

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 综合案例管理指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 综合案例管理指南

V 6.0.5

声明

在使用此信息及其支持的产品之前，请参阅第 59 页的『声明』中的信息

修订时间: **2013 年 5 月**

此修订版适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0 5 以及所有后续发行版，除非新版本中另有声明。

Licensed Materials - Property of IBM.

© **Copyright IBM Corporation 2012, 2013.**

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目录

图	v
表	vii
第 1 章 简介	1
1.1 用途	1
1.2 读者	1
1.3 先决条件	1
1.4 本指南中的章节	1
第 2 章 需求到结果和综合案例管理	3
2.1 简介	3
2.2 需求到交付 - Curam 综合案例管理	3
2.2.1 通过产品交付来交付津贴	3
2.2.2 通过服务交付满足需求	4
2.2.3 通过转介满足需求	4
2.3 Curam 结果管理 - 评估到结果	4
2.4 Curam 综合案例 - 整体视图	5
2.5 帮助案例工作者完成他们的工作 - 案例工作者工作区	5
2.6 通过在审案例管理取得可持续结果	5
2.7 通过配置支持机构运作	6
第 3 章 评估需求 - 从初始联系到综合案例创建	7
3.1 简介	7
3.2 支持机构的分类, 筛选和受理过程	7
3.3 针对计划和服务将客户分类	7
3.4 针对计划筛选客户	8
3.5 计划受理过程	8
3.6 创建综合案例	8
3.6.1 指定初始案例所有权	9
3.6.2 综合案例信息	9
第 4 章 通过产品交付案例向客户交付津贴 11	11
4.1 简介	11
4.2 创建产品交付案例	11
4.3 捕获有关客户的真实信息	11
4.3.1 使用 EvidenceFlow 视图捕获证据	12
4.3.2 确定影响资格的有关证据的关注事项	12
4.4 检查活动和编辑中证据的资格	12
4.5 批准付款和激活案例	13
4.5.1 提交案例报批	13
4.5.2 批准或拒绝案例	13
4.5.3 激活案例	13
4.6 将规则应用于真实信息以做决定	14
4.7 阅读决定, 资格, 授权和说明	14
4.7.1 查看案例生存期内的决定	15
4.7.2 比较决定	16
4.8 调度付款和帐单 - 财务调度程序	16

4.8.1 案例被提名者和案例组件	16
4.8.2 调度付款和帐单	16
4.8.3 支付和开票处理	17
4.8.4 发放付款和帐单	17
4.8.5 设置案例扣除	17
4.8.6 模拟付款	18
4.8.7 查看金融交易	18
4.9 监视最近的案例交易	18
4.9.1 监视最近分配, 批准和查看的案例	18
4.9.2 查看相关案例	19
4.9.3 使用案例交易日志	19
4.9.4 了解案例状态历史记录	19

第 5 章 通过服务交付和转介将服务交付给客户 21

5.1 简介	21
5.2 为客户创建服务	21
5.2.1 为客户指定适当的服务	21
5.2.2 指定服务所有权	21
5.2.3 建议所需的服务单位数	22
5.2.4 授权提供者费率	22
5.2.5 建议服务频率	22
5.2.6 指示需要客户参与的服务	22
5.2.7 指定要接收有关服务的付款的被提名者	22
5.2.8 指定提供者和提供者类型	22
5.3 将客户转介给服务提供者	22
5.3.1 指定转介服务	23
5.3.2 记录转介日期	23
5.3.3 指定跟进客户	23
5.3.4 向服务提供者和客户发送通知函	23
5.4 检查参与服务的客户的调度和可用性	24
5.5 找到最佳服务提供者以满足客户的需求	24
5.5.1 定位最近的服务提供者	24
5.5.2 验证提供者凭证	24
5.5.3 估算服务成本	25
5.6 查询服务并记录提供者响应	25
5.7 批准服务交付	26
5.7.1 将服务交付提交报批	26
5.7.2 批准或拒绝服务交付	26
5.7.3 查看服务批准请求	26
5.8 向客户和服务提供者支付	26
5.8.1 处理付款	27
5.8.2 查看有关服务的金融交易	27
5.8.3 确定服务的实际成本	27
5.9 对服务进行更改	28
5.10 完成服务和记录结果	28
5.11 评估服务质量	28
5.12 查看服务交付状态历史记录	28

