



Systemy informatyczne I wspomagające ochronę zdrowia.

Przedmiot: Ekonomia Ochrony Zdrowia

Wykładowca: dr Halina Klepacz

Student: mgr inż. Tomasz Marszał

## Spis treści

1. Wstęp do telezdrowia i telemedycyny.....	3
1.Czym jest telezdrowie (telehealth)? .....	3
2.Czym jest telemedycyna (telemedicine)?.....	4
2. Dynamika telezdrowia. ....	5
3. Technologie telezdrowia mogą być transmitowane na różne sposoby.....	6
4. Dlaczego telezdrowie jest ważne? .....	6
5. Telezdrowie – Badania. ....	8
6. Jakie usługi mogą być świadczone przy użyciu telemedycyny? .....	8
7. Wytyczne Praktyk. ....	9
8. Standardy i wytyczne amerykańskiego stowarzyszenia telezdrowia (American Telehealth Association ATA). ....	9
9. Polityka AMA dla telemedycyny. ....	10
10.Program wdrożeniowy kalifornijskiego centrum telezdrowia (California TeleHealth Resource Center). ....	12
11. California TeleHealth Resource Center Program Developer .....	12
1.Krok pierwszy: Analiza potrzeb i analizy środowiskowej. ....	12
2.Krok drugi: Definicja usług, programu modelowego i modeli technologii. ....	14
3.Krok trzeci: Wdrożenie modelu biznesowego. ....	17
4.Krok czwarty: Wdrożenie szczegółowego planu implementacji. ....	20
5.Krok piąty: Wdrożenie planu monitorowania wydajności.....	1
6.Krok szósty: Wdrożenie programu.....	1
7.Krok siódmy: Monitoring i poprawki. ....	1
12.Ustalenia wywiadu Telligen z partnerami telezdrowia. ....	1

## **Wstęp do telezdrowia i telemedycyny.**

### **1. Czym jest telezdrowie (telehealth)?**

Telezdrowie jest to wykorzystanie technologii cyfrowych w celu zapewnienia opieki medycznej, edukacji zdrowotnej i usług zdrowia publicznego które tworzone są przez połączenie wielu użytkowników w różnych lokalizacjach. Telezdrowie obejmuje szeroką definicję, opartych o nowe technologie, świadczeń zdrowotnych . Telezdrowie obejmuje w swojej definicji telemedycynę (diagnozowanie i leczenie chorób lub urazów - zobacz szczegółowy opis poniżej), a także usługi takie jak ocena, monitorowanie, komunikacja, profilaktyka i edukacja. Obejmuje szeroki zakres usług telekomunikacyjnych, informacji o zdrowiu, wideokonferencji i technologii obrazu cyfrowego.

Narodowe Konsorcjum Centerów Telezdrowia (National Consortium of Telehealth Resource Centers) określiła Ramowy Program Telezdrowia (Telehealth Definition Framework) by pomóc ustawodawcom, praktykom, płatnikom i publice zrozumieć na czym dokładnie polega "Telezdrowie" oraz jego kluczowe elementy. Konsorcjum składa się z dwunastu wyznaczonych na szczeblu federalnym ośrodków regionalnych i dwóch

krajowych centrów telezdrowia (national telehealth resource centers – TRCs).

## **2. Czym jest telemedycyna (telemedicine)?**

Amerykańskie Stowarzyszenie Telemedycyny (American Telemedicine Association ATA) definiuje telemedycynę jako wykorzystanie wymiany informacji medycznych - przesyłu danych z jednego miejsca do drugiego za pośrednictwem komunikacji elektronicznej w celu poprawy stanu zdrowia pacjenta. Telemedycyna obejmuje rosnącą ilość aplikacji i usług wykorzystujących dwustronną komunikację video, smartfony, narzędzia bezprzewodowe i inne formy technologii telekomunikacyjnej. Zapoczątkowana ponad czterdzieści lat temu demonstracją rozciągnięcia opieki szpitalnej na pacjentów z odległych rejonów, telemedycyna rozprzestrzeniła się szybko i staje się obecnie zintegrowana w bieżącą działalność szpitali, oddziałów, agencji zdrowia, prywatnych gabinetach lekarskich, a także domy i miejsca pracy konsumenta. Telemedycyna nie jest odrębną specjalizacją medyczną.

Produkty i usługi związane z telemedycyny są często częścią większych inwestycji poczynionych przez zakłady opieki zdrowotnej zarówno w dziedzinie technologii informacyjnej jak i świadczenia opieki klinicznej. Nawet w strukturze zwrotu opłat, zwykle nie ma rozróżnienia między usługami świadczonymi na miejscu i tymi dostarczanymi za pośrednictwem telemedycyny i często nie ma potrzeby osobnego dokumentowania rozliczeń usług zdalnych. ATA historycznie uważa telemedycynę i telezdrowie za terminy wymienne, obejmujący szeroką definicję zdalnej opieki zdrowotnej. Konsultacje za pośrednictwem wideokonferencji, transmisji obrazów nieruchomych, e-zdrowia, w tym portale pacjentów, zdalne monitorowanie parametrów życiowych, kształcenie medyczne, aplikacje bezprzewodowe zorientowane na konsumentów i pielęgniarskie call center, wśród innych zastosowań, są uważane za część telemedycyny i telezdrowia.

Chociaż termin telezdrowie jest często używany w odniesieniu do szerszej definicji zdalnej opieki zdrowotnej, która nie zawsze obejmuje usługi kliniczne, ATA używa terminów w ten sam sposób, medycyny i zdrowia we wspólnym znaczeniu. Telemedycyna jest ściśle połączona z terminem technologii informacji zdrowia (health information technology HIT). Jednak HIT częściej odnosi się do elektronicznych rejestrów medycznych i związanych z nimi systemów informatycznych i podobnych informacji podczas gdy telemedycyna odnosi się do rzeczywistej dostawy zdalnych usług klinicznych z użyciem technologii.

## **Dynamika telezdrowia.**

Usługi kliniczne telezdrowia (czy telemedycyna) są obecnie dostarczane w trzech głównych obszarach:

- Wideokonferencje, które są używane do konsultacji pacjenta a także konsultacje personelu medycznego odbywające się w czasie rzeczywistym, usługa tłumacza( wirtualnego, bądź spersonifikowanego).
- Zdalne monitorowanie pacjenta, w którym urządzenia elektroniczne przekazują dane medyczne o stanie zdrowia pacjenta do placówki opieki zdrowotnej. Technologie magazynujące i przekazujące, które za pomocą elektroniki przesyłają nagrane filmy i zdjęcia cyfrowe, takie jak zdjęcia rentgenowskie, klipy wideo i zdjęcia, między placówkami służby zdrowia a lekarzami-specjalistami.

