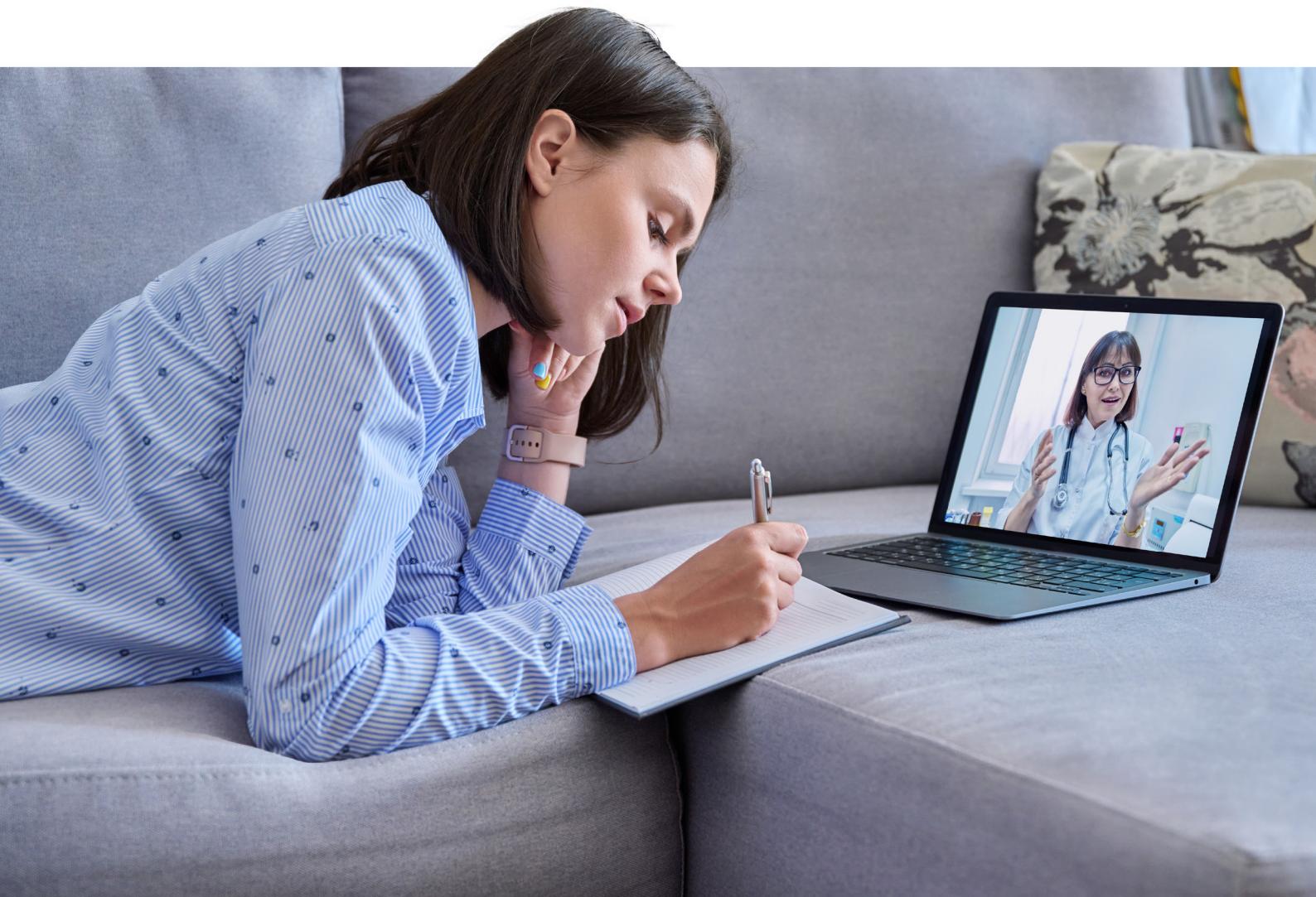




在醫療保健和生命科學領域利用商務力量的四步式方法

Adobe Commerce 正在協助醫療保健組織豐富其數據並改善患者關係。



如今的患者正在對傳統的醫療保健體驗失去耐心。他們希望醫療保健體驗能像零售購物一樣簡單、方便且個人化。[在一項針對 1000 多名消費者的意見調查中](#)，44% 的人希望醫療保健提供者能在適當的時間和適當的情境下與他們聯絡。在一項類似的 [Adobe 研究](#)中，66% 的人表示希望收到有關藥物或預約的簡訊或電子郵件提醒，另有 52% 的人表示希望收到有關治療方案資格的個人化電子郵件。

對於醫療保健組織來說，提供高品質的商務體驗說起來容易做起來難。大多數商務和客戶體驗技術都是為零售和其他產業設計的，並不能根據《健康保險可攜性與責任法案》(HIPAA) 和其他隱私法保護個人的健康資訊。因此，許多醫療保健組織依靠其 IT 或開發人員團隊建立自己複雜的、有時甚至昂貴的數據隱私和安全保護措施，以遵守 HIPAA 法規。

