



**Virtual agent DEX voor alle vragen
omtrent gegevensuitwisseling**

Wat is het probleem?

Data is het nieuwe goud, ook in de gezondheidszorg. Steeds meer gegevens worden meetbaar, patiënten laten steeds meer gegevens achter en het analyseren van gegevens wordt steeds waardevoller voor onder andere zorgorganisaties, onderzoeksinstellingen en medische technologische bedrijven.

Data in de gezondheidszorg omvatten vaak gegevens over gezondheid: zeer gevoelige en persoonlijke informatie. Wet- en regelgeving beschermt deze data en daarmee de privacy van het individu. De groeiende mogelijkheden met gegevens en daarmee de groeiende vraag naar gegevens, de complexiteit van de wet- en regelgeving en het verscherpte toezicht hierop, maken het correct en compliant uitwisselen van data steeds uitdagender. (Juridische) professionals zijn niet in staat de grote hoeveelheden verzoeken te verwerken en het inzetten van meer professionals lijkt niet de oplossing. Dit is immers kostbaar en geschikte juridische professionals zijn schaars. Ook zorgverleners, die in de meeste gevallen niet juridische onderlegd zijn, moeten zich een weg banen door deze complexe materie. Dat kost tijd. Tijd die beter besteed kan worden aan het leveren van goede zorg.

ONZE OPLOSSING

DEX is een virtual agent die werkzaamheden gerelateerd aan compliance eenvoudiger en efficiënter maakt aan de hand van de volgende drie componenten:

1. Q&A en (organisatie specifieke) dialogen over wetgeving en procedures: DEX draagt ervoor zorg dat de meeste vragen over gegevensuitwisseling en -bescherming direct en in overeenstemming met toepasselijke wetgeving en interne procedures worden beantwoord.
2. Doorverwijzing naar de juiste expert binnen de organisatie: Voor het resterende gedeelte geldt dat DEX verzekert dat de meer complexe vragen direct naar de juiste afdeling/persoon kunnen worden gestuurd, inclusief een afschrift van de chat. Het omvat tevens de juiste verwijzing naar specifieke procedures of documenten (bijvoorbeeld een geheimhoudingsovereenkomst) die moeten worden gevolgd of ingevuld.
3. Inzichten, kennis en verantwoording: Via de managementrapportage-module geeft DEX direct inzicht in de (ontwikkeling van) compliance-volwassenheid in de organisatie en indien DEX wordt ingezet door ziekenhuizen, ook daarbuiten. Bovendien kan verantwoording worden afgelegd middels het dashboard (bijv. aan het management en/of toezichthouders).

Winnaar van
The IAPP Privacy
Innovation
Awards 2020



Virtual agent in vier fasen:

De module voor gegevensuitwisseling compatible maken met de taal van (zorg)medewerkers

Wij nemen de voornaamste vragen op die worden gesteld door zorgmedewerkers om te garanderen dat de virtual agent de taal van de medewerkers spreekt en de belangrijkste vragen kan stellen. Dit wordt gedaan tijdens (een) brainstormsessie(s).

Optioneel: ontwikkelen van specifieke content voor uw organisatie

In de virtual agent maken wij gebruik van verschillende 'knowledge bases'. Hiermee kan specifieke content worden onderscheiden van algemene content. Op deze manier kunnen procedures en protocollen van uw organisatie worden opgenomen in de virtual agent en kunnen medewerkers ook door deze procedures en protocollen geleid worden als zij vragen hebben waarop deze van toepassing zijn.

Test- en trialfase

Zodra de content voor de virtual agent is afgerond, kan de testfase beginnen. In deze fase worden voldoende aantal gebruikers aanwezig om de virtual agent te testen en worden gebruikers gevraagd om tijdens +/- vier testsessies te chatten met DEX om voldoende feedback te verzamelen. De feedback wordt vervolgens verwerkt. In de trialfase wordt de virtual agent geïmplementeerd en beschikbaar gesteld aan (een deel van) de gebruikers. Tijdens deze fase wordt de effectiviteit van de virtual agent aangetoond.

Livegang

Wanneer de virtual agent succesvol is getest, kan deze worden geïmplementeerd in uw gehele organisatie. Het lanceren van een interne campagne en procedureel afdwingen van de virtual agent als eerste contactpunt kan hier onderdeel van uitmaken.

Ga voor meer informatie naar onze website <https://www2.deloitte.com/nl/nl/pages/life-sciences-and-healthcare/topics/intellectual-property-ip-and-it.html> of neem contact met ons op:



Maaïke van Velzen

Partner Deloitte Legal
mvanvelzen@deloitte.nl
+31 (0)6 29 64 08 12
+31 (0)88 288 83 74



Frans Breuer

Manager Deloitte Legal
FrBreuer@deloitte.nl
+31 (0)6 83 33 04 69
+31 (0)88 288 87 24

Deloitte.

Legal

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.nl/about to learn more.

Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our network of member firms in more than 150 countries serves four out of five Fortune Global 500 companies. Learn how Deloitte's approximately 264,000 people make an impact that matters at www.deloitte.nl.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively, the "Deloitte network") is, by means of this communication, rendering professional advice or services.

Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this communication.

2021 Deloitte The Netherlands