第 6 章 案例工作者工作区 31

6.1 简介	31
------------------	----

6.2 访问案例量	31
6.3 查看日常工作负载摘要	31
6.4 案例日历	32
6.5 搜索和查询案例	32
6.5.1 搜索特定案例信息	33
6.5.2 按参考号执行快速搜索	33
6.5.3 使用案例查询监视案例	33
6.6 记录关注的项目	33

第 7 章 在审案例管理 35

7.1 简介	35
7.2 手动更改案例所有者和案例监管人	35
7.3 查看环境信息	35
7.3.1 查看有关案例的环境信息	35
7.3.2 查看有关综合案例的环境信息	36
7.3.3 查看有关产品交付案例的环境信息	36
7.4 审计案例	36
7.5 使用案例日历来安排会议和跟踪案例事件	36
7.5.1 安排会议和记录会议纪要	37
7.5.2 安排活动	37
7.5.3 为服务转介客户	37
7.5.4 设置案例复查	38
7.5.5 上诉服务	38
7.5.6 系统生成的事件	38
7.6 处理案例任务	38
7.7 正在进行的客户管理	39
7.7.1 管理案例成员和参与者	39
7.7.2 确定对翻译者的需求	39
7.7.3 维护客户合同	40
7.7.4 维护通信	40
7.7.5 添加附件	40
7.8 记录注释	40
7.9 鉴定案例证据	41
7.10 跟踪问题和法律诉讼	41
7.10.1 问题	41
7.10.2 调查	41
7.10.3 上诉	41
7.10.4 诉讼	42
7.10.5 特别注意事项	42
7.11 重新评估案例资格和授权	42
7.11.1 超额支付和支付不足处理	43
7.12 暂挂案例	43
7.13 关闭案例	44
7.14 重新激活案例	44

第 8 章 配置综合案例管理 45

8.1 简介	45
8.2 配置案例类型	45

8.3 配置产品	45
8.3.1 配置常规产品信息	45
8.3.2 配置资格审定处理	46
8.3.3 配置交付模式	46
8.3.4 配置产品供应并将他们分配给位置	46
8.3.5 配置津贴扣除信息	46
8.3.6 配置债务信息	47
8.3.7 配置案例重新评估和调整	47
8.3.8 配置鉴定要求	47
8.3.9 配置奖金支付	47
8.3.10 配置缺席原因	47
8.3.11 设置产品时间约束	48
8.3.12 配置支付更正	48
8.3.13 配置比率表	48
8.3.14 将系统范围的更改应用于案例	48
8.3.15 配置支付组	49
8.4 配置案例证据	49
8.4.1 配置证据类型 - 动态证据编辑器	49
8.4.2 激活动态证据	50
8.4.3 将证据类型与案例相关联	50
8.4.4 设置证据批准检查	50
8.4.5 配置 EvidenceFlow 视图	50
8.5 定义规则并将其分配给产品	50
8.5.1 动态规则设计 - CER 编辑器	51
8.5.2 将规则链接至证据	51
8.5.3 将规则分配给产品	51
8.6 配置服务和转介	52
8.6.1 配置服务	52
8.6.2 配置转介服务	53
8.7 配置案例所有权	53
8.8 配置案例里程碑	54
8.9 配置在审案例管理	54

第 9 章 保护案例 55

9.1 简介	55
9.2 保护常规案例操作	55
9.3 通过常规用户访问权保护字段	55
9.4 保护基于位置的案例和客户信息	55
9.5 保护针对特定计划和功能的操作	56
9.6 保护对敏感案例信息的访问权	56

第 10 章 总结 57

10.1 总结	57
10.2 其他信息	57

声明 59

商标	61
----	----



表

1. 产品交付案例类型状态	20	3. 系统生成的事件	38
2. 服务交付状态	29	4. 可用于配置提供者和提供者类型选择的选项	52

第 1 章 简介

1.1 用途

本指南的用途是提供 Cúram 综合案例管理的业务概述，从而适应应用程序的“需求到结果”方法。通过提供整体分析以评估家庭需求并通过交付计划和服务满足这些需求以及通过管理结果，Cúram 综合案例管理与 Cúram 结果管理结合使用。

