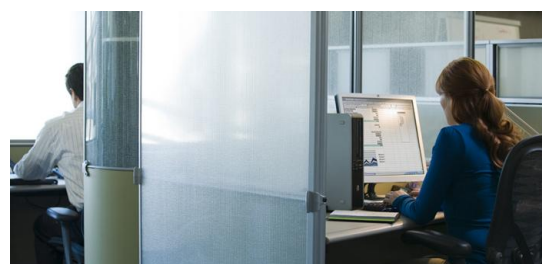


Προσφορά προς Γενική Γραμματεία Εμπορίου
(Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας,
Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας για
“Ανάπτυξη και Εφαρμογή Ηλεκτρονικού
Συστήματος Συνταγογράφησης” από
Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε.



Important Confidentiality Notice

Το παρόν έγγραφο είναι ιδιοκτησία της Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε. (HP). Όλες οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο συνιστούν αποκλειστική πληροφορία για την HP και δεν επιτρέπεται να αναπαραχθούν ή να αποκαλυφθούν σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο/μέρος χωρίς την γραπτή εξουσιοδότηση της HP, και μπορεί να κοινοποιηθεί μέσω της Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας μόνο στους υπαλλήλους που είναι άμεσα εμπλεκόμενοι στο αντικείμενο στο οποίο η παρούσα προσφορά αναφέρεται. Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να διασφαλίσει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι είναι ενήμεροι και θα τηρούν αυτή την υποχρέωση. Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τις παραπάνω πληροφορίες μόνο για λόγους αξιολόγησης.

Η προσφορά της Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε. υποβάλλεται σε ηλεκτρονική και έγγραφη μορφή για δική σας διευκόλυνση. Σε περίπτωση που το περιεχόμενο μεταξύ της ηλεκτρονικής και έγγραφης μορφής διαφέρει, **MONO** το περιεχόμενο της έγγραφης μορφής θα είναι δεσμευτικό για την HP.

Αν υπάρχουν απορίες, ερωτήσεις ή θέματα σχετικά με το παρόν κείμενο Εμπιστευτικότητας, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με το εκπρόσωπο σας στην HP.

© Copyright 2010 Hewlett-Packard Development Company, L.P.



Πίνακας Περιεχομένων

1. Επιτελική Σύνοψη.....	5
2. Στοιχεία Εταιρίας	8
2.1. Εταιρική Παρουσίαση.....	8
2.1.1. Εταιρική Παρουσίαση Hewlett Packard Corporation	8
2.1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Hewlett Packard Corporation.....	19
2.1.3. Εταιρική Παρουσίαση της Hewlett Packard Hellas ΕΠΕ	21
2.1.4. Οικονομικά Στοιχεία της Hewlett Packard Hellas ΕΠΕ	25
2.1.5. Νομιμοποιητικά Έγγραφα.....	25
2.1.6. Πληροφορίες – Αρμόδιος.....	25
2.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας της εταιρείας.....	26
3. Στοιχεία Παρεχόμενης Υπηρεσίας.....	27
3.1. Εισαγωγή.....	27
3.2. Σύνομη περιγραφή της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας.....	29
3.2.1. Τι είναι η "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"	29
3.2.2. Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης	29
3.2.3. Βασικές διαδικασίες στον κύκλο της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης" 30	
3.2.4. Συνταγογράφηση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"	31
3.2.5. Βάση δεδομένων φαρμακευτικών και παραφαρμακευτικών προϊόντων.....	32
3.2.6. Σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (e-Prescription).....	32
3.2.7. "Αποθήκη" δεδομένων συνταγογράφησης (Data Warehouse).....	32
3.2.8. Πλατφόρμα για την ορθολογική χρήση φαρμάκων.....	33
3.2.9. Εκτέλεση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"	34
3.2.10. Τροφοδότηση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση".....	35
3.2.11. Τιμολόγηση – Εκκαθάριση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"	35
3.2.12. Μια προσέγγιση της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης"	38
3.3. Σύνομη περιγραφή του λογισμικού εφαρμογής και της υποδομής που υποστηρίζει το σύστημα.....	43
3.4. Τεχνική Περιγραφή – Παράδειγμα: Καταλονία.....	46
3.5. Σύνομη περιγραφή του τρόπου υποστήριξης των συμμετεχόντων.....	48
3.5.1. Υποστήριξη λειτουργίας της Υπηρεσίας	48
3.5.2. Εκπαίδευση και Μεταφορά Τεχνογνωσίας.....	54
3.6. Σύνομη αναφορά του τρόπου με τον οποίο τιμολογείται το κόστος χρήσης της υπηρεσίας.....	54
4. Εμπειρία Εταιρίας και Στατιστικά Υπηρεσίας	56
4.1. Δυνατότητες HP	56
4.2. Δεδομένα και αριθμητικά στοιχεία	57
4.3. Συμμετοχές σε επαγγελματικές ενώσεις και πιστοποιήσεις	58
4.4. Επισκόπηση εμπειρίας και τεχνογνωσίας στην Αμερική ανά κλάδο	59
4.4.1. Πολιτειακές και τοπικές αρχές.....	59
1.1. Επισκόπηση εμπειρίας και τεχνογνωσίας στην Αμερική ανά κλάδο	60
1.1.1. Πολιτειακές και τοπικές αρχές.....	60
4.4.2. Ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες	61
4.4.3. Πάροχοι υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.....	62
4.4.4. Ομοσπονδιακές κυβερνήσεις.....	63
4.5. Επισκόπηση Εμπειρίας και Τεχνογνωσίας στην περιοχή της Ευρώπης ανά κλάδο.....	70
4.5.1. Λύση HCIS HP ENTERPRISE SERVICES Ισπανίας.....	70
4.5.2. Στρατιωτικά νοσοκομεία Υπουργείου Άμυνας, Ισπανία.....	70



4.5.3.	Βάση πελατών NHS SWIFT της βρετανικής HP ENTERPRISE SERVICES – κύριοι κλινικοί κλάδοι διαχείρισης ασθενών (Patient Administration – PAS), παθολογίας και φαρμακευτικής	71
4.5.4.	Ισραήλ – SAP ERP, Διαχείριση ασθενών και ISH-Ιατρική κλινική λύση σε δίκτυα εθνικών νοσοκομείων	72
4.5.5.	Αυστρία – Αλυσίδα νοσοκομείων Gespag	72
4.5.6.	Αναφορά HP Λιθουανίας – Πιλοτικό σχέδιο e-Health.....	72
4.5.7.	HP Ουγγαρίας	73
4.5.8.	HP Σουηδίας	73
4.5.9.	HP Ισπανίας: Διαχείριση ιατρικής διαδικασίας και διαδικασίας e- Prescription (BI)	73
	Παράρτημα Α' – Νομιμοποιητικά Έγγραφα Εταιρείας	74
	Παράρτημα Β' - Ισολογισμοί Τριών Τελευταίων Χρήσεων Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε.....	75
	Παράρτημα Γ' - Πιστοποιητικά Ποιότητας.....	76



1. Επιτελική Σύνοψη

Στις 26 Αυγούστου 2008, η HP ολοκλήρωσε την εξαγορά της Electronic Data Systems Corporation (EDS), μια εταιρεία των 21 δις δολ. με παραπάνω από 120.000 εργαζομένους. Με την εξαγορά αυτή, η HP παρέχει στους πελάτες της ένα από τα ευρύτερα χαρτοφυλάκια προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων end-to-end στον κλάδο της τεχνολογίας και εστιάζει στην επιτάχυνση της ανάπτυξης, στον περιορισμό των κινδύνων και στην μείωση των εξόδων τους.

Η EDS, η οποία πλέον έχει μετονομαστεί σε **HP Enterprise Services** (HP ES), είναι ιστορικά ένας από τους ηγέτες στην παροχή υπηρεσιών outsourcing, με δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς της υγείας, του δημοσίου, των κατασκευών, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, της ενέργειας, των μεταφορών, της λιανικής πώλησης, των επικοινωνιών, των MME και της ψυχαγωγίας. Η HP ES έχει στο ενεργητικό της ένα σημαντικό αριθμό έργων, που αφορούν στο μετασχηματισμό λειτουργίας Οργανισμικών Διαδικασιών. Κυβερνήσεις και Παγκόσμιοι Επιχειρηματικοί Όμιλοι μπορούν να βασίζονται σε εταιρείες όπως η HP για την επίλυση επιχειρηματικών προκλήσεων. Απόδειξη αποτελεί η αναδιάρθρωση των δραστηριοτήτων της ίδιας της HP, που μετά την εξαγορά και απορρόφηση εταιρειών, όπως η Compaq και η EDS, βελτίωσε την παραγωγικότητα της διατηρώντας ένα βιώσιμο μοντέλο λειτουργικού κόστους.

Ένα από τα μεγαλύτερα προγράμματα αναδιάρθρωσης υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας στην περιοχή του EMEA αφορά κυβερνητικό Οργανισμό που κατανέμει £ 153 δισεκατομμύρια ετησίως σε 20 εκατομμύρια πελάτες, ενώ τοποθετεί 6.000 άτομα σε θέσεις εργασίας κάθε εργάσιμη ημέρα. Ο Οργανισμός χειρίζεται περίπου 120 εκατομμύρια αρχεία πελατών σε 31 ενεργά κεντρικά υπολογιστικά συστήματα με περισσότερες από 900 διασυνδέσεις και 350 διαφορετικές εφαρμογές. Η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή υλοποίηση του μεταρρυθμιστικού προγράμματος πρόνοιας της κυβέρνησης, η υπηρεσία εφαρμόζει νέες κυκλοφορίες και ενημερώσεις στα πληροφοριακά συστήματα κάθε Σαββατοκύριακο. Η HP, ενεργώντας ως στρατηγικός εταίρος του Οργανισμού σε θέματα εφαρμογής τεχνολογιών πληροφορικής παρείχε υποστήριξη, που μεταξύ άλλων περιλάμβανε αναδιοργάνωση τμημάτων και διαδικασιών, λειτουργία IT υποδομών, ανάπτυξη - συντήρηση και λειτουργία εφαρμογών, που αντανάκλασαν την νομοθετικές αλλαγές. Το έργο αυτό αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα έργα αναδιοργάνωσης παγκοσμίως.

Στον χώρο της Β. Αμερικής έχουμε εργαστεί με μια από τις επαρχιακές κυβερνήσεις μεταρρυθμίζοντας το σύστημα προσδιορισμού και συλλογής φόρων, με ορθολογισμό του αριθμού των αιτήσεων και τη δημιουργία ενός προτύπου κέντρου διαχείρισης των εσόδων. Το έργο αυτό έχει βελτιώσει σημαντικά τα ποσοστά συλλογής φόρων και δημιούργησε καθαρά οφέλη που υπερβαίνουν ετησίως το μισό δισεκατομμύριο δολάρια Καναδά.

Σημαντικό έργο της HP στην περιοχή του EMEA είναι και αυτό που υποστηρίζει την έκδοση έξυπνων καρτών από το Ταχυδρομείο. Η κυβέρνηση έπρεπε να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της παροχής σύνταξης σε δικαιούχους που δεν έχουν πρόσβαση σε ενεργό τραπεζικό λογαριασμό να μπορούν να την λαμβάνουν με ασφάλεια κάνοντας χρήση του δικτύου του Ταχυδρομείου με χρήση έξυπνων καρτών καταργώντας το σύστημα έκδοσης επιταγών. Η HP σε συνεργασία με την JP Morgan παρέχουν πλήρη στήριξη για την έκδοση και διαχείριση των έξυπνων καρτών. Το έργο στέφθηκε από μεγάλη επιτυχία αν αναλογισθεί κανείς ότι 4.8 εκατομμύρια card accounts δημιουργήθηκαν στα πρώτα δυο χρόνια λειτουργίας του προγράμματος – το μεγαλύτερο πρόγραμμα διαχείρισης λογαριασμών έξυπνων καρτών στην Ευρώπη. Βασικός συντελεστής της επιτυχίας του έργου ήταν η ικανότητα εντοπισμού και περιορισμού της απάτης. Η HP χρησιμοποιεί τεχνολογίες αιχμής, όπως Falcon, Triad και Eagle από την FICO, για τον εντοπισμό της απάτης σε συστήματα πληρωμών και ανταλλαγής πληροφοριών στον Τομέα των Τηλεπικοινωνιών, των Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων, στην επικοινωνία Κυβερνητικών Οργανισμών μεταξύ τους και με τους



πολίτες, κλπ. Το τμήμα της HP ProCurve Networks είναι ενεργό μέλος του συμβουλίου προτύπων «Payment Card Industry Security Standards Council». Οι σχετικές λύσεις της HP είναι συμβατές με το PCI Data Security Standard version 1.2.

Εξειδικεύοντας την εμπειρία της HP στο κλάδο υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης αναφέρουμε ότι σήμερα η HP Enterprise Services είναι ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών IT στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης στον κόσμο, περιλαμβάνοντας τους τομείς των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, των παρόχων, των βιο- επιστημών και των πολιτειακών και τοπικών υπηρεσιών. Είμαστε ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης (Business Process Outsourcing - BPO) στον κλάδο της περίθαλψης και της υγείας και των βιο-επιστημών στον κόσμο.

Ως ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών διαχείρισης διαδικασιών Medicaid και Medicare, εκτελούμε προγράμματα Medicaid σε 22 πολιτείες των ΗΠΑ και υποστηρίζουμε κρατικά και τοπικά προγράμματα περίθαλψης υγείας σε 28 πολιτείες των ΗΠΑ – επηρεάζοντας σχεδόν 70 εκατομμύρια ζωές.

Στην Ευρώπη έχουμε υλοποιήσει πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων νοσοκομειακής / περιφερειακής / εθνικής υγειονομικής περίθαλψης, όπως:

- Αγγλία - Βάση πελατών NHS SWIFT, κύριοι κλινικοί κλάδοι διαχείρισης ασθενών (Patient Administration – PAS), παθολογίας και φαρμακευτικής
- Αυστρία – Αλυσίδα νοσοκομείων Gespag
- Ισραήλ – SAP ERP, Διαχείριση ασθενών και ISH-Ιατρική κλινική λύση σε δίκτυα εθνικών νοσοκομείων
- Λιθουανία – Πιλοτικό σχέδιο e-Health
- Ουγγαρία - Ανταλλαγή πληροφοριών υγείας, πιλοτική λύση αρχείων e-Health ως υποκατηγορία του BT
- Σουηδία - Περιφερειακή πύλη υγείας για την επαρχία της Στοκχόλμης
- Ισπανία:
 - Στρατιωτικά νοσοκομεία Υπουργείου Άμυνας
 - Διαχείριση ιατρικής διαδικασίας και διαδικασίας e-Prescription σε 7 Περιφέρειες της χώρας

Σε ετήσια βάση:

- Εξυπηρετούμε περισσότερα από 200 εκατομμύρια ασθενείς μέσω των υπηρεσιών και των λύσεών μας
- Υποστηρίζουμε 38,4 εκατομμύρια επισκέψεις ασθενών ετησίως
- Εκτελούμε 2,4 δισεκατομμύρια συναλλαγές στον κλάδο της περίθαλψης υγείας ετησίως
- Επεξεργαζόμαστε περισσότερα από 1 δις αιτήματα στον κλάδο της περίθαλψης υγείας
- Διαχειριζόμαστε \$95 δισεκατομμύρια σε επιδόματα Medicaid
- Επηρεάζουμε τις ζωές 43 εκατομμυρίων πελατών ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών και ασχολούμαστε με περισσότερα από 900 εκατομμύρια εμπορικά αιτήματα

Τέλος αξίζει να αναφέρουμε ότι η Διοίκηση και Διαχείριση Μεγάλων Έργων (PPM) βρίσκεται στο επίκεντρο των δυνατοτήτων της HP. Η κοινότητα των PPM της HP διαθέτει on-line εργαλεία για όλες τις πτυχές του ρόλου. Χρησιμοποιώντας την



μεθοδολογία EDGE (Enabling Delivery and Global Excellence) η HP διασφαλίζει τη συνέπεια των διαδικασιών, την βελτίωση της παραγωγικότητας, τη μείωση του κόστους και επιτρέπει την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η φιλοσοφία της HP βασίζεται περισσότερο στα συνολικά επιχειρηματικά αποτελέσματα παρά σε απλή σύγκριση κόστους και περιθωρίων κέρδους. Αυτή η προσέγγιση καθορίζει τους εμπορικούς όρους με τους οποίους η HP προσέρχεται στην σύναψη συμβάσεων παροχής υπηρεσιών διασφαλίζοντας αμοιβαία επιτυχία στα συμβαλλόμενα μέλη με κατανόηση των αλληλεξαρτήσεων και εξισορρόπηση των κινδύνων.



2. Στοιχεία Εταιρίας

2.1. Εταιρική Παρουσίαση

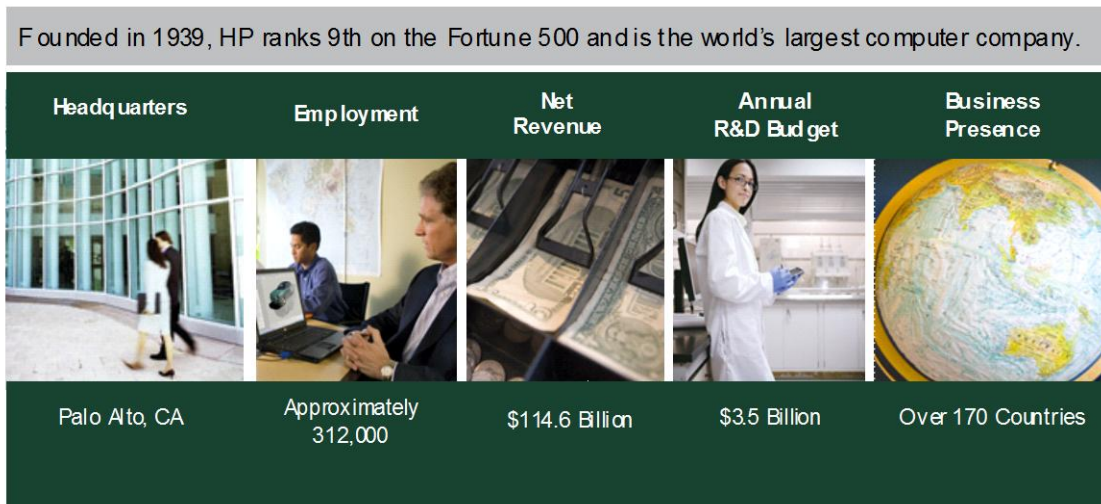
2.1.1. Εταιρική Παρουσίαση Hewlett Packard Corporation

Η Hewlett-Packard παρέχει τεχνολογικές λύσεις σε Ιδιώτες, σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς σε όλον τον κόσμο. Τα προϊόντα που προσφέρει η HP καλύπτουν την υποδομή πληροφορικής και τις συσκευές πρόσβασης κάθε τύπου, από υπολογιστές χειρός, μέχρι ισχυρά επιτραπέζια και φορητά συστήματα. Παράλληλα οι πελάτες της απολαμβάνουν τις λύσεις απεικόνισης και εκτύπωσης καθώς και υπηρεσίες παγκόσμιας εμβέλειας.

Για την HP, η πραγματική δύναμη δεν έγκειται μόνο στην τεχνολογία, αλλά και στον τρόπο που την χρησιμοποιούν οι άνθρωποι και οι επιχειρήσεις, για να επτυγχάνουν τους στόχους και τις επιθυμίες τους. Στο πλαίσιο αυτό, βασικός επιχειρηματικός στόχος της Εταιρείας είναι να προωθή συνεχώς την Υψηλή Τεχνολογία πραγματοποιώντας συνεχώς σημαντικές επενδύσεις σε θέματα έρευνας και ανάπτυξης, να διατηρεί το κόστος χαμηλό των προϊόντων της εξασφαλίζοντας έτσι την ικανοποίηση των πελατών της.

Με ετήσια έσοδα \$114,6 δις δολ., η HP κατατάσσεται στη 9η θέση στη λίστα Fortune 500, 32^η στη παγκόσμια λίστα Fortune 500, και 7^η στην λίστα των 50 πιο καινοτόμων εταιρειών του BusinessWeek, κατέχοντας τον τίτλο της μεγαλύτερης εταιρείας υπολογιστών στον κόσμο. Με Πρόεδρο και Διευθύνοντα σύμβουλο τον Mark Hurd, η HP παρέχει πωλήσεις και υπηρεσίες σε περισσότερες από 170 χώρες, απασχολεί περίπου 321.000 εργαζόμενους παγκοσμίως. Τα κεντρικά γραφεία της HP βρίσκονται στο Πάλο Άλτο, στην Καλιφόρνια.

Εταιρική επισκόπηση της HP



2.1.1.1. EDS— μια απόκτηση της HP

Στις 26 Αυγούστου 2008, η HP ολοκλήρωσε την εξαγορά της Electronic Data Systems Corporation (EDS), μια εταιρεία των 21 δις δολ. με παραπάνω από 120.000 εργαζόμενους. Με την εξαγορά αυτή, η HP παρέχει ένα από τα ευρύτερα χαρτοφυλάκια προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων end-to-end στον κλάδο της



τεχνολογίας. Η συνδυασμένη πρόταση εστιάζει στην παροχή βοήθειας στους πελάτες για επιτάχυνση της ανάπτυξης, περιορισμό των κινδύνων και μείωση των εξόδων.




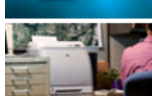


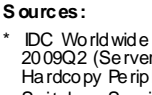
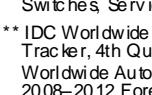
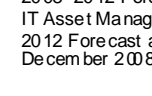
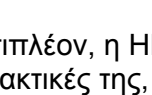
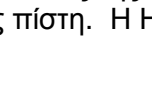


Η EDS, η οποία πλέον έχει μετονομαστεί σε HP Enterprise Services, είναι ιστορικά ένας από τους ηγέτες στην παροχή υπηρεσιών outsourcing, με δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς της υγείας, του δημοσίου, των κατασκευών, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, της ενέργειας, των μεταφορών, της λιανικής πώλησης, των επικοινωνιών, των MME και της ψυχαγωγίας.

Η HP και η EDS είναι ένα ιδανικό ζευγάρι με κοινές αξίες, όπως εμπιστοσύνη και σεβασμός, εντιμότητα και ακεραιότητα, δεοντολογική συμπεριφορά και έντονη παγκόσμια ευθύνη. Και οι δύο έχουν αναπτυχθεί μέσω της ομαδικής εργασίας, του επιχειρηματικού πνεύματος και της αφοσίωσης τους και την πίστη τους προς την εξυπηρέτηση του πελάτη.

2.1.1.2. Ηγετική θέση στην αγορά και αναγνώριση από τον κλάδο

Η ηγετική θέση της HP στην αγορά καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα τομέων λύσεων. Έχοντας το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς σε πολλές βασικές κατηγορίες προϊόντων IT, η HP κατέχει μοναδική θέση στον κλάδο έναντι του ανταγωνισμού.

Κυριαρχία σε όλες τις κατηγορίες

Category	HP Share Percentage	Position
Products*		
 • UN IX® + Linux + Windows® Servers	32.9%	#1
 • x86 based Servers	36.9%	#1
 • Blade Servers	52.9%	#1
 • Notebooks ²	29.1%	#1
 • Desktops ¹	17.1%	#1
 • Laser printers ⁸	31.0%	#1
 • Inkjet Printers ⁸	47.0%	#1
 • Work stations ³	41.8%	#2
 • Total Disk Storage Systems	17.5%	#1
 • Branded Tape Drives ¹	41.2%	#1
 • Storage Area Networks Systems ⁵	17.1%	#1
Services and Software**		
 • Distributed System Mgmt Software ⁶	15.4%	#1
 • Automated Software Quality ⁶	44.8%	#1
• IT Services ^{1, 4, 7, 9}	6.5%	#2
• Support and Training ^{1, 7}	7.1%	#2

Sources:

* IDC Worldwide Quarterly Tracker Data 2009Q2 (Server, PC, Workstations, Hardcopy Peripherals, Disk Storage, Switches, Services)

** IDC Worldwide Quarterly Services Tracker, 4th Quarter, 2008 IDC Worldwide Automated Software Quality 2008-2012 Forecast and IDC Worldwide IT Asset Management Software 2008-2012 Forecast and 2007 Vendor Shares, December 2008

Notes:

1 Market share based on revenue (all other market shares are based on shipments), and specifically for software revenue = license + maintenance + subscription revenues

2 Classified as "portables" by IDC

3 Includes PWS Desktops and PWS Mobile

4 Based on combining IDC categories of IT Services including "project-based" "outsourcing" and "training/support"

5 Includes FC SAN and iSCSI SAN

6 Market share based on annual revenue, CY2007

7 Market share based on annual revenue, CY2008 - includes full calendar year HP plus EDS pro forma

8 Includes single function and multifunction printers

9 Market share based on Q1-2009

Επιπλέον, η HP συγκεντρώνει διαρκώς επαίνους για τις δεοντολογικές επιχειρηματικές πρακτικές της, την αίσθηση παγκόσμιας ευθύνης που την διακρίνει και τη πελατειακή της πίστη. Η HP βρίσκεται σήμερα:



- Στους τέσσερις καταλόγους FTSE4Good Index: 1.ΗΠΑ, 2.Παγκόσμιος, 3.Βρετανία και 4.Ευρώπη, οι οποίοι αξιολογούν την απόδοση των εταιρειών όσον αφορά τη συμμόρφωσή τους με αναγνωρισμένα πρότυπα εταιρικής ευθύνης.
- Στην 22η θέση του Accountability Rating, του πρώτου δείκτη παγκοσμίως που αξιολογεί πόσο ικανοποιητικά οι 100 μεγαλύτερες εταιρείες αναλαμβάνουν τις ευθύνες τους απέναντι στην κοινωνία και στο περιβάλλον
- Στη 10η θέση παγκοσμίως και 1η στις ΗΠΑ στους δείκτες περιβάλλοντος και κοινωνικής επίδρασης του Economist
- Στη λίστα των 100 κορυφαίων αειφόρων εταιρειών του κόσμου

2.1.1.3. Στρατηγική της HP

Ο στρατηγικός στόχος της HP είναι να παραμείνει η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας στον κόσμο. Για να επιτύχει αυτόν το στόχο, η εταιρεία συνδυάζει την ευφυΐα της, τις τεχνικές της ικανότητες και την εστίαση προς στους πελάτες της για να δημιουργήσει μια περισσότερο απλή, πολύτιμη και αξιόπιστη σχέση με την τεχνολογία. Για εταιρικούς πελάτες αυτό σημαίνει, ότι η HP πασχίζει να είναι η καλύτερη όσον αφορά τη βελτιστοποίηση, τη διαχείριση και την αυτοματοποίηση του περιβάλλοντος IT της εταιρείας σας για την επίτευξη θετικών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

Το στρατηγικό πλαίσιο της HP μεταφράζει τον εταιρικό στόχο σε δράση. Εξετάζει ολιστικά τους τομείς στους οποίους η εταιρεία πρέπει να παρουσιάσει αποτελέσματα για να καθιερωθεί ως η κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας του κόσμου. Το πλαίσιο προσδιορίζει τρεις τομείς εστίασης που παράγουν ένα πλήθος απτών αποτελεσμάτων:

- **Εφεύρεση και ανάπτυξη τεχνολογικών λύσεων** για πελάτες στις αγορές που εξυπηρετούμε: μεγάλους οργανισμούς, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, και καταναλωτές. Οι τεχνολογικές λύσεις της HP περιλαμβάνουν κλιμακούμενα συστήματα και υπηρεσίες IT, τροφοδοσία και ψύξη, διαχείριση, ασφάλεια, εικονικοποίηση και αυτοματοποίηση.
- **Αξιοποίηση επιλεγμένων τάσεων του κλάδου.** Η HP έχει επιλέξει να εστιάσει σε τρεις τομείς όπου το ευρύ χαρτοφυλάκιό μας μπορεί να αξιοποιηθεί καλύτερα και να προσφέρει μοναδική αξία – φορητή εμπειρία μόνιμης σύνδεσης, ψηφιακή απεικόνιση και εκτύπωση, και το κέντρο δεδομένων επόμενης γενιάς, με δυνατότητα αυτοματοποιημένης λειτουργίας lights-out 24x7.

- **Κατάκτηση της πρώτης θέσης στην κατηγορία.** Η HP προσπαθεί να επιτύχει αυτόν το στόχο εφαρμόζοντας λειτουργική πειθαρχία, καθιερώνοντας μια αποδοτική δομή κόστους και υλοποιώντας αποτελεσματικά μοντέλα διείσδυσης στην αγορά.

Διαθέτοντας εμπειρία στη εφεύρεση, την σχεδίαση, την προώθηση και την υποστήριξη εταιρικών λύσεων, η HP βρίσκεται στην ιδανική θέση για να συμβάλει στην επιχειρηματική επιτυχία των πελατών της αυξάνοντας το μερίδιο αγοράς, βελτιώνοντας τη λειτουργική αποτελεσματικότητα, την εξυπηρέτηση πελατών και αυξάνοντας την απόδοση της επένδυσής τους.

2.1.1.4. Εταιρική Οργάνωση

Η HP αποτελείται από τρία κύρια τμήματα, τα οποία έχουν επιφορτιστεί με την ανάπτυξη και την πώληση των αντίστοιχων προϊόντων και υπηρεσιών σε συγκεκριμένες αγορές.

- **HP Enterprise Business (EB):** επικεντρώνεται σε επιχειρήσεις και κρατικούς οργανισμούς ανεξαρτήτως μεγέθους. Αντλεί λύσεις από ένα διεθνούς κλάσης χαρτοφυλάκιο, που περιλαμβάνει διακομιστές, λύσεις αποθήκευσης δεδομένων, δικτυακές λύσεις, λύσεις λογισμικού και υπηρεσίες outsourcing.



- **Τομέας Προσωπικών Συστημάτων (PSG)** : προσφέρει στην αγορά κορυφαίους επαγγελματικούς και προσωπικούς υπολογιστές, φορητές υπολογιστικές συσκευές και σταθμούς εργασίας.
- **Ο Τομέας Απεικόνισης και Εκτύπωσης (IPG)**: εφαρμόζει την τεχνογνωσία του σε εκτυπωτές inkjet και LaserJet, εφαρμογές εμπορικής εκτύπωσης, αναλώσιμα, ψηφιακή φωτογραφία και ψυχαγωγία.

Τα συγκεκριμένα τμήματα μοιράζονται βασικές λειτουργίες, όπως η έρευνα και ανάπτυξη, διαθέτουν ευέλικτη δομή, ώστε να διαχειρίζονται με επιτυχία κοινές ευκαιρίες και συνδέονται με κοινές διαδικασίες και επικοινωνίες, που επιτρέπουν την παροχή ενιαίων υπηρεσιών και συνεπούς μηνύματος προς στους πελάτες.

Η σχέση ανάμεσα στις επιχειρήσεις και στις εταιρικές λειτουργίες της HP παρουσιάζεται στο παρακάτω οργανόγραμμα.

Οργάνωση της HP



Για βιογραφικά σημειώματα και προφίλ των μελών της ομάδας εκτελεστικής διοίκησης της HP, επισκεφθείτε τη διεύθυνση <http://www.hp.com/hpinfo/execteam/>.

