

## CallAssure™

患者の安全と質の高い医療のために

CallAssure™の使用により患者の危機的な状況を回避することが可能となります。

もし患者に生死に関わる状況が生じることを事前に察知できれば...



カナダの健康情報協会 Canadian Institute for Health Information(CIHI)の最新のレポートによると、カナダの成人(520万人)のおよそ4分の1が、自分自身、または自分の家族が予防可能であった生死に関わる危険な状況を経験したことがあると報告しています。

しかし、病院のスタッフの数や予算、その他の事情により、退院した患者を電話によりフォローアップすることにはコストがかかり、実際的ではないと考えられてきました。

CallAssureは退院した患者への電話によるフォローアップを可能にします。

退院した患者に自動で電話をかけてインタビューすることにより、CallAssureは電話によるフォローアップを可能にし、またそのコストを抑えることができます。

その結果、

再入院、緊急入院とそれに関わる二次的な処置のコストを下げるすることができます。入院患者だけでなく外来患者も含めた、総合的な医療の質を高めることができます。記録に基づく積極的なアプローチにより、より多くの命を救うことができます。

CallAssureはカスタマイズが可能なIVR(音声自動応答システム)です。退院した患者に自動で電話をかけることができます。CallAssureは退院した患者をフォローアップしたり、モニターしたりするために多く用いられています。

例えば、

退院した患者をフォローアップし、危険を事前に察知する。慢性病の患者の健康管理のために。  
禁煙プログラムやそれと同様のプログラムのために。  
患者の満足度の調査のために。

このフォローアップ、またはモニターのプロセスは、医療関係者の意見を基に設計されており、慢性病を抱える患者や退院した患者のモニターを行う医療関係者の必要に応えるものとなっています。

CallAssureは、特許出願中(17140-1 米国)のシステムです。医療関係者により、実際の病院で臨床試験を慎重に行いました。

3年間に及ぶ研究開発の結果、このシステムを使用した患者の間でも高い支持を獲得しています。

CallAssureは独立した構成になってはいますが、幾らかのIT統合が必要です。使い易いコンピュータのインターフェースが、直接ご利用されているデータベースとやり取りを行い、簡単に、適時に電話をかけます。

CallAssureにより強化されたスケジューリングシステムは、指定された日の日でも、何時でも電話をかけることができます。またオプションにより、特定の日(休日)には電話をかけないようにすることもできます。

## 主要機能

## その効果

自然に会話できる音声自動応答、またはプッシュフォン方式の使用により患者の年齢層に左右されることなく利用できます。

>

80%以上の患者が利用しやすいと感じており、66%以上の患者は、今までの電話によるフォローアップより好ましいと答えています。

使用しているPCのWindowsインターネットエクスペローラにより、安全に、管理や構成の変更を行うことができます。特別な端末は必要ありません。

>

既存システムとの統合により、管理者に余分の負担をかけずに、CallAssureを利用することができます。

一日に数千の電話をかけられます。このソリューションにより、すべての退院患者の健康状態を適時、モニターすることが可能です。

>

CallAssureは、患者の安全を見守り、医療の質を高め、患者の満足度をモニターすることにより、医療機関の使命を十分果たす手助けをいたします。

医療行為が必要な場合、患者は担当者や看護師と直接話すことができます。試験結果によると、多くの場合、フォローアップリスト上の患者の75%ほどはフォローアップの必要がなくなります。

>

医療従事者は、助けを必要としている患者に注意を集中できます。不必要な会話を減らすことができ、医療行為を必要としている患者を探す時間も減らすことができます。

カスタマイズが可能なため、様々な医療機関で使用できます。退院患者のフォローアップ、慢性病患者の健康管理、患者調査にも利用可能です。

>

この積極的なアプローチにより、再入院、緊急治療、入院の長期化、その他の二次的なコストの削減が可能です。医療方針や方法を改善するための患者の満足度に関する重要な情報を得られます。

詳細で、カスタマイズされたレポートは、患者の反応や通話記録を分析、再考、深く掘り下げて吟味することを可能にします。

>

素早く傾向や問題点を明らかにすることができるため、医療機関は会計監査や再考プロセスのための正確な記録を保てます。

データのインポートを完全に自動化することも、手動でのデータ入力も可能なため、医療チームは容易に患者の情報を最新のものに保てます。管理者は利用者のアクセス権を変更できます。

>

アメリカ、カナダのプライバシー基準に適合しています。このシステムはプライバシーを守りつつ患者に電話をかけるための独自の識別方法を用いています。管理者の権限により、アクセス権を管理できます。

オプションとして、WatchDog、自動モニタリングサービスも利用可能です。

>

オプションの遠隔モニタリングサービスは、医療機関のIT部門に負担をかけることなくCallAssureシステムの作動を確実なものとしします。

Vocantasは顧客サービス、健康管理といった様々な分野に、音声自動応答(IVR)を使用したソリューションを提供いたします。Vocantasのソリューションを採用いただくことにより、組織や企業は、より低いコストで、実証済みの優れた顧客サービスの効果を体験していただけます。

10年以上の経験を通して、Vocantasは、音声技術と先進のコンピュータレフォニー技術を組み合わせた自然音声技術のツールを飛躍的に向上させてきました。

これら、使いやすいソリューションは、既存のシステムとシームレスに統合するための、カスタマイズの中核ともなり、またオプションの強化を図るための重要な技術です。

さらに情報を得たい方は下記までご連絡ください。

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー  
Tel:046-821-3362/Fax]046-821-3306  
e-mail:info@cba-japan.com