Cúram 综合案例管理着重于评估需求并交付计划和服务来满足这些需求；结果管理评估需求并设计计划以取得可持续的结果。

虽然本指南引用了结果管理，但是本指南主要着重于“需求到交付”过程。“需求到交付”过程由两个主要部分组成：通过以津贴形式交付计划来满足需求；通过服务交付和转介满足需求。

1.2 读者

本指南适用于想要了解 Cúram 综合案例管理业务概念的所有读者。读者不需要了解该应用程序。

1.3 先决条件

为了更好地了解本指南中介绍的主题，建议读者事先阅读《Cúram 参与者指南》。

1.4 本指南中的章节

以下列表描述本指南中的章节：

需求到结果和综合案例管理

本章节引入了 Cúram 综合案例管理并介绍其如何支持“需求到结果”方法。

评估需求 - 从初始联系到综合案例创建

本章节概述了以下过程：客户与机构之间初步联系、使用分类来评估客户需求、筛选和受理、创建综合案例以管理可满足客户需求的计划和服务。

通过产品交付案例交付津贴

本章节概述了使机构能够向客户交付津贴的业务流程。这些流程包括创建产品交付案例、捕获有关客户的真实信息、确定客户资格和授权以及以货币支付形式向客户交付津贴。

通过服务交付和转介交付服务

本章节概述了使机构能够向客户交付服务的业务流程。这些流程支持该机构将其自己的服务以及由外部提供者提供并由机构付费的服务提供给客户。Cúram 综合案例管理还支持不由机构付费的客户转介服务。

案例工作者工作区

本章节概述了案例工作者工作区的主要元素。案例工作者工作区使案例量繁重的案例工作者能够有效地管理其日常工作。案例工作者工作区的关键元素包括用于访问案例量、搜索案例和案例日历的工具。

在审案例管理

本章节提供有关可支持机构的在审案例管理流程的工具的信息。在审案例管理包括管理案例参与者、审计案例、管理和重新评估案例资格和授权以及跟踪问题和法律诉讼。

配置综合案例管理

本章节概述了作为应用程序管理的一部分进行配置的 Cúram 综合案例管理的主要方面。此配置包括配置案例类型、用于确定客户资格和授权的规则和证据类型以及在审案例管理的各个方面。还可对服务和转介服务进行完整配置。

保护案例

本章节概述了可用于保护案例和客户信息的选项。

第 2 章 需求到结果和综合案例管理

2.1 简介

在客户努力实现所需结果时，“需求到结果”提供一种可交付照顾及保护以满足客户需求的双管齐下的方法。Cúram 综合案例管理通过各机构向客户交付产品和服务并帮助他们实现自给自足，支持“需求到结果”。

Cúram 综合案例管理与 Cúram 结果管理结合使用以提供成本效益、端到端业务流程集，从而促进各机构帮助客户实现自给自足并发挥他们的社会经济潜力（无论他们的处境如何）。此流程集包括：

- 客户用于联系机构的多个信道。
- 一系列评估工具，用于确定客户的复杂需求、使其发挥其社会经济潜力的许多障碍以及客户可用来克服这些障碍的优势。
- 通用计划筛选，用于确定将有效地（包括成本和效益）满足客户需求和克服这些障碍（包括成本和效益）的最佳计划组合。
- 以客户为中心的工具，使客户更容易获得他们所需的照顾及保护。

2.2 需求到交付 - Curam 综合案例管理

Cúram 综合案例管理包括一组业务流程，这些流程试图对客户需求进行评估并以津贴和服务的形式交付计划。

这些流程遵循对客户需求进行评估的逻辑进度，直到交付计划和服务。客户与机构之间的初始联系可按多种方式出现，包括分类、筛选和受理。处理客户时，机构对客户的复杂需求进行评估，并将这些需求与一系列可能的计划和服务匹配起来。将捕获有关客户的真实数据并用于确定对稍后要交付给客户的津贴的资格和授权。除了津贴资格，可能还建议服务满足客户的需求。