有些商務平台旨在協助組織遵守 HIPAA 法律。除了銷售支架和助行器等非處方器械外，這些平台還能讓醫療保健組織更輕鬆地提供教育資源、預約提醒和類似的健康宣傳內容。這些平台透過協助醫療保健組織收集第一方數據（患者願意分享的數據）來豐富醫療保健歷程，從而實現這一點。

本電子書探討了醫療保健領域數位轉型所面臨的挑戰和使用案例。此外，還介紹了使用商務解決方案為患者提供更佳體驗的四種策略。

客戶數據，符合 HIPAA 要求

沒有正確的客戶數據，醫療保健組織就無法提供個人化的數位體驗。但是，為了保護患者和其他醫療保健消費者，組織必須確保根據 HIPAA 準則以及眾多一般隱私規則獲取這些數據。

目前,很少有數位體驗技術旨在協助醫療保健組織應對這些合規性挑戰。因此,醫療保健組織發現自己只能選擇以下兩種方案之一:要麼選擇昂貴的自訂專案,要麼組建龐大的 IT 團隊來建置和維護自己獨特的工具。許多組織選擇了後者,這或許可以達到 HIPAA 合規要求,但其數位體驗卻支離破碎,難以維護和演進。

醫療保健組織如何利用商務的力量

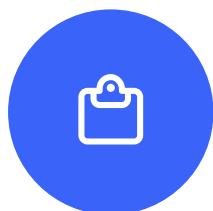
醫療保健組織通常是非營利組織,專注於患者而非銷售,因此採用商務技術的速度較慢。但是,HIPAA 就緒的商務解決方案可以提供個人化的醫療保健體驗,利用更好的教育內容和強大的自助服務工具,將患者的需求放在首位,從而更快地滿足他們的需求。



教育內容

關愛健康伴隨著許多問題。商務技術可將主動購買產品的患者(如購買護膝作為預防保健的跑步者)與正確的作法影片、文章和其他數位內容連接起來。

- **採用商務解決方案之前:**患者在搜尋使用 CPAP 機器、艾筆腎上腺素注射筆(EpiPen)或血壓計的方法時,可能找不到正確的資訊。
- **採用商務解決方案之後:**您可以根據患者的動作和交易提供相關的教程、課程等。



處方藥購買

當患者需要處方藥時,獲取藥物的過程可能會很曲折,可能需要打幾個電話才能知道在哪裡買、什麼時候買。商務解決方案讓患者可以輕鬆線上支付處方費用。

- **採用商務解決方案之前:**患者會糾結應該先打電話給誰(醫療保健提供者還是藥房),以確定處方藥在哪裡以及如何購買。
- **採用商務解決方案之後:**患者不僅可以輕鬆地從自己的帳戶中重新訂購常規藥物、保存處方資訊,還可以選擇送藥上門。



無縫研究

當患者搜尋醫生、醫療計劃或醫院時，在大型醫療保健組織中導覽可能會讓人感到困惑。具有智慧搜尋功能的商務解決方案能讓患者更輕鬆地找到所需的資訊。

- **採用商務解決方案之前：**這些資訊存在於線上通道中不同的、缺乏參與的區域。
- **採用商務解決方案之後：**您可以跨通道打造自訂、互聯的線上體驗，讓患者能夠更快地找到所需的資訊，並安全地購買健康計劃。



個人化的上課方式

現場和線上課程是與醫療保健消費者進行量身定製互動的重要組成部分。商務解決方案有助於促進課程的註冊、出勤和參與。

- **採用商務解決方案之前：**消費者必須在不同通道之間切換，才能找到課程、參加課程並獲得後續服務，非常不方便。
- **採用商務解決方案之後：**您可以啟用商務數據、訂單歷史記錄和其他交易，以提供個人化的課程資訊。例如，向剛懷孕的患者傳送產前課程表的推播。



更好的醫療設備設定

醫療設備往往涉及各種規格的複雜設定。供應醫療設備的公司必須代表診所、醫院和患者購買耗材、裝置或設備，才能輕鬆地在現場建置。

- **採用商務解決方案之前：**管理複雜的設備設定過程不僅具有挑戰性、令人沮喪，而且很耗時。
- **採用商務解決方案之後：**供應商可提供更好的 B2B 體驗，而醫療保健提供者則可透過更安全、更高效的方式獲得醫療設備。



符合 HIPAA 要求的可穿戴裝置

醫生可能會推薦佩戴可監測步數、心跳和卡路里等數據（換句話說，屬於 HIPAA 法規範圍的數據）的手錶。根據 Software Advice 的調查研究，[91% 的患者](#)有興趣與醫生共用個人健康追蹤裝置的數據。