2.1.1.5. Ιστορία της εταιρείας

Πρωτοπόρος στη Silicon Valley της Καλιφόρνια, η HP ιδρύθηκε το 1939 από δύο συμφοιτητές στο Stanford University, τον Bill Hewlett και τον Dave Packard. Το πρώτο προϊόν της εταιρείας κατασκευάστηκε σε ένα γκαράζ στο Palo Alto και ήταν ένας ταλαντωτής ακουστικών συχνοτήτων, ένα όργανο ηλεκτρονικής εξέτασης που χρησιμοποιούν οι ηχολήπτες. Ένας από τους πρώτους πελάτες της HP ήταν η Walt Disney Studios, η οποία αγόρασε οκτώ ταλαντωτές για την ανάπτυξη ενός πρωτοποριακού συστήματος ήχου για την ταινία "Φαντασία".

Η συγχώνευση της HP με την Compaq Computer Corporation τον Μάιο του 2002 αποτέλεσε την αρχή ενός νέου κεφαλαίου στη μακρά και σημαντική ιστορία της εταιρείας. Η Compaq ιδρύθηκε το 1982 μετά από μια σύσκεψη σε ένα ζαχαροπλασείο στο Χιούστον του Τέξας. Η συγχώνευση ένωσε δύο ισχυρές εταιρείες, οι οποίες από κοινού κατέχουν μοναδική θέση στην αγορά και προσφέρουν καινοτομικά προϊόντα και λύσεις.

Στα 70 χρόνια της ιστορίας της, η HP είναι πάντα πρωτοπόρος στην ποιότητα, την αξιοπιστία, την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη.



2.1.1.6. Εταιρικές Αξίες και Στόχοι

Η HP έχει διαμορφώσει μια μικρή αλλά ουσιαστική λίστα αξιών η οποία συνοψίζει την κουλτούρα, το όραμα και την ενέργεια της σημερινής εταιρείας:

- Πάθος για ικανοποίηση των Πελατών
- Εμπιστοσύνη και σεβασμός προς τα άτομα
- Επιτεύγματα και συμβολή
- Αποτελέσματα μέσω ομαδικής εργασίας
- Ταχύτητα και ευελιξία
- Ουσιαστική καινοτομία
- Ακεραιότητα χωρίς συμβιβασμούς

Παράλληλα με το σύστημα αξιών της, κυρίαρχη φιλοσοφία της Εταιρείας είναι ότι «τα πραγματικά επιτεύγματα γίνονται πράξη, όταν προέρχονται από άτομα που εργάζονται για την υλοποίηση κοινών στόχων»

Οι στόχοι μας, οι οποίοι δημοσιεύτηκαν για πρώτη φορά το 1957 και έχουν υποστεί μικρές μόνο αλλαγές από τότε, συνεχίζουν να αντανakλούν τον βασικό χαρακτήρα και την προσωπικότητα του οργανισμού. Οι εταιρικοί στόχοι της HP είναι οι εξής:

- **Πελατειακή Πίστη** – Κερδίζουμε το σεβασμό και την πίστη των πελατών μας παρέχοντας συνεχώς υψηλότερη ποιότητα και αξία. Βάζουμε πάντα τους πελάτες στην πρώτη θέση.
- **Κέρδος** – Επιτυγχάνουμε αρκετά κέρδη για τη χρηματοδότηση της ανάπτυξης, τη δημιουργία αξιών για τους μετόχους μας και την επίτευξη των εταιρικών στόχων.
- **Ηγετική θέση στην αγορά** – Οδηγούμε την αγορά αναπτύσσοντας και παρέχοντας χρήσιμα και καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και λύσεις συμβάλλοντας στην επιτυχία των πελατών μας.
- **Ανάπτυξη** – Αναγνωρίζουμε και εκμεταλλευόμαστε τις ευκαιρίες για ανάπτυξη που βασίζονται επάνω στα δυνατά μας σημεία και τις ικανότητές μας, αναζητώντας διαρκώς την επόμενη μεγάλη καινοτομία.
- **Δέσμευση προς τους εργαζόμενους** – Δείχνουμε την αφοσίωσή μας στους υπαλλήλους μας προωθώντας τους και αμείβοντας τους βάσει των επιδόσεών τους και δημιουργώντας ένα περιβάλλον εργασίας που αντικατοπτρίζει τις αξίες μας.
- **Ικανότητα ηγεσίας** – Δημιουργούμε ηγέτες σε όλα τα επίπεδα, που επιτυγχάνουν αποτελέσματα, αποτελούν παραδείγματα των αξιών μας και μας οδηγούν στην ανάπτυξη και τη νίκη.
- **Παγκόσμια ευθύνη** – Πράττουμε το καθήκον μας απέναντι στην κοινωνία αποτελώντας ένα οικονομικό, πνευματικό και κοινωνικό αγαθό για κάθε χώρα και κοινότητα στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

2.1.1.7. Οικονομική Ισχύς

Η ανάπτυξη και οι σταθερά ισχυρές οικονομικές επιδόσεις της HP είναι αποτέλεσμα μιας οικονομικά συντηρητικής στρατηγικής διαχείρισης η οποία έχει αποδείξει την εγκυρότητά της στο πέρασμα των χρόνων. Η επιτυχία της Εταιρείας αντανakλά επίσης την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πελάτες στην HP όσον αφορά την ικανοποίηση των απαιτήσεών τους. Η HP έχει πραγματοποιήσει εξαιρετική αύξηση κερδών και παραγγελιών σε ιδιαίτερα ανταγωνιστικές αγορές, ενώ η ανάπτυξη κατανέμεται ισόρροπα στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, τόσο εσωτερικά όσο και διεθνώς.



Τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας παρουσιάζονται αναλυτικά στην παράγραφο 2.1.2.

2.1.1.8. Έρευνα και Ανάπτυξη

Η συνεχής ανάπτυξη της HP, πηγάζει από την ισχυρή της δέσμευση στην Έρευνα και την Ανάπτυξη (R&D). Περισσότερα από \$3,5 δις δαπανήθηκαν για R&D το οικονομικό έτος 2008, μια επένδυση που αντιστοιχεί στο 3% περίπου των μεικτών εσόδων. Η επένδυση αυτή, σε συνδυασμό με την ικανότητα κατασκευής και άμεσης διάθεσης στην αγορά πρωτοποριακών προϊόντων, δίνει στην HP τη δυνατότητα να παρέχει συνεχώς νέα και χρήσιμα προϊόντα. Πάνω από το 50% των ετήσιων παραγγελιών της Εταιρείας αφορούν προϊόντα που εισήχθησαν στην αγορά τα δύο τελευταία χρόνια ενώ οι μηχανικοί της Εταιρείας μας παράγουν κατά μέσο όρο 11 ευρεσιτεχνίες την ημέρα. Η HP διαθέτει σήμερα περισσότερους από 30.000 τεχνικούς συνεργάτες παγκοσμίως, οι οποίοι αντιστοιχούν στο 20% περίπου του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού της Εταιρείας.

Ο προϋπολογισμός της HP για Έρευνα και Ανάπτυξη, κατανέμεται αφενός στη δημιουργία προϊόντων και αφετέρου, στην έρευνα που πραγματοποιείται στις προηγμένες εγκαταστάσεις των Εργαστηρίων της HP (HP Labs). Η δραστηριότητα των HP Labs, επικεντρώνεται στην ανάπτυξη τεχνολογικών αιχμής, που προσφέρουν στην HP ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και επιχειρηματικές ευκαιρίες, διευρύνοντας έτσι τους ορίζοντες και τη στρατηγική της.

Τα HP Labs συγκαταλέγονται μεταξύ των κορυφαίων ερευνητικών κέντρων στον κόσμο, καθώς παρέχουν ηγετική τεχνολογία στη βιομηχανία πληροφορικής, εφευρίσκουν νέες τεχνολογίες που συμβάλλουν στην πρόοδο και προωθούν την επιχειρηματικότητα. Τα HP Labs, στελεχώνονται από καταξιωμένους επιστήμονες και είναι εξοπλισμένα με προηγμένη τεχνολογία, εδρεύουν στο Πάλο Άλτο της Καλιφόρνια των ΗΠΑ, ενώ διαθέτουν και εργαστήρια στο Μπρίστολ της Βρετανίας, στο Μπάνγκαλορ της Ινδίας, στη Χάιφα του Ισραήλ, την Αγία Πετρούπολη της Ρωσίας, το Πεκίνο στην Κίνα και το Τόκυο στην Ιαπωνία. Πάνω από το 50% των επιστημόνων και ερευνητών της HP είναι διδάκτορες στην Επιστήμη των Υπολογιστών, στην Μηχανική, στη Φυσική και Μαθηματικά καθώς και στη Χημεία και Ψυχολογία.

Τα HP Labs έχουν μακρά παράδοση επιτυχούς μεταφοράς τεχνολογίας, και συνεργάζονται άμεσα με τις επιχειρηματικές μονάδες της HP και τους Πελάτες της, καθώς και με μερικές από τις σημαντικότερες ακαδημαϊκές, βιομηχανικές και κρατικές ερευνητικές ομάδες, προκειμένου κάθε νέα εφεύρεση να προωθείται άμεσα και να τίθεται στη διάθεση του κοινού με ιδιαίτερα γρήγορους ρυθμούς.

Η έρευνα των HP Labs εστιάζεται στους παρακάτω τομείς:

- Επαναπροσδιορισμός των οικονομικών δεδομένων— παροχή τεχνολογίας που επιτρέπει στους πελάτες να χρησιμοποιούν ομαδοποιημένους πόρους IT χαμηλού κόστους, με έρευνα στην αυτοματοποίηση, την εικονικοποίηση, την τροφοδοσία, την αποθήκευση, τη διαχείριση πληροφοριών και την καινοτομία επιχειρησιακών διαδικασιών
- Ανάπτυξη εκτύπωσης και απεικόνισης – έρευνα στις εμπορικές εκτυπώσεις, στις προηγμένες τεχνολογίες προβολής, τη διαχείριση πολυμέσων, την ψηφιακή απεικόνιση, καθώς και την εκτύπωση και τη φωτογραφία
- Λύσεις κλάδων – ανάπτυξη τεχνολογίας για κλάδους ραγδαίας ανάπτυξης, όπως πλούσια πολυμέσα, τηλεπικοινωνίες και οικονομικές υπηρεσίες
- Παροχή υπηρεσιών – παροχή τεχνολογίας για αύξηση του κέρδους και της αποδοτικότητας στον τομέα υπηρεσιών διανομής της HP



- Ανατρεπτικές τεχνολογίες – τεχνολογικές καινοτομίες που επεκτείνουν τα όρια της επιστήμης ή υποστηρίζουν πρωτοβουλίες ανερχόμενων αγορών

2.1.1.9. Αφοσίωση της HP στο TCE και την ποιότητα

Η ποιότητα πάντα ήταν βασικό μέλημα σε όλη την ιστορία της εταιρείας, όπως δείχνουν και οι εταιρικοί στόχοι της. Με το πέρασμα των χρόνων, τα προγράμματα ποιότητας της HP είχαν ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη αξιοπιστία, βελτιωμένη ανθεκτικότητα, χαμηλότερο κόστος παραγωγής και ανταγωνιστικότερες τιμές προϊόντων. Η ολοκληρωμένη προσέγγιση της HP στην ποιότητα περιλαμβάνει τη σχεδίαση, την κατασκευή και την παράδοση του προϊόντος, καθώς και άριστες διαδικασίες διαχείρισης και λειτουργίες εξυπηρέτησης.

Η Εταιρεία ακολουθεί μία συγκεκριμένη Πολιτική Ποιότητας (“Total Customer Experience & Quality). Η πολιτική αυτή προσβλέπει στη βελτίωση όλων των εκφάνσεων του κύκλου ζωής της πελατειακής εμπειρίας, δηλαδή στην ανταπόκριση στις ανάγκες του Πελάτη, στη συνεχή καλλιέργεια στρατηγικών σχέσεων και εν γένει στην ανάπτυξη πελατειακής πίστης.

2.1.1.10. HP Services

Οι 210,000 επαγγελματίες της HP ανά τον κόσμο κάνουν τους επιχειρησιακούς στόχους των πελατών μας βασική τους προτεραιότητα. Είναι οι άνθρωποι που βοηθούν τους πελάτες να επιτύχουν καλύτερα επιχειρησιακά αποτελέσματα κάνοντας χρήση των κατάλληλων συνδυασμών προϊόντων τεχνολογίας, λογισμικού και λύσεων. Η εξειδικευμένη τους γνώση, η ανοιχτή συνεργασία και η διαδικαστική ηγεσία βοηθούν τους πελάτες να μειώσουν τα κόστη που σχετίζονται με την τεχνολογία, να ελέγξουν τους κινδύνους επιχειρησιακής λειτουργίας και να βελτιώσουν τις προοπτικές για ταχύτερη ανάπτυξη

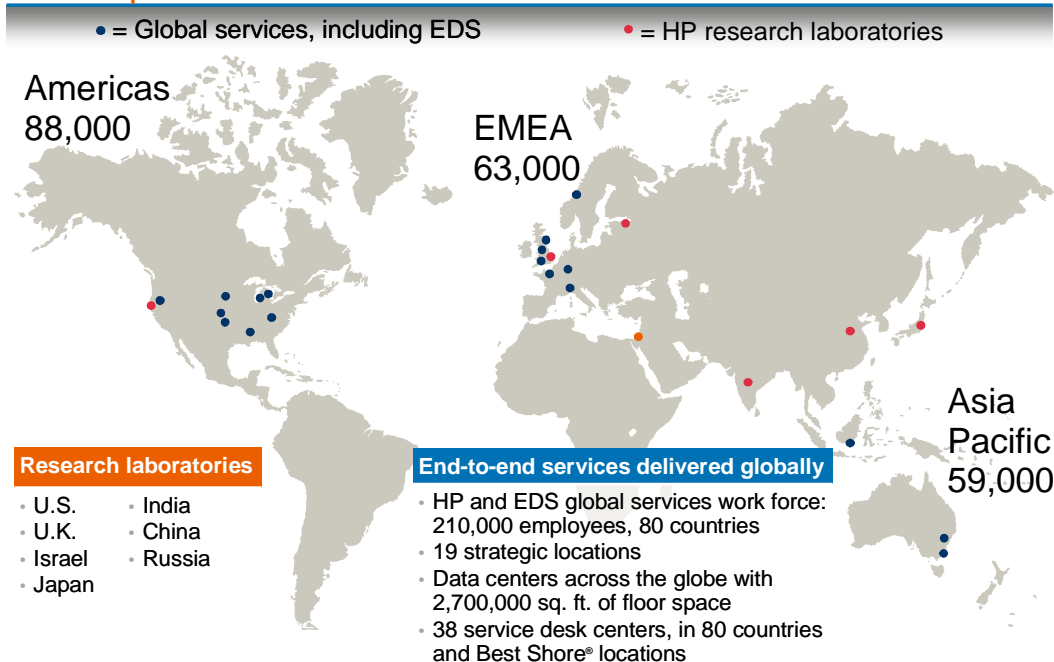
Η HP προσφέρει ένα ευρύ χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών οι οποίες περιλαμβάνουν υποστήριξη πελατών, consulting & Integration services, outsourcing services και υπηρεσίες εκπαίδευσης. Η HP μπορεί ανά πάσα στιγμή να σχεδιάσει, παραδώσει, υλοποιήσει και να διαχειριστεί μία λύση προσαρμοσμένη πάντα στις ιδιαίτερες επιχειρηματικές απαιτήσεις κάθε πελάτη.

Με ευρεία αναγνώριση για την άμεση ανταπόκριση, την ευέλικτη και υψηλής ποιότητας υποστήριξη ο κόσμος των υπηρεσιών στην HP απασχολεί περίπου 210.000 επαγγελματίες τεχνικούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι παγκόσμιες ικανότητες της HP καλύπτουν 105 κέντρα ανταπόκρισης και λειτουργιών, 80 κέντρα εκπαίδευσης πελατών και το μεγαλύτερο δίκτυο συνεργατών.



Παγκόσμιο αποτύπωμα της HP Enterprise Services

HP operates in more than 170 countries around the world



2.1.1.11. Υποστήριξη end-to-end

Ο οργανισμός Τεχνολογικών Υπηρεσιών της HP εστιάζεται σε τρεις στόχους: κατασκευή χωρίς σφάλματα, διατήρηση της ομαλής λειτουργίας και γρήγορη επιδιόρθωση. Η ολοκληρωμένη λύση υποστήριξης ζωτικής σημασίας (Mission Critical) που προσφέρει η HP περιλαμβάνει εργαλεία τεχνολογίας, ασφάλεια, αξιολογήσεις λειτουργιών και δεξιοτήτων, συνεργασίες υποστήριξης πολλών προμηθευτών, προληπτικές υπηρεσίες και αποτελεσματικές διαδικασίες κλήσης για επισκευή. Η υποστήριξη HP παρέχει στους πελάτες ένα μοναδικό, αξιόπιστο σημείο επικοινωνίας για την επιτάχυνση και απλοποίηση της επίλυσης προβλημάτων, ανεξαρτήτως της φύσης ή της τοποθεσίας του προβλήματος.

2.1.1.12. Consulting & Outsourcing Services

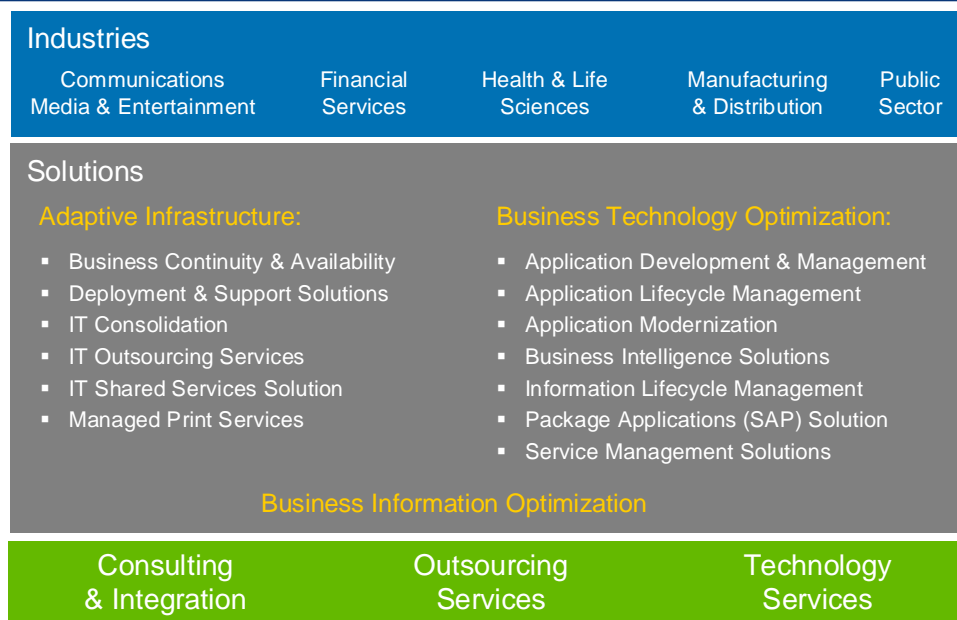
Οι άλλοι δύο κλάδοι στον κύκλο των services είναι οι outsourcing υπηρεσίες και οι συμβουλευτικές υπηρεσίες. Οι οργανισμοί αυτοί προσφέρουν κορυφαίες συμβουλευτικές υπηρεσίες και outsourcing, περιλαμβάνοντας προϊόντα και τεχνολογίες τόσο της HP όσο και τρίτων κατασκευαστών.

Οι σύμβουλοι της HP είναι καταρτισμένοι επαγγελματίες με αποδεδειγμένη πείρα στη σχεδίαση προσαρμοσμένων λύσεων προσαρμοσμένης υποδομής. Καθώς επενδύουν χρόνο για να κατανοήσουν πλήρως τις μοναδικές επιχειρησιακές απαιτήσεις των πελατών, οι προσπάθειές τους αποδίδουν σταθερά αποτελέσματα, με περιορισμένο κίνδυνο, στο μικρότερο δυνατό χρονικό διάστημα.

Η HP έχει αναπτύξει ένα σύνολο Υπηρεσιών που καλύπτει ολόκληρο το κύκλο ζωής μιας υποδομής πληροφορικής – ακόμη και αν ο πελάτης σχεδιάζει, εφαρμόζει ή συντηρεί νέες δυνατότητες. Το πολύμορφο χαρτοφυλάκιο των Υπηρεσιών της HP περιλαμβάνει υπηρεσίες εστιασμένες στις λύσεις και αφορά υπηρεσίες για την επιχείρηση, τον κλάδο και την υποδομή, καθώς επίσης την εκπαίδευση και υποστήριξη.

HP Services – Σας βοηθάει να έχετε θετικά επιχειρηματικά αποτελέσματα





2.1.1.13. Η ισχύς της συνεργασίας

Η HP κατανοεί ότι η συνεργασία με άλλους παροχείς λύσεων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των σύνθετων έργων IT. Έτσι, η HP έχει καλλιεργήσει και διατηρήσει συνεργασίες με 145.000 συνεργάτες πωλήσεων και 70.000 συνεργάτες υπηρεσιών σε όλο τον κόσμο. Με την προσθήκη της EDS, ο συνολικός αριθμός συνεργατών ανέρχεται στους 210.000. Οι συνεργάτες αυτοί περιλαμβάνουν κορυφαίους προμηθευτές λογισμικού, ειδικούς στην ενσωμάτωση συστημάτων και παροχείς εξοπλισμού παγκοσμίως. Μεταξύ των κορυφαίων παροχών τεχνολογίας με τους οποίους η HP έχει συνάψει σημαντικές συμμαχίες συγκαταλέγεται η Intel®, η Microsoft®, η Oracle® και η SAP. Η HP συνεργάζεται συχνά πάνω σε λύσεις IT με κορυφαίες εταιρείες, όπως Accenture, Deloitte Consulting, BearingPoint, Capgemini, κ.α. Η HP, σε συνδυασμό με τους συνεργάτες της, παρέχει ολοκληρωμένες, άψογα ενσωματωμένες και πλήρως βελτιστοποιημένες λύσεις πληροφορικής που εξασφαλίζουν γρήγορη υλοποίηση των έργων και απλοποιημένη συνεχή διαχείριση.

2.1.1.14. Αφοσίωση στα διεθνή πρότυπα

Ως ένας από τους πρώτους μεγάλους κατασκευαστές υπολογιστών που αγκάλιασαν την ιδέα των "open systems", η HP αναγνωρίζεται ως πρωτοπόρος στον καθορισμό και την προώθηση των διεθνών προτύπων του κλάδου. Η HP πιστεύει ότι τα προϊόντα που βασίζονται πάνω στα πρότυπα δίνουν στους πελάτες λύσεις που αυξάνουν την παραγωγικότητα και την ευελιξία τους και μεγιστοποιούν την απόδοση της επένδυσής τους. Κατά συνέπεια, η πολιτική της HP ενδείκνυται για την καθοδήγηση, υποστήριξη και υλοποίηση προτύπων που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και παρέχουν ένα σημείο αναφοράς για τη συμμόρφωση των κατασκευαστών.

Στα πλαίσια της στρατηγικής εταιρικών προτύπων που διαθέτει, η HP είναι μέλος διεθνών οργανισμών που ασχολούνται με την προτυποποίηση των γλωσσών, των βάσεων δεδομένων, των λειτουργικών συστημάτων, των γραφικών, των περιβαλλόντων εργασίας, της δικτύωσης και πολλών άλλων πλευρών των υπολογιστικών συστημάτων. Η ηγετική θέση της HP στην καινοτομία και στην ανάπτυξη προτύπων δείχνει την αφοσίωση της, στους τρεις κύριους στόχους των ανοιχτών υπολογιστικών συστημάτων: φορητότητα, δυνατότητα κλιμάκωσης και διαλειτουργικότητα.



HP και πρότυπα



2.1.1.15. Παγκόσμια Υπηκοότητα (Global Citizenship)

Η HP δεσμεύεται να διατηρεί ένα υψηλότερο επίπεδο ακεραιότητας, διαφάνειας και υπευθυνότητας. Οι αξίες που υφίστανται από την ίδρυση της HP το 1939 παραμένουν αναπόσπαστο κομμάτι της δουλειάς μας σήμερα, βοηθώντας μας να εξισορροπήσουμε τους επιχειρησιακούς μας στόχους και την επίδρασή μας στην κοινωνία και τον πλανήτη.

Ως παγκόσμιοι υπήκοοι στοχεύουμε τα εξής:

- να θέσουμε υψηλότερα κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα στην αλυσίδα ανεφοδιασμού μας,
- να βελτιώσουμε την ενεργειακή απόδοση των λειτουργιών και των προϊόντων μας ώστε να μειώσουμε την επίπτωσή τους στο περιβάλλον και
- να προωθήσουμε την επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση προϊόντων.

Οι προσπάθειες μας σε αυτούς τους τομείς βοηθούν στη διαφοροποίηση της HP, μειώνουν τα κόστη και ωθούν την καινοτομία καθώς ανταποκρινόμαστε στις αυξανόμενες ευκαιρίες της αγοράς και τις προσδοκίες των συμμετόχων. Συνεχίζουμε να εστιάζουμε στην βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων και την ανάπτυξη των κοινωνιών προσπαθώντας να αποτελέσουμε μια δύναμη που θα επιφέρει θετική και μακροχρόνια αλλαγή. Στην HP, παγκόσμια υπηκοότητα σημαίνει μεταξύ άλλων, υποστήριξη των ανθρώπινων και εργατικών δικαιωμάτων, πραγματοποίηση στρατηγικών κοινωνικών επενδύσεων – ιδιαίτερα για την προώθηση μαθητικών επιτευγμάτων – και επιχειρησιακής επιτυχίας καθώς και προστασία των προσωπικών και ιδιωτικών δεδομένων των πελατών μας.

2.1.1.16. Προστασία του περιβάλλοντος

Η ισχυρή αφοσίωση της HP στο φυσικό περιβάλλον έχει πολλές μορφές. Ως μέρος μιας παγκόσμιας προσέγγισης στην περιβαλλοντική ευθύνη, οι επιχειρήσεις της HP σχεδιάζουν και διανέμουν προϊόντα τα οποία ελαχιστοποιούν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία, την ασφάλεια ή το οικοσύστημα. Η HP συνεχίζει να περιορίζει ή ακόμα και να καταργεί τη χρήση των χημικών που επηρεάζουν δυσμενώς τη

ανθρώπινη υγεία και την παγκόσμια οικολογία. Τα προϊόντα της παίζουν σημαντικό ρόλο βοηθώντας τους επιστήμονες να παρακολουθούν την ατμόσφαιρα, το νερό και το έδαφος της Γης.

Η HP εξοικονομεί πόρους σχεδιάζοντας πολλά προϊόντα με ενσωματωμένες επιλογές ανακύκλωσης και προσφέροντας ανακατασκευασμένα προϊόντα προς πώληση. Επίσης συνεργάζεται με μερικά από τα μεγαλύτερα κέντρα ανακύκλωσης ηλεκτρονικών ειδών του κόσμου προκειμένου να προσφέρει προγράμματα ανακύκλωσης υλικού και αναλωσίμων εκτύπωσης. Περισσότερα από 300 μοντέλα προϊόντων HP έχουν λάβει την πιστοποίηση Energy Star από την κυβέρνηση των ΗΠΑ για τη συμμόρφωση με τις οδηγίες μειωμένης κατανάλωσης ενέργειας. Γι' αυτές, καθώς και για άλλες ενέργειες, η HP έχει τιμηθεί με πολλά βραβεία, μεταξύ των οποίων το βραβείο προστασίας του όζοντος της στρατόσφαιρας από την Υπηρεσία Προστασίας Περιβάλλοντος των ΗΠΑ.

Αφοσίωση στο περιβάλλον



Η HP έχει επιλέξει να ευθυγραμμίσει τις προτεραιότητες της παγκόσμιας ευθύνης της και τη στρατηγική της με την επιχειρηματική στρατηγική της μεγιστοποιώντας έτσι τον αντίκτυπο των κοινωνικών επενδύσεων. Η HP συνεργάζεται με άλλες εταιρείες του κλάδου και με πολυμερείς οργανισμούς, κυβερνήσεις και μη κυβερνητικούς οργανισμούς για να κατανοήσει με ποιο τρόπο οι εταιρείες μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση ορισμένων από τις μεγαλύτερες προκλήσεις του κόσμου, όπως η οικονομική ανάπτυξη, η περιβαλλοντική βιωσιμότητα και η μείωση της φτώχειας.

Η HP ως παγκόσμιος υπήκοος δεσμεύεται στα εξής:

- Επιχειρηματική λειτουργία με ακεραιότητα χωρίς συμβιβασμούς
- Συνεργασία με μια ποικιλία εξωτερικών φορέων – από τοπικές κοινότητες μέχρι τα Ηνωμένα Έθνη
- Παροχή πόρων για βελτίωση της πρόσβασης στην τεχνολογία και των ευκαιριών εκπαίδευσης
- Ανάπτυξη περιβαλλοντικά βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών
- Προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πελατών, των συνεργατών και των υπαλλήλων



Ως εταιρεία, η HP οραματίζεται ένα μέλλον όπου η τεχνολογία θα είναι προσβάσιμη από όλους σε όλον τον κόσμο ως μέσο μάθησης, εργασίας και αξιοποίησης των πληροφοριών. Σύμφωνα με αυτό το όραμα, τα προγράμματα κοινωνικής επένδυσης της HP εστιάζουν κυρίως στην ανάπτυξη και υποστήριξη προγραμμάτων και συνεργασιών που προάγουν τις ευκαιρίες εκπαίδευσης και τη συμμετοχή στις τεχνολογίες πληροφορικής. Το 2007, η εταιρεία πρόσφερε πάνω από \$47 εκατομμύρια σε πόρους σε όλο τον κόσμο για να βελτιώσει τη δυνατότητα σπουδαστών, δασκάλων, κατοίκων κοινοτήτων και μη κερδοσκοπικών οργανώσεων να λύσουν μερικά από τα πιο θεμελιώδη προβλήματά τους.

2.1.1.18. HP – Ο Επίλεκτος Συνεργάτης

Για 70 χρόνια, το Εμπορικό Σήμα «HP» αντιπροσωπεύει την Ποιότητα, την Αξιοπιστία και την Τεχνολογική Πρωτοπορία, με έμφαση στην ικανοποίηση των Πελατών. Επιλογή των Λύσεων και των Προϊόντων της HP σημαίνει επιλογή ενός έμπειρου και καταρτισμένου Συνεργάτη, ο οποίος και αποδεδειγμένα βοηθά τους Πελάτες να αυξάνουν την απόδοση των επενδύσεών τους σε Υποδομές Πληροφορικής.

Με μία εκτενή γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων, αξεπέραστη αφοσίωση και μοναδικό πάθος για την εξυπηρέτηση των πελατών, η HP είναι ο επίλεκτος συνεργάτης για κάθε πελάτη.

2.1.2. Οικονομικά Στοιχεία της Hewlett Packard Corporation

«Η δυναμική απόδοση της HP στον τομέα παροχής υπηρεσιών οδήγησε σε κέρδη ρεκόρ, ενώ η επιτάχυνση των εγγραφών σε υπηρεσίες δημιουργεί μια ισχυρή δυναμική για το 2010», ανέφερε στις δηλώσεις του ο Mark Hurd, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της HP. «Η αποτελεσματική υλοποίηση των λειτουργικών δραστηριοτήτων και η βελτίωση της δομής του κόστους έπαιξαν σημαντικό ρόλο για τα ισχυρά οικονομικά αποτελέσματα τριμήνου και έτους. Αναμένουμε ότι θα συνεχίσουμε να αποδίδουμε καλύτερα από το μέσο όρο της αγοράς, λόγω των σημαντικών οικονομικών κλίμακος, του εύρους του χαρτοφυλακίου προϊόντων και λύσεων μας, αλλά και της ηγετικής θέσης στην αγορά», συμπληρώνει ο ίδιος.

