐츠 관리**
환자 치료와 관련된 모든 문서를 수신, 저장, 정리하고 안전하게 공유합니다.
- ✔ **커뮤니케이션 템플릿**
사전 제작된 템플릿을 활용하여 환자와 의료진에게 맞춤형 메시지를 간편하게 생성하고 발송합니다.
- ✔ **분석**
Patient CRM Overview 대시보드와 Vault 플랫폼 리포트 및 대시보드를 통해 프로그램 성과와 운영 효율성을 측정합니다.

로드맵

FRM 2.0

Vault CRM 내에 구축된 FRM 특화 솔루션입니다. Cross-Vault 커넥터를 통해 Patient CRM으로부터 환자 상태, 인사이트 및 케이스 정보를 규정을 준수하며 직접 공유받고 협업할 수 있도록 지원합니다.