



### 业务挑战

UAE 的一家大型医疗保健组织希望创建绩效测量仪表盘，TechKnowledge GT LLC 找到了一位可靠的技术合作伙伴帮助该组织实施解决方案。

### 转型

和 IBM 业务合作伙伴 TechKnowledge 利用联合解决方案帮助阿联酋 (UAE) 实现医疗保健转型，该方案可整合并分析医疗保健机构的绩效数据。基于仪表板的洞察可帮助领导者制定措施改进结果，并帮助消费者制定更明智的决策。



TechKnowledge GT LLC  
总裁兼联合创始人  
Rany Al Baghdadi

## 结果

### > 80 个项目关键绩效指标 (KPI)

由优质绩效测量解决方案提供分析

### 在供应商和工厂之间

建立系统范围的质量测量，从而按照排名进行评估

### 通过对数据进行整合、规范化和分析

为四处分散的数据带来洞察

# TechKnowledge GT LLC 利用绩效排名改进医疗保健决策

是一家为教育、医疗、工程、企业和政府部门提供专业电子信息解决方案的领先供应商。公司位于阿联酋迪拜，在中东、菲律宾、加拿大和荷兰大约拥有 140 名员工，同时还计划向全球其他市场扩张。TechKnowledge 创办于 2004 年，作为客户值得信赖的顾问和咨询公司，TechKnowledge 将继续以其全面的、量身定制的服务引以为傲。

*“IBM Watson Health 为我们提供的技术让我们能够为客户构建更复杂的解决方案，并解决更大的难题。”*

— TechKnowledge GT LLC 总裁兼联合创始人 Rany Al Baghdadi

Share this



## 从数字图书馆到医疗保健信息学

2004年，兄弟二人在阿联酋迪拜创办了一家公司，希望能藉此提升中东地区的数字化教育。TechKnowledge 成立于2005年1月，最初是一家电子图书馆咨询公司，并率先推出了高等教育部门。随后迅速扩张到医疗行业，为公立和私立医院、医疗、护理和药房以及医疗研究中心提供服务。

数据库，TechKnowledge 总裁兼联合创始人 Rany Al Baghdadi 将该数据库称作“为药物信息和药物相互作用提供的劳斯莱斯级解决方案”。到2012年，当 Micromedex 从 Thomson Reuters 转手给 Truven Health Analytics (现已是 Watson Health 的一部分)时，TechKnowledge 已经在200多家医院安装了 Micromedex。如今，TechKnowledge 依然是 Micromedex 及其他 Watson Health 解决方案在中东地区沙特阿拉伯以外的主要转销商。

随着时间的推移，TechKnowledge 医疗部门与 Watson Health 的同行密切协商，共同为阿联酋医疗市场开发新的创新技术。例如，TechKnowledge 不再只是为医院供应 Micromedex 及其他医疗数据库，而是着手将这些数据库整合到各自的电子医疗记录 (EMR) 中。另外，还新增了一项名

为“Next-Gen Medical”的业务，主要负责将临床信息和测量结果整合到医院平台中。

在与 Watson Health 团队合作的过程中，TechKnowledge 通过实施测量和跟踪工具，对照既定的标准衡量绩效，帮助医院系统解决操作差异问题。医生、医院及其他医疗保健提供商所提供护理的差异性，可能会造成高昂的代价，这种代价可能是经济损失，也可能是宝贵的生命。每年因为用药错误、不良卫生习惯甚至是缺少系统性的出院程序，给世界各地的医疗保健系统造成的损失高达数十亿美元。

---

**“有的时候，我认为有了  
Watson, IBM 甚至能够  
发明未来。”**

— TechKnowledge GT LLC 总裁兼  
联合创始人 Rany Al Baghdadi

---

Micromedex 最长久的客户之一宣布，为了系统性地解决这个问题，它希望建立一个集中的仪表盘，用于测量、报告和评定其医疗保健系统中的 KPI。客户相信迪拜正在一步步成为世界领先的医疗旅游城市，因此需要在所有医疗机构提供最高标准的护理服务。

TechKnowledge 在收购 Truven Health Analytics 之后便成为 IBM 业务合作伙伴，随后又在潜在客户的组织里确定了关键利益相关方和决策者，并为这一绝佳机会准备了提案。在与大型咨询公司的竞争中，Watson Health-TechKnowledge 联合推出的 KPI 跟踪和排名解决方案赢得了这笔业务 — 这是 TechKnowledge 的第一笔重大医疗信息交易。

## 首屈一指的测量和仪表盘

TechKnowledge 与 Watson Health 联手创建了首屈一指的医疗保健机构绩效框架。该解决方案利用实时临床仪表盘提供基于云的前沿临床基准，帮助该客户和类似客户提升绩效和服务。

项目初期，TechKnowledge 与 Watson Health 组成的联合团队用了大量时间与客户沟通，以全面了解他们对项目的业务需求。IBM 美国项目管理团队在迪拜为该项目配备了关键支持人员，最终形成了一份长达200页的综合文档，概述了解决方案的详细实施情况。

该团队很快就启动了第一阶段的工作，这是一个价值150万美元的项目，实施时间为18个月。Watson

Health 和 TechKnowledge 的定制解决方案帮助客户使用80多个不同的项目标准来衡量医院和诊所的绩效。

Watson Health 和 TechKnowledge 解决方案部署了仪表盘，有助于：

- 为管理层提供高级别的战略洞察
- 发现并规避患者安全风险
- 衡量所提供的临床服务的质量
- 改善患者体验，提高患者满意度
- 在控制成本的同时提高财务绩效和运营效率
- 为各机构提供或者提供与各机构相关的绩效评分报告