## **Technologie telezdrowia mogą być transmitowane na różne sposoby.**

Obejmują one:

- Szyfrowane połączenia internetowe.
- Duże sieci szerokopasmowe, takich jak sieci MAN, sieci optyczne operatorów telekomunikacyjnych, które dostarczają dedykowane obwody dla użytkowników sieci. Sieci te zapewniają bezpieczną transmisję danych, prywatność przesyłanych danych oraz QOS (Quality of Service) zapewniające priorytetowe traktowanie krytycznych danych służby zdrowia. Pozwalają one wszystkim użytkownikom sieci na łączenie się ze sobą, a także pozwalają na łączenie się z użytkownikami spoza sieci za pośrednictwem publicznej sieci Internet. Sieci te obejmują dużą liczbę użytkowników i mogą być łatwo rozbudowane, aby umożliwić dostęp nowym użytkownikom.
- Prywatne połączenia szerokopasmowe punkt-punkt, które zapewniają bezpieczną transmisję, ale w przeciwieństwie do sieci szerokopasmowych, łączą wybrane obiekty ze sobą.
- Ośrodki monitorowania pacjenta, które odbierają transmisje z domów i innych zdalnych urządzeń pomiarowych.
- Telefony i wideo linie, które łączą dostawców z pacjentami w domu.

## **Dlaczego telezdrowie jest ważne?**

Technologia telezdrowia może pomóc osiągnąć "potrójny cel", opracowany przez Institute for Healthcare Improvement, plan ulepszenia wyników pacjentów i dostępu do opieki zdrowotnej oraz oszczędności dla systemu ochrony zdrowia.

Telezdrowie dostarcza cennych narzędzi, które mogą poprawić stan zdrowia pacjentów i dostęp do opieki oraz czynią systemy opieki zdrowotnej bardziej wydajne i opłacalne. Telezdrowie może dostarczyć ważnych usług medycznych, gdzie są one najbardziej potrzebne, i usunąć bariery czasu i dystansu.

Obejmuje ono zdalne, obszary wiejskie i medycznie zaniedbane społeczności miejskie.

Na przykład:

- Od momentu powstania w 2009 roku, eEmergency (usługa Avera eCare, który obsługuje 675 lekarzy wiejskich w centralnych stanach USA, w tym Iowa, Minnesota, Nebraska, Dakota Północna, Dakota Południowa) obsłużył ponad 15.000 pacjentów w 70 lokalizacjach poprzez dwukierunkową komunikację wideo. Ponieważ do opieki eEmergency zostało przeniesionych 2.001 pacjentów mogli oni otrzymać opiekę w swoich miejscach zamieszkania. Z powodu eEmergency można było uniknąć tradycyjnej komunikacji pozwoliło to zaoszczędzić ponad 15,8 milionów dolarów.
- 237,221,884 km (147,402,844.886 mil) podróży pacjentów można było uniknąć stosując Telemedycynę w Ontario Telemedycyny Network (OTN) dane z rocznego raportu 2012/2013.
- System opieki zdrowotnej stanu Karolina skutecznie ograniczył hospitalizację pacjentów z zaawansowaną niewydolnością serca wykorzystując wideokonferencje i stetoskop jako część programu zapewnienia opieki pacjentom żyjących z dala od szpitala, co pozwoliło znacząco ograniczyć podróżowanie w celu obserwacji. Podczas pilotażowego 6 miesięcznego programu od czerwca do grudnia 2013 roku, 60 nowych pacjentów zakwalifikowano w wirtualnej klinice i odbyło się 165 wirtualnych spotkań. 30-dniowa stopa readmisji wszystkich przyczyn w CMC-L(Carolina Medical Center) zmniejszył się z 19,39% w 2010 roku do 9.82% w 2013 r.

## **Telezdrowie – Badania.**

Istnieje kilka badań, które ukazują wpływ telezdrowia. Niektóre z nich pokazują wpływu telezdrowia na obniżenie kosztów opieki zdrowotnej, podczas gdy inne wskazują na aspekt biznesowy. Pod względem wpływu klinicznego telezdrowia, istnieje

wiele raportów, które ukazują korzyści zwiększenie dostępu do opieki, którą daje telezdrowie.

## **Jakie usługi mogą być świadczone przy użyciu telemedycyny?**

Czasami telemedycyna jest najlepiej rozumiana w kategoriach usług i mechanizmów wykorzystywanych do świadczenia tych usług. Oto kilka przykładów. Należy pamiętać, że lista ta rośnie co roku:

- Podstawowa opieka i specjalistyczne usługi mogą wymagać podstawowej opieki medycznej lub personelu pomocniczego zapewniającego konsultację z pacjentem lub specjalistą wspierającym lekarza pierwszego kontaktu w stawianiu diagnozy. Może to wiązać się z użyciem interaktywnych transmisji wideo odbywających się na żywo lub z wykorzystaniem transmisji zapisanych i przesłanych obrazów diagnostycznych, czynności życiowych i / lub klipów wideo wraz z danymi pacjenta do późniejszego wglądu.
- Zdalne monitorowanie pacjenta, w tym domowe telezdrowie używa urządzeń do zdalnego zbierania i wysyłania danych do głównej agencji zdrowia lub zdalnej jednostki diagnostyki badawczej (remote diagnostic testing facility RDTF) w celu dalszej interpretacji. Takie zastosowania mogą obejmować monitorowanie czynności życiowych, takich jak poziom glukozy we krwi lub EKG serca lub wielu wskaźników dla pacjentów przebywających w swoich domach. Takie usługi mogą być wykorzystywane jako uzupełnienie pracy pielęgniarek środowiskowych.
- Informacje medyczne i zdrowotne pochodzące od konsumenta obejmują korzystanie z Internetu i urządzeń bezprzewodowych w celu uzyskania specjalistycznych informacji na temat zdrowia i specjalistyczne grupy dyskusyjne on-line, aby zapewnić wsparcie między węzłami.
- Edukacja medyczna zapewnia kontynuowanie kredytów edukacyjnych dla pracowników służby zdrowia oraz specjalnych seminariów medycznych dla grup



docelowych w odległych lokalizacjach.

## **Wytyczne Praktyk.**

Ważne jest, aby dostarczać usługi telezdrowia / telemedycyny w sposób podobny do tych odbywających się z udziałem człowieka.

Jest to narzędzie w dostarczaniu wysokiej jakości opieki. Nacisk powinien zawsze pozostawać kładziony na to w jaki sposób wpłynie to na pacjenta przynosząc mu korzyści. Ważne jest, aby nie wpływać na praktykę operatora - dostawcy usług w sposób negatywny. Telezdrowie powinno być płynnie wdrożone, biorąc pod uwagę różne standardy, wytyczne i zasady praktyki zawodowej.

## **Standardy i wytyczne amerykańskiego stowarzyszenia telezdrowia (American Telehealth Association ATA).**

ATA posiada szereg praktycznych wskazówek dla telemedycyny, które zapewniają niezbędny fundament dla wdrożenia usług telemedycznych. Normy stanowią podstawę do określenia wysokiej jakości opieki i bezpieczeństwa pacjenta zdobyte na podstawie badań empirycznych i doświadczenia klinicznego. Ustanowienie takich norm przyspiesza również przyjęcie telemedycyny przez płatników, administratorów i operatorów, którzy są pełnoprawnymi partnerami ATA w ich rozwoju wraz z przemysłem, agencjami rządowymi, towarzystwami medycznymi i innymi zainteresowanymi stronami.

<http://www.americantelemed.org/home>

Witryna ATA umożliwia dostęp do dużej ilości zasobów, w tym norm, wytycznych, centrów nauki, przewodników zakupów telemedycznych, ubezpieczeń od odpowiedzialności cywilnej, filmów i najnowszych wiadomości w zakresie telemedycyny.