2.1.2.1. Αποτελέσματα για το Χρηματοοικονομικό Έτος 2009

Τα καθαρά έσοδα για το χρηματοοικονομικό έτος 2009 έφτασαν τα \$114,6 δις, σημειώνοντας κάμψη 3% σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο, ή άνοδο 1% σε σταθερές ισοτιμίες. Τα υπολογισμένα με βάση τις Γενικώς Αποδεκτές Λογιστικές Αρχές λειτουργικά κέρδη έφτασαν στα \$10,1 δις, με τα απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή να ανέρχονται στα \$3,14 σημειώνοντας πτώση σε σχέση με τα \$3,25 τους προηγούμενου έτους. Τα μη υπολογισμένα με βάση τις Γενικώς Αποδεκτές Λογιστικές Αρχές λειτουργικά κέρδη έφτασαν στα \$12,6 δις, με τα απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή να ανέρχονται στα \$3,85 σε σχέση με τα \$3,62 της περσινής χρονιάς.



Πίνακας: Ετήσια οικονομικά αποτελέσματα της HP

	FY09	FY08	FY07
Net revenue	114,552	118,364	104,286
Cost of sales	87,524	89,699	78,887
Research & development	2,819	3,543	3,611
Selling, general and administrative expense	11,612	13,326	12,226
Net earnings	7,660	8,329	7,264

Notes:

- Figures stated as USD in millions
- Cost of sales includes cost of products, cost of services and financing interest

2.1.2.2. Οικονομικά Αποτελέσματα Τετάρτου (4^{ου}) Τριμήνου

Η HP ανακοίνωσε τα οικονομικά της αποτελέσματα για το τέταρτο τρίμηνο του χρηματοοικονομικού της έτους, το οποίο ολοκληρώθηκε στις 31 Οκτωβρίου 2009. Τα καθαρά έσοδα τριμήνου της εταιρείας έφτασαν τα \$30,8 δις, εμφανίζοντας μείωση 8% σε σχέση με πέρσι ή 5% σε σταθερές ισοτιμίες.

Κατά το τέταρτο τρίμηνο, τα υπολογισμένα με βάση τις Γενικώς Αποδεκτές Λογιστικές Αρχές απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή ανήλθαν στα \$0,99, σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με τα \$0,84 της αντίστοιχης περσινής περιόδου. Αντιστοίχως, τα μη υπολογισμένα με βάση τις Γενικώς Αποδεκτές Λογιστικές Αρχές απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή έφτασαν τα \$1,14, σε σχέση με τα \$1,03 της αντίστοιχης περσινής περιόδου.

Σύνοψη Αποτελεσμάτων ανά τρίμηνο

	Q4 FY09	Q3 FY09	Q2 FY09	Q1 FY09
Net revenue	30,777	27,585	27,351	28,800
Cost of sales	23,475	21,031	20,919	22,069
Research & development	704	667	716	732
Selling, general and administrative expense	2,966	2,874	2,880	2,893
Earnings from operations	3,133	2,213	2,287	2,494
Net earnings	2,412	1,671	1,716	1,854

Notes:

- Figures stated as USD in millions
- Non-GAAP data

Όσον αφορά τις επιχειρησιακές μονάδες, η HP κατέγραψε έσοδα τριμήνου \$6,5 δις για το IPG, \$9,9 δις για το PSG, \$4,2 δις για Enterprise Storage and Servers, \$8,9 δις στα Services και \$967 εκ. στο S/W. Για τα HP Financial Services (HPFS) αναφέρθηκαν έσοδα τριμήνου \$726 εκ.

Τα έσοδα για το τέταρτο τρίμηνο μειώθηκαν κατά 3% στην περιοχή της Αμερικής, φτάνοντας τα \$13,6 δις. Μείωση εσόδων παρουσιάστηκε και στην περιοχή της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής (17%) και στην περιοχή Ασίας-Ειρηνικού (1%),



με τα μεγέθη να διαμορφώνονται στα \$11,7 δις και \$5,4 δις αντίστοιχα. Σε σταθερές ισοτιμίες, τα έσοδα μειώθηκαν κατά 1% στην περιοχή της Αμερικής, 10% στην περιοχή της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής και 1% στην περιοχή Ασίας-Ειρηνικού, σε σχέση με πέρσι. Κατά το τέταρτο τρίμηνο, τα έσοδα από τις αγορές εκτός Η.Π.Α. αντιστοίχησαν στο 64% των συνολικών εσόδων, με τα έσοδα από τις χώρες της ζώνης BRIC (Βραζιλία, Ρωσία, Ινδία και Κίνα) να εμφανίζουν κάμψη της τάξης του 4% σε σχέση με την αντίστοιχη περσινή περίοδο. Τα έσοδα της HP από την ζώνη BRIC αντιστοίχησαν στο 10% των συνολικών εσόδων της εταιρείας. Τα έσοδα από την Κινεζική αγορά αυξήθηκαν σε ποσοστό άνω του 20% σε σχέση με πέρσι.

2.1.3. Εταιρική Παρουσίαση της Hewlett Packard Hellas ΕΠΕ

Η HP κατατάσσεται στις πρώτες θέσεις μεταξύ των κορυφαίων παρόχων τεχνολογικών λύσεων σε καταναλωτές, επιχειρήσεις και οργανισμούς στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Οι προσφερόμενες λύσεις της εταιρείας επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών και προϊόντων και περιλαμβάνουν υποδομές πληροφορικής, προσωπικούς υπολογιστές και ηλεκτρονικές συσκευές, προϊόντα και υπηρεσίες απεικόνισης και εκτύπωσης για καταναλωτές και επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους.

Στην Ελλάδα, η HP ηγείται της αγοράς σε διάφορες κατηγορίες προϊόντων, από τους Industry Standard Servers και τους υπολογιστές, μέχρι τους “All-in-One” εκτυπωτές.

2.1.3.1. Γενικά Στοιχεία

- Η HP στην Ελλάδα και την Κύπρο κατέγραψε συνολικά έσοδα 312 εκατ. EURO κατά το οικονομικό έτος 2009 που έληξε την 31^η Οκτωβρίου 2009.
- Η HP δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1983
- Σήμερα απασχολεί γύρω στους 230 εργαζομένους

2.1.3.2. Δομή της Εταιρείας

Η Hewlett-Packard Hellas όπως και παγκοσμίως είναι δομημένη σε τρεις επιχειρησιακές μονάδες. Το τμήμα EB (Enterprise Business), το τμήμα IPG (Τμήμα Απεικονίσεων και Εκτυπώσεων) και τέλος το PSG (Τμήμα Προσωπικών Συστημάτων). Κάθε μονάδα διαθέτει τη δική της αυτόνομη ομάδα πωλήσεων και προώθησης εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο στενότερους δεσμούς με τους πελάτες της.

2.1.3.2.1. Enterprise Business (EB)

Επικεφαλής ο κ. Στέφανος Γιουρέλης, Γενικός Διευθυντής EB και Διευθύνων Σύμβουλος, HP Hellas.

Το τμήμα EB της HP, προσφέρει σε κάθε μεγέθους επιχειρήσεις ένα εντυπωσιακό εύρος λύσεων που τους δίνει εκείνους τους τρόπους διαχείρισης της πληροφορικής που χρειάζονται έτσι ώστε να βελτιστοποιήσουν το επιχειρησιακό τους αποτέλεσμα. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες και λύσεις του τμήματος EB κατηγοριοποιούνται σε τρεις τομείς:

- Business Information Optimisation: βοηθά τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται τον πληροφοριακό τους δεδομένα με στόχο τη λήψη καλύτερων επιχειρηματικών αποφάσεων.



- **Business Technology Optimization:** κατευθύνει την ισχύ των εφαρμογών καθώς και των υπηρεσιών και του λογισμικού διαχείρισης της HP με στόχο να βοηθήσει τους πελάτες να διαχειρίζονται καλύτερα τις υποδομές πληροφορικής.
- **Adaptive Infrastructure (Ευπροσάρμοστη Υποδομή):** βοηθά τους πελάτες να βελτιστοποιήσουν τις υποδομές τους για καλύτερα επιχειρησιακά αποτελέσματα χάρη σε data centers που ανταποκρίνονται αποτελεσματικά και αδιάλειπτα 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Οι παραπάνω κατηγορίες λύσεις και προϊόντων υποστηρίζονται από τρία ξεχωριστά τμήματα της επιχειρησιακής μονάδας EB:

- **HP Enterprise Servers, Storage and Networking:** Ο ηγέτης της αγοράς όσον αφορά τα συστήματα αποθήκευσης, τους servers και δικτυακές λύσεις.
- **HP Software:** Παγκόσμιος ηγέτης στο λογισμικό των λύσεων Business Technology Optimization.
- **HP Services:** Στελεχώνεται από 70 επαγγελματίες στον τομέα υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και την Κύπρο, οι οποίοι είναι ειδικοί στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη διαχείριση του περιβάλλοντος πληροφορικής των πελατών τους.

Το Enterprise Business, διατηρεί ταυτόχρονα ξεχωριστά τμήματα που καλύπτουν τις ιδιαίτερες ανάγκες της ελληνικής αγοράς ανάλογα με το αντικείμενο των εργασιών τους. Έτσι έχουμε το τμήμα CME που καλύπτει τους οργανισμούς και τις εταιρείες με αντικείμενο την Επικοινωνία, τα MME και την Ψυχαγωγία το τμήμα FSI που καλύπτει τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες και Εταιρείες, το τμήμα MDI που καλύπτει τις εταιρείες Μεταποίησης και Διανομής και τέλος το τμήμα που απασχολείται με τους οργανισμούς του Δημοσίου, Υγείας και Παιδείας.

Η αγορά της πληροφορικής μεταλλάσσεται συνεχώς από το μοντέλο της παραδοσιακής τεχνολογικής υποδομής σε ένα νέο, όπου η τεχνολογία κατέχει κεντρικό ρόλο στις δραστηριότητες μιας επιχείρησης και όπου ο ρόλος του Διευθυντή Πληροφορικής (CIO) επικεντρώνεται στην επίτευξη επιχειρησιακών αποτελεσμάτων. Με λίγα λόγια, ζούμε την εποχή της μεταστροφής από την Τεχνολογία Πληροφορικής στην Επιχειρησιακή Τεχνολογία. Η HP διαθέτει ένα ισχυρό χαρτοφυλάκιο προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων, το οποίο ανταποκρίνεται σε αυτήν την σημαντική ανάγκη, ενώ παράλληλα επενδύει αδιάλειπτα στην καινοτομία και την εισαγωγή νέων τεχνολογικών λύσεων στην αγορά, με άξονα την επιτάχυνση της επιχειρησιακής ανάπτυξης, τη συρρίκνωση του κόστους και την μείωση των επιχειρηματικών ρίσκων.

Η HP πρωτοπορεί στον σχεδιασμό και την προσφορά εικονικών περιβαλλόντων που βασίζονται σε ευρέως αποδεκτά πρότυπα. Το EB συνεργάζεται και προσφέρει υπηρεσίες και προϊόντα σε μια ευρεία γκάμα εταιρειών στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Για τις επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους στην Ελλάδα και την Κύπρο η HP Hellas προσφέρει απλές, οικονομικές και αξιόπιστες τεχνολογικές λύσεις, οι οποίες τις βοηθούν να αναμορφωθούν και να διαχειρίζονται καλύτερα τα τεχνολογικά τους περιβάλλοντα. Επιπλέον πετυχαίνουν μετρήσιμα επιχειρησιακά αποτελέσματα, μειώνουν το ρίσκο και τα κόστη και καταφέρνουν να παράγουν νέες επιχειρησιακές δραστηριότητες πιο αποτελεσματικά.

Συνεργαζόμενη αποτελεσματικά με το εκτεταμένο δίκτυο συνεργατών της, η HP παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες διαμορφωμένα ανάλογα με τα χρονοδιαγράμματα και τους προϋπολογισμούς της κάθε επιχείρησης.

2.1.3.2.2. Imaging and Printing Group (IPG)

Επικεφαλής ο κ. Βασίλης Αυζώτης, Γενικός Διευθυντής IPG, HP Hellas.



Το Imaging & Printing Group, αντιπροσωπεύει μία ιδιαίτερα ευρεία γκάμα προϊόντων και λύσεων, τόσο για οικιακή, όσο και για εταιρική χρήση.

Από μικρούς προσωπικούς εκτυπωτές μέχρι εκτυπωτές μεγάλου μεγέθους, πολυμηχανήματα και μεγάλα εκτυπωτικά συστήματα, τα προϊόντα και οι λύσεις της HP παρέχουν κορυφαίες δυνατότητες και είναι κατάλληλα σχεδιασμένα για να ανταποκρίνονται τόσο στις ατομικές, όσο και στις επιχειρηματικές ανάγκες. Στο σύνολό τους οι πελάτες της HP απολαμβάνουν εκτυπώσεις εξαιρετικής ποιότητας και απόδοσης, χρηστικότητα & αξιοπιστία, υψηλή παραγωγικότητα & χαμηλό λειτουργικό κόστος.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η τεχνογνωσία που διαθέτει το τμήμα του Imaging & Printing Group παγκοσμίως, με επενδύσεις που αφορούν τους τομείς έρευνας και ανάπτυξης που ξεπερνούν τα 3,5 δισεκατομμύρια δολάρια ετησίως και περισσότερες από 12,000 ευρεσιτεχνίες σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτή ακριβώς η τεχνογνωσία και εμπειρία επιτρέπει στην HP να διατηρεί πρωταρχική θέση στον τομέα εκτύπωσης & απεικόνισης, παρέχοντας τις κατάλληλες λύσεις τόσο σε οικιακούς χρήστες όσο και σε χρήστες μικρών, μεσαίων επιχειρήσεων και μεγάλων οργανισμών που αναζητούν λύσεις διαχείρισης του εκτυπωτικού περιβάλλοντος, αυξημένη παραγωγικότητα, μείωση και έλεγχο του λειτουργικού κόστους, καθώς επίσης και αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

Εξίσου σημαντική είναι και η τεχνολογία & τεχνογνωσία που χαρακτηρίζει τον τομέα των αναλωσίμων, τα οποία επίσης αντιπροσωπεύονται από το Imaging & Printing Group. Ο σχεδιασμός και η κατασκευή των αυθεντικών HP αναλωσίμων, είτε πρόκειται για δοχεία μελάνης, γραφίτη ή χαρτιά χαρακτηρίζεται από μακροχρόνια και συνεχή έρευνα, τα κριτήρια της οποίας είναι το ίδιο αυστηρά με αυτά που διέπουν την κατασκευή του εκτυπωτικού εξοπλισμού. Ο συνδυασμός των εκτυπωτικών λύσεων με τα αυθεντικά HP αναλώσιμα, μεταξύ αυτών τα μελάνια HP Vivera και ο νέος ενισχυμένος γραφίτης HP ColorSphere, παρέχουν αξιόπιστα και ποιοτικά αποτελέσματα σε κάθε εκτύπωση.

2.1.3.2.3. Personal Systems Group (PSG)

Επικεφαλής η κα. Κάτια Νικηταΐδου, General Manager, PSG Hellas.

Το τμήμα PSG εστιάζει την παροχή απλών, αξιόπιστων και οικονομικών λύσεων προσωπικών υπολογιστών και συσκευών προς οικιακή και επαγγελματική χρήση. Περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές γραφείου, φορητούς υπολογιστές, workstations, thin clients, υπολογιστές παλάμης οθόνης, προσωπικές συσκευές και αναδυόμενες τεχνολογίες.

Η HP χρησιμοποιεί την τεχνογνωσία της, το παγκόσμιο δίκτυο συνεργατών της και τις δυνατότητές της στον τομέα έρευνας και ανάπτυξης (R&D) για να προσφέρει τεχνολογίες αιχμής, τόσο στους οικιακούς καταναλωτές όσο και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Είτε προωθώντας λύσεις ψηφιακής ψυχαγωγίας αιχμής κατ' οίκον, είτε παρέχοντας στους εταιρικούς πελάτες δοκιμασμένες τεχνολογίες, η HP διασφαλίζει ότι η τεχνολογία της αποκτιέται εύκολα, υποστηρίζεται αξιόπιστα και είναι οικονομική.

Η HP συνεργάζεται με κορυφαίες εταιρείες και οργανισμούς για να παρέχει την καλύτερη εμπειρία στους πελάτες της για όλους τους τομείς της αγοράς. Για παράδειγμα, το φθινόπωρο του 2007 η HP εξασφάλισε ένα 5ετές συμβόλαιο εξωτερικής ανάθεσης για την διαχείριση ολόκληρου του πελατολογίου της μεγάλης γερμανικής τράπεζας Commerzbank. Η HP αποτέλεσε τη μοναδική εταιρεία που προσέφερε όλες τις απαιτούμενες υπηρεσίες και τον εξοπλισμό χωρίς να χρειάζεται τη συνεισφορά τρίτου μέρους, και επιλέχθηκε ως το πλέον ευέλικτο και προσανατολισμένο στην πιστοποίηση TCO συμβόλαιο εξωτερικής ανάθεσης. Άλλοι υψηλού προφίλ συνεργάτες της HP δραστηριοποιούνται στους κλάδους ψυχαγωγίας, τέχνης και



εκδόσεων, όπως οι Walt Disney, Warner Bros, DreamWorks, MTV και η Εθνική Βιβλιοθήκη του Λονδίνου.

2.1.3.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η HP οραματίζεται ένα μέλλον, όπου η τεχνολογία θα είναι προσβάσιμη σε όλους, θα αποτελεί το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι θα μαθαίνουν, θα εργάζονται και θα επωφελούνται από το πλήθος των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες. Στο πλαίσιο αυτό, οι χορηγικές πρωτοβουλίες και τα εκπαιδευτικά προγράμματα της HP εστιάζουν κατά κύριο λόγο στην ανάπτυξη και τη στήριξη προγραμμάτων που προωθούν τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες και την ηλεκτρονική ενσωμάτωση (e-Inclusion).

Παράλληλα με τα παραπάνω, η HP έχει ρητά αναλάβει τη δέσμευση ώστε η επιχειρησιακή δραστηριότητά της να μην επηρεάζει αρνητικά το φυσικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, έχει ορίσει και ακολουθεί μια υπεύθυνη πολιτική περιβαλλοντικής διαχείρισης σχεδιάζοντας και διανέμοντας ασφαλή προϊόντα που δεν επηρεάζουν αρνητικά την ανθρώπινη υγεία και την οικολογική ισορροπία του πλανήτη. Τέλος, η HP εξοικονομεί ενέργεια, καθώς τα περισσότερα προϊόντα της μπορούν να ανακυκλωθούν, ενώ διαθέτει προς πώληση πολλά επισκευασμένα προϊόντα εξοικονομώντας με αυτόν τον τρόπο πρώτες ύλες.

Στην HP Hellas έχουμε εντάξει ενεργά στο επιχειρησιακό μας πλάνο τη δέσμευσή μας απέναντι στην τοπική κοινότητα αλλά και την ευρύτερη ελληνική κοινωνία. Εκτελώντας το τοπικό πρόγραμμα εταιρικής ευθύνης για το 2008, συμμετείχαμε σε:

Προγράμματα επαγγελματικής ανέλιξης αποφοίτων

Η HP Hellas εφαρμόζει προγράμματα για την αξιοποίηση αποφοίτων πανεπιστημίων επενδύοντας την τεχνογνωσία ετών σε νέους ανθρώπους που διαθέτουν δημιουργικές ιδέες και όραμα για την προσωπική τους ανάπτυξη. Το 2008 η HP Hellas προσέθεσε στο δυναμικό της 8 αποφοίτους.

Ημέρα Εθελοντικής Αιμοδοσίας Εργαζομένων HP και Τράπεζα Αίματος HP.

Μετά την πρώτη αιμοδοσία που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο 2007 με κινητή μονάδα αιμοδοσίας που εγκαταστάθηκε στα γραφεία μας και στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 50 εθελοντές αιμοδότες ιδρύθηκε Τράπεζα Αίματος HP και οι ημέρες αιμοδοσίας πραγματοποιήθηκαν ανά τακτά χρονικά διαστήματα κατά το 2009 με μεγάλη συμμετοχή. Πλέον, η Τράπεζα Αίματος HP είναι διαθέσιμη για όλους τους εργαζομένους και τους συγγενείς τους 1^{ου} βαθμού.

Junior Achievement – ΣΕΝ

Η HP στην Ελλάδα όπως και παγκοσμίως συνεργάζεται με την μεγαλύτερη μη κερδοσκοπική οργάνωση για την Επιχειρηματικότητα των Νέων (Junior Achievement – Young Enterprise (JA-YE)). Τα προγράμματα που εφαρμόστηκαν από την HP Hellas κατά την διάρκεια του 2008 με αποδέκτες μαθητές της Γ΄ Γυμνασίου συνεχίστηκαν και μέσα στο 2009.

Περιβάλλον— Στόχος της HP είναι να επιχειρεί χωρίς να επιβαρύνει τον πλανήτη. Αυτό το επιτυγχάνει μέσω πολιτικών που εφαρμόζει στην καθημερινή της λειτουργία και περιλαμβάνουν α) τη λειτουργία φιλικών προς το περιβάλλον εγκαταστάσεων β) την παροχή προγραμμάτων ανακύκλωσης και γ) τον σχεδιασμό νέων προϊόντων χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης που επιβαρύνουν ελάχιστα το περιβάλλον. Είναι ενδεικτικό ότι η τελευταία τεχνολογία τροφοδοσίας και ψύξης της HP παρέχει τη δυνατότητα μείωσης του ενεργειακού κόστους των Data Centers κατά 50%, ενώ το σύστημα τηλεδιάσκεψης τελευταίας τεχνολογίας της HP, Halo, συμβάλει στην μείωση των επιχειρηματικών ταξιδιών.

Η HP έχει υπογράψει μια κοινή συμφωνία με την WWF με σκοπό τη μείωση της εκπομπής αερίων που επιδεινώνουν το φαινόμενο του θερμοκηπίου.



Υπευθυνότητα Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain)—Η HP Hellas διασφαλίζει ότι οι επιχειρησιακές πρακτικές των προμηθευτών της συμβαδίζουν με τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές πολιτικές αλλά και τα υψηλά πρότυπα ηθικής που ακολουθεί βάσει του Κώδικα Συμπεριφοράς Προμηθευτών.

Προσωπικά Δεδομένα— Η HP Hellas, αποτέλεσε την πρώτη εταιρεία της λίστας Fortune 50 πληρώντας τους όρους της συμφωνίας Safe Harbour, ένα εθελοντικό πλαίσιο για τη νόμιμη μεταφορά προσωπικών δεδομένων που ιδρύθηκε το 1998 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Υπουργείο Εμπορίου των ΗΠΑ. Στις θυγατρικές μας εταιρείες στην Ελλάδα και την Κύπρο, διατηρούμε τις πιο αυστηρές πολιτικές μυστικότητας στην αγορά, προωθώντας με συνέπεια το όραμα της εταιρείας και ενισχύοντας προληπτικά την ενημέρωση για τη σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

2.1.4. Οικονομικά Στοιχεία της Hewlett Packard Hellas ΕΠΕ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα Οικονομικά Στοιχεία της Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε. για τα τρία προηγούμενα οικονομικά έτη, έτσι όπως έχουν δημοσιευθεί στους Ισολογισμούς της Εταιρείας. Όλα τα ποσά εκφράζονται σε Ευρώ (€).

Οι δημοσιευμένοι ισολογισμοί των ετών 2007, 2008 και 2009 παρατίθενται στο Παράρτημα Β': «Δημοσιευμένοι Ισολογισμοί».

	2009	2008	2007
Προϊόντα	40.920.330,38	42.876.072,43	34.124.599,73
Υπηρεσίες	29.456.900,75	33.545.964,59	27.276.759,24
Σύνολο	70,377,231,13	76.422.037,02	61.401.358,97

2.1.5. Νομιμοποιητικά Έγγραφα

Η τελευταία Δημοσιευμένη Τροποποίηση – Κωδικοποίηση του Καταστατικού της Hewlett Packard Hellas ΕΠΕ, όπως επίσης και Ανακοίνωση Εκπροσώπησης περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Α': «Νομιμοποιητικά Έγγραφα Εταιρείας».

2.1.6. Πληροφορίες – Αρμόδιος

Για την παρούσα πρόταση υπεύθυνη επικοινωνίας θα είναι η κυρία Βασιλική Βασιλειάδου-Χρήστου, Public Sector Sales Manager.

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Τηλέφωνο : +302108761500

Φαξ: +302106127503

Κινητό: +306946469953

Email: vassiliki.christou@hp.com



2.2. Πιστοποιητικά Ποιότητας της εταιρείας

Η εταιρεία μας κατέχει τα παρακάτω Πιστοποιητικά Ποιότητας:

- QUALITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- ISO 20000:2005
- IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM – ISO/IEC 20000-1:2005
- INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM – ISO/IEC 27001:2005

Τα σχετικά έγγραφα περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Γ': «Πιστοποιητικά Ποιότητας».



3. Στοιχεία Παρεχόμενης Υπηρεσίας

3.1. Εισαγωγή

Στις 26 Αυγούστου 2008, η HP ολοκλήρωσε την εξαγορά της Electronic Data Systems Corporation (EDS), μια εταιρεία των 21 δις δολ. με παραπάνω από 120.000 εργαζομένους. Με την εξαγορά αυτή, η HP παρέχει στους πελάτες της ένα από τα ευρύτερα χαρτοφυλάκια προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων end-to-end στον κλάδο της τεχνολογίας και εστιάζει στην επιτάχυνση της ανάπτυξης, στον περιορισμό των κινδύνων και στην μείωση των εξόδων τους.

Η EDS, η οποία πλέον έχει μετονομαστεί σε **HP Enterprise Services**, είναι ιστορικά ένας από τους ηγέτες στην παροχή υπηρεσιών outsourcing, με δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς της υγείας, του δημοσίου, των κατασκευών, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, της ενέργειας, των μεταφορών, της λιανικής πώλησης, των επικοινωνιών, των MME και της ψυχαγωγίας. Ως απόδειξη των ικανοτήτων μας, διατηρούμε πελάτες από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας μας στις αρχές της δεκαετίας του 1960. Είμαστε περήφανοι για τη μεγαλύτερη πελατειακή σχέση υπηρεσιών IT της εταιρείας – 40 και πλέον έτη– και διαθέτουμε πελάτες με τους οποίους συνεργαζόμαστε μεγαλύτερο διάστημα από την ίδια τη διάρκεια λειτουργίας των ανταγωνιστών μας.

Σήμερα η HP Enterprise Services είναι ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών IT στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης στον κόσμο, περιλαμβάνοντας τους τομείς των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, των παρόχων, των βιο-επιστημών και των πολιτειακών και τοπικών υπηρεσιών. Είμαστε ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης (Business Process Outsourcing - BPO) στις αγορές της περίθαλψης υγείας και της διαχειριζόμενης περίθαλψης και ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος υπηρεσιών IT στους τομείς της υγείας και των βιο-επιστημών στον κόσμο.

Ως ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών διαχείρισης διαδικασιών Medicaid και Medicare, εκτελούμε προγράμματα Medicaid σε 22 πολιτείες των ΗΠΑ και υποστηρίζουμε κρατικά και τοπικά προγράμματα περίθαλψης υγείας σε 28 πολιτείες των ΗΠΑ – επηρεάζοντας σχεδόν 70 εκατομμύρια ζωές.

Στην Ευρώπη έχουμε υλοποιήσει πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων νοσοκομειακής / περιφερειακής / εθνικής υγειονομικής περίθαλψης, όπως:

- Αγγλία - Βάση πελατών NHS SWIFT, κύριοι κλινικοί κλάδοι διαχείρισης ασθενών (Patient Administration – PAS), παθολογίας και φαρμακευτικής
- Αυστρία – Αλυσίδα νοσοκομείων Gespag
- Ισραήλ – SAP ERP, Διαχείριση ασθενών και ISH-Ιατρική κλινική λύση σε δίκτυα εθνικών νοσοκομείων
- Λιθουανία – Πιλοτικό σχέδιο e-Health
- Ουγγαρία - Ανταλλαγή πληροφοριών υγείας, πιλοτική λύση αρχείων e-Health ως υποκατηγορία του ΒΤ
- Σουηδία - Περιφερειακή πύλη υγείας για την επαρχία της Στοκχόλμης
- Ισπανία:
 - Στρατιωτικά νοσοκομεία Υπουργείου Άμυνας
 - Διαχείριση ιατρικής διαδικασίας και διαδικασίας e-Prescription σε 7 Περιφέρειες της χώρας



Σε ετήσια βάση:

- Εξυπηρετούμε περισσότερα από 200 εκατομμύρια ασθενείς μέσω των υπηρεσιών και των λύσεών μας
- Υποστηρίζουμε 38,4 εκατομμύρια επισκέψεις ασθενών ετησίως
- Εκτελούμε 2,4 δισεκατομμύρια συναλλαγές στον κλάδο της περίθαλψης υγείας ετησίως
- Επεξεργαζόμαστε περισσότερα από 1 δις αιτήματα στον κλάδο της περίθαλψης υγείας
- Διαχειριζόμαστε \$95 δισεκατομμύρια σε επιδόματα Medicaid
- Επηρεάζουμε τις ζωές 43 εκατομμυρίων πελατών ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών και ασχολούμαστε με περισσότερα από 900 εκατομμύρια εμπορικά αιτήματα

Στις παραγράφους που ακολουθούν επιλέξαμε να παρουσιάσουμε αναλυτικά και σε μεγαλύτερη λεπτομέρεια το έργο **Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (HP Medication Processes Management - HP MPM)** που έχει υλοποιηθεί στην Ισπανία. Τα κριτήρια που μας οδήγησαν στην επιλογή αυτή είναι :

- Το μοντέλο συνταγογράφησης στην Ισπανία είναι παρόμοιο με το Ελληνικό
- Τα μεγέθη του συνολικού έργου είναι μεγαλύτερα από τα αντίστοιχα Ελληνικά
- Ο σταδιακός τρόπος ανάπτυξης του έργου στο σύνολο της επικράτειας
- Η διαλειτουργικότητά του με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα
- Η αποδοχή του συστήματος από τα εμπλεκόμενα μέρη

Τρέχουσα κάλυψη Συστήματος HP MPM στην Ισπανία: 49%

- 7 Περιφέρειες (σύνολο χώρας = 17)
- 23,5 εκατομμύρια πληθυσμού (σύνολο χώρας = 46 εκατομμύρια)
- 454 εκατομμύρια συνταγές ετησίως (σύνολο χώρας = 934 εκατομμύρια)
- 6,1 δισεκατομμύρια € ετήσια φαρμακευτική δαπάνη (σύνολο χώρας = 12,5 δισεκατομμύρια)
- 10.381 φαρμακεία (σύνολο χώρας = 20.941)

Αναλυτικά στοιχεία για το έτος 2009 παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Περιφέρεια	Ετήσιο Πλήθος Συνταγών	Ετήσια Φαρμακευτική Δαπάνη (€)	Πλήθος Φαρμακείων	Πληθυσμιακή Κάλυψη
Castilla Leon	51.246.512	741.314.884	1.606	2.557.330
Cataluna	147.582.927	1.884.521.183	3.032	7.364.078
Canarias	40.819.665	569.908.755	706	2.075.968
Galicia	63.380.024	925.159.748	1.272	2.784.169
Madrid	103.897.638	1.318.525.043	2.802	6.271.638
La Rioja	6.129.407	89.683.920	147	317.501
Pais Vasco	41.842.548	587.884.969	816	2.157.112
Σύνολο κάλυψης από το Σύστημα HP MPM	454.898.721	6.116.998.502	10.381	23.527.796
Σύνολο Επικράτειας	934.013.570	12.506.217.294	20.941	46.157.822



Περιφέρεια	Ετήσιο Πλήθος Συνταγών	Ετήσια Φαρμακευτική Δαπάνη (€)	Πλήθος Φαρμακείων	Πληθυσμιακή Κάλυψη
% τρέχουσας κάλυψης από το HP MPM	49%	49€	50%	51%
<i>Πηγές Στοιχείων</i>	<i>MSyPS dic/09</i>	<i>MSyPS dic/09</i>	<i>CGCOF dic/08</i>	<i>INE ene/09</i>

3.2. Σύντομη περιγραφή της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας

3.2.1. Τι είναι η "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"

Ο όρος "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση" περιλαμβάνει την πλήρη ψηφιοποίηση και μετάφραση των βασικών διαδικασιών που σχετίζονται με τα φαρμακευτικά προϊόντα σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα που τις ενσωματώνει.

