

Orlando Health, Inc: solutions globales de codage

ORLANDO HEALTH, INC.
Orlando, Floride
États-Unis

En ligne :
www.orlandohealth.com

Secteur :
Soins de santé

Nombre d'employés :
12 000

« *Les opérations de codage et la qualité des services de CGI sont excellentes. Nous avons été à même de constater la nature de leurs opérations et avons pu travailler étroitement avec eux quotidiennement. Grâce à leurs services offerts tous les jours 24 heures sur 24, nous ne nous retrouvons pas le lundi matin devant des retards dans le codage des dossiers. Ils peuvent prendre en charge notre volume, la variété des dossiers et les augmentations de volumes sans exiger de longs préavis.* »

Juana Colon, R.H.I.A.,
Corporate HIM Director,
Orlando Health, Inc.

Orlando Health, Inc. (Orlando Health) est une entreprise privée à but non lucratif, chef de file dans le domaine des soins de santé. Elle procure des services à près de deux millions de résidents de la région de la Floride Centrale ainsi qu'à 4 500 visiteurs du monde entier tous les ans.

Le défi

Aux prises avec la croissance de la population et l'augmentation de la charge de travail de codage des données médicales, Orlando Health s'est associée à CGI afin de trouver des solutions au volume grandissant du codage à effectuer et pour répondre aux besoins de conformité.

Non seulement faisait-elle face à l'absence d'expertise en codage dans sa propre région, mais en plus, Orlando Health devait combler l'écart existant entre le congé des patients et le codage final des données. Elle devait également obtenir un soutien au codage tous les jours 24 heures sur 24 et particulièrement les fins de semaines et lors des journées de congé. Finalement, elle devait trouver des solutions à divers problèmes d'approvisionnement auxquels de nombreux fournisseurs de soins de santé et de services de gestion des données doivent faire face à l'échelle nationale.

Comment CGI a aidé le client

CGI et Orlando Health ont travaillé ensemble pour surveiller la qualité du processus en deux étapes de CGI visant l'assurance de la qualité du codage. Le client s'est rendu en Inde, au centre des opérations de codage de CGI, afin de confirmer que les solutions et services de codage de CGI, que ce soit au pays ou outre-mer, étaient conformes à la loi *Health Insurance Portability and Accountability Act* (HIPAA). En outre, les membres du personnel de CGI attitrés au codage sont titulaires d'une certification de l'*American Health Information Management Association* (AHIMA) et sont tous des spécialistes agréés du codage (*Certified Coding Specialists*). Ils ont également reçu une formation portant sur les dossiers et les processus de codage d'Orlando Health. Cet exercice de collaboration a mis en évidence la qualité des services de codage offerts par CGI.

Les résultats

Les besoins d'Orlando Health quant au codage continuent d'être comblés tous les jours 24 heures sur 24, y compris les jours de congé et les fins de semaine. Cette façon de faire atténue les risques associés aux fluctuations des volumes de patients et aux interruptions de service (dus aux aléas du climat qui surviennent souvent dans la région). Les services de codage de CGI ont aidé Orlando Health à mener à bien les réalisations suivantes :

- Taux moyen d'exactitude du codage de 98 % ou plus.
- Amélioration du délai d'exécution du codage – moins de 24 heures.
- Réduction du nombre de journées consacrées au codage des cas de congés sans facturation finale (Discharged Not Final Billed – DNFB) et aux comptes débiteurs (Accounts Receivable – AR).
- Économie de coûts engendrée par le recours aux services outre-mer à des prix réduits.

Conclusion : CGI offre à Orlando Health une solution de codage de grande qualité, selon la Classification internationale des maladies (codes de la CIM9), qui répond à ses besoins liés au volume croissant de données à traiter et à la nécessité de maintenir à jour ses activités de codage en tout temps.