Jest ona wolna od opłat rejestracyjnych, można się zalogować do ich centrum nauki dostępnego na żądanie.

## **Polityka AMA dla telemedycyny.**

W czerwcu 2014 roku, American Medical Association opublikowało raport strategiczny określający swoje stanowisko na temat szybko zmieniającego się świata telemedycyny i opieki zdalnej. Raport, opracowany przez Radę AMA w sprawie służby zdrowia, potwierdza wcześniejsze stanowisko AMA, że wszystkie rodzaje usług medycznych powinny być wynagradzane, niezależnie od tego czy zostały dostarczone osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną. Raport odnosi się również do określenia wytycznych praktyk i wymienia istniejące dokumenty studium przypadku. Raport jest dostępny na stronie internetowej AMA. Raport zawiera następujące podsumowanie w zakresie usług telemedycznych:

Rada uważa, że przed wykonaniem usługi za pośrednictwem telemedycyny, odpowiednia relacja pacjent-lekarz, musi zostać zachowana, przez zachowanie minimalnego wstępnego kontaktu twarzą w twarz, jeśli spotkanie twarzą w twarz byłoby także wymagane przy świadczeniu tej samej usługi nie dostarczanej za pośrednictwem telemedycyny. Spotkanie twarzą w twarz może nastąpić osobiście lub wirtualnie dzięki technologii audio-wideo w czasie rzeczywistym. Ponadto przed usługą telemedycyny lekarz lub inny pracownik służby zdrowia musi powiadomić pacjenta o obowiązku partycypacji w kosztach i ograniczeniach w przepisaniu leków na receptę, które mogą być przepisane za pomocą telemedycyny. Gdy usługa jest dostarczana za pomocą telemedycyny, mechanizmy zapewniające ciągłość opieki, monitorowanie i skierowania do służb ratunkowych muszą być na odpowiednich miejscach.

Początkowo paragraf zdaje się sugerować, że konieczne jest badanie osobiste w celu ustalenia prawidłowej relacji pacjent-lekarz. Była tak w tradycyjnym znaczeniu terminu

"twarzą w twarz". Czytając dalej w oświadczeniu, jednak jedni rozumieją, że AMA dołączyło do rosnącego konsensusu między świadczeniodawcami, uznając, że spotkaniem twarzą w twarz mogłaby wystąpić osobiście lub wirtualnie dzięki technologii audio-wideo w czasie rzeczywistym.

Federacja państwowych komisji medycznych (Federation of State Medical Boards FSMB) ostatnio podzieliła to zdanie w swoich zaleceniach dotyczących państwowych komisji regulacji telemedycyny.

Te i inne oświadczenia wskazują na zmianę w jaką telemedycyna jest widziana przez regulatorów i inne zainteresowane strony. Choć wskazane zostają ważne kwestie na temat właściwego stosowania różnych sposobów telezdrowia / telemedycznych, nie może być żadnych wątpliwości, że istnieje powszechna zgoda, aby wspierać ideę, że właściwie przeprowadzone "wirtualne" badanie może być całkowicie wystarczające do kontaktu pacjent - lekarza (lub dowolnego innego personelu medycznego) i przyczynić się do zapewnienia wysokiej jakości, zgodnych ze standardami opieki dla szerokiej gamy przypadków i w różnych okolicznościach.

Zmiana ta prawdopodobnie utrzyma się do tego stopnia, że wirtualne opieki staną się powszechne, a my już nie będziemy pytać, czy telemedycyna jest odpowiednia dla tego lub innego konkretnego przypadku, ale raczej będziemy starać się zapewnić wśród naszych podstawowych zabiegów w wielu typowych sytuacjach zarówno zabiegi osobiste jak i za pomocą sposobów telemedycyny.

### **Program wdrożeniowy kalifornijskiego centrum telezdrowia (California TeleHealth Resource Center).**

Poniższy rozdział został przygotowany za zgodą Dewelopera Programu Kalifornijskiego Centrum Telezdrowia (California Telehealth Resource Center's

CRTC)Program Developer jest on zasobem i służy jako podsumowanie tego dokumentu. Jest on kompendium najlepszych praktyk opracowane w CTRC przez 10 lat doświadczeń w dostarczaniu programów telezdrowia i dodadny przez panel ekspertów telezdrowia z całego kraju.

## **California TeleHealth Resource Center Program Developer**

### **1.Krok pierwszy: Analiza potrzeb i analizy środowiskowej.**

**Najlepsze praktyki: Ocena i potwierdzenie gotowości twojej organizacji dla telezdrowia.**

Choć może wydawać się to proste jest to kosztowne, czasochłonne i trudne, aby rozpocząć program telezdrowia. Organizacje, które dokonują formalnej oceny gotowości mają tę przewagę, że identyfikują potencjalne problemy i rozwiązują je wcześniej. Zdobywają także duże wsparcie dla projektu przez angażowanie osób we wczesnym stadium.

- Należy upewnić się, że Program "pasuje do misji / wizji".
- Zakup sprzętu nie jest pierwszym krokiem.
- Potrzebne są odpowiednie uprawnienia, aby pomyślnie przejść na przód.
- Poznanie i raportowania mocnych i słabych stron, szans i zagrożeń (analiza SWOT) Twojej Organizacja pomoże utworzyć odpowiedni przypadek dla Twojego programu.
- Wprowadzanie głównych szefów działów we wczesnym procesie pozwala na łatwiejszy rozwój i akceptację programu.
- Określenie odpowiednich członków ekipy zespołu rządzącego, i wczesne zebranie go razem.

## **Najlepsze praktyki: Wykonanie analizy potrzeb**

Analiza potrzeb pomoże twojej organizacji w celu identyfikacji kluczowych niezaspokojonych potrzeb i pomoże opracować skuteczne strategie i postawy do ich spełnienia. Da Ci to zrozumienie natury i zakres niezaspokojonych potrzeb, zapewniając solidną podstawę do planowania, pomaga wyjaśnić cele i wspólne oczekiwania, poprawić koordynację usług i zasobów oraz zapewni konstrukcję nośną do oceny programu.

### **Wnioski ...**

- Określenie potrzeb które chcesz osiągnąć, i jak masz zamiar je osiągnąć. Zaproś personel kliniczny aby określił potrzeby zarówno gospodarza jak i zdalne lokalizacje dla pacjenta i strony dostawcy usług.
- Upewnij się że potrzeby analizy są skierowane na dane.
- Zbadaj czy analiza potrzeb jest nieodłączna od modelu programu i przypadku biznesowego. Leży ona w samym sercu należytego planowania programu telezdrowia.

## **2.Krok drugi: Definicja usług, programu modelowego i modeli technologii.**

Badania powinny być wykonane przed rozpoczęciem rozwoju modelu programu, powinny odnosić się do możliwości technologicznych oraz kosztów nabycia i utrzymania zasobów. Można napotkać problemy, gdy zasoby nie pozwalają na optymalną technologię , program wtedy jest ograniczony lub zrealizowany z gorszym rezultatem. Jakie elementy mogą być poświęcone w razie potrzeby? Należy ustalić następujące priorytety dla elementów programu: niezbędne, pomocne, i nie konieczne.