Με την ενσωμάτωση αυτών των διαδικασιών σε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, όλα τα συμβάντα που δημιουργούνται από τους συμμετέχοντες στη διαδικασία καταγράφονται και συνοδεύονται από αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις επιμέρους διαδικασίες της συνταγογράφησης, εκτέλεσης, τροφοδότησης και τιμολόγησης. Το σύστημα παράγει ακριβέστερες πληροφορίες τόσο για σκοπούς νομικής παρακολούθησης όσο και για την υποστήριξη περαιτέρω διαδικασιών.

Ένα εξίσου σημαντικό πλεονέκτημα είναι το γεγονός ότι η στατιστική ανάλυση αυτών των δεδομένων μπορεί να παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τη βελτίωση και βελτιστοποίηση του συνολικού κύκλου ζωής των φαρμακευτικών προϊόντων.

3.2.2. Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης

Η εφαρμογή της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης" προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα σε μια κοινότητα. Μεταξύ των σημαντικότερων αναφέρονται τα εξής:

α) Βελτίωση της ποιότητας περίθαλψης

- Υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης και πρόσβασης σε πληροφορίες ασθενών που αφορούν το σχήμα της φαρμακευτικής αγωγής
- Ενίσχυση του συντονισμού των διαδικασιών συνταγογράφησης / εκτέλεσης με συνεπακόλουθη μείωση της πιθανότητας σφαλμάτων.

β) Βελτιωμένη πρόσβαση για τον ασθενή

- Περιορισμός του αριθμού επισκέψεων σε κέντρα υγείας για την ανανέωση των συνταγών
- Διευκόλυνση της πρόσβασης σε φαρμακευτικές υπηρεσίες και κέντρα υγείας για τους ασθενείς με χρόνια προβλήματα υγείας και ιδιαίτερα εκείνους με ειδικά προβλήματα

γ) Βελτίωση της ασφάλειας στη χρήση φαρμάκων

- Διευκόλυνση της θεραπευτικής παρακολούθησης και της ανίχνευσης πιθανών ζητημάτων ασυμβατότητας, αλληλεπίδρασης και φαρμακολογικών προειδοποιήσεων



δ) Βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών

- Ενίσχυση της αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας μεταξύ συνταγογράφων και χορηγούντων
- Ενίσχυση της παρακολούθησης των διαδικασιών συνταγογράφησης και εκτέλεσης, καθώς και των πιθανών περιστατικών
- Ενσωμάτωση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων σχετικά με τη χρήση φαρμάκων, συσχετίζοντας φαρμακευτικά κόστη με την υγεία πληθυσμών διαφορετικών περιοχών της χώρας (χάρτης υγείας)

ε) Βελτίωση της βιωσιμότητας του εφοδισμού

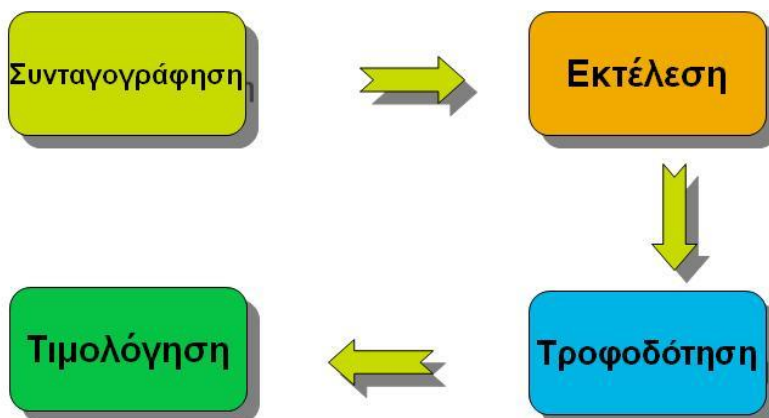
- Προώθηση της ορθολογικής χρήσης φαρμάκων
- Διευκόλυνση της χρήσης αποδοτικών ως προς το κόστος εργαλείων για την επιλογή και χρήση των φαρμάκων
- Βελτιστοποίηση της λήψης (προσαρμογή δοσολογικού σχήματος, μεγέθη συσκευασιών κ.λπ.)
- Μείωση των συσσωρευμένων φαρμάκων στα νοικοκυριά

ζ) Εξορθολογισμός της φαρμακευτικής δαπάνης

- Περιορισμός φαινομένων υπερβολικής & καταχρηστικής συνταγογράφησης
- Άμεση τεκμηρίωση της απαίτησης επιστροφής της τιμής ανάκτησης (rebate) από τις φαρμακευτικές εταιρίες
- Άμεσος και πλήρης έλεγχος και εκκαθάριση των απαιτήσεων των φαρμακείων

3.2.3. Βασικές διαδικασίες στον κύκλο της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης"

Η εφαρμογή της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης" θα επηρέαζε θετικά όλες τις βασικές διαδικασίες που αφορούν τα φαρμακευτικά προϊόντα. Σε κάθε περίπτωση, η εκτέλεση αυτών των διαδικασιών μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας συνεπάγεται μεγαλύτερη ακρίβεια δεδομένων, επιτάχυνση των διαδικασιών, εξάλειψη των περιστατικών διακοπής της λειτουργίας και της αναποτελεσματικότητας, καθώς και καλύτερη συμμόρφωση αυτών των διαδικασιών με τις νομικές απαιτήσεις.



3.2.4. Συνταγογράφηση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"

Στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση", η διαδικασία της συνταγογράφησης αποκομίζει σημαντικά οφέλη από το σύστημα **HP MPM**:

Η διαχείριση φαρμακευτικών διαδικασιών HP MPM αποτελεί τη λύση η οποία προτείνεται από την HP στις δημόσιες υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για την ολοκληρωμένη διαχείριση των διαδικασιών παροχής φαρμακευτικής κάλυψης, από το στάδιο της συνταγογράφησης μέχρι τη χορήγηση των φαρμάκων στο φαρμακείο. Στόχος είναι η ορθολογική κατανάλωση φαρμάκων και η βιωσιμότητά της στο σημερινό περιβάλλον της οικονομικής και ποιοτικής ύφεσης.

Οι βασικοί στόχοι του συστήματος HP MPM είναι η βελτίωση της ποιότητας των συνταγογραφήσεων και ο περιορισμός των φαρμακευτικών δαπανών μέσω των εξής παραγόντων:

- Βελτιωμένη γνώση του πληθυσμού με τη διαμόρφωση ενός φαρμακοθεραπευτικού προφίλ που θα περιλαμβάνει το φαρμακολογικό ιστορικό του εκάστοτε ασθενούς.
- Βελτιωμένη γνώση του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιούνται οι συνταγογραφήσεις από τους γιατρούς με τη διαμόρφωση ενός φαρμακοθεραπευτικού προφίλ των γιατρών και τη βελτίωση των διαθέσιμων πληροφοριών σχετικά με την ορθολογική χρήση των φαρμάκων.
- Αύξηση της μέσης διάρκειας ιατρικών επισκέψεων και κατά συνέπεια, ενίσχυση της ποιότητας της ιατρικής περίθαλψης λόγω του περιορισμού των επισκέψεων για ανανέωση συνταγών ή της γραφειοκρατίας.
- Βελτίωση των πληροφοριών που είναι στη διάθεση των φαρμακείων, μέσω της δυνατότητας πρόσβασης στο φαρμακοθεραπευτικό ιστορικό των ασθενών καθώς και πρόσβασης σε νέα συστήματα επικοινωνίας.
- Περιορισμός φαινομένων υπερβολικής & καταχρηστικής συνταγογράφησης
- Άμεση τεκμηρίωση της απαίτησης επιστροφής της τιμής ανάκτησης (rebate) από τις φαρμακευτικές εταιρίες
- Άμεσος και πλήρης έλεγχος και εκκαθάριση των απαιτήσεων των φαρμακείων

Το **HP MPM** επιχειρεί την εισαγωγή του συστήματος πληροφοριών στην κλινική πρακτική και τη βελτίωση της ενσωμάτωσης των φαρμακευτικών υπηρεσιών μιας κοινότητας στις δημόσιες υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Με άλλα λόγια, επιχειρεί την εισαγωγή του συστήματος πληροφοριών στις διαδικασίες συνταγογράφησης, εκτέλεσης, τιμολόγησης και ελέγχου. Το HP MPM απαρτίζεται από τα εξής δομικά στοιχεία:

- Μια βάση δεδομένων φαρμακευτικών και παραφαρμακευτικών προϊόντων (HPMPM.**D&HPdb**).
- Το e-Prescription, δηλ. το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και εκτέλεσης (HPMPM.**eRX**).
- Μια "αποθήκη" δεδομένων συνταγογράφησης (HPMPM.**DW**)
- Μια πλατφόρμα διαχείρισης πληροφοριών και ηλεκτρονικής εκμάθησης για ιατρούς (HPMPM.**RuofD**).
- Τιμολόγηση - Εκκαθάριση (HPMPM.**Billing**).



3.2.5. Βάση δεδομένων φαρμακευτικών και παραφαρμακευτικών προϊόντων

Η βάση δεδομένων φαρμακευτικών και παραφαρμακευτικών προϊόντων αποτελεί τον πυρήνα του συστήματος **HP MPM**. Βασικός στόχος αυτής της βάσης δεδομένων είναι να αποτελέσει τη μοναδική πηγή ιατρικών πληροφοριών για εφαρμογές που απαιτούν αυτού του είδους τις πληροφορίες. Διαθέτει έναν εξελιγμένο μηχανισμό και σύνθετη δομή δεδομένων που επιτρέπει την ενημέρωση των επίσημων πληροφοριών από τις εξωτερικές πηγές και ταυτόχρονα το συνεχές εμπλουτισμό τους με πληροφορίες τοπικού χαρακτήρα.

3.2.6. Σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (e-Prescription)

Το σύστημα e-Prescription συνίσταται στην ενσωμάτωση των διαδικασιών συνταγογράφησης, οπισθογράφησης, εκτέλεσης, ελέγχου και τιμολόγησης μέσω ενός δικτύου υπολογιστών. Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση επιτρέπει την αυτόματη εκτέλεση αυτών των διαδικασιών και την αποθήκευση των συνταγών σε μια κοινόχρηστη βάση δεδομένων, η οποία είναι προσπελάσιμη τόσο από τους συνταγογράφοντες γιατρούς όσο και από τους φαρμακοποιούς που χορηγούν τα φάρμακα στους ασθενείς.

Για τη σχεδίαση του συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, η HP χρειάστηκε να ομαλοποιήσει ένα σύνθετο πλαίσιο λειτουργίας και να διαμορφώσει νέες πρακτικές με τη χρήση αποτελεσματικών τεχνολογιών (διαδραστικότητα βάσει υπηρεσιών Web, υψηλή απόδοση, ασφάλεια κ.λπ.).

3.2.7. "Αποθήκη" δεδομένων συνταγογράφησης (Data Warehouse)

Ακρογωνιαίος λίθος και θεμέλιο του συστήματος HP MPM είναι μια έξυπνη επιχειρηματική λύση, η οποία παρέχει εξειδικευμένες δυνατότητες για τις δημόσιες υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και απαντά σε βασικά ερωτήματα που αφορούν τις φαρμακευτικές διαδικασίες:

- Ποιος συνταγογραφεί ποιο φάρμακο, πότε και σε τι ποσότητα στο πλαίσιο ενός οργανισμού
- Ποιες λειτουργικές μονάδες και κέντρα ιατρικής περίθαλψης συνταγογραφούν φάρμακα, με ποιο τρόπο και σε ποιες περιπτώσεις.
- Ανάλυση δαπανών του εκάστοτε κέντρου
- Ποιες δαπάνες μπορούν να αποφευχθούν σε περίπτωση υποκατάστασης ενός φαρμάκου με ένα αντίστοιχο βιολογικό ή κατά την εφαρμογή πολιτικών υποκατάστασης φαρμάκων,
- Βασικοί δείκτες ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης, σε επαγγελματικό επίπεδο και σε διάφορα επίπεδα οργάνωσης και λειτουργίας.
- Ταξινομήσεις, συγκεντρωτικά δεδομένα σχετικά με τις συνταγογραφήσεις, ανάλυση συνταγογραφήσεων κατά θεραπευτική ομάδα, κατασκευαστή κ.λπ.
- Μελέτες αναφοράς για γιατρούς, κέντρα υγείας ή άλλα ιδρύματα. Πώς αποδίδουν οι ιατροί στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου κέντρου ή θεραπευτικού σχήματος.



- Μελέτες σχετικά με τη χρήση φαρμάκων σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, την τήρηση του σχήματος, τη συνέπεια στη χρήση του φαρμάκου κ.λπ.
- Μελέτες σχετικά με την επίδραση φαρμάκων σε ομάδες πολιτών, την επίδραση σε τοπικό επίπεδο, την επίδραση του κόστους κ.λπ.

Παρά το γεγονός ότι το **HP MPM** επικεντρώνεται στις φαρμακευτικές διαδικασίες που σχετίζονται με την πρωτοβάθμια περίθαλψη στις δημόσιες υπηρεσίες ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης καθώς και στο θεσμό του κοινοτικού φαρμακείου, παρέχει επίσης δυνατότητες διαχείρισης φαρμακευτικών διαδικασιών σε δευτεροβάθμιο ή τριτοβάθμιο επίπεδο. Σε αυτό το πλαίσιο, το **HP MPM** επιτρέπει την ανάλυση της κατανάλωσης φαρμάκων σε νοσοκομειακό και κλινικό επίπεδο καθώς και των διαδικασιών εκτέλεσης και προμήθειας. Το **HP MPM** επιτρέπει την ολοκληρωμένη οργάνωση των φαρμακευτικών υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία και ιδρύματα δευτεροβάθμιας περίθαλψης. Το γεγονός αυτό παρέχει στον εκάστοτε οργανισμό υγειονομικής περίθαλψης μια συνολική εικόνα των φαρμακευτικών υπηρεσιών από πλευράς τόσο των ασθενών όσο και των επαγγελματιών υγείας. Επιτρέπει μια συνολική ανάλυση των φαρμακευτικών δαπανών.

3.2.8. Πλατφόρμα για την ορθολογική χρήση φαρμάκων

Το σύστημα HP MPM χρησιμοποιεί ένα βασικό περιβάλλον, το οποίο παρέχει συνεχή εκπαίδευση και γνώση για τους συνταγογράφοντες. Οι βασικοί τομείς που καλύπτονται από την πλατφόρμα για την ορθολογική χρήση των φαρμάκων είναι οι εξής:

- Μια πύλη πληροφοριών αναφοράς για γιατρούς και φαρμακοποιούς, η οποία είναι ενσωματωμένη στο Intranet και περιέχει υλικό αναφοράς σχετικά με τις συνταγογραφήσεις και τις φαρμακευτικές υπηρεσίες:
 - πρωτοποριακό υλικό αναφοράς,
 - περιεχόμενο εκπαιδευτικού χαρακτήρα και εργαλεία για την αξιοποίησή του,
 - πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων φαρμάκων αναφοράς,
 - οδηγίες σε ζητήματα θεραπείας,
 - ομάδες συζήτησης, διάφορα εργαλεία και widget,
 - μηχανές αναζήτησης φαρμάκων και υποβολής ερωτημάτων,
 - συνεργαζόμενα site, κ.λπ.
- Μια εικόνα της απόδοσης των συνταγογραφήσεων του γιατρού και της επίδρασής τους στους στόχους που τίθενται αναφορικά με τον προϋπολογισμό (σε επίπεδο τόσο ατομικό όσο και οργάνωσης). Η εικόνα αυτή επιτυγχάνεται μέσω:
 - πρόσβασης σε εξατομικευμένα συστήματα αναφοράς,
 - πρόσβασης σε πίνακες εργαλείων λειτουργικής και ατομικής απόδοσης.

Αυτό το δίπτυχο της πλατφόρμας δημιουργεί μια διαδικασία συνεχούς ενημέρωσης, στο πλαίσιο της οποίας τόσο ο γιατρός όσο και το ίδρυμα μπορούν να αξιολογήσουν την απόδοσή τους καθώς και την ανάγκη λήψης μέτρων και βελτιωτικών παρεμβάσεων.

Επομένως, η πλατφόρμα για την ορθολογική χρήση των φαρμάκων αποτελεί βασικό στοιχείο για τη διαχείριση φαρμακευτικών διαδικασιών σε έναν οργανισμό κι ένα ισχυρό εργαλείο για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων σε αυτόν τον τομέα.



3.2.9. Εκτέλεση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"

Στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση, η διαδικασία της εκτέλεσης εκτελείται ως ακολούθως:

1. Ταυτοποίηση του φαρμακοποιού:

Ο φαρμακοποιός δηλώνει την ταυτότητά του στο τερματικό του υπολογιστή (από το οποίο συνδέεται με την πλατφόρμα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης) μέσω ενός ψηφιακού πιστοποιητικού που εκδίδεται από το φαρμακευτικό σύλλογο. Αυτό το πιστοποιητικό, σε συνδυασμό με έναν κωδικό, τον αναγνωρίζει ως νόμιμο υπεύθυνο όλων των επακόλουθων χειρισμών.

2. Ταυτοποίηση του ασθενούς (εάν είναι ασφαλισμένος σε δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας):

Μέσω μιας ηλεκτρονικής κάρτας (με μαγνητική ταινία ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα ηλεκτρονικό τσιπ), ο ασθενής δηλώνει την ταυτότητά του στο φαρμακοποιό και στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, ώστε να δικαιούται μερικής ή ολικής έκπτωσης επί της τιμής των φαρμάκων που συνταγογραφήθηκαν από γιατρό του δημόσιου συστήματος ασφάλισης υγείας.

3. Συνταγογραφήσεις που εκκρεμούν προς εκτέλεση:

Με αυτή την ηλεκτρονική κάρτα, ο δηλωθείς φαρμακοποιός έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα στοιχεία όλων των συνταγογραφήσεων που αφορούν το συγκεκριμένο ασθενή κατά την τελευταία ιατρική του επίσκεψη ή στο παρελθόν, από οποιοδήποτε γιατρό του δημόσιου συστήματος υγείας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η κάρτα συνοδεύεται από ένα έντυπο στο οποίο αναγράφεται η τελευταία συνταγογράφηση και το οποίο παρέχει στον ασθενή χρήσιμες πληροφορίες, όπως η ονομασία του φαρμάκου, οι προϋποθέσεις χορήγησής του, η χρονική διάρκεια, η δοσολογία κ.λπ.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Σε κάθε περίπτωση, στο ισπανικό μοντέλο, τα στοιχεία που αφορούν τις συνταγογραφήσεις αποθηκεύονται σε έναν κεντρικό διακομιστή και όχι στην κάρτα του δικαιούχου.

4. Επιλογή προϊόντων που χορηγούνται με την παρούσα συνταγή:

Από το σύνολο των συνταγών που έχουν συνταχθεί για τον ασθενή, ο φαρμακοποιός μπορεί να δει (και να παρέχει) μόνο εκείνες που πληρούν τις προϋποθέσεις εκτέλεσης (ημερομηνίες εκτέλεσης, πιστωτική κάρτα, εφόσον απαιτείται, εκκρεμείς συνταγές κ.λπ.).

5. Υποκατάστατα ή πρακτικά συναλλαγών:

Εάν κάποιο φάρμακο δεν είναι διαθέσιμο αλλά μπορεί να αντικατασταθεί με κάποιο άλλο φάρμακο χωρίς να υπάρχουν δυσμενείς επιπτώσεις στη θεραπεία, τότε ο φαρμακοποιός μπορεί να χορηγήσει ένα αντίστοιχο φάρμακο με την ίδια δραστική ουσία ή άλλη μορφή. Το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης πρέπει να ενημερώνεται για τις περιπτώσεις αυτές, ώστε να εγκρίνει ή να απορρίψει το αίτημα αντικατάστασης, ανάλογα με τις εγκεκριμένες από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας πρακτικές που αφορούν τη χορήγηση υποκατάστατων.

6. Έγκριση της εκτέλεσης από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας:

Το βήμα αυτό εκτελείται κατά τη διαδικασία της τιμολόγησης, εφόσον δεν εφαρμόζεται ηλεκτρονική συνταγογράφηση. Ωστόσο, εάν εφαρμόζεται ηλεκτρονική συνταγογράφηση, το βήμα αυτό πραγματοποιείται κατά τη διαδικασία της εκτέλεσης έτσι ώστε να αποφεύγονται οι διαδικασίες που αφορούν συνταγές, οι οποίες δεν καλύπτονται από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας.



Με τη διαδικασία έγκρισης επαληθεύεται, μεταξύ άλλων, ότι το επίπεδο κάλυψης του δικαιούχου καλύπτει το χορηγούμενο προϊόν, ότι το φάρμακο έχει αντικατασταθεί από ένα άλλο επίσης καλυπτόμενο φάρμακο κ.λπ.

Έτσι αποφεύγονται τυχόν προβλήματα επιστροφής της αξίας του χορηγούμενου προϊόντος στον φαρμακοποιό από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας. Στη μη αυτόματη διαδικασία, το βήμα αυτό εκτελείται μετά την παράδοση του προϊόντος, συνεπώς δεν υπάρχει δυνατότητα ακύρωσης της εκτέλεσης.

7. Χορήγηση του προϊόντος:

Το προϊόν παραδίδεται στον ασθενή, αφού επαληθευτεί η εγκυρότητα και εγκριθεί η κάλυψη της δαπάνης από το δημόσιο σύστημα ασφάλισης υγείας.

3.2.10. Τροφοδότηση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"

Στην Ισπανία, η βασική διαδικασία που ακολουθείται μπορεί να διαφέρει από φαρμακείο σε φαρμακείο:

Σε γενικές γραμμές, κάθε φαρμακείο λειτουργεί ως μια μικρή επιχείρηση και διαθέτει λογισμικό διαχείρισης αποθεμάτων, το οποίο υποδεικνύει ποια φάρμακα έχουν δοθεί και παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας παραγγελιών για εταιρείες διανομής.

Σε άλλες περιπτώσεις, η διαχείριση των αποθεμάτων γίνεται με μη αυτόματο τρόπο, με οπτική επιθεώρηση και χωρίς καμία αυτοματοποιημένη διαδικασία.

Σε κάθε περίπτωση όμως, ένα σύστημα διαχείρισης αποθεμάτων μπορεί κατ' ουσία να προβλέψει τη "μελλοντική ζήτηση" βάσει της υπάρχουσας ζήτησης.

Με την ενσωμάτωση όλων των βασικών διαδικασιών στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση, κάθε φαρμακείο είναι σε θέση να γνωρίζει εκ των προτέρων και συγκεντρωτικά, ποια φάρμακα έχουν χορηγηθεί στους ασθενείς που εξυπηρετούνταν τακτικά τις τελευταίες εβδομάδες, ή την κατανομή ανά γεωγραφική περιοχή.

3.2.11. Τιμολόγηση – Εκκαθάριση στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση"

Με την ενσωμάτωση της διαδικασίας τιμολόγησης στην "Ηλεκτρονική συνταγογράφηση", η διαδικασία γίνεται ταχύτερη και πιο αποτελεσματική:

- Σε μηνιαία βάση, ο φαρμακευτικός σύλλογος υποβάλλει ένα ερώτημα στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (μπορεί να είναι η πλατφόρμα του φαρμακευτικού συλλόγου ή του Δημόσιου Συστήματος Υγείας) σχετικά με τις συνταγές που έχουν διεκπεραιώσει οι φαρμακοποιοί εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος.
- Οι εκτελεσθείσες εντολές αποστέλλονται, σε κρυπτογραφημένη μορφή, στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας.
- Το Δημόσιο Σύστημα Υγείας τις αντιπαραβάλλει με τα δικά του αρχεία και προβαίνει στην πληρωμή.

Χάρη στην ηλεκτρονική επαλήθευση των συνθηκών αποδοχής κάθε συνταγής στη διάρκεια της διαδικασίας παράδοσης, εξασφαλίζεται η επίλυση κάθε πιθανής διαφωνίας πριν από τη χορήγηση του φαρμάκου στον ασθενή.

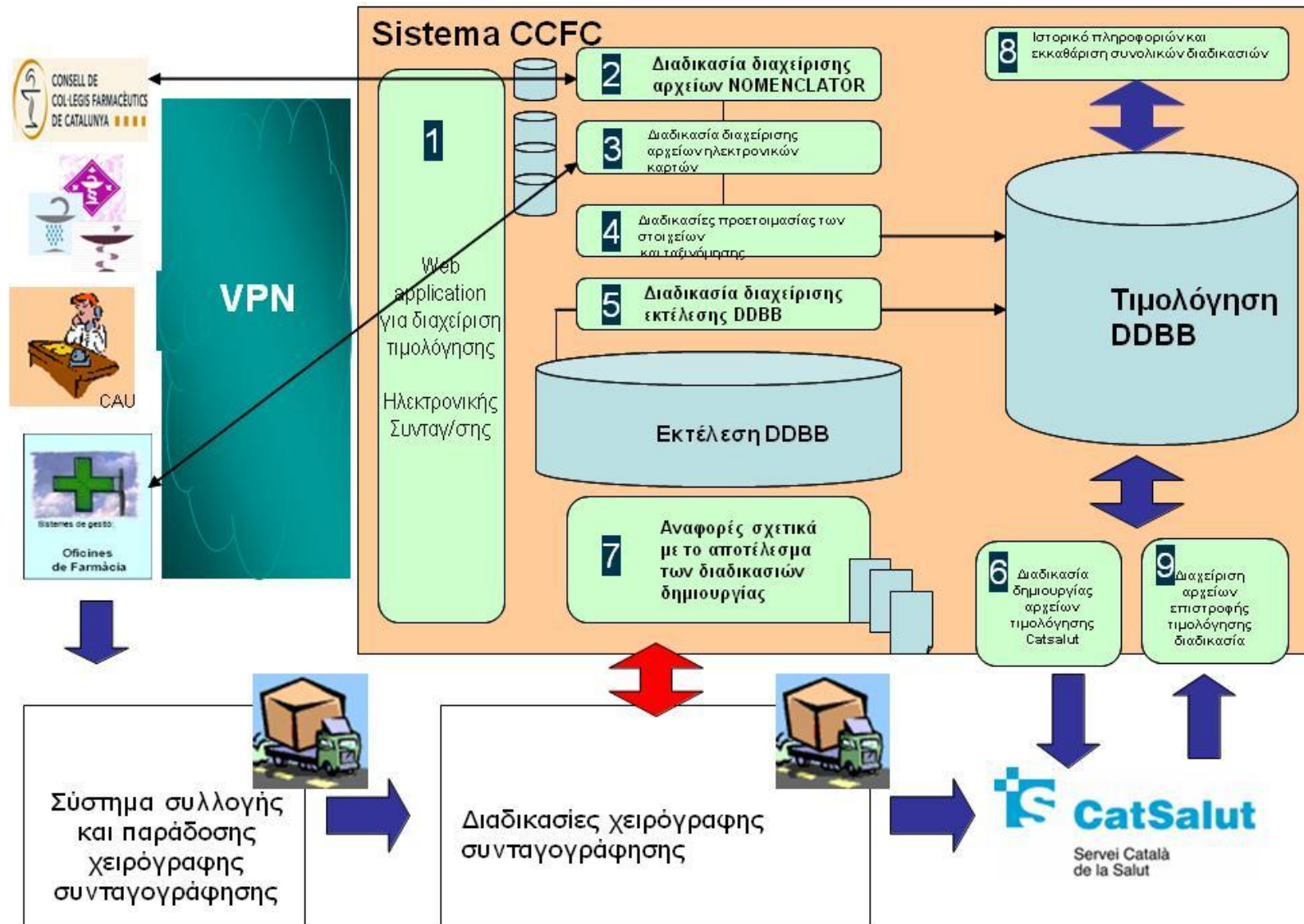
Το HP MPM περιλαμβάνει στην αρχιτεκτονική του την δυνατότητα υποστήριξης διαφορετικών αναγκών τιμολόγησης σε σχέση με την φαρμακευτική παροχή όπως αυτή παρέχεται από τον Οργανισμό Υγείας. Ενδεικτικά αναφέρουμε:



- Αυτόματη επαλήθευση των συνθηκών τιμολόγησης (νομικά δεσμευτικοί όροι ανάμεσα στον Οργανισμό Υγείας και τον Σύλλογο Φαρμακείων: κάλυψη ασθενούς, προσδιορισμός και ταυτοποίηση Συνταγογράφου, στοιχεία φαρμάκου για τιμολόγηση, συμμόρφωση με νομοθεσία για αντικατάσταση φαρμάκων, κλπ.)

Ακολουθεί σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας τιμολόγησης του HP MPM.





Δεδομένου ότι η πλατφόρμα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης χρειάζεται χρόνο για να διαδοθεί σε κάθε φαρμακείο, θα ήταν βολικό να υπάρχει ένα σύστημα διαχείρισης των χειρόγραφων συνταγών.

Το HP MPM περιλαμβάνει στην αρχιτεκτονική του ένα στοιχείο που υποστηρίζει τις διάφορες ανάγκες των διαδικασιών τιμολόγησης του φαρμακευτικού οφέλους που εξασφαλίζει ο οργανισμός υγειονομικής περίθαλψης. Ανάμεσα στους κύριους τομείς που υλοποιεί το HP MPM στο πλαίσιο των διαδικασιών τιμολόγησης, διακρίνουμε τους παρακάτω:

- Ανάλυση της περίπτωσης αποτελεσματικής χορήγησης φαρμάκου
- Μελέτη των πολιτικών υποκατάστασης φαρμάκων σχετικών με την τιμολόγηση
- Υποστήριξη της επόπτευσης και του οπτικού ελέγχου της ψηφιοποιημένης εικόνας της συνταγής, της δυνατότητας ανίχνευσής της και της διαχείρισης,
- Διαχείριση του αιτήματος για τιμολόγηση κ.λπ.