- **採用商務解決方案之前：**醫療保健提供者難以傳達關於如何使用可穿戴裝置的個人化指導，也難以在患者入口網站上安全地顯示進展情況。客戶難以在線上找到提升可穿戴裝置體驗的方法。
- **採用商務解決方案之後：**醫療保健提供者在顯示患者進展情況和提供個人化指導時，可以使用 HIPAA 就緒工具保護客戶數據。客戶續訂可穿戴裝置、購買附加功能等。

利用第一方數據，將患者放在首位

隨著患者穿越醫療保健歷程，醫療保健組織會收到大量數據。從交易到預約，患者自願提供的數據來自各種來源。組織需要理解這些數據，以便患者能夠充分利用其醫療保健服務。Adobe Commerce 使組織能夠獲得可操作的數據，並將其轉變為與患者進行個人交流的體驗，從而將醫生對待患者的態度提升到數位水準。

開始使用 Adobe Commerce 的 4 個步驟

Adobe Commerce 是市面上最早提供的 HIPAA 就緒商務解決方案之一。它可以協助您在患者和客戶的整個歷程中與他們建立有意義的關係。請按照以下四個步驟開始使用：



第 1 步：進行接觸點稽核。

審視患者和潛在客戶如何與您的數位和實體通道進行互動。詳細了解如何從這些互動中獲取數據並在行銷堆疊中使用，以及該堆疊是否與組織使用的所有工具整合。數據是孤立的，還是在平台與平台、團隊與團隊之間自由共用？如果不能自由共用，您可能需要進一步審視如何統一第一方數據並連接用於管理這些數據的工具。

第 2 步：找到並整合適合醫療保健產業的商務解決方案。

您已經瞭解了數據的來源，現在要確定哪個平台可以幫助您：

- 利用 HIPAA 就緒功能限制數據處理風險。
- 與貴組織已經使用並且喜愛的其他解決方案連接。
- 降低整合成本。
- 支持數位轉型。

在為合適的解決方案獲取支持時，醫療保健決策者希望瞭解該解決方案不會使他們面臨不合規的風險，能夠為他們現有的基礎結構帶來價值，並且整合成本不會很高。Adobe Commerce 與 Adobe Experience Cloud 解決方案相統一，可支援數位轉型，使您在保護隱私的同時更進一步。

第 3 步：全面管理您的商務、內容和其他行銷需求。

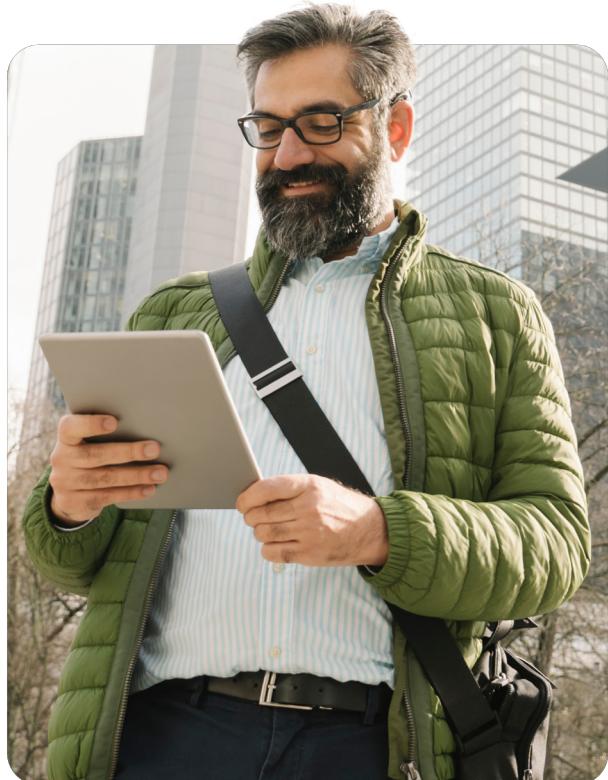
Adobe Commerce 與 Adobe Experience Cloud 以及許多非 Adobe 解決方案深度整合。這意味著您可以共用數據並將其連結到更多地方，以提供更好的患者和會員體驗。沒有必要手動拼湊來自不同工具的數據，從而避免獲得不完整、不可操作的患者視圖。

第 4 步：更智慧地使用商務數據。

利用 Adobe Commerce，策略性地使用第一方數據會變得更輕鬆。當您的患者註冊參加課程或定期購買醫療設備時，他們會自願提供寶貴的資訊，您日後可以利用這些資訊與他們進行互動。將 Adobe Commerce 用作收集更多數據和豐富患者體驗的機制，可確保建立更好的患者關係。

提供消費者期望的醫療保健體驗

Adobe Commerce 的主要功能 (如個人化通知、AI 驅動的搜尋和可組合商務) 使組織能夠以符合 HIPAA 的方式提供醫療保健服務，透過能讓患者掌握控制權的、數據推動的第一方參與來觸及患者。現在，您可以提供有價值的線上醫療保健體驗，同時幫助患者提升人類體驗的寶貴部分——他們的健康和福祉。



[了解更多](#)



Adobe, the Adobe logo, are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.