Trzeba zrozumieć jakie rodzaje usług, które zamierza się wdrożyć i jaki jest najlepszy i najbardziej odpowiedni model programu telezdrowia dla danej organizacji. Określić,

które usługi będą traktowane priorytetowo, którym geograficznym regionom będą służyć, jakie formy telezdrowia można wdrożyć.

Wymierne cele i zadania pomogą w doborze sprzętu, doborze personelu, ocenie wydajności, tworzeniu kosztorysów ... w każdym aspekcie projektowania i rozwoju programu.

### **Wnioski ...**

- Priorytety usług.
- Należy pamiętać o wielkości i skali tworzonego programu. Skupić się na sukcesie swoich pierwszych kilku stron. Zacząć od małych kroków,, aby osiągnąć gwarantowany sukces.
- Oczekujemy, że możliwości technologiczne i przepływ pracy będą różne w różnych miejscach i staramy się przewidzieć, jak dostosować się do tych różnic.

### **Najlepsze praktyki: Zapewnienie, że wybrany model świadczenia najlepiej dopasuje swoje cele i zadaniom.**

- Zapoznanie się z różnymi formami telezdrowia, które są aktualnie w użyciu i upewnienie się, że wybór jest dostosowany do konkretnych usług specjalistycznych, które zamierza się dostarczać.
- Zapoznanie się z różnymi rodzajami telezdrowia i wybrać odpowiedni rodzaj (e) dla danego przypadku. System, który zawiera każdy element, może okazać się bardzo skuteczny, szczególnie w zakresie realizacji opieki multidyscyplinarnej.
- Tworzenie wysokiej jakości, zorganizowanego i wielowarstwowego szkolenia i plan jego dostarczenia na bieżąco, zarówno u gospodarza jak i w lokalizacjach zdalnych. Zachować model zgodny z wizją, misją i planem strategicznym danej organizacji.

## **Najlepsze praktyki: Plan zastosowania technologii informacji zdrowotnej (Health Information Technology HIT) .**

Wdrożenie elektronicznej dokumentacji medycznej i innych HIT odbywa się w szybkim tempie. Systemy telezdrowia powinny być tak zaprojektowane i skonstruowane, aby wspierać wymianę informacji na temat zdrowia.

### **Wnioski ...**

- Jeśli organizacja nie jest obecnie w trakcie wdrożenia metod i praktyk HIT, może okazać się, że wkrótce będzie to oczekiwane na pewnym poziomie. Należy mieć to na uwadze.
- Zawsze istnieją poważne problemy i obawy związane z bezpieczeństwem i prywatnością w sieci przy wdrożeniu HIT, więc konieczne jest zaangażowanie w proces planowania przywódcy technicznego i radcy prawnego od samego początku.
- Znaczne możliwości finansowania są coraz bardziej dostępne dla wdrożenia i integracji HIT, często koncentrują się na zestawieniu wysoko-przepustowej (T1 i powyżej) infrastruktury sieciowej. Ta sama sieć może stanowić podstawę programu telezdrowia.

### **Najlepsze praktyki: Rozwijaj swoich mistrzów**

Wielu uważa klinicznych i administracyjnych mistrzów, prowadzących i podtrzymujących rozwój wizji programu telezdrowia jako najważniejszy czynnik sukcesu. Mistrzowie ci muszą być prawdziwymi agentami zmian w organizacji oraz znajdować się na stanowiskach do gromadzenia najwyższego poziomu uwagi w organizacji, w celu uzyskania finansowych, technicznych, personalnych i innych zasobów. Muszą być inspirującymi postaciami, które odgrywają kluczową rolę w tworzeniu i pielęgnowaniu

profesjonalnego środowiska, w którym dodatkowo mistrzowie będą wzrastać i rozwijać się.

### **Wnioski ...**

- Znajdź mistrzów, którzy pozwolą Ci osiągnąć poziom zmiany postaw i praktyk, od których zależy udany program TeleHealth.
- Upewnij się, że twoi mistrzowie są prawdziwymi agentami zmian, z wizją i pasją w celu dostosowania i zaszczepienia ich u innych.
- Znajdź mistrzów na jednakowym poziomie dla wszystkich uczestniczących stron.
- Rozpoznaj czy mistrzowie są głównymi zwolennikami programu, a ich sukces zależy od pełnego wsparcia i zaangażowania całego zespołu i szerszej organizacji. Pomóż im osiągnąć sukces.

### **Najlepsze praktyki: Zapoznać się z obszarem geograficznym.**

Ważne jest, aby zrozumieć naturę i normy w miejscach w których będziesz pracował z użytkownikami zdalnymi. Oczekiwania serwisowe mogą być bardzo różne w różnych regionach, podobnie jak usługi medyczne siła nabywcza, opcje refundacji i dostępu do innych opiekunów nie związanych z telezdrowiem.

### **Wnioski ...**

- Wizytuj! Po prostu nie ma substytutu dla poświęcenia czasu, aby odwiedzić swoje odległe lokalizacje, spotkać swoich kolegów z pracy, i uczyć się z pierwszej ręki o ich życiu, pacjentach, lokalnych możliwościach, wyzwaniach i problemach.
- Utrzymuj łączność między lokacjami bezpośrednią, jasną i prostą, aby uniknąć podstawowych nieporozumień i błędów klinicznych.
- Należy mieć na uwadze, że względy biznesowe i prawne mogą być ważne przy uwzględnieniu świadczeń usług medycznych na odległość. Jest to szczególnie prawdziwe, jeśli sieć telezdrowia planowana jest, w celu dostarczenie usługi



ponad podziałami państwowymi, albo na poziomie krajowym.

- Trzeba znać "geografię polityczną" w regionie, w którym chce się świadczyć usługi. Zrozumieć działania i interesy lokalnych dostawców, organizacji i innych lokalnych podmiotów. Ich wsparcie dla programu i gotowość do współpracy, może okazać się decydującym czynnikiem w tworzeniu udanego programu telezdrowia dla szerokiego zasięgu.

### **3.Krok trzeci: Wdrożenie modelu biznesowego.**

Koszty, korzyści, zagrożenia i szanse muszą być zidentyfikowane, przeanalizowane i połączone w kompleksowym raporcie przypadku biznesowego w ramach wysiłków na rzecz rozwoju programu.

**Najlepsze praktyki: Przeprowadzić analizę rynku i napisać raport przypadku biznesowego.**

Przypadek biznesowy dla inwestycji ciągłej i początkowej zasobów należy opracować, sprawdzić i zatwierdzić. Analiza rynku w celu określenia zapotrzebowania rynku na proponowane usługi pomogą w zapewnieniu stabilności.

#### **Wnioski ...**

- Upewnij się, że są jasność, co do efektywnego zapotrzebowania na usługi, które rozważasz zapewnić. Może zaistnieć wielka potrzeba konkretnej usługi w danym obszarze, ale niekoniecznie popyt i / lub siła nabywcza, aby je uzyskać.
- Zobacz granty tylko krótko terminowych "funduszy seed". Aktywnie pozyskuj długoterminową stabilność od samego początku. Im więcej telezdrowia jest zintegrowane z istniejącą infrastrukturą technologii i klinicznych przepływów dokumentów pracy, tym bardziej prawdopodobne jest to, aby stało się to

powszechnie przyjęte i trwałe. Dotacje mogą być wykorzystane do wspierania ekspansji programu; Jednak dotacje na telezdrowie się zmieniają. Nie jest dostępnych wiele takich dotacji , które koncentrują się na "telezdrowiu". Obecnie wiele dotacji koncentruje się na emisji lub jednostkach chorobowych, gdzie telezdrowie jest stosowane jako część zaproponowanego rozwiązania.