3.2.12. Μια προσέγγιση της "Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης"

Στην Ισπανία, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση έχει υιοθετήσει διάφορες προσεγγίσεις ανάλογα με το βαθμό εμπλοκής των δύο κύριων παραγόντων:

- της Διοίκησης του Δημόσιου Συστήματος Υγείας
- του Φαρμακευτικού Συλλόγου

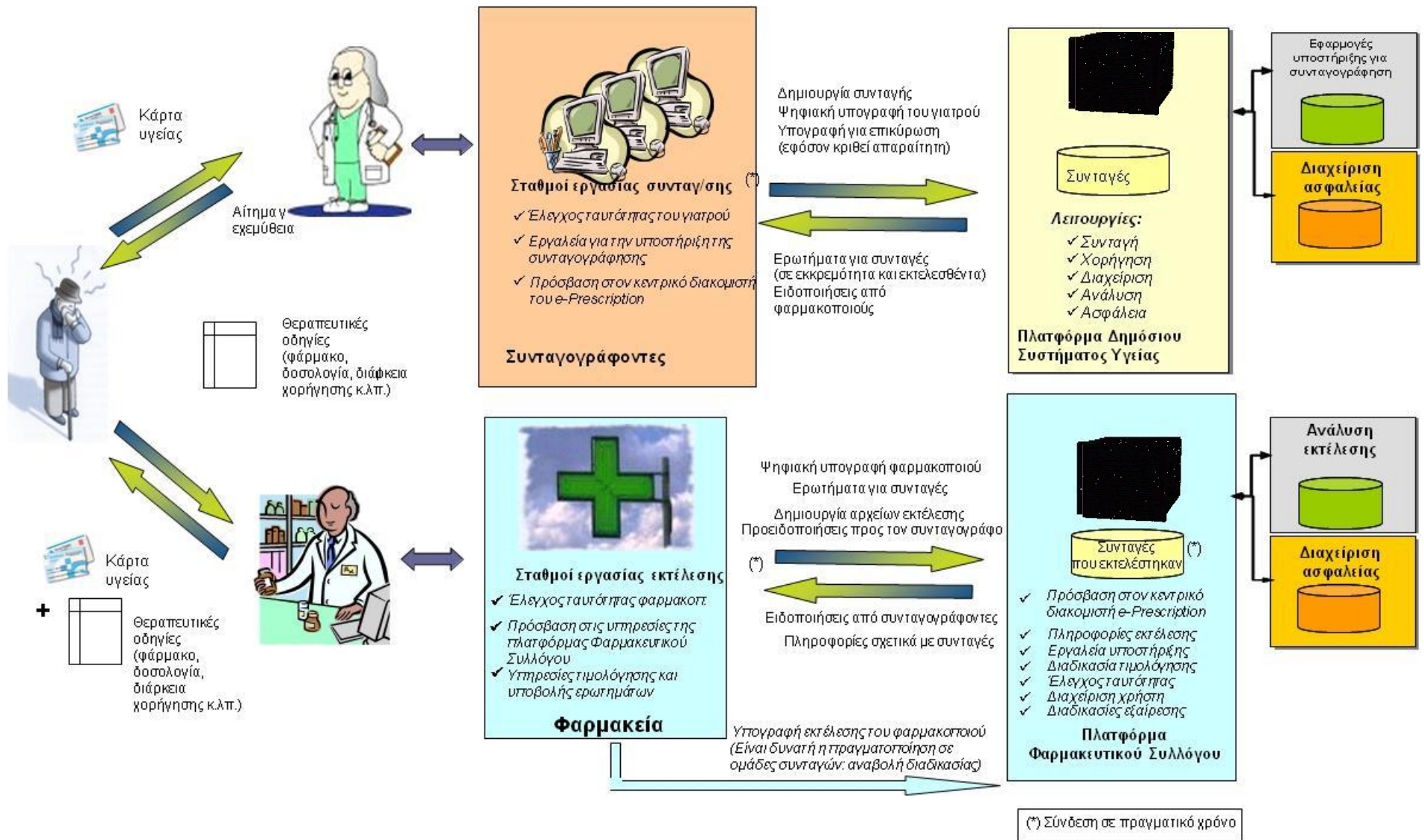
Οι διαφορετικές προσεγγίσεις αφορούν την κατανομή των λειτουργιών μεταξύ της τεχνικής πλατφόρμας που ανήκει στη Διοίκηση και της πλατφόρμας που υπόκειται στην ευθύνη του φαρμακευτικού συλλόγου.

Η πιο συνηθισμένη προσέγγιση επισημαίνει τις λειτουργίες της πλατφόρμας της διοίκησης του δημόσιου συστήματος υγείας, καθιστώντας την τον πυρήνα του συνολικού συστήματος.

Ορισμένες περιοχές, ωστόσο, όπου ο βαθμός προτίμησης της αυτοδιοίκησης είναι μεγάλος, μπορεί να προτιμούν μια πιο κατανομημένη προσέγγιση. Ως εκ τούτου, κάποιες λειτουργίες μπορεί να αντιγράφονται στην πλατφόρμα του δημόσιου συστήματος υγείας και στην πλατφόρμα του φαρμακευτικού συλλόγου προκειμένου να εξασφαλίζεται η πρόσβαση και ο έλεγχος κάποιων τμημάτων της πληροφορίας.

Σε γενικό επίπεδο, η αρχιτεκτονική του συστήματος είναι η εξής:





3.2.12.1. Βασικές λειτουργίες της πλατφόρμας

Ανεξάρτητα από την πλατφόρμα (συνταγογράφησης ή εκτέλεσης) όπου έχουν υλοποιηθεί οι λειτουργίες, όλες οι πλατφόρμες "Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης" πρέπει να διαθέτουν τις εξής λειτουργίες:

- Συνταγογράφηση και εκτέλεση ηλεκτρονικά.
- Κατάργηση της έντυπης συνταγής. Υποκατάστατο για *Φύλλο θεραπείας* σε ορισμένες περιπτώσεις.
- Πρόσβαση σε απόρρητες συνταγές ασθενών μέσω της ατομικής κάρτας ασφάλισης. Διασφάλιση της ακεραιότητας και της τήρησης του απορρήτου των αποθηκευμένων δεδομένων. Δυνατότητα προσθήκης συστημάτων ασφαλείας.
- Ορατότητα σε όλο το ιστορικό συνταγογράφησης: δυνατότητα προσδιορισμού παράλληλης χορήγησης φαρμάκων ή /και ασυμβατοτήτων.
- Έλεγχος της ταυτότητας των επαγγελματιών υγείας μέσω ηλεκτρονικού πιστοποιητικού.
- Ηλεκτρονική επαλήθευση της κάλυψης του ασφαλισμένου και των χαρακτηριστικών του προϊόντος.
- Ηλεκτρονική υπογραφή των ενεργειών συνταγογράφησης και εκτέλεσης.
- Περιορισμένη διάρκεια ισχύος των συνταγών και τυποποίηση των εκτελεσθέντων όγκων.
- Απαγόρευση της δυνατότητας εφαρμογής νέου λογισμικού από την αρχή σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς: προσαρμογή των υπαρχουσών εφαρμογών συνταγογράφησης κι εκτέλεσης.
- Δυνατότητα ελεύθερης επιλογής φαρμακείου.
- Δυνατότητα παρουσίασης σε περιορισμένο περιβάλλον και επέκτασης σε όλη την επικράτεια.
- Προστασία της γραμμής σύνδεσης των φαρμακείων. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω ενός μοναδικού, ασφαλούς σημείου, όπου όλες οι συνδέσεις θα επαληθεύονται και θα γίνεται έλεγχος της ταυτότητάς τους από νομικό αντιπρόσωπο (τον φαρμακευτικό σύλλογο).
- Εργαλεία ανάλυσης και έκδοσης αναφορών που θα παρέχουν στους φαρμακευτικούς συλλόγους και στους φαρμακοποιούς πληροφορίες σχετικά με τους όγκους εκτέλεσης συνταγών, τις πληροφορίες τιμολόγησης, την κίνηση κ.λπ.
- Σύστημα διαχείρισης για τον καθορισμό των λειτουργιών και των ρόλων κάθε εμπλεκόμενου στη διαδικασία.

3.2.12.2. Ζητήματα ασφαλείας

Η διαχείριση δεδομένων στην ηλεκτρονική συνταγογράφηση είναι ένας πολύ "ευαίσθητος" τομέας διότι αφορά τα δεδομένα υγείας των ατόμων. Το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων αυτών είναι άκρως αυστηρό, και η διαχείριση, η φύλαξη και η μετάδοσή τους πρέπει να γίνεται λαμβάνοντας αυστηρά μέτρα ασφαλείας:

- Η ταυτότητα των επαγγελματιών οι οποίοι έχουν πρόσβαση και τροποποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τις διαδικασίες "Συνταγογράφησης" και

“Εκτέλεσης” πρέπει να ελέγχεται με τη χρήση προηγμένων μεθόδων (“έξυπνες” κάρτες, ηλεκτρονικά πιστοποιητικά κ.λπ)

- Επαλήθευση του ηλεκτρονικού πιστοποιητικού μέσω ειδικής συσκευής: ισχύει το ίδιο επίπεδο επικύρωσης όπως και για ένα νόμιμα υπογεγραμμένο έγγραφο.
- Οι ενέργειες που αφορούν τη συνταγογράφηση και την εκτέλεση πρέπει να φέρουν υπογραφή για να θεωρούνται έγκυρες.
- Τα δεδομένα πρέπει να αποθηκεύονται σε κρυπτογραφημένη μορφή, όπως και τα αντίγραφα ασφαλείας των αρχείων.
- Η πρόσβαση και η τροποποίηση ευαίσθητων δεδομένων πρέπει να παρακολουθείται, και το αρχείο αυτό πρέπει να γίνεται διαθέσιμο στις αρχές.

3.2.12.3. Υλοποίηση του συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (roll-out)

Μια συνετή προσέγγιση είναι να υλοποιηθεί αρχικά η πλατφόρμα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης σε μια περιορισμένη γεωγραφική περιοχή και σε επόμενα στάδια, να προστίθενται νέες επικράτειες. Η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στον έλεγχο της πλατφόρμας και τον εντοπισμό πιθανών βελτιωτικών παρεμβάσεων:

	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟ ΣΤΑΔΙΟ	ΣΤΑΔΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΣΤΑΔΙΟ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΣΤΟΧΟΣ	Να εξασφαλιστεί η σωστή λειτουργία όλων των στοιχείων πληροφορίας νέας τεχνολογίας και συστημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία.	Να εξασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες εργασίας που ακολουθούν τα Κέντρα υγείας και τα φαρμακεία συμμορφώνονται με τις υφιστάμενες καθημερινές διαδικασίες.	Να εξασφαλιστεί ότι ο όρος "ηλεκτρονική συνταγογράφηση", με βάση τον ορισμό που δόθηκε από το Υπουργείο Υγείας, τηρεί τις τελικές απαιτήσεις όλων των εμπλεκόμενων μερών και, είναι σε θέση να προχωρήσει στο στάδιο της ανάπτυξης.
ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑ	Μικρός αντίκτυπος στην επικράτεια, καμία επίδραση στους ασθενείς. Αντίκτυπος στα κέντρα υγείας και τα φαρμακεία.	Μεσαίου βαθμού αντίκτυπος στην επικράτεια διότι επηρεάζει γιατρούς, φαρμακοποιούς και μεμονωμένες ομάδες ασθενών.	Μεγάλος αντίκτυπος στην περιοχή, διότι επηρεάζει όλους τους ασθενείς, κέντρα πρωτοβάθμιας υγείας (γιατρούς και επαγγελματίες υγείας) και φαρμακεία (φαρμακοποιούς και βοηθούς) των περιοχών όπου γίνεται πιλοτική εφαρμογή.

Οδηγίες για ένα πιλοτικό σχέδιο εφαρμογής της «Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης»

Ανάγκη κατανόησης και αξιολόγησης του αντίκτυπου στους παρακάτω εμπλεκόμενους παράγοντες:

- Ασθενείς.
 - Γιατροί και προσωπικό των Κέντρων πρωταβάθμιας υγείας.
 - Προσωπικό φαρμακευτικών εταιρειών και βοηθοί φαρμακείων.
 - Κέντρα συνταγογράφησης.
 - Υπουργείο Δημόσιας Υγείας
 - Φαρμακευτικοί σύλλογοι.
- Άδειες χρήσης πωλητών για συνταγογράφοντες και φαρμακοποιούς.
 - Οργανισμός επαλήθευσης ηλεκτρονικής υπογραφής.
 - Κέντρα επικοινωνίας για ασθενείς.
- Κέντρα επικοινωνίας για συνταγογράφοντες.
 - Κέντρα επικοινωνίας για φαρμακοποιούς.

Ανάγκη κλιμάκωσης του μοντέλου:

- Ανά λειτουργική περιοχή
- Ανά επικράτεια
- Ανά τεχνολογία

Ανάγκη εξασφάλισης των νέων συστημάτων, τεχνολογιών, εργαλείων, υποδομής και διαδικασιών:

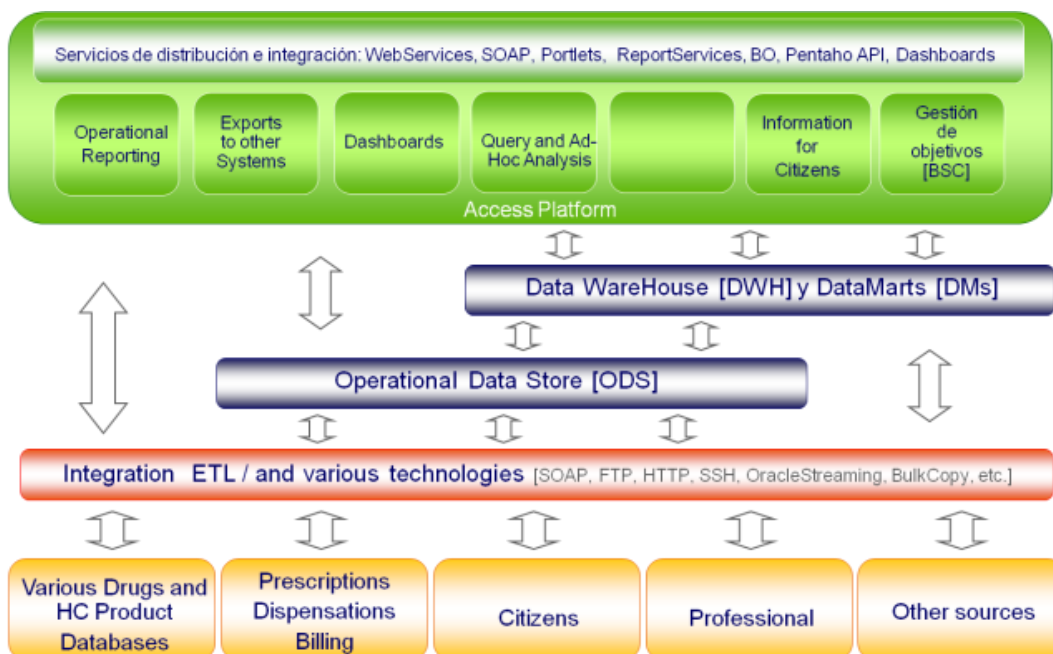
- Νέο σύστημα πληροφόρησης στο Υπουργείο Διοίκησης Δημόσιας Υγείας.
- Νέο πληροφοριακό σύστημα στο φαρμακευτικό σύλλογο.
- Νέο δίκτυο επικοινωνίας δεδομένων μεταξύ φαρμακείων και του φαρμακευτικού συλλόγου
- Νέος κλινικός σταθμός με δυνατότητες ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Νέο φαρμακευτικό λογισμικό με δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνδεσης με την πλατφόρμα Φαρμακευτικού Συλλόγου και δυνατότητες ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Νέα φυσική υποδομή (δίκτυα διακομιστών και επικοινωνίας).
- Νέες δυνατότητες ασφαλείας (ηλεκτρονική υπογραφή για επαγγελματίες).

3.3. Σύντομη περιγραφή του λογισμικού εφαρμογής και της υποδομής που υποστηρίζει το σύστημα

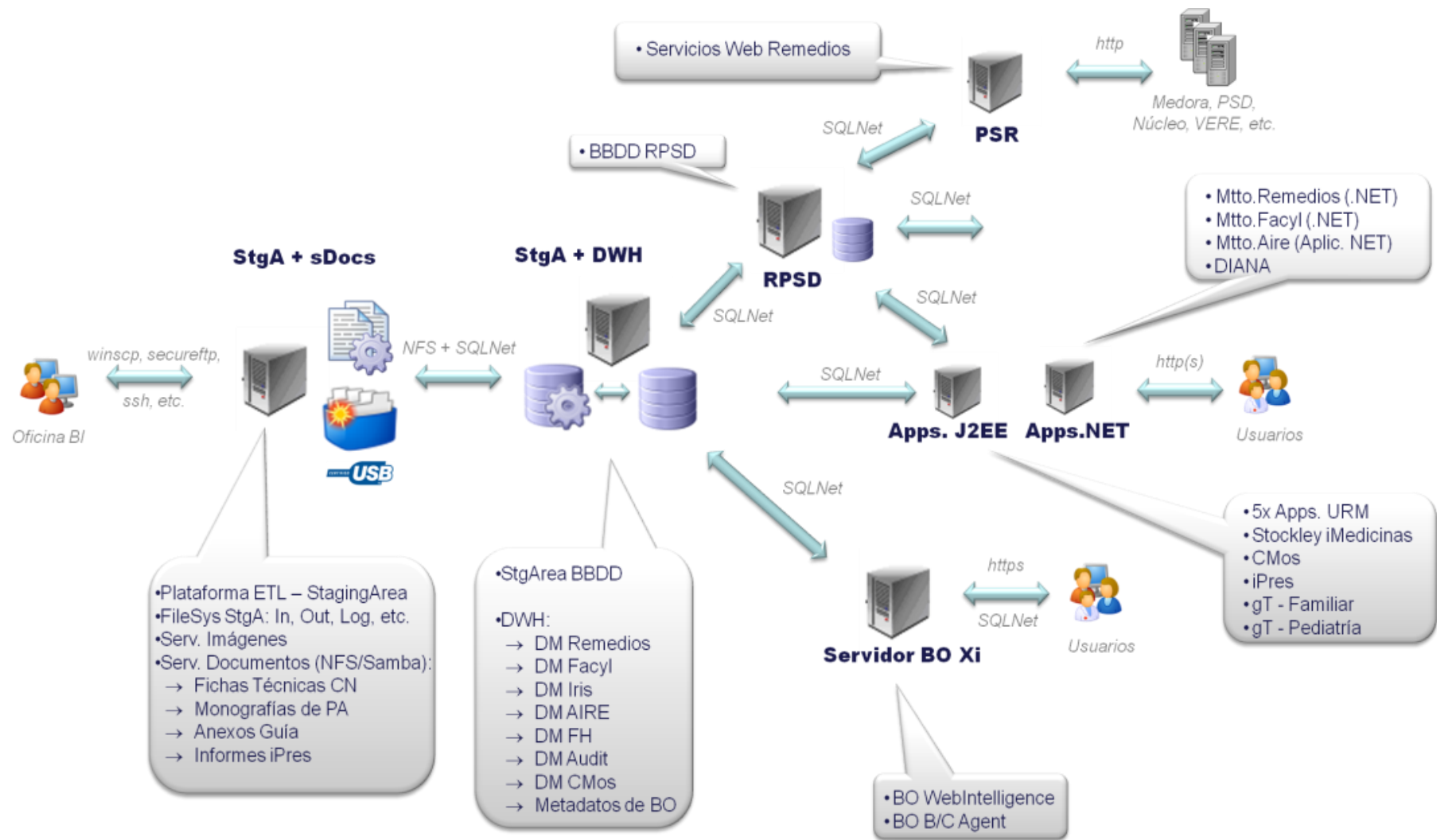
Το προτεινόμενο λογισμικό (HP Medication Processes Management – HP MPM) είναι πλήρως προσαρμοζόμενο στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.

Οι υπάρχουσες εγκαταστάσεις HP MPM λειτουργούν σε ένα πλήθος διαφορετικών ανοικτών συστημάτων εξοπλισμού, λογισμικού και επεξεργαστών: Linux, Windows, HP-UX, Weblogic, JBoss, Websphere, Oracle 10g, Apache-Tomcat, Business Objects, etc.

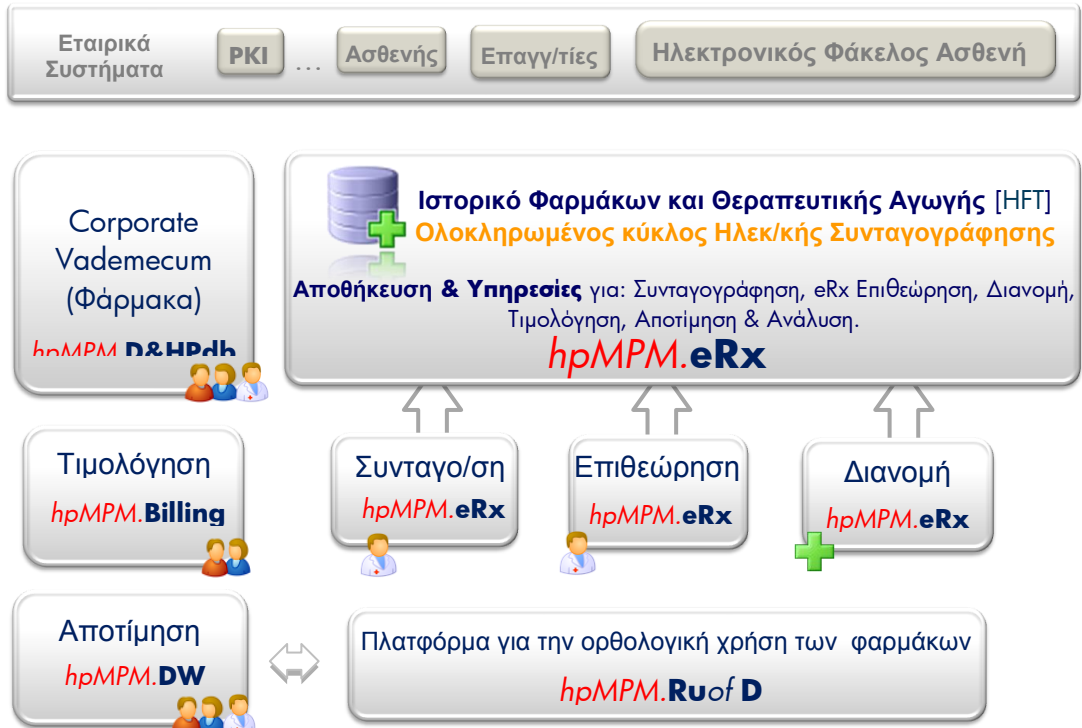
Λειτουργική αρχιτεκτονική των υποσυστημάτων HPMPM.DW, HPMPM.Billing and HPMPM.D&SPdb:



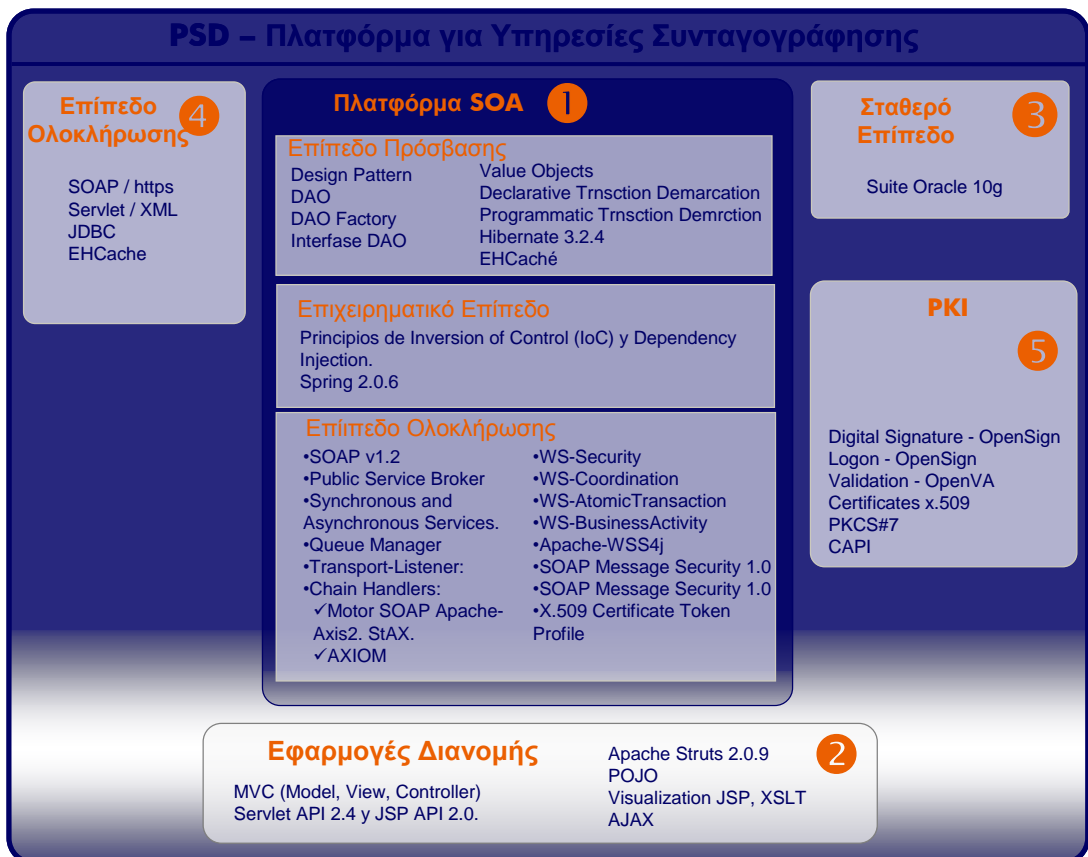
Ακολουθεί παράδειγμα αρχιτεκτονικής ανά υποσύστημα για το προηγούμενο πλαίσιο εργασίας:



Παράδειγμα αρχιτεκτονικής για το υποσύστημα συνταγογράφησης (HPMPM eRx):



Παράδειγμα πλαισίου εργασίας SOA για το υποσύστημα συνταγογράφησης (HPMPM.eRx):

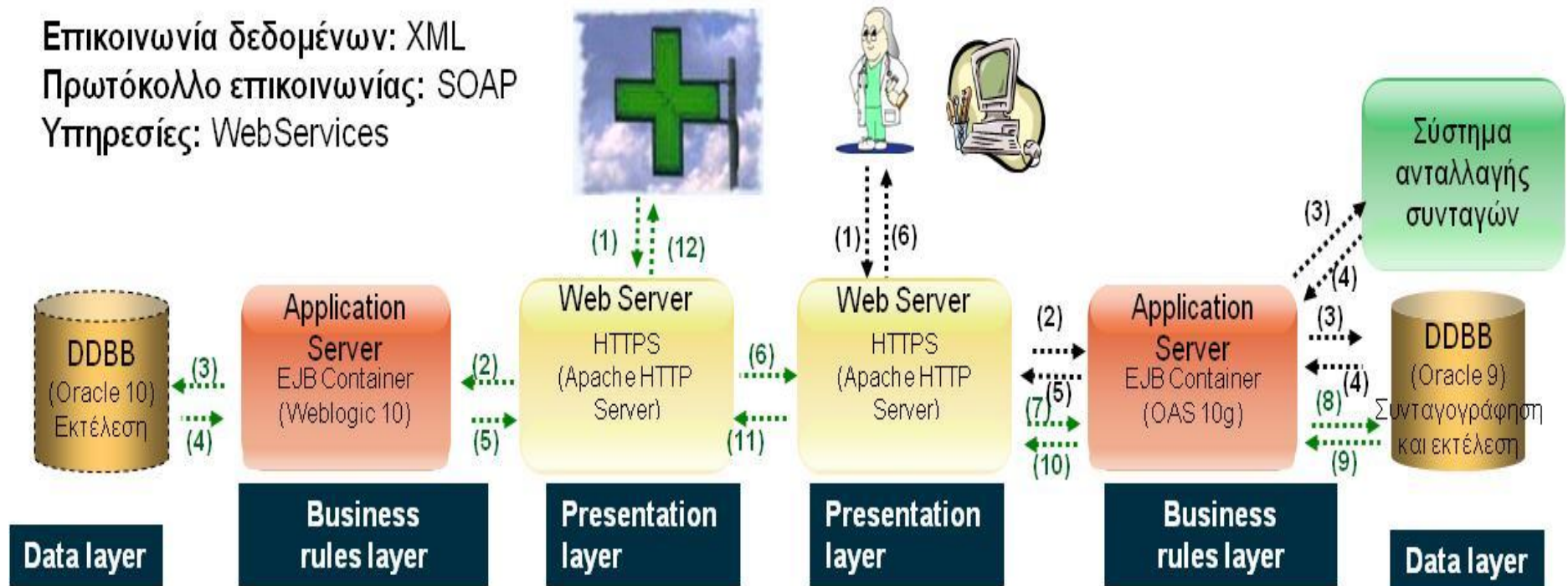


3.4. Τεχνική Περιγραφή – Παράδειγμα: Καταλονία

Από τεχνικής άποψης, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης μπορεί να υλοποιηθεί με πολλούς τρόπους. Ακολουθεί το μοντέλο της τεχνικής υλοποίησης στην Καταλονία, το οποίο έχει το χαρακτηριστικό ότι διατηρεί τα δεδομένα στην πλατφόρμα των φαρμακοποιών (κάτι το οποίο είναι προαιρετικό στα άλλα μοντέλα):



Επικοινωνία δεδομένων: XML
Πρωτόκολλο επικοινωνίας: SOAP
Υπηρεσίες: WebServices



- (1) Ο γιατρός υποβάλλει αίτημα νέας συνταγής
- (2) Γίνεται προώθηση του αιτήματος
- (3) και (4) αποθήκευση.
- (5) Η απάντηση προωθείται στους Web Server
- (6) ... και παραδίδεται στο γιατρό.

- (1) Το φαρμακείο υποβάλλει ερώτημα για την εκτέλεση συνταγής
- (2) Γίνεται προώθηση του αιτήματος
- (3) και (4) αποθήκευση.
- (5) Δημιουργείται ερώτημα για συνταγή...
- (6) ... και αποστέλλεται στο διακομιστή συναγογράφησης...

- (7) ...όπου προωθείται για επεξεργασία
- (8) ...γίνεται υποβολή ερωτήματος και αποθήκευσή του στο DDBB
- (9) και δίνεται επιβεβαίωση ή απόρριψη.
- (10) και (11) η απάντηση προωθείται στους Web Servers
- (12) και παραδίδεται στο φαρμακείο.

Το γεγονός ότι τα υπάρχοντα συστήματα έχουν αναπτυχθεί στηριζόμενα σε ανοιχτές αρχιτεκτονικές, διασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα (ΑΜΚΑ, ΕΟΦ, ΟΠΣ Νοσοκομείων, ΟΠΣ Ασφαλιστικών Φορέων, κλπ).

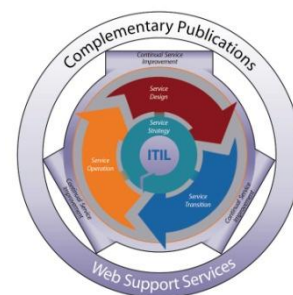
3.5. Σύντομη περιγραφή του τρόπου υποστήριξης των συμμετεχόντων

Η HP πρωτοπορεί στη διαχείριση υπηρεσιών Πληροφορικής και εγκαταστάσεων Πληροφοριακών Συστημάτων, εστιάζοντας και στους τρεις κύριους παράγοντες:

- Ανθρώπινο Δυναμικό,
- Διαδικασίες, και
- Τεχνολογία

3.5.1. Υποστήριξη λειτουργίας της Υπηρεσίας

Η HP έχει πλούσια εμπειρία στη **Βιβλιοθήκη Υποδομής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technology Infrastructure Library - ITIL)** και είναι ο μόνος προμηθευτής τεχνολογίας που έχει γράψει ένα από τα πέντε βασικά βιβλία του **ITIL V3**.



Το χαρτοφυλάκιο Διαχείρισης υπηρεσιών της HP παρέχει μια συνολική κάλυψη του περιβάλλον πληροφορικής ενός οργανισμού, ενσωματώνοντας όλες τις πτυχές της υποστήριξης υπηρεσιών πληροφορικής και εξασφαλίζοντας υπηρεσίες που είναι:

- Σταθερές,
- οικονομικές,
- αποτελεσματικές και ευέλικτες.