该解决方案提供了一个报告卡，各机构可以用它与其他机构进行对比衡量，患者可以利用它为自己作出明智的医疗保健决策。Al Baghdadi 说：“在今天的迪拜，如果患者说‘我需要做白内障手术’，那么仪表盘会立即为他们显示这方面的排名，让他们自己决定在哪家医院做手术。”客户可以利用系统发现异常情况，例如当某家医院的手术费用高于标准时，医院可以将自己的绩效与系统中的其他医院进行比较。

凭借与 Watson Health 的合作关系，TechKnowledge 在利用了多个标准 IBM 组件的架构上开发了解决方案，其中包括 IBM Db2 软件、IBM Integrated Analytics System 数据设备、IBM InfoSphere Information Server 以及 IBM Cognos Analytics 平台，此外还利用了 Watson Health 的分析功能。

项目的第二阶段将推出一些增强功能、更高的自动化水平、新的出版物，还会引进自动机器人。

## 医疗保健排名带来明智的决策

Watson Health 和 TechKnowledge 紧密合作，通过从提供商已经收集的临床绩效数据中得出的见解，帮助阿联酋转变医疗保健体系。该医疗机构绩效框架目前正在客户所在地生产，它是中东地区同类框架中的首例，通过汇总、规范化和寻找数据中的含义来帮助提高提供商分布式健康数据的透明度。

因此，医院和其他医疗机构可以通过了解和衡量其人口和实践，并监测护理数据的模式和趋势来管理绩效。提供商可以利用这些见解制定后需发展计划，并利用从这些见解中得出的最佳做法，不断改进质量并提升绩效。医疗保健消费者在决定在哪里进行医疗手术时，可以对各机构进行比较，为医院打分作为激励。TechKnowledge 希望这项工具成为该地区的黄金标准质量改进工具。

Watson Health 与 TechKnowledge 之间的合作，对于为政府运营的医疗保健机构开发这一首创的基准解决方案有着至关重要的作用。Watson Health 受益于当地的专业知识以及 TechKnowledge 与客户的关系，这也是他们第一次使用该解决方案。而 TechKnowledge 则得益于 IBM 技术产品组合的广度和深度，以及 IBM 本地的规划和实施资源。

Al Baghdadi 说：“医疗保健市场变化日新月异，而 IBM 又是这样一个庞大的组织，我们每天都在学习新的解决方案，并将它们推向市场。”

正是凭借 Watson Health 与 TechKnowledge 之间的这种互补关系，他们在短短 18 个月内从零建立起了基准解决方案。Al Baghdadi 说：“我们的客户没有此类项目的遗留系统，我们也不必接管其他人的工作，所以能够真正地从头开始。也正因为如此，我们才能如此迅速地完成构建。”

团队开始第二阶段的工作之后，他们还计划在中东其他国家的卫生部门推广这一项目。Al Baghdadi 希望继续与 Watson Health 合作，在未来一起开展更多项目。“IBM Watson Health 为我们提供的技术让我们能够为客户构建更复杂的解决方案，并解决更大的难题。”有的时候，我认为有了 Watson，IBM 甚至能够创造未来。”

## 解决方案组件

- IBM® Micromedex®
- IBM Watson Health

### 采取下一步行动

如需了解本案例中报道的 IBM 解决方案的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴。

### 关于 Watson Health

一个多世纪以来，IBM 始终致力于各项重大技术创新。借助 Watson Health 我们努力构建更智能的健康生态系统。这就意味着要与您紧密协作，帮助您实现更简单的流程，获得更深刻的护理见解，更快实现突破，并为世界各地的用户带来更优异的体验。我们拥有诸多核心优势，其中包括健康、数据和分析方面深厚的行业专业知识，可行的见解以及在可靠性与安全性方面的良好声誉，所有这些，都有利于我们为客户提供鼎力支持。IBM 始终与客户以及合作伙伴携手努力，让工作变得更加智能。要了解更多信息，请访问

<https://www.ibm.com/watson-health>

©版权所有 IBM Corporation 2020。IBM Corporation, Watson Health, New Orchard Road, Armonk, NY 10504。美国印制，2020 年 5 月。IBM、IBM 徽标、ibm.com、IBM Cloud、IBM Watson、Watson Health、Watson、CareNotes、InfoButton Access、Micromedex 和 Truven Health Analytics 是 International Business Machines Corp. 在全球许多司法辖区的注册商标。其他产品或服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表在以下网址的“版权与商标信息”处提供：[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。本文档为初始发布日时的最新文档，IBM 可能随时对其进行更改。IBM 业务合作伙伴将设定自己的价格，这些价格可能会有所不同。IBM 并未在每个开展业务的国家/地区提供所有产品/服务。本文所引用的性能数据和客户示例仅供说明用途。实际性能结果可能会有所不同，具体取决于特定的配置和操作条件。用户应自行负责使用 IBM 产品和程序来评估和验证任何其他产品或程序。本文档中的信息“按原样”提供，不带任何明示或暗示的保证，包括不带任何适销性、对特定用途的适用性的保证以及任何不侵权的保证或条件。IBM 产品根据提供这些产品时所依据协议的条款与条件进行保证。客户负责确保遵守适用的法律和法规。IBM 不提供其服务或产品能确保客户符合所有法律或法规的法律意见、声明或保证。