Słownik:

**Seed money**, znane również jako **seed funding** albo **seed capital**, Jest to forma oferowania papierów wartościowych, w której inwestor inwestuje kapitał w zamian za udział w kapitale spółki. Termin nasiona(seed) sugeruje, że jest to bardzo wczesna inwestycja i ma na celu wspieranie działalności gospodarczej, dopóki ta nie jest w stanie generować własnej gotówki (zob cash flow) lub dopóki nie jest gotowa do dalszych inwestycji. Opcje kapitału początkowego seed founding obejmują finansowanie przez znajomych i rodzinę, anioły biznesu i crowdfunding.

- Skup się na poza "tu i teraz", wprowadzając wzrost w raporcie przypadku biznesowego.
- Identyfikuj i rozwijaj swoje możliwości i szacunki przychodów podatkowych
- Zwrot jest jednym z najtrudniejszych obszarów w realizacji programów zrównoważonego telezdrowia. W dłuższej perspektywie, programy wymagają niezawodnego i odpowiedniego dochodu oraz zwrotu z usług klinicznych. Programy muszą szukać możliwości kontraktów z płatnikami, firmami ubezpieczeniowymi oraz innymi by oferować opłacalne usługi.
- Zrównoważony program może wymagać wielu strumieni dochodów, na przykład kliniczne i edukacyjne usługi ręka w rękę (CME). Sprawdź, czy program ma dobre połączenie płatnik-pacjent.
- Ucz się od innych praktyków telezdrowia na temat ich strategii refundacyjnych i wyzwania. Zrozum ogólne istniejące metody zwrotu kosztów i praktyk dla gospodarza(host) i lokalizacji zdalnych(remote sites). Oprzyj swój projekt programu na tym, co już istnieje.
- Skoncentruj się na świadczeniu usług, które są znane z wystarczającego i rzetelnego zwrotu.

- Wiejskie ośrodki zdrowia i FQHCs mają wiele modeli przychodów dostępne i dokładne badanie musi zostać przeprowadzone w celu określenia najbardziej odpowiednich dla danego typu usługi.

Słownik:

**Continuing medical education (CME)** Kształcenie medyczne odnosi się do specyficznej formy kształcenia ustawicznego (CE), która pomaga tym, którzy w dziedzinie medycyny dostarczają kompetencji i uczą się o nowych i rozwijających się obszarów w swojej dziedzinie. Działania te mogą odbywać się w wydarzeniach na żywo, publikacjach pisanych, programach internetowych, audio, wideo lub innych mediach elektronicznych. Treść tych programów jest rozwinięta, przejrzana i dostarczona przez wykładowców, którzy są ekspertami w swoich poszczególnych obszarach klinicznych. Podobnie do procesów stosowanych w czasopiśmie naukowych, wszelkie potencjalnie sprzeczne relacje finansowe dla członków biorących udział muszą być zarówno ujawnione i rozwiązane w sensowny sposób. Jednak krytycy narzekają, że producenci leków i urzędów często używają sponsorowania dla CME dla marketingu własnych produktów.

**Federally Qualified Health Center (FQHC)** Federalnie Wykwalifikowane Centrum Zdrowia jest wyznaczenie zwrotu z biura podstawowej opieki zdrowotnej oraz Centers for Medicare i Medicaid Services Stanów Zjednoczonych Departamentu Zdrowia i Opieki Społecznej. Oznaczenie to jest istotne dla kilku programów zdrowotnych finansowanych w ramach ujednoczonej ustawy Health Center (§ 330 ustawy o Public Health Service).

3.

#### **4.Krok czwarty: Wdrożenie szczegółowego planu implementacji.**

Stwórz szczegółowy programowy i techniczny plan wdrożenia. Najbardziej udane programy telezdrowia powstają w wyniku starannego i szczegółowego planowania i wdrażania dobrze rozważonych, zintegrowanych i uproszczonych technologii.

**Wnioski ...**

- Upewnij się, że twój plan zawiera szczegółowe informacje o harmonogramach,

rezultatach i punktach pośrednich oraz szczegółowe informacje na temat wymagań technicznych i potencjalnych wyzwań.

- Prześlij swój plan do przeglądu przez kierownictwo wyższego szczebla i kluczowych interesariuszy i ciepło przyjmij wsparcie, komentarze i dyskusje.
- Wyświetl plan jako dynamiczny i żywy zasób, który powinien być okresowo aktualizowany wraz ze wzrostem programu i zmianami okoliczności programowych.
- Rozpoznaj, że nieprzewidziane okoliczności i czynniki mogą mieć wpływ na początkowe lub ustawiczne planowanie. Bądź elastyczny w swoim podejściu i zdolny do podejmowania szybkich i skutecznych korekt w planach operacyjnych i elementów programowych w razie konieczności.

### **Najlepsze praktyki: Pozyskaj sprzęt**

Wybierz odpowiedni sprzęt dla aplikacji telezdrowia i odpowiedni tryb jego dostawy. Sprzęt wideo, systemy komunikacyjne, urządzenia medyczne i aplikacje są krytycznymi elementami wyposażenia.

Uzyskaj rzetelne informacje i porady oraz dowiedz się tak wiele jak to tylko możliwe o funkcjonalnościach, cechach i interoperacyjności. Należy pamiętać, że najlepszy sprzęt do programu nie musi być najbardziej kosztowny. Poziom zdolności HIT, lub planowanej zdolności, będzie miał wpływ na funkcjonalność programu telezdrowia (np. transfer elektroniczny vs konieczność ręcznego przenoszenia i wprowadzania danych pacjenta, itp.).

### **Wnioski...**

- Identyfikacja wiarygodnych i kompetentnych źródeł. Aby poprowadzić Cię w Twoim wyborze sprzętu oraz zapewnić stałe wsparcie, zrób rozległe porównanie urządzeń w celu identyfikacji najlepszego sprzętu do programu.
- Oceń, czy istnieją różnice w zdolności łączności w celu rozważenia, czy

zaangażowanych jest wiele witryn.

- Wyraźnie określ odpowiednie specyfikacje urządzeń, aplikacji i wszystkich systemów technicznych.
- Zidentyfikuj wiarygodne i kompetentne źródła, aby przeprowadzić wybór sprzętu oraz zapewnić stałe wsparcie. Zrób rozległe porównanie urządzeń w celu wyboru najlepszego sprzętu do programu.
- Należy pamiętać, że postęp technologiczny następuje szybko, a systemy i aplikacje będą wymagały modernizacji i monitorowania odnawiania gwarancji. Może się to przyczynić do znacznych kosztów z tym związanych. Koniecznie stwórz budżet.
- Testy, testy, przetestuj sprzęt i łączność przed ogłoszeniem lub reklamą swojego programu. Kontynuuj ćwiczenia, trenuj i testuj nawet po uruchomieniu systemu.