Η Διαχείριση υπηρεσιών προσφέρει επίσης ένα μηχανισμό για τη μέτρηση της ποιότητας και της βελτίωσης των υπηρεσιών, παρέχοντας μεγαλύτερη αξία στον οργανισμό.

Η υποστήριξη των συμμετεχόντων κατά τη λειτουργία του Συστήματος **HP MPM** βασίζεται στην ανάπτυξη και λειτουργία συστήματος **HP Service Manager**.

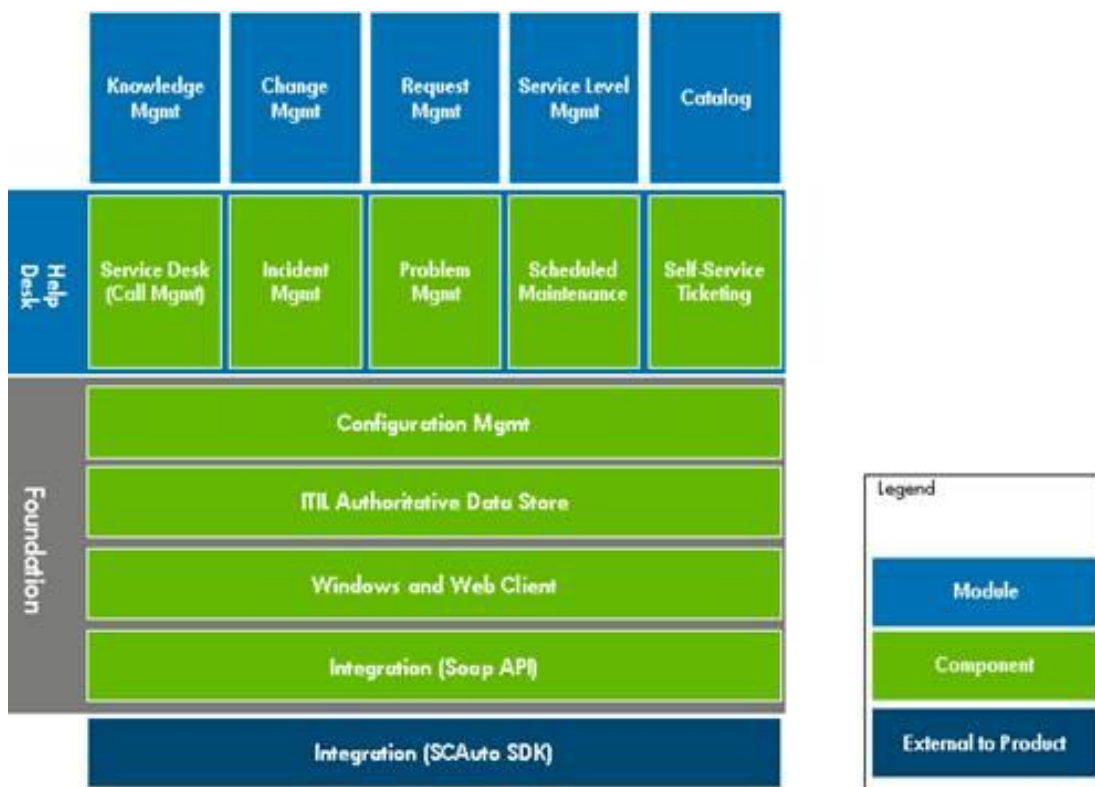
Το HP Service Manager Software είναι μια περιεκτική διοικητική λύση υπηρεσιών που στηρίζεται στη λειτουργία ενός κεντρικού Help Desk. Σαν λύση προϊόντων, καλύπτει τις ακόλουθες περιοχές:

- Διαχείριση γραφείων βοήθειας (εισερχόμενες κλήσης / συμβάντα και διαδικασίες διαχείρισης τους)
- Διαχείριση γνώσης
- Διαχείριση προβλημάτων
- Διαχείριση αλλαγών
- Διαχείριση εργασιών
- Διαχείριση διαμόρφωσης στοιχείων
- Διαχείριση διαδικασιών διάθεσης νέων εκδόσεων λογισμικού
- Διαχείριση επιπέδων υπηρεσιών (SLM) και διαθεσιμότητας

Το λογισμικό HP Service Manager, κατασκευασμένο με βάση τις πρακτικές του ITIL V3, επιτρέπει την λειτουργία ενός γραφείου εξυπηρέτησης (Help Desk) που βελτιώνει τη



διαχείριση της υποστήριξης παρεχομένων υπηρεσιών και των συμφωνιών επιπέδων υπηρεσιών (SLAs) που προσφέρονται.



Αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

Το υποσύστημα Server Management παρακολουθεί και καταγράφει όλες τις κλήσεις και τις λύσεις τους καθώς και τις σχέσεις αυτών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Πολλές κλήσεις μπορούν να συσχετιστούν με ένα συμβάν και να χειριστούν αναλόγως.

Το υποσύστημα Incident Management παρακολουθεί, καταγράφει και παρέχει πλήρη διαχείριση συμβάντων. Διαθέτει ισχυρούς μηχανισμούς αναβάθμισης κρισιμότητας συμβάντων και μηχανισμούς διαχείρισης γνώσης των λύσεων βάση επιχειρησιακών κανόνων λειτουργίας.

Το υποσύστημα Knowledge Management παρέχει μηχανισμούς αποθήκευσης και μια ισχυρή μηχανή αναζήτησης με δυνατότητες μάθησης από τον χρήστη για την γρήγορη εύρεση λύσης από τους τεχνικούς. Παρέχει τόσο στους τελικούς χρήστες, όσο και στο προσωπικό του Help Desk, ταχύτατες και αξιόπιστες λύσεις στα προβλήματά τους, είτε μέσω ενός browser, ή απευθείας μέσω οποιασδήποτε εφαρμογής HP Service Manager. Η γνώση μπορεί να προέλθει από οποιαδήποτε πηγή δεδομένων του HP Service Manager - όπως αλληλεπιδράσεις, συμβάντα ή γνωστά λάθη - καθώς και από οποιαδήποτε εξωτερική πηγή δεδομένων.

Το υποσύστημα Configuration Management παρέχει το βασικό λογισμικό της Configuration Management Data Base (CMDB) και παρέχει διαθέσιμη δυνατότητα σχεδίασης περίπλοκων υπηρεσιών βάση των υπαρχόντων παγίων και προσφερομένων υπηρεσιών.

Το υποσύστημα Report Manager διαθέτει πολλές έτοιμες αναφορές για τους διαχειριστές του συστήματος και τους διαχειριστές του help desk και δυνατότητες δημιουργίας νέων αναφορών πάνω σε όλα τα διαθέσιμα στοιχεία στην βάση δεδομένων.

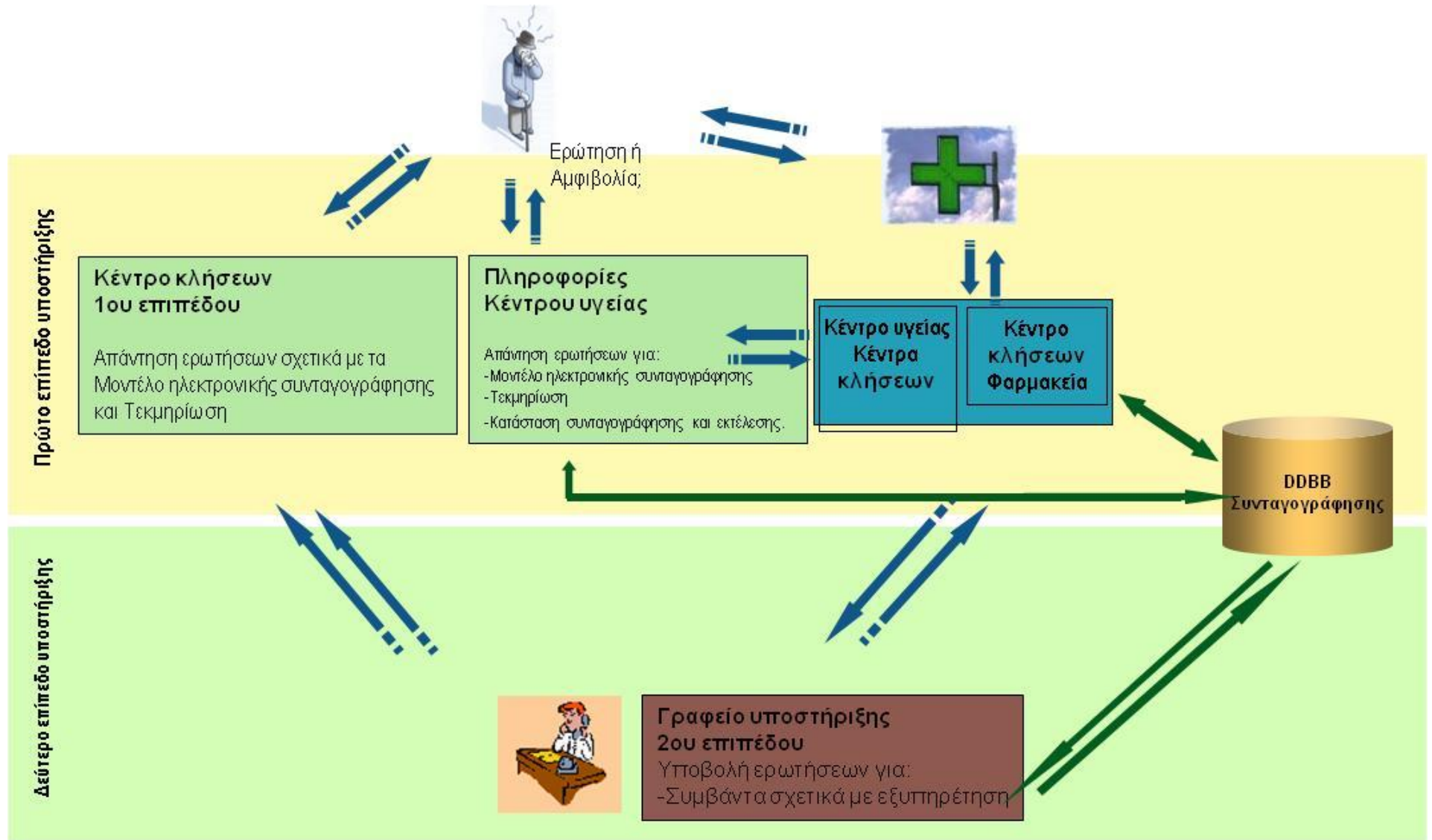


Το υποσύστημα Self-Service Ticketing είναι το web-based περιβάλλον (portal) για τους πελάτες – τελικούς χρήστες των υπηρεσιών, όπου μπορούν να ανοίξουν, να ενημερώσουν και να παρακολουθήσουν τις κλήσεις τους. Επίσης παρέχει και όλους του μηχανισμούς που χρειάζεται ο χρήστης για την εύρεση διαθέσιμων (γνωστών) λύσεων σε επαναλαμβανόμενα προβλήματα.

Το υποσύστημα Problem Management βοηθά στην επίλυση συμβάντων μέσω τις ανεύρεσης της αίτιας του προβλήματος, ενώ παράλληλα ξεκινά τη διαδικασία έγκρισης «αλλαγής» για την επίλυση του προβλήματος.

Στην παρακάτω εικόνα παρουσιάζεται διαγραμματικά η εφαρμογή των διαδικασιών υποδοχής κλήσεων και αιτημάτων χρηστών στην Υπηρεσία HP MPM.



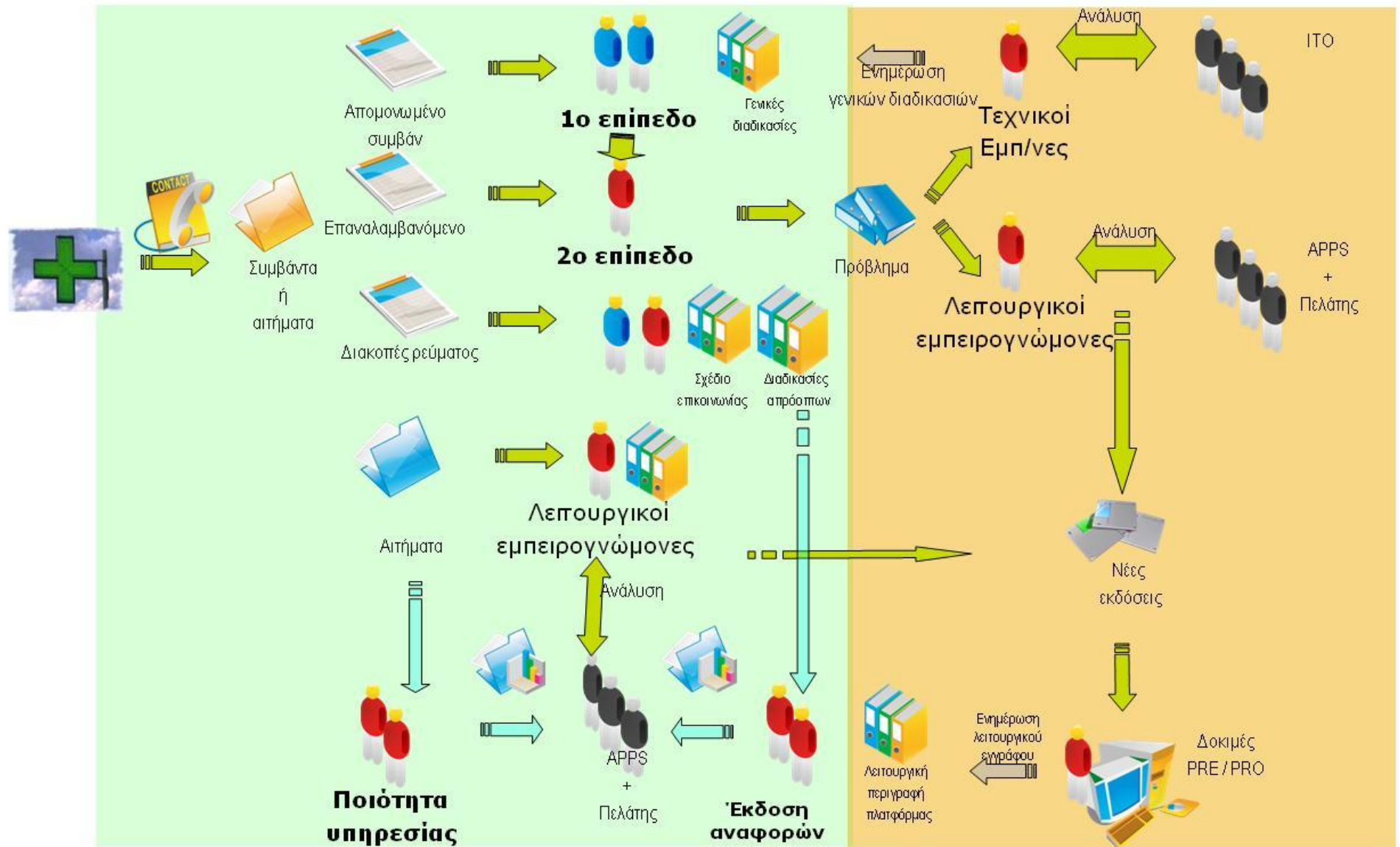


Το υποσύστημα Change Management διαχειρίζεται όλες τις διαδικασίες πραγματοποίησης μιας αλλαγής και των σχετικών ελέγχων και εγκρίσεων που απαιτούνται.

Το υποσύστημα Release Management διαθέτει και διαχειρίζεται όλες τις διαδικασίες για τον έλεγχο και «διάθεση» των αλλαγών ενός πακέτου λογισμικού στον οργανισμό μετά το change management.

Στην παρακάτω εικόνα παρουσιάζεται διαγραμματικά η εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης αλλαγών και νέων εκδόσεων στην Υπηρεσία HP MPM.





Το υποσύστημα Service Level Management (SLM) εξυπηρετεί την οργάνωση για την δημιουργία και διαχείριση επιπέδων παρεχομένων υπηρεσιών (SLA) βασισμένων σε συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας της υπηρεσίας. Επίσης παρέχει την δυνατότητα διαχείρισης managed-services και υπηρεσίες από τρίτες εταιρίες ή οργανισμούς.

Το υποσύστημα Catalog Management εξυπηρετεί την τήρηση και την κεντρική διαχείριση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών πληροφορικής προς τους τελικούς πελάτες – χρήστες.

Το υποσύστημα Contract Management υποστηρίζει τις διαδικασίες εισαγωγής και παρακολούθησης συμβολαίων υποστήριξης των υποδομών Πληροφορικής στις οποίες στηρίζεται η Υπηρεσία. Διαχειρίζεται συμβόλαια leasing, υποστήριξης, αδειών χρήσης, κλπ.

Το υποσύστημα Scheduled Maintenance υποστηρίζει την αποθήκευση και διαχείριση των προγραμματισμένων διακοπών παρεχομένων υπηρεσιών με τη σωστή οργάνωση τους για την επίτευξη του μικρότερου δυνατόν αντίκτυπου στη λειτουργία της Υπηρεσίας.

Το υποσύστημα Request Management παρέχει ολοκληρωμένες και αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εύχρηστο περιβάλλον για την υποστήριξη της δυνατότητας κατάθεσης αιτημάτων από τους τελικούς χρήστες – πελάτες της Υπηρεσίας.

3.5.2. Εκπαίδευση και Μεταφορά Τεχνογνωσίας

Ένα από τα κριτήρια επιτυχίας μιας υπηρεσίας αποτελεί το μέτρο αποδοχής της από τους συντελεστές του συστήματος στο καλείται να ενταχθεί και η ταχύτητα ενσωμάτωσής της σε αυτό. Στην HP κατανοούμε ότι αυτό δεν είναι αποτέλεσμα μόνο τεχνολογικών επιλογών από πλευράς των πελατών μας, αλλά προϋποθέτει από την πλευρά του παρόχου της λύσης υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού που αποτελεί τους συντελεστές – τελικούς χρήστες της Υπηρεσίας.

Στην κατεύθυνση αυτή, η HP απαντά με δράσεις όπως:

- Μεταφορά τεχνογνωσίας, τόσο κατά τη διάρκεια της υλοποίησης της υπηρεσίας, όσο και κατά τις φάσεις υποστήριξης λειτουργίας της.
- Εκπαίδευση η οποία περιλαμβάνει εκπαίδευση διαχειριστών, τελικών χρηστών, υπευθύνων διαδικασιών. Η εκπαίδευση μπορεί να ακολουθεί το μοντέλο της εκπαίδευσης εκπαιδευτών, όπως επίσης και εκπαίδευση του συνόλου των τελικών χρηστών, ανά ρόλο που καλούνται να εξυπηρετήσουν στο πλαίσιο της Υπηρεσίας. Η HP Hellas είναι πιστοποιημένο εκπαιδευτικό κέντρο της HP για όλα τα προϊόντα υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών που η εταιρεία παρέχει.
- Υποστήριξη δράσεων προβολής και αποδοχής της νέας Υπηρεσίας / Μοντέλου στον Οργανισμό τόσο από τους εσωτερικούς όσο και από τους εξωτερικούς χρήστες – πελάτες.
- Πλήρη Τεκμηρίωση των παρεχόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών

3.6. Σύντομη αναφορά του τρόπου με τον οποίο τιμολογείται το κόστος χρήσης της υπηρεσίας

Το μοντέλο τιμολόγησης του κόστους υλοποίησης και χρήσης της υπηρεσίας διαμορφώνεται κάθε φορά σε συνεργασία με τον πελάτη, ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του έργου. Από την διεθνή εμπειρία μας τα μοντέλα που έχουν κατά περίπτωση εφαρμοστεί, περιλαμβάνουν τα κάτωθι:



- Fixed Price
- Outsourcing
- Transaction Based Billing

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο τιμολόγησης αναφέρονται στις σύντομες περιγραφές έργων που ακολουθούν (Παράγραφος 4).



4. Εμπειρία Εταιρίας και Στατιστικά Υπηρεσίας

Από την έναρξη λειτουργίας της EDS, η εταιρεία έχει αναδειχθεί σε ηγέτιδα δύναμη στον κλάδο των λύσεων υγειονομικής περίθαλψης. Ως απόδειξη των ικανοτήτων μας, αναφέρουμε ότι διατηρούμε μέχρι σήμερα πελάτες από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας μας στις αρχές της δεκαετίας του 1960. Είμαστε περήφανοι για τη μεγαλύτερη πελατειακή σχέση υπηρεσιών IT της εταιρείας – 40 και πλέον έτη – και διαθέτουμε πελάτες με τους οποίους συνεργαζόμαστε μεγαλύτερο διάστημα από την ίδια τη διάρκεια λειτουργίας των ανταγωνιστών μας.

Η HP Enterprise Services είναι ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών IT στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης στον κόσμο, περιλαμβάνοντας τους τομείς των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, των παρόχων, των βιο-επιστημών και των πολιτειακών και τοπικών υπηρεσιών. Είμαστε ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος ολοκληρωμένων υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης (Business Process Outsourcing - BPO) στις αγορές της περίθαλψης υγείας και της διαχειριζόμενης περίθαλψης και ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος υπηρεσιών IT στους τομείς της υγείας και των βιο-επιστημών στον κόσμο. Ως ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών διαχείρισης διαδικασιών Medicaid και Medicare, εκτελούμε προγράμματα Medicaid σε 22 πολιτείες και υποστηρίζουμε κρατικά και τοπικά προγράμματα περίθαλψης υγείας σε 28 πολιτείες – επηρεάζοντας σχεδόν 70 εκατομμύρια ζωές.

Σε ετήσια βάση:

- Εξυπηρετούμε περισσότερα από 200 εκατομμύρια ασθενείς μέσω των υπηρεσιών και των λύσεών μας
- Υποστηρίζουμε 38,4 εκατομμύρια επισκέψεις ασθενών ετησίως
- Εκτελούμε 2,4 δισεκατομμύρια συναλλαγές στον κλάδο της περίθαλψης υγείας ετησίως
- Επεξεργαζόμαστε περισσότερα από 1 δις αιτήματα στον κλάδο της περίθαλψης υγείας
- Διαχειριζόμαστε \$95 δισεκατομμύρια σε επιδόματα Medicaid
- Επηρεάζουμε τις ζωές 43 εκατομμυρίων πελατών ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών και ασχολούμαστε με περισσότερα από 900 εκατομμύρια εμπορικά αιτήματα

Οι λύσεις της HP Enterprise Services συνδυάζουν την απaráμιλλη εμπειρία στον κλάδο, με αποδεδειγμένες ικανότητες, εμπειρογνωμοσύνη και γνώση του κλάδου, μεγάλη τεχνογνωσία στις εφαρμογές και πρακτική καινοτομία. Θεωρούμαστε η εταιρεία με την καλύτερη παροχή υπηρεσιών στον κόσμο, παρέχοντας λύσεις που επιτρέπουν στις κρατικές και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις την επίτευξη μέγιστης απόδοσης των επενδύσεών τους σε διαδικασίες IT και σε επιχειρησιακές διαδικασίες.

4.1. Δυνατότητες HP

Η HP βοηθά τις εταιρείες σε ολόκληρη την αλυσίδα τιμών των κλάδων της υγείας και των βιο-επιστημών να αναπτύσσουν συστήματα που βελτιώνουν τα επιχειρηματικά αποτελέσματα και τα αποτελέσματα στον κλάδο της υγείας μέσω της λήψης, της διαχείρισης και της ενσωμάτωσης πληροφοριών που σχετίζονται με την καινοτομία στις βιο-επιστήμες, τα φαρμακευτικά προϊόντα, την ιατρική τεχνολογία και τα δεδομένα ασθενών. Η μεγάλη γκάμα προϊόντων, λύσεων, υπηρεσιών και συνεργασιών της HP επιτρέπει στις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους κλάδους της υγείας και των βιο-επιστημών τη μείωση του κόστους, την επιτάχυνση της εφαρμογής της καινοτομίας



στην πράξη, την πιο αποτελεσματική λειτουργία και τη βελτίωση της ποιότητας της περίθαλψης. Οι επαγγελματικές λύσεις της HP στους κλάδους της υγείας και των βιο-επιστημών επιτρέπουν τη συνεργασία σε ολόκληρο το σύστημα και την απόκτηση μεγαλύτερης αξίας από τους παράγοντες της αγοράς και τις πληροφορίες, επιτυγχάνοντας καλύτερα επιχειρηματικά αποτελέσματα και αποτελέσματα στον κλάδο της υγείας.

Η HP συνεργάζεται με μεγάλους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης σε όλο τον κόσμο, όπως το Asklepios (Αμβούργο, Γερμανία), το Πανεπιστημιακό νοσοκομείο Akershus (Όσλο, Νορβηγία), το University of Michigan Health System (UMHS), το University Health Network (UHN) στο Τορόντο και το London Health Sciences Centre (LHSC), στο Οντάριο του Καναδά.

Η HP επενδύει σε λύσεις για την αντιμετώπιση μίας εκ των κυριότερων προκλήσεων: το μετασχηματισμό του τρόπου παροχής της υγειονομικής περίθαλψης, βελτιώνοντας την ποιότητα, την αξία και την προσβασιμότητα στην υγειονομική περίθαλψη. Καμία άλλη εταιρεία τεχνολογίας δεν παρέχει το τεχνολογικό εύρος και την κάλυψη της αγοράς. Μερικά παραδείγματα των τεχνολογιών που παρέχει η HP για την αγορά της υγείας και των βιο-επιστημών είναι μεταξύ άλλων τα εξής:

- Προϊόντα και υπηρεσίες — γκάμα διακομιστών, αποθήκευσης, λογισμικού, σταθμών εργασίας, φορητών συσκευών και δυνατοτήτων εκτύπωσης για επιχειρήσεις με υπηρεσίες συμβουλευτικών υπηρεσιών και διαχείρισης
- Λύσεις — συνδυασμοί προϊόντων και υπηρεσιών HP και εταιρικών προϊόντων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση μιας συγκεκριμένης επιχειρηματικής ανάγκης ή απαίτησης. (π.χ. eMedical Records, Digital Hospital, Product Tracking & Authentication, HP Medical Archive Solution)
- Τεχνολογία — γκάμα προϊόντων IP και τεχνολογίας (π.χ. μικρορρευστονική, νανοτεχνολογίες)

Συνεπώς, η HP θεωρείται ένας αξιόπιστος, τεχνολογικός ηγέτης στις πρωτοπόρες λύσεις που βελτιώνουν τις λειτουργικές αποδόσεις, παρέχοντας παράλληλα καλύτερη ποιότητα περίθαλψης. Η HP συμβάλλει στην αλλαγή του τρόπου διαχείρισης και παροχής των υπηρεσιών υγείας, βάσει των βελτιωμένων αποτελεσμάτων στον κλάδο της υγείας. Τα παρακάτω στατιστικά στοιχεία μαρτυρούν την ηγετική θέση της HP:

- Η τεχνολογία HP Server χρησιμοποιείται στο 96% των νοσοκομείων στις Η.Π.Α.
- 12 εκ των 17 κορυφαίων φαρμακευτικών πελατών χρησιμοποιούν την τεχνολογία της HP
- Το ανθρώπινο γονιδίωμα (DNA) καταγράφηκε σε συστήματα υπολογιστών HP

4.2. Δεδομένα και αριθμητικά στοιχεία

- Η HP Enterprise Services παρείχε λύσεις στην αγορά υγειονομικής περίθαλψης εδώ και πάνω από 40 χρόνια.
- Η HP Enterprise Services διαθέτει περισσότερους από 7.000 επαγγελματίες IT στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης
- Η HP είναι ο υπ' αριθμόν 1 παγκόσμιος πάροχος υπηρεσιών IT στους τομείς της υγείας και των βιο-επιστημών παγκοσμίως
- Ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών στις αγορές της υγειονομικής περίθαλψης και της διαχειριζόμενης περίθαλψης
- Μέσω των υπηρεσιών και των λύσεών μας, επηρεάζουμε τις ζωές περισσότερων από 200 εκατομμυρίων ασθενών ετησίως



- Στις Enterprise Services απασχολούνται περίπου 240 κλινικοί ιατροί που εργάζονται στον κλάδο της περίθαλψης υγείας
- Οι κλινικές και διοικητικές εφαρμογές μας υποστηρίζουν 38,4 εκατομμύρια επισκέψεις ασθενών ετησίως
- Πραγματοποιούμε 2,4 δισεκατομμύρια συναλλαγές στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης ετησίως, συμπεριλαμβανομένου 1 δισεκατομμυρίου αιτημάτων στον ίδιο κλάδο
- Επηρεάζουμε τις ζωές 43 εκατομμυρίων πελατών ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών και ασχολούμαστε με περισσότερα από 900 εκατομμύρια εμπορικά αιτήματα
- Η HP είναι ο μεγαλύτερος πάροχος υπηρεσιών διαχείρισης διαδικασιών Medicaid και Medicare, επηρεάζοντας σχεδόν 70 εκατομμύρια ζωές
- Η HP διαχειρίζεται \$95 δισεκατομμύρια σε επιδόματα Medicaid και \$9,2 δισεκατομμύρια σε επιδόματα U.S. Medicare ετησίως

4.3. Συμμετοχές σε επαγγελματικές ενώσεις και πιστοποιήσεις

Η HP ενισχύει τους πελάτες της μέσω της ενεργούς συμμετοχής της σε επαγγελματικές ενώσεις, φόρουμ, συμβουλευτικές ομάδες και ειδικές ομάδες σε όλο τον κόσμο. Οι ομάδες αυτές είναι υπεύθυνες για τη μελέτη και τη θέσπιση των κανονισμών και των προτύπων που επηρεάζουν την παροχή Medicaid. Χάρη στη συμμετοχή μας μπορούμε να έχουμε ενεργό ρόλο στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης, να κατανοούμε τις πολυπλοκότητες και τις προκλήσεις και να συμβάλλουμε στη μελλοντική της ανάπτυξη. Συμμετέχουμε στις ακόλουθες ενώσεις, ομάδες εργασίας και επιτροπές:

- Επιτροπή προτύπων πιστοποίησης (Accredited Standards Committee - ASC) X12
- Advisory Board Company
- Ένωση ασφαλιστικών εταιρειών υγείας Αμερικής (American's Health Insurance Plans - AHIP)
- Πρωτοβουλία ANSI για τη χρήση EHR στην κλινική έρευνα - Χορηγός
- Ένωση για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές υγειονομικής περίθαλψης (Association for Electronic Health Care Transactions - AFEHCT)
- Καναδικό κολέγιο στελεχών υπηρεσιών υγείας (Canadian College of Health Service Executives - CCHSE)
- Συνεργασία με το καναδικό ινστιτούτο για την ενημέρωση στον κλάδο της υγείας (Canadian Institute for Health Information - CIHI)
- CDISC (Κοινοπραξία προτύπων ανταλλαγής κλινικών δεδομένων -) - Χορηγός
- Κολέγιο στελεχών διαχείρισης πληροφοριών υγειονομικής περίθαλψης (College of Healthcare Information Management Executives - CHIME)
- Οργανισμοί διατήρησης καθορισμένων προτύπων (Designated Standards Maintenance Organizations - DSMO)
- Πρωτοβουλία eHealth (eHealth Initiative - eHI)
- Επίπεδο υγείας 7 (Health Level 7 - HL7)



- Οργανισμός συστημάτων διαχείρισης και πληροφοριών υγειονομικής περίθαλψης (Healthcare Information and Management Systems Society - HIMSS)
- Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης /Τεχνική επιτροπή υγείας 215 (ISO/TC 215)
- Όμιλος Leapfrog
- Εθνικό συμβούλιο για τα προγράμματα συνταγογράφησης φαρμάκων (National Council for Prescription Drug Programs - NCPDP)
- Εθνική ομάδα εργασίας Medicaid EDI HIPAA (National Medicaid EDI HIPAA Work Group - NMEH)
- Εθνική επιτροπή ενιαίας τιμολόγησης (National Uniform Billing Committee - NUBC)
- Εθνική επιτροπή ενιαίου κώδικα (National Uniform Code Committee - NUCC)
- Ένωση εξατομικευμένης ιατρικής περίθαλψης (Personalized Medicine Coalition)
- Ομάδα τεχνολογίας ιδιωτικού κλάδο (Private Sector-Technology Group / PS-TG)
- Επιτροπή νόμου περί φορητότητας και αξιοπιστίας της ασφάλειας υγείας PS-TG (PS-TG Health Insurance Portability and Accountability Act - HIPAA)
- Ινστιτούτο Scottsdale (Scottsdale Institute)
- Τμήμα κλάδου υγειονομικής περίθαλψης και βιο-επιστημών W3C (W3C Healthcare and Life Science Domain Chapter)
- Ομάδα εργασίας για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων (Workgroup for Electronic Data Interchange - WEDI)
- Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (World Health Organization - WHO)

Η HP Enterprise Services διαθέτει πλήρη πιστοποίηση σύμφωνα με το Health Utilization Management, έκδοση 5.1 από το URAC. Το URAC είναι το μεγαλύτερο όργανο πιστοποίησης για την υγειονομική περίθαλψη στις Ηνωμένες Πολιτείες. Το πρόγραμμα πιστοποίησης, το οποίο περιλαμβάνει μια διαδικασία υποβολής αίτησης, επιτόπιες επισκέψεις και σχόλια, αποτελεί σημαντική αναγνώριση από ανεξάρτητους ειδικούς σχετικά με την ποιότητα του έργου που έχει επιτευχθεί από τον Κλάδο υγειονομικής περίθαλψης της HP Enterprise Services.

