2022-06-20

**譯者**．**陳如月**

醫療資訊的敏捷未來：滿足21世紀的健康照護需求

COVID-19疫情加速人們對醫療資訊專業人員的期望。

COVID-19疫情在短時間內提升並改變了醫療資訊 (Medical Information，MI) 服務的作用。醫療專業人員 (healthcare practitioners，HCP) 和個人越來越依賴包括聯絡中心、電子郵件和網路在內的MI渠道提供有關COVID疫苗、現今治療方法和醫療設備，以及非COVID產品的可靠資訊來源，以對抗疫情的負面影響。然而，對傳統MI服務的需求增加凸顯了必須解決的問題，以便在數位溝通的新環境中實現更有效的工作流程。

## ****MI新時代的挑戰****

疫情開始前，MI團隊就面臨著獨特的挑戰。管理來自新渠道和不同形式的快速增長的查詢數量，以及對高品質客戶服務日益增長的期望，引起許多製藥公司的關注。隨著由於社交距離的需要而轉向虛擬接觸，挑戰更加激烈，因為HCP和病人都轉向不同的溝通方式和對遠距醫療保健的期望。

現在，MI專家有望透過電子郵件、在線聊天、電話或社群媒體等多種渠道近乎即時地回應任何請求。不僅有回應的壓力，而且MI團隊還需要識別、截獲和報告任何可能反映不良反應 (adverse reaction，AE) 或產品投訴 (product complaint，PQC) 問題的查詢。在識別、截獲和報告AE或PQC時，速度和準確性至關重要，因為法規要求製藥公司即時回應和處理任何此類查詢。任何延誤都會給公司帶來病人安全、遵守法規和品牌聲譽的風險。為了滿足這些需求，MI團隊需要建立更敏捷的工作流程。

MI團隊可以採取三個關鍵步驟來簡化向更積極、回應更快和可擴展的參與模式的過渡，同時節省時間和成本，並確保法規和品質合規性 — 最終導致更高水準的病患安全。

1. **預計會出現意想不到的數量激增** — MI問詢量激增是常有的事，但也是不可預測的。任何事情都可能引發突然湧入的詢問，包括產品上市、產品回收、AE或PQC的突然增加，或全球大流行病。多虧了社群媒體，以及全世界HCP和病人能夠上網的互聯性，MI查詢的激增可以在幾個小時內發生。

不幸的是，純人工的MI團隊還沒有被設計到那種處理突然湧入的查詢的適應性水平。因此，許多製藥公司正在採用一種新的MI服務方法，在這種方法中，專家接受培訓，以應對多種產品類型和國家/地區的問題。這為MI團隊在突然需要時提供額外的支援。一些公司還採取額外的措施，對他們的聯絡中心代理商進行交叉培訓，以便在需要時處理MI查詢，以及他們正在進行的其他活動。

雖然這種新方法需要為MI團隊成員提供更強大的招聘和培訓計劃，但它也提供了更敏捷的能力，使他們能夠滿足快速變化的詢問水平的需求。這將降低風險、擁有更熟練的勞動力，並最終為查詢者提供更好的客戶體驗。

1. **啟用遠距工作是關鍵** — 疫情迫使幾乎所有產業的企業都接受遠距工作，無論他們是否已經準備好。醫療產業也不例外。

當談到MI服務，遠距工作人員對於敏捷的工作流程至關重要。經理們現在可以使用科技解決方案追蹤、管理和支援他們的遠距團隊，而不是將MI團隊聚集在一個建築物中一起監控活動並確保營運品質。數位績效管理系統可以幫助MI經理監控關鍵績效指標 (key performance indicators，KPI)，如通話量、通話持續時間、回應查詢所需的時間、客戶滿意度水平以及任何其他必須記錄的關鍵指標。

這種MI管理的新方法，對一些組織來說可能很難。習慣了面對面互動和管理實體辦公環境的經理可能會在一開始就被這種策略弄得不知所措。在遠端工作場所，MI經理必須更加有意識地利用數位科技提供反饋、解決知識差距，並透過虛擬會議工具領導團隊建立練習，從而讓他們的團隊參與其中。MI經理主導的社會化活動，如遠距團隊建立，可以極大地幫助留住員工以及關鍵技能和經驗的交流。

1. **必要時自動化客戶服務** — 與前幾年相比，人工智慧 (Artificial intelligence，AI) 驅動的對話代理的能力已顯著提高。如今，非常直觀的人工智慧代理可以以一種HCP和病人可以輕鬆自如的參與方式，自動回應許多MI詢問。

人工智慧、機器學習 (machine learning，ML) 和自然語言處理領域的技術進步，使這類數位代理能夠根據詢問者的類型，以個性化的方式對詢問做出高度具體的反饋。隨著代理人處理更多的查詢，他們對公司產品和客戶的複雜性有更多的了解，近一步豐富了資訊查詢「旅程」。數位代理甚至可以在相關的治療分類中進行培訓，並能快速存取以前的溝通歷史，以參考過去與特定病人的互動，從而提供流暢和高效的體驗。

透過部署人工智慧驅動的代理，讓人類專家可以處理更複雜的查詢，這些査詢需要更多的即時關注，因此最好地利用他們的技能和能力。它還允許MI團隊優化其員工數量，消除對必須進行數位化管理的龐大遠距員工團隊的需求。

**敏捷MI工作流程的影響**

推動MI服務的變革一直是一項挑戰。MI部門通常被認為是成本中心，而不是收入來源。然而，COVID突出了將MI服務提升為製藥公司的資訊和客戶支援的關鍵來源的機會，增加這ㄧ活動領域的重要性。

MI團隊正在尋找更好地培訓和利用員工、利用創新技術，並提供高水平的客戶服務和法規遵從性的方法。在當今的全通路世界中，透過流程自動化和AI驅動的代理實現敏捷MI工作流程，對於MI倡議的成功至關重要。最終，這種由科技賦能的敏捷將降低成本、降低風險，並始終提供卓越的服務和遞送。

(資料來源：Pharmaceutical Executive)