### **Najlepsze Praktyki: Plan na bezproblemową integrację telezdrowia w twojej pracy.**

Działania telezdrowia powinny być tak zaprojektowane, aby uzupełnić standardowe praktyki i metody pracy, a nie przerywać je lub utrudniać. Telezdrowie powinno być zintegrowane obok działań klinicznych twarzą w twarz. Pokoje używane do telezdrowia (zarówno pacjenta i strony operatora) powinny znajdować się w bliskiej odległości od personelu medycznego.

### **Wnioski...**

- Zaplanuj analizę przepływu pracy, aby pokazać jak program wpisuje się w standardową praktykę kliniczną. Omów niezbędne zmiany z interesariuszami.
- Pomyśl o technologii telezdrowia jako kolejnym narzędziu do dostarczania normalnych usług, z tą tylko różnicą, że pacjent nie jest w pokoju.
- Nie komplikuj.

## **Najlepsze praktyki: Znaj prawo.**

Istnieje szeroki zakres zagadnień regulacji prawnych i wymagań, które muszą być rozumiane i przestrzegane przy opracowywaniu programu telezdrowia. Regulacje i przepisy często się zmieniają. Upewnij się, radca prawny Twojej organizacji jest w pełni informowany o twoich planach na długo przed ich realizacją, aby dać czas na wyczerpującą opinię prawną.

## **Wnioski...**

- Ustal obowiązujące zasady i przepisy oraz określ wpływ jaki mogą one mieć w twoim programie. Krytyczne obszary prawne i regulacyjne, które należy rozważyć to licencje, credentialing (przyznanie akredytacji-kontraktu w systemach służby zdrowia przez przyjrzenie się rolom personelu przez np. ubezpieczycieli na podstawie doświadczenia wykształcenia praktyki itp. pracowników danej placówki medycznej), HIPAA (ubezpieczenie zdrowotne w wypadku zmiany pracy lub jej utraty obejmujące pracownika i jego rodzinę wprowadzone przez Kongres Stanów Zjednoczonych i podpisane przez Prezydenta Billa Clintona w 1996 roku).
- Należy skonsultować się z radcą prawnym, aby rozważyć skutki dla danej organizacji oraz w celu zapewnienia, że jest się świadomym wszelkich nowych zmian w przepisach ustawowych i wykonawczych.
- Uświadom sobie, że prawo telezdrowia jest szybko zmieniającą się dziedziną prawa. Upewnij się, że radca prawny jest na bieżąco informowany o rozbudowie programu i działaniach rozwojowych oraz planach.

**Najlepsze praktyki: Zaplanuj dostępność silnego wsparcia IT we wszystkich miejscach i lokalizacjach programu.**

Łatwy dostęp do wyszkolonego i kompetentnego personelu IT i pracowników wsparcia sieci ma kluczowe znaczenie dla skutecznego funkcjonowania programu. Podczas konsultacji lub jakichkolwiek interakcji klinicznych zachodzących za pośrednictwem systemu telezdrowia, przeszkolony i efektywny personelu techniczny musi być pod ręką, by rozwiązać i dokonać korekt technicznych, jeśli to konieczne. Zarówno urządzenia jak i ekspertyzy sieci są niezbędne i pracownicy muszą posiadać odpowiednie uprawnienia do dokonywania zmian w sieci zgodnie z potrzebami. Istotne jest, aby mistrz IT był identyfikowany i by dział IT był zaangażowany, w celu zapewnienia zezwolenia i zatwierdzenie planów i strategii technicznych.

### **Wnioski ...**

- Określ mistrza IT.
- Skoncentruj się na wprowadzeniu personelu IT na wszystkich polach swojej działalności. Im lepiej znają się nawzajem, tym gładziej będzie rozwiązywanie twoich problemów technicznych.
- Upewnij się że personel IT jest w pełni zorientowany w swoich technologiach i jest dopuszczony do pracy bezpośrednio z systemami i ustawieniami sieciowymi na poziomie organizacyjnym.
- Zapoznaj wszystkich pracowników IT w organizacji twojej i twoich partnerów (zarówno pracujących bezpośrednio z twoim programem lub nie) z wszystkimi systemami, aplikacjami i potrzebami sieciowymi. Mogą wystąpić szersze zależności systemów IT oraz efekt domina działalności telezdrowia które mogą nie być widoczne dla Ciebie lub Twojego zespołu, aż będzie za późno.

**Najlepsze praktyki: Zaplanuj mianowanie specjalnego menedżera programu telezdrowia.**

Żaden program telezdrowia nie uda się bez dedykowanego, przeszkolonego i

wydajnego menadżera pracującego w synchronizacji z twoimi mistrzami. Osoba ta pomoże w konceptualizacji i umieści na swoim miejscu wszystkie kluczowe elementy operacyjne i kliniczne programu i podłoży fundament, na którym będzie oparty cały przyszły rozwój.

### **Wnioski ...**

- Wyznacz taką osobę na samym początku planowania programu, pomoże ona Ci zaprojektować i poprowadzić rozwój programu.
- Wyskaluj jej pozycję dla wielkości i zakresu programu.
- Uczyń tę jednostkę jako "oczy i uszy" twoich mistrzów klinicznych i administracyjnych. Osoba ta powinna być bezpośrednio odpowiedzialna za wszystkie elementy programowe oraz opracowania strategii monitorowania i oceny. wyników.

### **Najlepsze praktyki:**

Zaplanuj redundancję systemów dla krytycznych aplikacji systemowych i redundantną budowę sieci (backup-magazynowanie danych archiwalnych, kopie zapasowe) dla swojej architektury telezdrowia, będzie to krytyczną częścią projektu twojego programu. Wiedza, że tworzone są kopie zapasowe dla krytycznych systemów technicznych i sieci będzie szła w parze z pewnością twojego personelu, wzbudzając zaufanie w momencie podejmowania przez nich działalności telezdrowia.

### **Wnioski ...**

- Technologia może być zmienna. Zdaj sobie z tego sprawę z wyprzedzeniem i zaplanuj wykonanie odpowiednich kopii zapasowych dla wszystkich systemów i aplikacji o znaczeniu krytycznym jest to działanie o znaczeniu krytycznym. Nie czekaj aż sieć padnie bez back-upów, w połowie konsultacji.



- Nie zapomnij o budżecie dla tej redundancji i umieścić ją w swoich analizach i planach przypadków biznesowych.
- Jeżeli koszty redundancji są wygórowane, upewnij się, że procesy redundancji są dobrze zaplanowane aby pokryć koszty ewentualnych usterek technicznych.

### **Najlepsze praktyki:**

Zaplanuj rozwój polityk protokołów i procedur klinicznych. Protokoły usług powinny być dostosowane do środowiska telezdrowia jednak w miarę możliwości, zachowaj zawartość protokołów innych niż telezdrowia.

### **Wnioski...**

- Utwórz protokoły, które są jak najbardziej zbliżone do protokołów innych niż telezdrowia. Zaszczepi to znacznie większy komfort i pewność siebie u twoich opiekunów, którzy nie poczują, że robią coś dziwnego i niezwykłego, i nie będzie to sprzeczne z ich tradycyjnymi praktykami.
- Podążaj ze standardowymi, rozpoznawalnymi protokołami, które doprowadzą Cię do spójnych wyników klinicznych, które będą istotne dla oceny i monitorowania programu.