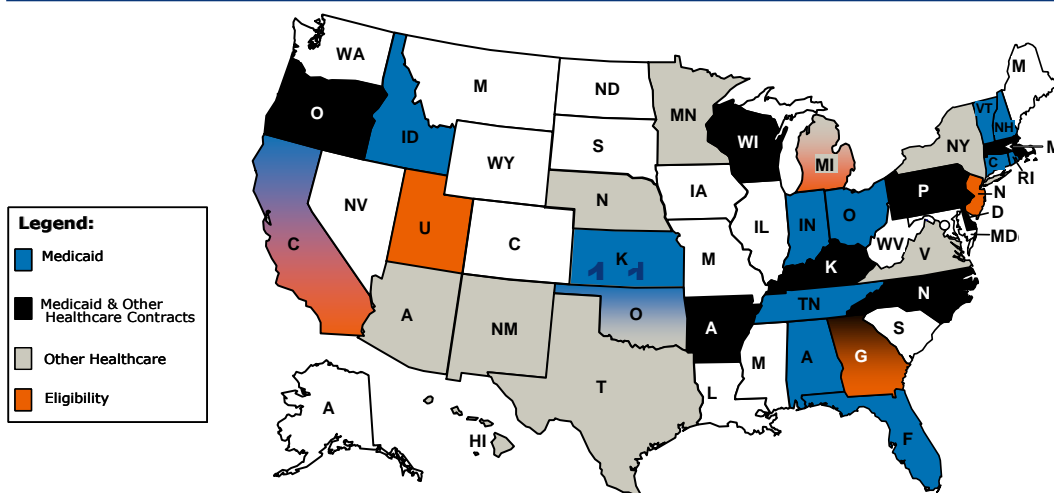
4.4. Επισκόπηση εμπειρίας και τεχνογνωσίας στην Αμερική ανά κλάδο

4.4.1. Πολιτειακές και τοπικές αρχές

Ως Νο 1 πάροχος υπηρεσιών IT στους τομείς της υγείας και των βιο-επιστημών, η HP εξυπηρετεί εταιρείες σε όλο το φάσμα της υγειονομικής περίθαλψης.

Η HP Enterprise Services υποστηρίζει προγράμματα υγείας και ανθρωπιστικών υπηρεσιών σε 32 πολιτείες. Η HP Enterprise Services αποτελεί τον κύριο ανάδοχο για 22 πολιτειακά προγράμματα 22 Medicaid και παρέχει φορολογικές υπηρεσίες για 18 από αυτά. Με πολλούς από τους πελάτες μας συνεργαζόμαστε για περισσότερο από 25 χρόνια, μια ένδειξη της σταθερής μας απόδοσης και ανάπτυξης σχέσεων σε αυτές τις πολιτείες.





- Υποστήριξη προγραμμάτων υγείας και ανθρωπιστικών υπηρεσιών σε 32 πολιτείες, 22 πολιτειακά προγράμματα Medicaid
- 12 πολιτειακά προγράμματα/προγράμματα μητρώου ανοσοποίησης
- 12 αναπτύξεις υποστήριξης αποφάσεων, μόνο στα CT και AZ

Πολιτεία	Ημ. έναρξης	Έτη
Αλαμπάμα	10/01/1979	29
Αρκάνσας	01/14/1985	24
Καλιφόρνια	10/01/1987	21
Κονέκτικατ	06/24/1981	27
Ντέλαγουερ	11/01/1989	19
Φλόριντα	05/16/2006	2
Τζόρτζια	03/26/2008	1
Αϊνταχο	01/01/1978	31
Ιντιάνα	03/01/1991	18
Κάνσας	02/01/2002	7
Κεντάκυ	03/28/2005	4
Μασαχουσέτη	05/06/2005	3
Νιού Χάμσαϊρ	01/01/1985	24
Βόρεια Καρολίνα	01/01/1977	32
Οχάιο	06/12/2007	1
Οκλαχόμα	10/05/2000	8
Όρεγκον	07/07/2005	2
Πενσυλβάνια	10/01/1992	16
Ρόουντ Άιλαντ	12/01/1992	16
Τενεσσί	10/01/1995	13
Βερμόντ	07/01/1981	27
Ουισκόνσιν	04/01/1977	32

Επιπλέον, παρέχουμε λύσεις σχετικές με τους τομείς της υγείας και των ανθρωπιστικών υπηρεσιών σε 10 άλλα κράτη και επικράτειες των Η.Π.Α. όπου δεν είμαστε ο κύριος ανάδοχος MMIS.

Διαθέτουμε ένα ευρύ φάσμα εμπειρίας: κανένας άλλος επιχειρηματικός χώρος δεν μπορεί να προετοιμάσει επαρκώς έναν οργανισμό για τις σύνθετες επιχειρηματικές απαιτήσεις και προσδοκίες που σχετίζονται με τη διαμεσολάβηση σε φορολογικά θέματα. Οι λειτουργίες των φορολογικών υπηρεσιών δεν αφορούν απλώς υποστηρικτικές εργασίες, συντήρηση συστήματος και επεξεργασία αιτημάτων. Συνδυάζουν όλες αυτές τις εργασίες, καθώς και πολλές άλλες, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη, σύνθετη τεχνολογική και λειτουργική λύση.

Για τους πελάτες Medicaid, η HP Enterprise Services παρέχει ένα πλήρες φάσμα υπηρεσιών και μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών Medicaid περιλαμβάνοντας ό,τι σχετίζεται με την ανάπτυξη και τη συντήρηση MMIS, την τεκμηρίωση, τον εντοπισμό απάτης και κατάχρησης, τις λειτουργίες τηλεφωνικού κέντρου, την επεξεργασία αιτημάτων, την προσέγγιση παρόχων και την εκπαίδευση. Παρέχουμε ό,τι είναι απαραίτητο για την υποστήριξη του προγράμματος Medicaid — ένα πρόγραμμα που σε πολλές πολιτείες είναι το μεγαλύτερο κρατικό πρόγραμμα.

Η HP Enterprise Services αποτελεί απόδειξη της μακροχρόνιας αφοσίωσής μας στην παροχή προς τα προγράμματα Medicaid καινοτόμων λύσεων, αξιόπιστων φορολογικών υπηρεσιών και των πλέον έμπειρων επαγγελματιών στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης. Οι πελάτες μας μπορούν να είναι σίγουροι ότι θα εξακολουθήσουμε να υποστηρίζουμε τον κλάδο Medicaid για πολλά χρόνια ακόμα.

Έχουμε αποδείξει ότι είμαστε ένας πολύ ισχυρός σύμμαχος των πολιτειών που βρίσκονται σε φάση μεταρρύθμισης του Medicaid. Οι σχέσεις μας με τους πελάτες μας σε επίπεδο πολιτειών αποτελούν μέρος της ευθύνης μας για παροχή φορολογικών υπηρεσιών, η οποία δεν αφορά μόνο στην παροχή υπηρεσιών τεχνολογίας της πληροφορικής (IT) και λειτουργικών υπηρεσιών. Διαθέτοντας πλήθος πελατών και εμπειριών σε κρατικό επίπεδο και στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης, είμαστε σε θέση να αναπτύσσουμε νέες προοπτικές και προσεγγίσεις. Επειδή δεν είμαστε πάροχος, παραλήπτης ή νομοθέτης, μπορούμε να παρέχουμε μια ουδέτερη οπτική στο κράτος.

4.4.2. Ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες

Για περισσότερο από 40 χρόνια, ο Κλάδος υγειονομικής περίθαλψης της HP Enterprise Services παρείχε υπηρεσίες εξωτερικής ανάθεσης τεχνολογικής υποδομής (Infrastructure Technology Outsourcing - ITO), ολοκληρωμένες υπηρεσίες εξωτερικής ανάθεσης (Business Process Outsourcing - BPO) και υπηρεσίες εφαρμογών στον κλάδο των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, ο οποίος περιλαμβάνει ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες υγείας, προγράμματα Blue Cross Blue Shield, εταιρείες διαχειριζόμενης περίθαλψης και τρίτους διαχειριστές.

Μέσω του κλάδου ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, επηρεάζουμε τις ζωές 43 εκατομμυρίων πελατών ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών και επεξεργαζόμαστε με περισσότερα από 900 εκατομμύρια εμπορικά αιτήματα ετησίως. Οι λύσεις μας εστιάζουν στην παροχή βοήθειας προς τους εμπορικούς μας πελάτες ώστε να ανταπεξέλθουν στις αυξανόμενες ανάγκες για πελατοκεντρικές υπηρεσίες, να βελτιώσουν και να διαχειριστούν τις σχέσεις τους με τους παρόχους, να διαχειριστούν τη δαπάνη των επιδομάτων και να βελτιώσουν το ποσοστό ιατρικής απώλειας, να περιορίσουν το διοικητικό κόστος, να ελέγξουν τα έξοδα IT και να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τα ζητήματα συμμόρφωσης.

Μία από τις βασικές λύσεις για τις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρείες είναι η υπηρεσία διαχείρισης αιτημάτων, MetaVance. Η MetaVance παρέχει αυτοματοποιημένες βασικές διοικητικές διαδικασίες για τις ιδιωτικές εταιρείες υγειονομικής περίθαλψης. Βασίζεται σε



μια ανοικτή αρχιτεκτονική και έχει σχεδιαστεί για εταιρείες που διαθέτουν από 50.000 έως εκατομμύρια πελάτες με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας σε τομείς όπως η εγγραφή, η διεκδίκηση αιτημάτων, η παρακολούθηση κλήσεων και η ροή εργασιών.

Το MetaVance είναι ένα κλιμακούμενο προϊόν λογισμικού που χρησιμοποιείται για την αυτοματοποίηση βασικών διοικητικών διεργασιών για ιδιωτικές εταιρείες στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης με πολλαπλές εταιρείες, γραμμές επιχειρήσεων και προϊόντα όπως αποζημιώσεις, ο Οργανισμός Προπληρωμένης Φροντίδας (Preferred Provider Organization - PPO) και το Δίκτυο παροχής φροντίδων υγείας (Health Maintenance Organization - HMO). Το προϊόν βασίζεται σε μια ανοικτή αρχιτεκτονική και έχει σχεδιαστεί για εταιρείες που διαθέτουν από 50.000 έως εκατομμύρια πελάτες με στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας σε τομείς όπως η εγγραφή, η διεκδίκηση αιτημάτων, η παρακολούθηση κλήσεων και η ροή εργασιών. Το πελατοκεντρικό μοντέλο προσφέρει προσαρμοσμένα οφέλη τόσο για τον πελάτη, όσο και για τα εξαρτώμενα από αυτόν άτομα και υποστηρίζει τα σχέδια υγείας που εστιάζονται στον καταναλωτή.

4.4.3. Πάροχοι υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης

Η HP επηρεάζει σημαντικά τον κλάδο των παρόχων. Οι σημερινοί πάροχοι υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης αντιμετωπίζουν ένα σύνηθες σύνολο προκλήσεων: αυξημένος αριθμός ασθενών, αυξανόμενη ζήτηση για υπηρεσίες, νέες κανονιστικές απαιτήσεις, αύξηση λειτουργικού κόστους και παροχή καλύτερης περίθαλψης στους ασθενείς. Οι προκλήσεις αυτές εντείνονται καθώς οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης έχουν να αντιμετωπίσουν ξεπερασμένα συστήματα IT, μη αυτόματες εντατικές διεργασίες και επιζήμιες πρακτικές.

Η HP αντιμετωπίζει αυτά τα θέματα με τη βοήθεια της λύσης Digital Hospital. Με τη λύση HP Digital Hospital, οι πάροχοι υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία πιο απεικονιστικά για τη βελτίωση των διαδικασιών, της ασφάλειας και της ποιότητας περίθαλψης και την παροχή προσαρμοσμένων υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.

Το Digital Hospital είναι μια προσαρμόσιμη λύση που μπορεί να ενσωματωθεί σε έναν οργανισμό σε διάφορα στάδια. Περιλαμβάνει διάφορες τεχνολογίες, όπως σημαντικές ιατρικές συσκευές, έξυπνα συστήματα πληροφοριών, συστήματα ελέγχου εγκαταστάσεων και εργαλεία επικοινωνίας, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί για τη βελτίωση των νοσοκομειακών λειτουργιών και διαδικασιών. Τα άτομα, οι διαδικασίες και οι τεχνολογία αποτελούν ένα συνεκτικό σύνολο, δημιουργώντας ένα πιο παραγωγικό, ασφαλές και προστατευμένο περιβάλλον τόσο για τους ασθενείς όσο και για το προσωπικό. Το Digital Hospital δεν αφορά μόνο το υλικό, το λογισμικό και τα κλινικά συστήματα. Η λύση Digital Hospital συνδυάζει τις τεχνολογίες πληροφοριών, ιατρικής, επικοινωνίας και κατασκευής με σκοπό τη δημιουργία ενός ευρέως περιβάλλοντος πληροφοριών υγείας πραγματικού χρόνου.

Η HP προσφέρει αξιόλογες υπηρεσίες σε συνεργασία με τους εξής οργανισμούς μεταξύ άλλων:

- MD Anderson: συνεργασία με την HP σε ένα ιατρικό έργο. Στόχος είναι η ανάπτυξη μιας πλατφόρμας εφαρμογών για τη βελτίωση της φροντίδας καρκινοπαθών συνδέοντας μοριακά δεδομένα με κλινικές πληροφορίες. Οι ερευνητές θα μπορούν στη συνέχεια να θέτουν εύστοχες ερωτήσεις, να ανακαλύπτουν και να αξιολογούν τον τρόπο αντίδρασης ορισμένων μοριακών δραστηριοτήτων σε συγκεκριμένα είδη καρκίνου.
- Partners HealthCare Center for Personalized Genetic Medicine (PCPGM): συνεργασία με την HP σε ένα συλλογικό πολυετές έργο για την υποστήριξη της εξατομικευμένης ιατρικής. Ενσωμάτωση γονιδιακών και γενετικών δεδομένων



για την ανάπτυξη εκτιμήσεων, βελτίωση της παρεχόμενης περίθαλψης. Μέσω αυτής της συνεργασίας, αναπτύχθηκε η εφαρμογή Gateway for Integrated Genomics-Proteomics Applications and Data (GIGPAD). Αυτή η μοναδική πλατφόρμα ενσωμάτωσης έχει κερδίσει τα εξής βραβεία: Βραβείο βέλτιστων πρακτικών BioIT, Βραβείο JBoss Innovation Honorable Mention, αναγνώριση από το HIMSS, βραβείο Partners Healthcare: Partners in Excellence και βραβείο IDC Life Sciences Technology Insight.

- Υπουργείο υποθέσεων παλαιμάχων Η.Π.Α.: Η HP υποστηρίζει και συντηρεί το μεγαλύτερο σύστημα ενσωματωμένου δικτύου υγειονομικής περίθαλψης στον κόσμο: 166 νοσοκομεία, 6 εκατομμύρια ασθενείς, 11.000 ιατροί, 52.000 νοσοκόμες, 4.000 φαρμακοποιοί, 55 εκατομμύρια εικόνες και η υπ' αριθμόν ένα WINTEL Platform σύμφωνα με το περιοδικό CHIME
- Νορβηγία, Νοσοκομείο St. Olav: η HP και οι συνεργάτες μας έχουν εφαρμόσει τη λύση Digital Hospital, η οποία αποτελεί πλέον σημείο αναφοράς ως «το παγκόσμιο σημείο αναφοράς ως προς την τακτική και στρατηγική χρήση της τεχνολογίας σε περιπτώσεις ζωής και θανάτου για το καλό των πελατών και των ασθενών τους». IDC

4.4.4. Ομοσπονδιακές κυβερνήσεις

Η HP Enterprise Services διαθέτει εξαιρετική εμπειρία στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης σε επίπεδο ομοσπονδιακής κυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένου του Medicare και του Υπουργείου Άμυνας των Η.Π.Α. (Department of Defense - DoD).

4.4.4.1. Medicare

Μέσω της οργάνωσής μας για τις λειτουργίες Medicare, η HP Enterprise Services υποστηρίζει τα Κέντρα υπηρεσιών Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services - CMS), πρώην Χρηματοδοτική αρχή υγειονομικής περίθαλψης (Healthcare Financing Administration - HCFA), από την έναρξη λειτουργίας του προγράμματος πριν από 40 χρόνια. Η HP παρέχει διάφορες υπηρεσίες Medicare, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης και της συντήρησης των συστημάτων επεξεργασίας αιτημάτων, της φιλοξενίας κέντρων δεδομένων, της υποστήριξης εφαρμογών κεντρικών μονάδων υπολογιστών και πελατών/διακομιστών, του σχεδιασμού αρχιτεκτονικής επιχειρήσεων και της υποστήριξης του γραφείου υποστήριξης.

Οι θυγατρικές εταιρείες της HP National Heritage Insurance Corp. (NHIC) και SafeGuard Services LLC διαδραματίζουν επίσης καθοριστικό ρόλο στην υποστήριξη των επιχειρηματικών στόχων των CMS. Η NHIC λειτουργεί ως ανάδοχος Medicare Μέρους Β CMS, παρέχοντας υποστήριξη για την επεξεργασία αιτημάτων, το τηλεφωνικό κέντρο, τις προσφυγές, την εκπαίδευση και την κατάρτιση και την ακεραιότητα των προγραμμάτων. Η SafeGuard Services είναι μεταξύ των μεγαλύτερων αναδόχων των CMS (Zone Program Integrity Contractors - ZPICs) και έχει επιφορτιστεί με την ευθύνη του περιορισμού της απάτης, της κατασπατάλησης και της κατάχρησης στο πλαίσιο του προγράμματος Medicare.

4.4.4.1.1. Σύμβαση έργων CMS

Ως ανάδοχος κοινόχρηστου συστήματος για τα CMS, η HP Enterprise Services διατηρεί και υποστηρίζει το Σύστημα επεξεργασίας αιτημάτων κοινόχρηστου συστήματος Medicare Μέρους Β - ονομάζεται επίσης Σύστημα πολλαπλών φορέων (Multi-Carrier System - MCS) - το οποίο επεξεργάζεται όλα τα αιτήματα μη ανθεκτικού ιατρικού εξοπλισμού Μέρους Β (non-DME). Η HP Enterprise Services επεξεργάζεται περισσότερα από 440 εκατομμύρια αιτήματα Medicare FFS ετησίως (Μέρος Α, Μέρος



B και DME) για τα CMS εκ μέρους 10 αναδόχων σε 21 πολιτείες για το Μέρος A και το Μέρος B και σε 50 πολιτείες για το DME.

Η HP Enterprise Services είναι μία εκ των τριών εταιρειών που έχουν συνάψει σύμβαση Συνεχούς παράδοσης/Συνεχούς ποιότητας Κέντρων επιχειρηματικών δεδομένων (Enterprise Data Centers - EDCs). Με τη δημιουργία των EDCs, τα CMS έχουν κατευθύνει τη μεταφορά όλων των επεξεργαζόμενων αιτημάτων που παρατηρούνται σε άλλα CMS-συμβατικά κέντρα δεδομένων στα EDCs. Η σύμβαση αυτή αποτελεί μέρος μιας ολοκληρωμένης 10ετούς προσπάθειας αξίας \$1,9 δισεκατομμυρίου για την ενοποίηση των λειτουργιών των κέντρων δεδομένων που υποστηρίζουν επί του παρόντος εφαρμογές κεντρικών μονάδων υπολογιστών και πελατών/διακομιστών σε 22 διαφορετικές εγκαταστάσεις σε τέσσερα επιχειρηματικά κέντρα δεδομένων. Όλες οι εφαρμογές λογισμικού των CMS και οι λειτουργίες φιλοξενίας για το Medicare θα μεταβιβαστούν στα EDC εντός των επόμενων πέντε ετών. Η HP Enterprise Services έχει σύμβαση έργου στο πλαίσιο διαταγών εκτέλεσης εργασιών που περιλαμβάνουν επεξεργασία αιτημάτων FFS, φιλοξενία εφαρμογών και αρχιτεκτονική αναφοράς στόχου και επέκταση κεντρικών υπολογιστών.

Η προηγούμενη σύμβαση του Κέντρου δεδομένων φορέα Medicare (Medicare Carrier Data Center 2 - MCDC2) της HP Enterprise Services παρείχε διαχείριση κέντρου δεδομένων αιτημάτων Medicare Μέρους B, εγκαταστάσεις κυκλοφορίας MCS και υπηρεσίες επεξεργασίας για πέντε φορείς ως ενιαία σύμβαση διαχειριζόμενη από τα CMS. Περιλαμβάνονταν η συντήρηση συστήματος και οι υπηρεσίες επεξεργασίας/φιλοξενίας διαχείρισης κέντρου δεδομένων για αιτήματα με επεξεργασία περίπου 262 εκατομμυρίων αιτημάτων Medicare Μέρους B που διαχειρίζονται ετησίως η NHIC, η Wisconsin Physicians Service (WPS) και η Palmetto. Όλα τα αιτήματα MCDC2 έχουν μεταφερθεί στο EDC από το Φεβρουάριο του 2009.

Η ομάδα πόρων Επιχειρηματικών λύσεων Medicare της HP Enterprise Services (Medicare Business Solutions - MBS) έχει συνάψει συμφωνίες για την παροχή υποστήριξης πόρων τεχνικού προσωπικού στις μη βασικές συμβάσεις MCDC2, MCS system, CMS EDC και NHIC και WPS της HP Enterprise Services. Μέσω των συμφωνιών αυτών, η MBS υποστηρίζει την επεξεργασία περίπου 275 εκατομμυρίων αιτημάτων Medicare Μέρους B ετησίως σε ένα κέντρο δεδομένων της HP Enterprise Services, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης για το φόρτο εργασίας που σχετίζεται με τα αιτήματα τα οποία έχουν μεταφερθεί στο EDC και επιπλέον 40 εκατομμυρίων αιτημάτων Μέρους B Medicare ετησίως που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε άλλες εγκαταστάσεις.

4.4.4.1.2. Διοικητικές υπηρεσίες Medicare μέσω της NHIC

Η NHIC, μια θυγατρική εταιρεία της HP, λειτουργεί ως ανάδοχος Medicare Μέρους B των CMS. Το Νοέμβριο του 2008, τα CMS σύνηψαν μια σύμβαση με την NHIC για τη διαχείριση των πληρωμών αιτημάτων του Μέρους A και του Μέρους B Medicare για παρόχους υγειονομικής περίθαλψης σε πέντε βορειοανατολικές πολιτείες των ΗΠΑ. Η σύμβαση θα συμβάλει στη βελτίωση των εργασιών επεξεργασίας των αιτημάτων Μέρους A και Μέρους B Medicare στο Μέιν, τη Μασαχουσέτη, το Νιου Χάμσαϊρ, το Ρόουντ Άιλαντ και το Βερμόντ (περιοχή δικαιοδοσίας 14). Η σύμβαση θα εξυπηρετήσει περίπου 1,7 εκατομμύρια δικαιούχους Medicare FFS, σχεδόν 80.000 ιατρούς και 220 νοσοκομεία Medicare.

Η NHIC θα αποτελέσει το πρώτο σημείο επαφής για την επεξεργασία και την πληρωμή των αιτημάτων Medicare FFS από νοσοκομεία, εξειδικευμένες νοσοκομειακές εγκαταστάσεις, ιατρούς και άλλους παρόχους υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης. Η NHIC θα αναλάβει την πλήρη ευθύνη για το έργο της επεξεργασίας αιτημάτων που εκτελούνται επί του παρόντος από τρεις ενδιάμεσες φορολογικές υπηρεσίες και δύο φορείς.



Επιπροσθέτως, στο πλαίσιο της σύμβασης, η NHIC θα διαχειριστεί αιτήματα Medicare που έχουν υποβληθεί από παρόχους υπηρεσιών περίθαλψης και φροντίδας κατ' οίκον στις πέντε προαναφερθείσες πολιτείες και επιπλέον στο Κονέκτικατ. Η NHIC θα παράσχει εκπαιδευτικές υπηρεσίες στους παρόχους και στις πολιτειακές ιατρικές ενώσεις σχετικά με τη μεταφορά των αιτημάτων. Η νέα αυτή σύμβαση βρίσκεται σε φάση μεταφοράς και θα ολοκληρωθεί την 1^η Σεπτεμβρίου 2009.

Επί του παρόντος, η NHIC έχει την άμεση ευθύνη για το φόρτο εργασίας του Medicare Μέρους Β σε τέσσερις πολιτείες (Μέην, Μασαχουσέτη, Νιου Χάμσαϊρ, και Βερμόντ). Το 2008, η NHIC επεξεργάστηκε περισσότερα από 98 εκατομμύρια αιτήματα Medicare Μέρους Β. Η NHIC παρέχει επίσης υπηρεσίες για τους δικαιούχους Medicare και τους Παρόχους ανθεκτικού ιατρικού εξοπλισμού, προσθετικής και ορθωτικής (Durable Medical Equipment, Prosthetics, Orthotics and Suppliers - DMEPOS) στην περιοχή δικαιοδοσίας Α DME (η οποία περιλαμβάνει το Κονέκτικατ, το Ντέλαγουερ, το Διαμέρισμα της Κολούμπια, το Μέην, το Μέριλαντ, τη Μασαχουσέτη, το Νιου Χάμσαϊρ, το Νιου Τζέρσεϊ, τη Νέα Υόρκη, την Πενσυλβάνια, Ρόουντ Άιλαντ και το Βερμόντ). Το 2008, η NHIC επεξεργάστηκε περισσότερα από 13 εκατομμύρια αιτήματα Medicare DMEPOS.

Η NHIC έχει 13 χρόνια εμπειρία υποστήριξης των CMS ως ανάδοχος Medicare Μέρους Β και διοικητικός ανάδοχος DME Medicare. Κατά το οικονομικό έτος 2008, η NHIC ως ανάδοχος του Μέρους Β και DME εξυπηρέτησε περισσότερα από 7,7 εκατομμύρια δικαιούχους Medicare, 150.000 παρόχους υγειονομικών υπηρεσιών και 23.300 προμηθευτές και κατέβαλε περισσότερα από \$10 δισεκατομμύρια σε επιδόματα Medicare. Η NHIC απασχόλησε περισσότερους από 1.200 εκπαιδευμένους, έμπειρους υπαλλήλους σε πέντε πολιτείες και επεξεργάστηκε περισσότερα από 111 εκατομμύρια αιτήματα Medicare κατά το οικονομικό έτος 2008.

Για να επιδείξουμε το μέγεθος και το εύρος των δραστηριοτήτων Medicare των HP Enterprise Services, επισημαίνουμε τις εξής τρεις συμβάσεις NHIC:

- Σύμβαση Medicare Μέρους Β
- Σύμβαση παρόχου πιλοτικών υπηρεσιών διαδικτύου
- Διοικητική σύμβαση περιοχής δικαιοδοσίας Α DME Medicare (Medicare Administrative Contractor - MAC)

4.4.4.1.2.1. Σύμβαση Medicare Μέρους Β

Η NHIC έχει συνάψει άμεση σύμβαση με τα CMS από το 1996 για να λειτουργεί ως ανάδοχος του Medicare Μέρους Β. Η κύρια δραστηριότητα της NHIC είναι η διαχείριση προγραμμάτων που εξυπηρετούν τους παρόχους και τους δικαιούχους Medicare σε πολλές πολιτείες.

Κατά το οικονομικό έτος 2008, η ομάδα της NHIC που αποτελούνταν από περισσότερα από 1.200 άτομα και παρέχε υπηρεσίες προγράμματος Medicare ικανοποίησε ή ξεπέρασε τα πρότυπα CMS για τις υπηρεσίες. Κατά το οικονομικό έτος 2008, η NHIC επεξεργάστηκε 98,9 εκατομμύρια αιτήματα για περισσότερους από πέντε εκατομμύρια δικαιούχους και 150.000 παρόχους. Κατά το οικονομικό έτος 2007, η NHIC πέτυχε 100% συμμόρφωση HIPAA για τα ηλεκτρονικά αιτήματα. Οι αντιπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών της NHIC (customer service representatives – CSRs) απάντησαν σε περισσότερες από 900.000 τηλεφωνικές κλήσεις ενώ το σύστημα Διαδραστικής Αναγνώρισης Φωνής (Interactive Voice Recognition – IVR) διαχειρίστηκε επιπλέον 3,6 εκατομμύρια κλήσεις. Η NHIC υποστήριξε επίσης μια δημόσια διαδικτυακή τοποθεσία που είχε περίπου 35,2 εκατομμύρια επισκέψεις στις ιστοσελίδες του παρόχου. Η NHIC έχει σημαντική εμπειρία στη συνεργασία με τον ανάδοχο προστασίας του προγράμματος για τη μείωση της απάτης στο Medicare—εξοικονομώντας \$750 εκατομμύρια για το Medicare κατά το εν λόγω οικονομικό έτος.



Η NHIC επιδιώκει την παροχή του υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών του προγράμματος Medicare σε δικαιούχους και παρόχους μέσω της δέσμευσής της για την ικανοποίηση και υπέρβαση των απαιτήσεων επιδόσεων, των ισχυρών ελέγχων διαχείρισης και του εξειδικευμένου προσωπικού Medicare. Κατά το οικονομικό έτος 2008, η NHIC συμμετείχε σε έναν έλεγχο A-123 του OMB Circular που δεν οδήγησε σε ελλείψεις ελέγχου. Η NHIC επιδιώκει επίσης την προστασία των δεδομένων του παρόχου και του δικαιούχου με την εφαρμογή του δικού μας επιτυχημένου προγράμματος ασφαλείας. Αυτό αποδεικνύεται από τα τέσσερα χρόνια χωρίς ελλείψεις που σημειώθηκαν στο πρόγραμμα ασφαλείας της NHIC βάσει των εκθέσεων της ενότητας 912 για τα έτη 2004, 2005, 2006 και 2008.