## **5.Krok piąty: Wdrożenie planu monitorowania wydajności.**

Do swojego programu wbuduj systemy pomiaru i analizy wydajności. Na etapie planowania, określ metody oceny oraz strategie i zbuduj plan stworzenia rutynowego i regularnego monitoringu wydajności. Rozważ potrzebę oceny formalnej usług klinicznych i kosztów operacyjnych lub wpływów.

**Najlepsze praktyki: Bądź pewny, że ustanowiłeś zarówno krótko jak i długoterminowe cele wydajności.**

Łatwo jest skupić się tylko na krótkim okresie, gdy początkowo realizujesz program telezdrowia. Może to być błąd, ponieważ musisz rozpoznać, czy wprowadzanie fundamentalnych zmian jest czasochłonne i nie stanie z dnia na dzień. Pamiętaj, aby ustanowić cele długoterminowe, jak również te, które uwzględniają, kliniczne, biznesowe i finansowe wyniki, na kilka lat w przyszłość. Obejmij te cele, które prowadzą program do programowalnej samowystarczalności.

### **Wnioski...**

- Długodystansowy zasięg planowania strategicznego dla programu telezdrowia powinien być przeprowadzany w sposób ciągły i powinien obejmować zarządzających programem.
- Zaplanuj, zbieranie istotnych danych od samego początku realizacji programu.
- Określ i przekazuj swoje wskaźniki sukcesu.
- Program wymaga czasu. Bądź realistą w ustawieniach celów.

### **Najlepsze praktyki: Opracowanie planu ewaluacji i monitoringu.**

Przed rozpoczęciem realizacji, określa się, w jaki sposób szedł z ocenę programu oraz monitorowanie jego skuteczności. Zastanów się, co należy monitorować, jak często i jakimi metodami. Ocena i monitorowanie powinny być udostępniane i uzgodnione z partnerami sieciowymi.

### **Wnioski...**

- Monitoruj i oceniaj wszystkie kluczowe elementy programu w sposób regularny i ciągły.
- Zawrzyj szeroki zakres tematów w swoim planie, w tym korzystania z usług,

poziom komfortu pacjenta z poszczególnych technologii, urządzeń i aplikacji oraz analizy oszczędności.

- Pamiętaj, aby monitorować i śledzić usługi pomocnicze lub powiązane usługi przynoszące korzyści z działań Twojego programu telezdrowia , np laboratoryjne badania i badania krwi i testy wykonywane przez lokalne przychodnie, zatrudnienie personelu i pielęgniarek itd.

### **Najlepsze praktyki: Opracuj proces doskonalenia jakości**

Wyraźnie ustanowiony proces poprawy jakości (QI) jest ważny dla każdego programu telezdrowia. Będzie on pomocny w określaniu ulepszeń, reagując na zmiany w okolicznościach, i przy ocenie nieoczekiwanych wyników.

### **Wnioski...**

- Popraw struktury dokumentu i wyjaśnij wszelkie działania usprawniające proces QI.
- Twórz dokumenty pisemne.
- Opracuj i udostępnij proces QI przed wdrożeniem programu.

## **6.Krok szósty: Wdrożenie programu.**

**Najlepsze praktyki: Zastosuj znane zasady udanej konstrukcji pokoju telezdrowia.**

Stwórz przekonującą i skuteczną opiekę środowiska przypominającą tradycyjną opiekę środowiska. Wyznaczony pokój telezdrowia powinien być przyjazny dla użytkownika, dobrze wyposażony w niezawodną i odpowiednią technologię, być wygodny dla pacjentów i korzystać z podstawowych zasad projektowania pokoju do zastosowań wideokonferencji.

## **Wnioski...**

- Przestrzegaj podstawowych zasad i standardów do projektowania pokoju telezdrowia. Podczas projektowania przestrzeni pomieszczenia telezdrowia należy zwrócić szczególną uwagę na miejsce, wielkość, wyposażenie, rozmieszczenie mebli, oświetlenie i akustykę oraz kolor ściany.

- Zaplanuj starannie i omów pomysły z kolegami z personelu i personelem IT.
- Pamiętaj, o budżecie niezbędnym dla projektu lub przebudowy.
- Upewnij się, że wszystkie wymogi licencyjne są znane i realizowane.

## **Najlepsze praktyki: Pozyskaj odpowiednich ludzi.**

Każdy program stoi i upada przez ludzi go wykonujących. W przypadku telezdrowia adaptacja i lub wynajem odpowiedniego personelu stron zarówno pacjenta i dostawców i wyraźnie określ role i obowiązki, mające kluczowe znaczenie. O ile to możliwe, zatrudniany personel powinien być stworzony z ludzi, którzy w pełni rozumieją cele pomocowe i ambicje programu. Zapewnienie skutecznego i ciągłego szkolenia i rozwoju personelu jest niezmiernie ważne. Uświadom sobie, że przyszli mistrzowie telezdrowia mogą być wychowani z twojej obecnej kadry w celu doprowadzenia do dalszego wzrostu i rozwoju. Aktywnie ich wychowuj.

## **Wnioski...**

- Zidentyfikuj koordynatora do nadzorowania wszystkich codziennych czynności operacyjnych programu - Harmonogram, rozliczenia operacji technicznych itp. Idealnie, człowiek ten powinien być zatrudniony w Twoim programie w pełnym wymiarze czasu.
- Upewnij się, że wszyscy pracownicy są technicznie doświadczeni, wiedzą na

temat systemów i aplikacji telezdrowia i są elastyczni i otwarci na nowe metody i podejścia kliniczne.

- Stwórz warunki, w których pracownicy obu stron mogą pracować również ze sobą, tworząc płynną, komfortową i uspokajającą atmosferę kliniczną dla pacjentów.
- Udostępnij istniejące zasoby, zatrudnij dodatkowy dedykowany personel lub znajdź pracowników poprzez działania outsourcingowe dla programu.
- Opracuj i wdroż formalne, kompleksowe i znormalizowane schematy szkolenia dla wszystkich pracowników. Szkolenia muszą być prowadzone i zwiększyć zakres i skalę, rozszerzając się wraz z programem telezdrowia.
- Szkolenia powinny być również dostosowane do kierowania poziomymi umiejętnościami i zakresów praktyk klinicznych dla wszystkich pracowników od których oczekuje się zaangażowania.
- Wśród wszystkich poziomów personelu rozwijaj kolejnych mistrzów telezdrowia.

### **Najlepsze praktyki: Zapewnić łatwe w użyciu narzędzia administracyjne.**

Jest sensownym, aby uprościć procesy i narzędzia do planowania, rozliczania, pomiaru i dokumentacji programu.

### **Wnioski...**

- Utrzymuj metody i systemy i administracyjne prostymi! Administracja medyczna jest dość skomplikowana bez dodatkowego wyzwania jakim jest działanie na odległość, w nieznanym środowiskach administracyjnych.
- Upewnij się że, personel administracyjny jest dobrze wyszkolony i obeznany w zakresie metod i praktyk telezdrowia.
- Ostrożnie udokumentuj wszystkie i protokoły i procesy administracyjne.

### **Najlepsze praktyki: Komunikowanie się regularnie ze swoimi partnerami zdalnymi**

Medycy, personel pielęgniarski, planiści i inni pracownicy zdalnej lokalizacji od ciebie (niezależnie czy jesteś stroną dostawcy czy pacjenta) to druga połowa programu. Upewnij się, że oba końce połączenia telezdrowia są zadowolone z zarządzania, administracji, systemów billingowych, wsparcie IT, rozwiązywania problemów, koordynacji i poprawy jakości programu.

### **Wnioski...**

- Zastanów się nad zabraniami pracowników biorących udział w programie kwartalnie lub rocznie razem w celu omówienia programu i przedyskutujcie i wdrożcie wszelkie konieczne zmiany. Wzmocni to relacje i pomoże zbudować poparcie.
- Uczyń kanały komunikacji otwartymi.
- Uczcie się i przenoście program razem do przodu.

## **7.Krok siódmy: Monitoring i poprawki.**

### **Najlepsza praktyka: Wdrożenie jakościowego ulepszania procesu**

Po ocenie początkowej wydajności programu, z uwzględnieniem wykorzystania rachunku, dostawcy i satysfakcji pacjentów i innych kluczowych czynników, należy przejść do realizacji procesu QI opracowanego w procesie planowania.

### **Wnioski...**

- Ocena mocnych i słabych stron programu na bieżąco.
- Wdrożenie nowych pomysłów, regulacje i rozwiązania w zorganizowany sposób.

- Zapewnienie stałej poprawy jakości musi być częścią zwykłej działalności.

### **Najlepsze praktyki: Raportuj regularnie.**

Regularne monitorowanie skuteczności programów mających na celu identyfikację trendów i obszarów wymagających poprawy pozwoli programowi na ciągłą poprawę i dostarczy dane niezbędne do stwierdzenia, czy dany program osiąga założone cele oraz do mierzenia wpływu programu w swojej organizacji i społeczności.

### **Wnioski...**

- Ogólne raporty wykorzystania usług i pomiary jakości usług mają podstawowe znaczenie.
- Oceń swoje systemy i aplikacje telezdrowia w klinicznie odpowiedni i przyjazny dla użytkownika sposób.
- Przeprowadź ciągłe analizy wyników finansowych. Będzie to stanowić podstawę twojej strategii biznesowej, podczas dążenia do samowystarczalności. Analiza finansowa powinna zawierać ocenę kosztów i korzyści, problemów, zwrotów, należności z konta i wykorzystania sieci.

### **Najlepsze praktyki: Przedstaw swoje wyniki.**

Na dynamicznie rozwijającym się i coraz bardziej powszechnym polu telezdrowia, istnieje ogromne zainteresowanie z całego kraju, doświadczeń związanych z programem i wyciąganie z nich wniosków. Istnieje wiele możliwości, aby opublikować lub przedstawić swoje ustalenia i podzielić się tymi doświadczeniami z nowymi i długo ustalonymi twórcami programu telezdrowia i szerszej społeczności. Dowiadujemy się więcej poprzez naukę. Podziel się tym czego się nauczyłeś!

## **Wnioski...**

- Przedstaw swoje wyniki i rozwój programu na forum publicznym (za pomocą publikacji lub prezentacji na spotkaniach) co najmniej raz na rok.
- Zaangażuj członków zespołu telezdrowia w tych pozytywnych działaniach komunikacyjnych. Pomoże to zwiększyć zainteresowanie dla programu.
- Dołącz do forów dla celów sieciowych, a także wymiany doświadczeń i wyciągania wniosków.
- Udostępnij wyniki i osiągnięcia z podmiotami spoza telezdrowia także zainteresowanym stronom, społecznościom lokalnym, w których działają, itp

## **Ustalenia wywiadu Telligen z partnerami telezdrowia.**

**Sierpień 2014**

Ustalenia z ostatnich wywiadów z tymi, którzy realizowali skuteczne programy telezdrowia lub byli zainteresowani rozpoczęciem nowych, umacniają służbę zdrowia i opiekę zdrowotną, co zostało udowodnione w sekcji sprawdzonych metod powyżej.

### **Przy planowaniu programu:**

- Określ partnerów i ich zaangażowanie w planowanie od samego początku. Wykorzystaj istniejące relacje i referencyjne wzorce, gdy szukasz zaangażowania innych organizacji. Niektóre programy zrealizowane zbyt późno, nie mogą zabezpieczyć dostawców w celu dostarczania usług, na które liczone. Uwzględniając zaangażowanie w początkowym stadium zapobiegij temu. Uwzględnij reprezentacje wszystkich poziomów administratorów, dostawców, partnerskich systemów opieki zdrowotnej, wsparcia IT i płatników. Będą mieć one cenne informacje do zaoferowania.
- Wskazany krok jest ocena potrzeb we współpracy ze swoimi partnerami,



upewnij się, że Program telezdrowia jest skonstruowany tak , aby sprostać tym potrzebom. Jakie potrzeby byłyby najbardziej przydatne dla dostawców? Spełnienie tych potrzeb pomoże zabezpieczyć swój wkład i zaangażowanie do programu, gdy jest on już uruchomiony i działający. Telezdrowie można rozwinąć później, świadcząc inne usługi.

- Dostosowanie strategii telezdrowie do strategii organizacyjnej. Pozwoli to telezdrowiu być bardziej zintegrowane z istniejącymi systemami i procesami organizacyjnymi, a także stworzyć ścieżkę zrównoważonego rozwoju.
- Odwiedź inne szpitale i placówki z programami telezdrowia w okolicy. Zorientuj się, w jaki sposób technologia faktycznie działa w praktyce i jak lekarze z niej korzystają. To może się różnić od tego, jak korzystają z technologii dostawcy. Wizyty w szpitalach zapewnią rzeczywisty widok tego, jakie funkcjonalności są konieczne, a jakie są mniej istotne dla programu telezdrowia. Będzie to również zapewniało wgląd w to, jakie obejścia będą konieczne, jeśli nie wszystkich zdalne strony są w stanie obsługiwać pełną funkcjonalność technologii z powodu na obecną infrastrukturę IT.
- Zastanów się, w jaki sposób usługi telemogą zostać włączone do dostawców i przepływu pracy organizacyjnej. Ustanowienie udanego programu to nie tylko zakup sprzętu. Musisz upewnić się, że lekarze rozumieją i zgadzają się, w jaki sposób będą wspierać telezdrowie dla pacjentów w celu zapewnienia, ich aktualnego uczestnictwa. Będą oni musieli być aktywni w określaniu, jak usługa telezdrowia może zostać zintegrowana z ich codzienną praktyką. Przeoczenie tego istotnego kroku może doprowadzić do zakupu sprzętu, który nigdy nie zostanie użyty zgodnie ze swoim pełnym potencjałem.
- Pamiętaj, że telezdrowie nie jest odrębną usługą; jest po prostu kolejnym narzędziem, za pomocą którego opieka nad pacjentem może być świadczona.

**I „last but not least”(na koniec najważniejsze) ...**

**Świętuj sukcesy! Nawet małe, ponieważ dadzą one Ci wsparcie na kolejne dni,**

**kiedy napotkasz wyzwania!**