4.4.4.1.2.2. Σύμβαση παρόχου πιλοτικών υπηρεσιών διαδικτύου

Η NHIC έχει συνάψει άμεση σύμβαση με τα CMS για την ανάπτυξη και εφαρμογή μιας πιλοτικής διαδικτυακής τοποθεσίας με αντικείμενο τη μελέτη της χρησιμότητας ενός εργαλείου για το διαδίκτυο με σκοπό την εξυπηρέτηση πελατών. Σε συνεργασία με τα CMS, η NHIC ανέπτυξε ένα εργαλείο που βασίζεται στο Web, τον Πάροχο πιλοτικών υπηρεσιών διαδικτύου (Provider Services Internet Pilot – PSP), χρησιμοποιώντας την καθορισμένη αρχιτεκτονική τριών ζωνών των CMS. Το PSP έχει σχεδιαστεί με σκοπό να βοηθήσει τους παρόχους στη διεξαγωγή ερευνών χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο σε πέντε τομείς: κατάσταση αιτημάτων, επιλεξιμότητα δικαιούχων μέσω του κοινού φακέλου εργασίας (Common Working File – CWF), περίληψη παρόχου, εισπρακτέοι λογαριασμοί και εγγραφή παρόχου. Οι πάροχοι PSP έχουν πλέον τη δυνατότητα να εκτυπώνουν τα συνήθη έντυπα εμβάσματα (Standard Paper Remittances – SPRs), ενώ έχουν επίσης ηλεκτρονική πρόσβαση στις πληροφορίες για την επιλεξιμότητα των δικαιούχων μέσω της νέας βάσης δεδομένων CMS 270/271. Οι συμμετέχοντες πάροχοι υποδέχτηκαν με ενθουσιασμό αυτό το εργαλείο για το διαδίκτυο. Οι τηλεφωνικές έρευνες έχουν μειωθεί κατά 68% για τον πιλοτικό πληθυσμό, μειώνοντας σημαντικά το φόρτο εργασίας του τηλεφωνικού κέντρου.

4.4.4.1.2.3. Διοικητικός ανάδοχος DME Medicare (Medicare Administrative Contractor – MAC) περιοχής δικαιοδοσίας A

Τον Ιανουάριο του 2006, τα CMS συνήψαν σύμβαση με την NHIC για τη διαχείριση των αιτημάτων Medicare από τους Παρόχους ανθεκτικού ιατρικού εξοπλισμού, προσθετικής και ορθωτικής (Durable Medical Equipment, Prosthetics, Orthotics and Suppliers - DMEPOS). Η NHIC εξυπηρετεί περισσότερους από 23.300 DMEPOS και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την επεξεργασία αιτημάτων, την εξυπηρέτηση πελατών του παρόχου, την εκπαίδευση και κατάρτιση του παρόχου και την επεξεργασία προσφυγών στην Περιοχή δικαιοδοσίας A που περιλαμβάνει το Κονέκτικατ, το Ντέλαγουερ, το Διαμέρισμα της Κολούμπια, το Μέην, το Μέριλαντ, τη Μασαχουσέτη, το Νιου Χάμσαϊρ, το Νιου Τζέρσεϊ, τη Νέα Υόρκη, την Πενσυλβάνια, το Ρόουντ Άιλαντ και το Βερμόντ. Η NHIC υποστηρίζει επίσης εξειδικευμένους ανάδοχους που εξυπηρετούνται από τις συμφωνίες κοινής εκμετάλλευσης (Joint Operating Agreements – JOAs), συμπεριλαμβανομένου του ανάδοχου προστασίας του προγράμματος (program safeguard contractor – PSC), του κέντρου επικοινωνίας δικαιούχων, του εξουσιοδοτημένου ανεξάρτητου ανάδοχου (qualified independent contractor – QIC) και του διοικητικού QIC. Κατά τη διάρκεια του ημερολογιακού έτους 2007, τα CMS καθόρισαν ότι η NHIC συμμορφώνεται ουσιαστικά με τις απαιτήσεις της σύμβασης MAC όπως αποδεικνύεται από μια επιθεώρηση του συστήματος στατιστικής ανάλυσης 70 (SAS 70) που δεν είχε ευρήματα και από έναν εσωτερικό έλεγχο αυτοαξιολόγησης ο οποίος δεν αποκάλυψε ελλείψεις. Η NHIC κρίνεται αποτελεσματική στην παρακολούθηση και την πρόβλεψη του πραγματικού έναντι του προϋπολογισμένου κόστους με αποτέλεσμα τη διαχείριση του διαπραγματευόμενου από τα CMS



προϋπολογισμού με έγκαιρη ανταπόκριση προς την τεχνική κατεύθυνση και τις αλλαγές της σύμβασης.

4.4.4.1.3. Ανίχνευση απάτης και κατάχρησης Medicare μέσω της SafeGuard Services

Προς υποστήριξη της αποστολής των CMS με σκοπό την πλήρη εντοπισμό του προβλήματος και την αναζήτηση για την αναγνώριση των πιθανών παρόχων Medicare που διαπράττουν απάτη, η θυγατρική SafeGuard Services της HP διαθέτει επί του παρόντος κέντρα υποστήριξης ακεραιότητας επιδομάτων (Benefit Integrity Support Centers – BISCs) στις ακόλουθες πολιτείες:

- **CAL-BISC**—Υπεύθυνη για το Μέρος B στην Καλιφόρνια (τα γραφεία της CAL-BISC βρίσκονται στο Τσίκο και το Λος Άντζελες)
- **NE-BISC**—Υπεύθυνη για το Μέρος A, το Μέρος B, την Οικιακή Υγεία και την Περίθαλψη κατ' οίκον στη Βόρεια Βιρτζίνια, το Μέριλαντ, το Ντέλαγουερ, το Διαμέρισμα της Κολούμπια, τη Μασαχουσέτη, το Νιου Χάμσαϊρ, το Βερμόντ, το Κονέκτικατ, το Ρόουντ Άιλαντ και το Μέιν
- **EA-BISC**—Υπεύθυνη για το Μέρος A και το Μέρος B στη Νέα Υόρκη και το Νιου Τζέρσεϊ
- **PENN-BISC**—Υπεύθυνη για το Μέρος A και το Μέρος B στην Πενσυλβάνια
- **FLA-BISC**—Υπεύθυνη για το Μέρος A και το Μέρος B στη Φλόριντα, το Πουέρτο Ρίκο και τις Παρθένους Νήσους των Η.Π.Α.
- **DME-BISC**—Υπεύθυνη DMEPOS σε 17 πολιτείες και εδάφη στις δυτικές και βόρειες Ηνωμένες Πολιτείες

Επιπλέον, η SafeGuard Services διαχειρίζεται μία εντολή εργασίας στο πλαίσιο της σύμβασης ακεραιότητας των φαρμάκων Medicare (Medicare Drug Integrity Contract – MEDIC) που σχετίζεται με τα επιδόματα νέων φαρμάκων των CMS. Συνολικά, οι υπηρεσίες MEDIC παρέχονται σε 36 πολιτείες, καθώς και στο Διαμέρισμα της Κολούμπια, το Γκουάμ, το Πουέρτο Ρίκο, τις Παρθένους Νήσους των Η.Π.Α., τα Αμερικανικά Νησιά της Σαμόα και τις Νήσους Μαριάνες.

Αυτές οι υπηρεσίες ανίχνευσης της απάτης παρέχονται μέσω της SafeGuard Services που είναι μεταξύ των μεγαλύτερων αναδόχων ακεραιότητας προγραμμάτων των CMS. Οι εν λόγω ανάδοχοι έχουν επιφορτιστεί με τη μείωση της απάτης, της κατασπατάλησης και της κατάχρησης στο πλαίσιο του προγράμματος Medicare. Η SafeGuard Services διαθέτει επί του παρόντος ξεχωριστές συμβάσεις Medicare/Medicaid στην Καλιφόρνια, τη Φλόριντα, το Νιου Τζέρσεϊ, τη Νέα Υόρκη και την Πενσυλβάνια.

Τα ακόλουθα προφίλ έργων είναι τυπικά των υπηρεσιών ανίχνευσης απάτης και κατάχρησης της SafeGuard Services για το Medicare.

- Κέντρο υποστήριξης ακεραιότητας επιδομάτων (Benefit Integrity Support Center – BISC)
- Πρόγραμμα επικύρωσης ολοκληρωμένης δοκιμής ρυθμού σφάλματος (Comprehensive Error Rate Testing – CERT)
- Ανάδοχος ακεραιότητας των φαρμάκων του Medicare (Medicare Drug Integrity Contractor – MEDIC)

4.4.4.1.3.1. Κέντρο υποστήριξης ακεραιότητας επιδομάτων (Benefit Integrity Support Center – BISC)



Η SafeGuard Services χρησιμοποιεί ολοκληρωμένες μεθοδολογίες αναγνώρισης του προβλήματος και έρευνας για τον εντοπισμό και την αποφυγή πιθανής ύπαρξης παρόχων Medicare που διαπράττουν απάτες. Στο σύστημα του PSC περιλαμβάνονται τρία χρόνια από το ιστορικό των αιτημάτων του συνόλου του Μέρους Α, του Μέρους Β και του DME. Η SafeGuard Services χρησιμοποιεί τα δεδομένα των αιτημάτων για να ανιχνεύσει τρόπους απάτης, κατασπατάλησης και κατάχρησης με προληπτική ανάλυση δεδομένων, ιατρική επιθεώρηση και διερευνητικές διαδικασίες. Τα αποτελέσματα αυτών των δραστηριοτήτων περιλαμβάνουν: τον προσδιορισμό των επιπλέον καταβληθεισών πληρωμών για ανάκτηση, την ανάπτυξη των παραπομπών υποθέσεων στις αστυνομικές αρχές, την εκπαίδευση των παρόχων, την ανάπτυξη εργαλείων επεξεργασίας για τη διακοπή των ακατάλληλων τρόπων τιμολόγησης και τον προσδιορισμό των τρωτών σημείων του προγράμματος με συστάσεις για διορθώσεις. Η SafeGuard Services υποστηρίζει επίσης τις αστυνομικές αρχές παρέχοντας δεδομένα και υποστήριξη της υπόθεσης. Επιπλέον, η SafeGuard Services έπαιξε αποφασιστικό ρόλο στην καθιέρωση της Επιτροπής συντονισμού για την απάτη της Καλιφόρνια με στόχο την προαγωγή συνεργασιών μεταξύ PSC, DHCS και TRICARE στην πολιτεία.

4.4.4.1.3.2. Πρόγραμμα επικύρωσης ολοκληρωμένης δοκιμής ρυθμού σφάλματος (Comprehensive Error Rate Testing – CERT)

Στο πλαίσιο του προγράμματος επικύρωσης ολοκληρωμένης δοκιμής ρυθμού σφάλματος (Comprehensive Error Rate Testing – CERT), τα CMS σύναψαν σύμβαση με έναν ανάδοχο προστασίας προγράμματος (PSC) με σκοπό τον καθορισμό της ιατρικής αναγκαιότητας και της ορθής κωδικοποίησης των πληρωμών Medicare. Η SafeGuard Services χρησιμοποίησε 21 νοσοκόμες για να πραγματοποιήσει πρόσφατα μια εθνική ιατρική επιθεώρηση αξιολόγησης CERT για 1.000 αιτήματα CMS. Το δείγμα απαρτίστηκε από 400 αιτήματα Medicare Μέρους Α και 600 αιτήματα Medicare Μέρους Β. Η SafeGuard Services διεξήγαγε τις επιθεωρήσεις σε υποσύνολα και ανέφερε όλα τα ευρήματα στα CMS σε εβδομαδιαία βάση.

4.4.4.1.3.3. Ανάδοχος ακεραιότητας των φαρμάκων του Medicare (Medicare Drug Integrity Contractor – MEDIC)

Η SafeGuard Services ανιχνεύει και ερευνά την απάτη, την κατασπατάληση και την κατάχρηση για τα προγράμματα του Medicare Μέρους Γ και Δ σε 42 πολιτείες και εδάφη των Ηνωμένων Πολιτειών. Η MEDIC North χρησιμοποιεί περίπου τρία χρόνια τα Συμβάντα φαρμάκων (Pharmacy Drug Events – PDE) Μέρος Δ με σκοπό την προληπτική αναγνώριση ασυνήθιστων τρόπων και τάσεων, ατόμων που χρησιμοποιούν τακτικά φάρμακα και ατόμων που συνταγογραφούν τακτικά φάρμακα. Η MEDIC North ερευνά επίσης ισχυρισμούς για απάτη, κατασπατάληση και κατάχρηση που λαμβάνει μέσω παραπομπών εξωτερικών πηγών ή από τη δωρεάν τηλεφωνική γραμμή μας, η οποία επιτρέπει την άμεση πρόσβαση του κοινού στη MEDIC. Τα φαρμακεία, οι δικαιούχοι Medicare, οι ιατροί και/ή οι χορηγοί βρίσκονται συνήθως στο στόχαστρο των ερευνών μας. Τα αποτελέσματα των προσπαθειών της MEDIC North είναι τα εξής: παραπομπές σε αστυνομικές αρχές, σε υπαλλήλους υπηρεσιών ασφάλισης και στα CMS και προσδιορισμός των τρωτών σημείων με συστάσεις για διόρθωση.

Επιπλέον, τα κέντρα ανάλυσης δεδομένων Medicare και Medicaid (Medicare and Medicaid Data Analysis Centers – MMDACs) έχουν επεκτείνει τις αρμοδιότητες της SafeGuard Services περιλαμβάνοντας τη συνδυασμένη ανάλυση των δεδομένων Medicare και Medicaid για την αναγνώριση της απάτης, της κατασπατάλησης και της κατάχρησης που θα μπορούσε διαφορετικά να μην αναγνωρίζεται εξετάζοντας μόνο τη μία ή την άλλη πηγή δεδομένων. Αυτό το διευρυμένο πεδίο εργασίας εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιοχές:



- **CMMDAC**—Είναι υπεύθυνο για την Καλιφόρνια
- **JMMDAC**—Είναι υπεύθυνο για τη Νέα Υόρκη
- **PMMDAC**—Είναι υπεύθυνο για την Πενσυλβάνια
- **FMMDAC**—Είναι υπεύθυνο για τη Φλόριντα
- **NMMDAC**—Είναι υπεύθυνο για τη Νέα Υόρκη

Η SafeGuard Services (SGS) σύνηψε πρόσφατα μία από τις συμβάσεις αξιοπιστίας προγράμματος πρώτης ζώνης (zone program integrity contracts – ZPICs) που καλύπτουν τη Φλόριντα, περιοχή υψηλού κινδύνου των CMS, καθώς και το Πουέρτο Ρίκο. Οι ανάδοχοι των συμβάσεων ZPIC έχουν την ευθύνη για όλους τους τύπους αιτημάτων στη ζώνη τους. Επιπλέον, η σύμβαση ZPIC διαχειρίζεται και ενσωματώνει τη σύμβαση Medicare/Medicaid για τη ζώνη της, παρέχοντας εξολοκλήρου την ευθύνη για την καταπολέμηση της απάτης με εσωτερικές διαδικασίες και συνεργασία.

4.4.4.1.4. Άλλες εργασίες σύμβασης της ομοσπονδιακής κυβέρνησης

Το Κέντρο δεδομένων ανθρώπινου δυναμικού Άμυνας (Defense Manpower Data Center – DMDC) τηρεί το μεγαλύτερο αρχείο προσωπικού, ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένων εκπαίδευσης και οικονομικών δεδομένων στο Υπουργείο Άμυνας (Department of Defense – DoD) σε μια βάση δεδομένων περισσότερων των 27 εκατομμύρια αρχείων για τα μέλη των επτά σωμάτων, των συνταξιούχων και των μελών των οικογενειών τους.

Η HP Enterprise Services είναι συνεργάτης του DMDC στον κλάδο της τεχνολογίας από το 1979, συντηρώντας το πρόγραμμα κοινής κάρτας πρόσβασης (Common Access Card – CAC) ως τη συνήθη κάρτα αναγνώρισης για το εν ενεργεία προσωπικό και τους εφέδρους, τους πολιτικούς υπαλλήλους και επιλεγμένο προσωπικό του ανάδοχου. Η συμβολή μας ήταν αποφασιστική στο σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινής κάρτας πρόσβασης σε παγκόσμιο επίπεδο το 2001 και της μεγαλύτερης «έξυπνης» κάρτας πολλαπλών εφαρμογών Java στις Ηνωμένες Πολιτείες. Μέχρι σήμερα έχουμε παραδώσει περισσότερες από επτά εκατομμύρια κάρτες ενώ επί του παρόντος διατίθενται στην κυκλοφορία 3,2 εκατομμύρια κάρτες. Το πρόγραμμα κοινής κάρτας πρόσβασης του Υπουργείου Άμυνας αντιπροσωπεύει το 85 έως 90% της λύσης που απαιτείται για την υποστήριξη της προεδρικής οδηγίας 12 σχετικά με την εσωτερική ασφάλεια.

Η HP Enterprise Services συντηρεί επίσης το Σύστημα αναφοράς επιλεξιμότητας για εγγραφή (Defense Enrollment Eligibility Reporting System – DEERS) που επιβεβαιώνει την ιατρική επιλεξιμότητα για περισσότερους από 35 εκατομμύρια δικαιούχους του Υπουργείου Άμυνας σε κάθε στρατιωτική εγκατάσταση περίθαλψης σε ολόκληρο τον κόσμο. Από το 1984, το DEERS έχει βοηθήσει το Υπουργείο Άμυνας να μειώσει την πληρωμή αιτημάτων υγειονομικής περίθαλψης που στερούνται τις απαραίτητες προϋποθέσεις σχεδόν κατά \$1 δισεκατομμύριο και παρείχε στους χρήστες πρόσβαση σε δεδομένα πραγματικού χρόνου. Το DEERS αναγνωρίζει ψευδή αιτήματα, επηρεάζει την εξοικονόμηση και υποστηρίζει την επεξεργασία ευρείας κλίμακας.

Η HP Enterprise Services έχει επίσης παράσχει υποστήριξη στην Ένωση βετεράνων (Veterans Administration – VA) και την Ένωση υγειονομικής περίθαλψης βετεράνων (Veterans Health Administration – VHA) μέσω των υπηρεσιών σχεδιασμού και συστήματος για τις δικές τους εφαρμογές υγειονομικής περίθαλψης. Αναπτύξαμε την πύλη MyHealthVet της Ένωσης βετεράνων που υποστηρίζει λειτουργίες όπως: διαχείριση χρήστη, ηλεκτρονικό αρχείο υγείας, έρευνα και πλοήγηση περιεχομένου και προσωπική καταχώριση ιστορικού υγείας που επιτρέπει στους χρήστες να αρχειοθετήσουν 17 διαστάσεις των προσωπικών τους δεδομένων υγείας.



Η HP Enterprise Services παρέχει ακόμα υπηρεσίες στην Ένωση βετεράνων που υποστηρίζουν τη συμμόρφωση HIPAA σχετικά με την ηλεκτρονική επεξεργασία αιτημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης των βετεράνων εκτείνεται σε 172 νοσοκομεία, 850 εξωνοσοκομειακές κλινικές φροντίδας, 137 ιδιωτικές κλινικές και 73 ολοκληρωμένα προγράμματα κατ' οίκον νοσηλείας. Η HP Enterprise Services ανέπτυξε επίσης αυτοματοποιημένη ιατρική διαχείριση σε 172 νοσοκομεία της Ένωσης υγειονομικής περίθαλψης βετεράνων στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Η HP υποστηρίζει την Ένωση βετεράνων, η οποία σύνηψε πρόσφατα με την HP μια σύμβαση VistA για την υπηρεσία συντήρησης. Η λύση συνίσταται στην παροχή τεχνικής υποστήριξης για τα κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα του νοσοκομείου της Ένωσης βετεράνων και τη συντήρηση επιδιόρθωσης τόσο για το υλικό όσο και για το λογισμικό.

4.5. Επισκόπηση Εμπειρίας και Τεχνογνωσίας στην περιοχή της Ευρώπης ανά κλάδο

Η HP ENTERPRISE SERVICES διαθέτει μεγάλη εμπειρία στην εγκατάσταση προηγμένων πληροφοριακών συστημάτων νοσοκομειακής, περιφερειακής και εθνικής υγειονομικής περίθαλψης, είτε μέσω των δικών μας εφαρμογών που αναπτύσσονται για συγκεκριμένες απαιτήσεις είτε μέσω ISV τρίτων κατασκευαστών που επιλέγουμε σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών μας. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα της εμπειρίας μας και αναφορές.

4.5.1. Λύση HCIS HP ENTERPRISE SERVICES Ισπανίας

- Πρόκειται για το αποτέλεσμα μιας πολυετούς εξέλιξης από τα νοσοκομειακά πληροφοριακά συστήματα σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης για έναν οργανισμό παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.
- Η εξέλιξη αυτή αποτελεί την απάντηση σε ένα ισχυρό αίτημα για ωρίμανση των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης.
- Είχε ως στόχο μεσαίους και μεγάλους οργανισμούς της Ισπανίας, από ένα μεμονωμένο νοσοκομείο εντατικής φροντίδας έως μεγάλους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης με ένα συνδυασμό από νοσοκομειακά περιβάλλοντα και περιβάλλοντα κατ' οίκον περίθαλψης.
- Εστίασε στρατηγικά στη βασική λειτουργία του συγκεκριμένου κλάδο και βασίστηκε στο ηλεκτρονικό αρχείο ασθενών.

Πάνω από 150 νοσοκομεία εγκατέστησαν τη βάση στην Ισπανία.

4.5.2. Στρατιωτικά νοσοκομεία Υπουργείου Άμυνας, Ισπανία

4.5.2.1. Στόχος

Το ισπανικό Υπουργείο Άμυνας ζήτησε την υλοποίηση ενός ιατρικού επικοινωνιακού και πληροφοριακού συστήματος που να παρέχει εύκολη πρόσβαση στο στρατιωτικό προσωπικό τόσο στις πληροφορίες υγειονομικής περίθαλψης, όσο και στις πληροφορίες εταιρικής διαχείρισης – σε όποιο μέρος του κόσμου κι αν βρίσκονται.



4.5.2.2. Προσέγγιση και λύσεις HP

Το ισπανικό Υπουργείο Άμυνας αποφάσισε την υλοποίηση ενός ιατρικού επικοινωνιακού και πληροφοριακού συστήματος (communication and information system – CIS).

Όρισε τη λειτουργία και το πεδίο εφαρμογής του συστήματος και επέλεξε την HP μέσω ανοιχτού διαγωνισμού για την υλοποίηση αυτού του συστήματος λόγω του επαγγελματισμού της, της εμπειρίας της στον κλάδο υγειονομικής περίθαλψης και της συνολικά καλύτερης πρότασής της. Για την υλοποίηση του ειδικού CIS υγειονομικής περίθαλψης, η HP παρέχει ανάπτυξη λογισμικού, υλοποίηση λογισμικού, κατάρτιση και εκπαίδευση προσωπικού, τεχνική υποστήριξη και υπηρεσίες συντήρησης.

4.5.2.3. Αποτελέσματα και οφέλη για τον πελάτη

Τα ηλεκτρονικά αρχεία υγειονομικής περίθαλψης θα είναι προσβάσιμη – με ασφάλεια και εχεμύθεια – σε πραγματικό χρόνο, από όλες τις στρατιωτικές ιατρικές μονάδες σε όλο τον κόσμο και το προσωπικό θα έχει επίσης πρόσβαση στα συστήματα εταιρικής διαχείρισης του Υπουργείου. Στο εξωτερικό, ένα δίκτυο τακτικής υψηλής ασφάλειας θα διαχειρίζεται την πρόσβαση στην πληροφορία. Όσον αφορά τις μελλοντικές ανάγκες, το CIS θα υποστηρίζει νέες προηγμένες πληροφορίες, όπως η τηλεϊατρική.

Χρησιμοποιώντας αυτό το νέο σύστημα, το προσωπικό υγειονομικής περίθαλψης θα λαμβάνει καλύτερες, γρηγορότερες αποφάσεις – και θα βελτιώσει την απόδοσή του. Η ποιότητα της περίθαλψης του ασθενή θα ενισχυθεί και η διαχείριση των ιατρικών μονάδων θα είναι καλύτερη μέσω της πρόσβασης στα εταιρικά συστήματα. Επιπλέον, το ιατρικό CIS θα αναπτυχθεί σύμφωνα με την τυποποίηση του NATO, επιτρέποντας την επικοινωνία με τις ιατρικές μονάδες των συμμαχικών χωρών.

4.5.3. Βάση πελατών NHS SWIFT της βρετανικής HP ENTERPRISE SERVICES – κύριοι κλινικοί κλάδοι διαχείρισης ασθενών (Patient Administration – PAS), παθολογίας και φαρμακευτικής

- Η SWift αποτελεί το μόνο λογαριασμό της HP ENTERPRISE SERVICES στην NHS. Η NHS προμηθεύεται την οργάνωση και τα προϊόντα της SWift από το 1995
- Η HP ENTERPRISE SERVICES είναι 'κάτοχος' του IPR σε περίπου 30 προϊόντα λογισμικού, τα οποία χρησιμοποιούνται σε σημαντικά ταμεία και τα οποία ομαδοποιούνται στους κύριους κλινικούς κλάδους διαχείρισης ασθενών (Patient Administration – PAS), παθολογίας και φαρμακευτικής, διατηρώντας την τεχνολογία Green-on-black MUMPS
- Σήμερα, ο λογαριασμός Swift παρέχει κυρίως υπηρεσίες υποστήριξης εφαρμογών και ευρύτερες βελτιώσεις σε 27 μεμονωμένους πελάτες (ταμεία NHS και παρόμοια) με τη βάση των έξι κύριων πελατών μας στη νοτιοδυτική Αγγλία
- Ο λογαριασμός Swift παρέχει επίσης μια υπηρεσία γραφείου βοήθειας σε όλα τα ταμεία καθώς και υπηρεσίες υποστήριξης VMS (με συμβάσεις Outsourcing) σε έναν πελάτη: Ταμείο NHS Βόρειου Ντέβον
- Κάθε πελάτης αποτελεί μια μεμονωμένη οντότητα με μια μεμονωμένη σύμβαση. Κάθε σύμβαση καθορίζει τη χορήγηση άδειας και την υποστήριξη μιας επιλογής των μεμονωμένων υπηρεσιών SWift (προϊόντα) για μια δεδομένη χρονική περίοδο. Υπάρχουν περίπου 320 συνδυασμοί μεμονωμένου πελάτη/υπηρεσίας



- Μετά την πώληση της D'Artagnan το Νοέμβριο του 2008, πολλοί από τους συνδυασμούς πελάτη/υπηρεσίας επεκτείνονται έως το Δεκέμβριο του 2011 σε βάση σταθερού διαστήματος, σταθερής τιμής. Με βάση τα παραπάνω, οι σχεδιαζόμενες συνταξιοδοτήσεις υποδηλώνουν θα υπάρχει μια σημαντική υποχώρηση της ζήτησης στα επόμενα τρία χρόνια

4.5.4. Ισραήλ – SAP ERP, Διαχείριση ασθενών και ISH-Ιατρική κλινική λύση σε δίκτυα εθνικών νοσοκομείων

Η HP ENTERPRISE SERVICES έχει παραδώσει το SAP ERP και μια εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασθενών στην Clalit σε πάνω από 14 νοσοκομεία.

Η HP έχει παραδώσει στο Υπουργείο Υγείας (τώρα ανήκει στη Siemens, πριν ονομαζόταν GSD) την ιατρική κλινική λύση ISH (σχέδιο Namer) σε 11 εθνικά νοσοκομεία

Η HP&HP ENTERPRISE SERVICES διαθέτει περίπου 40 ειδικούς που εργάζονται σε αυτή την εντοπιωμένη σειρά συστημάτων ιατρικής νοσοκομειακής διαχείρισης, διαχείρισης ασθενών και κλινικών λύσεων SAP & ISH.

4.5.5. Αυστρία – Αλυσίδα νοσοκομείων Gespag

Η HP έχει υλοποιήσει ένα σύστημα SAP HR.

4.5.6. Αναφορά HP Λιθουανίας – Πιλοτικό σχέδιο e-Health

4.5.6.1. Στόχοι MoH για το eHealth στη Λιθουανία

- Βελτίωση της πρόσβασης του πληθυσμού στις πληροφορίες υγείας
- Παράδοση ποιοτικών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης στους ασθενείς γρηγορότερα και βελτίωση πρόσβασης σε ξεκάθαρες και αξιόπιστες πληροφορίες για ασθένειες και θεραπεία.
- Βελτίωση της εξειδίκευσης του ιατρικού προσωπικού και στιγμιαία πρόσβαση σε αξιόπιστες και ολοκληρωμένες πληροφορίες σχετικά με τον ασθενή μέσω της ανάπτυξης ενός συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των ιδρυμάτων.
- Βελτίωση των ικανοτήτων της ηγεσίας και των διαχειριστών με σκοπό την απόκτηση αξιόπιστων πληροφοριών για λόγους διαχείρισης και σχεδιασμού.

4.5.6.2. Πεδίο εφαρμογής πιλοτικού σχεδίου

- Έννοιες συστήματος e-Health
- Αρχιτεκτονική συστήματος e-Health
- Σχεδιασμένο και υλοποιημένο πιλοτικό σύστημα
- Πυρήνας συστήματος e-Health
- Απαραίτητοι ταξινομητές και μητρώα συστήματος e-Health
- Σύστημα ασφαλείας – πιστοποίηση κι εξουσιοδότηση για τους επαγγελματίες υγείας
- Σύστημα EHR
- Λύση ανταλλαγής ιατρικών πληροφοριών



- Τέσσερις λειτουργίες συστήματος e-Health
- Μικρός πελάτης πρωτοβάθμιας φροντίδας

4.5.7. HP Ουγγαρίας

Ανταλλαγή πληροφοριών υγείας, πιλοτική λύση αρχείων e-Health ως υποκατηγορία του ΒΤ. Ενοποίηση, ασφάλεια, ανάπτυξη εφαρμογών

4.5.8. HP Σουηδίας

Περιφερειακή πύλη υγείας για την επαρχία της Στοκχόλμης (Πύλη, SSO & ασφάλεια...). Το σχέδιο έχει διακοπεί προσωρινά σε πιλοτικό επίπεδο λόγω αλλαγής του πελάτη στην περιφερειακή ηγεσία και λόγω έλλειψης διακυβέρνησης.

4.5.9. HP Ισπανίας: Διαχείριση ιατρικής διαδικασίας και διαδικασίας e-Prescription (BI)

Η λύση HP Medication Processes Management (HP MPM) αποτελείται από ένα σύνολο λύσεων και υπηρεσιών που προσφέρει η Hewlett-Packard σε αυτόνομες υγειονομικές αρχές για τη διαχείριση ιατρικών διαδικασιών. Το HP-MPM στοχεύει στην ορθολογιστική οργάνωση της χρήσης της ιατρικής, καθιστώντας τη βιώσιμη από οικονομική και ποιοτική άποψη.



Παράρτημα Α' – Νομιμοποιητικά Έγγραφα Εταιρείας



Παράρτημα Β΄ - Ισολογισμοί Τριών Τελευταίων Χρήσεων Hewlett-Packard Hellas Ε.Π.Ε.



Παράρτημα Γ΄ - Πιστοποιητικά Ποιότητας