Cúram 综合案例模型的传统方法是在设定的时间框内确定客户是否有资格享受单一津贴，后来的方法是在更长的时间段内（可能甚至在客户的生存期内）确定对一系列津贴和服务的资格和授权。

它还旨在度量过去已交付的计划和服務的有效性。通过延长计划和服務的审定期限，机构可度量这些计划和服務是否最终成功用于提高其客户的生活水平。提供两个用于向客户交付照顾及保护的机制：通过产品交付案例交付基于津贴的计划和通过服务交付和转介交付服务，每种机制都在下面的子节中进行了描述。

2.2.1 通过产品交付来交付津贴

应用程序中的产品交付案例可确定最好地满足家庭的需求的津贴资格并相应地交付这些津贴。

产品交付案例的创建紧跟客户与机构的初始联系，在这期间会评估客户的需求。根据评估结果，发现该客户可能有资格享受一系列津贴并创建一个或多个产品交付案例以确定是否真的有资格享受这些津贴。

资格和授权处理产生跨案例生存期的确定（如上所述，可跨客户生存期的确定）。在含有一个或多个决定的确定中，每个决定定义客户对津贴中一个或多个组件的资格和授权。将根据任何指示对津贴的资格和授权的决定来创建财务调度。Cúram 财务管理器创建财务凭证依次处理的指示信息。

例如，一个最近失业的客户开始与机构联系。此联系会导致筛选，显示客户在失业后的数周可能有资格享受的失业津贴。将创建失业产品交付案例以捕获更多有关客户的数据。该数据从一连串事件开始，包括收集有关该人员失业的证据、确定该人员是否有资格享受失业津贴以及相应地交付这些津贴。

在产品交付案例的生存期内，可以继续捕获会产生新的决定的真实数据，该决定反映最新客户信息的资格和授权。第 11 页的第 4 章，『通过产品交付案例向客户交付津贴』中详细描述了产品交付生命周期。

2.2.2 通过服务交付满足需求

服务可由机构直接提供给客户，也可由第三方提供者提供但由机构支付和跟踪。此外，可能需要确定客户对某些服务的资格，某些服务可能具有他们自己的支付确定流程。

要适应不同类型的服务，Cúram 综合案例管理允许机构使用产品交付处理和/或 Cúram Provider Management™ (CPM) 将服务交付给客户。仅可由产品交付提供的服务的一个示例是报销客户的里程开支的里程报销服务。这种类型的服务由机构提供并且可用于向客户或其他参与者提供付款。机构可使用产品交付处理来根据客户数据检测客户资格并将有关服务的付款发放给客户或其他参与者。

如果服务由第三方提供者提供，那么机构可利用使用 CPM 财务处理的服务交付处理来支付给提供者。这种类型的服务可在不需要确定服务的资格时使用。例如，服务交付可用于满足家政的一次性需求。机构可记录提供家政服务的第三方提供者详细信息，将服务交付给客户并对提供者进行有关服务的支付。

如果不需要确定由第三方提供程序提供的服务的资格，那么机构可将产品交付处理的某些或者所有方面与 CPM 服务交付处理结合使用。例如，如果有关理疗服务的付款根据可随着时间变化或者随着环境变化的定制费率的，那么机构可利用产品交付处理的所有方面。机构可记录有关第三方提供者的详细信息，使用产品交付处理来检测客户资格，根据定制费率确定要支付的金额以及将有关服务的付款发放给提供者。

或者，机构可能希望仅利用产品交付处理的资格审定并使用 CPM 来支付提供者。可按此方法交付的服务的一个示例是根据固定付费合同支付的辅导服务。机构可利用产品交付处理来确定资格、CPM 重新评估和财务处理以支付提供者。

第 21 页的 5.2，『为客户创建服务』中详细描述了将服务交付给客户的过程。有关配置服务交付类型的详细信息，请参阅《Cúram 提供者管理》中的“第 3.8 部分”。请注意，服务交付处理与 Cúram 提供者管理 (CPM) 模块结合使用。即，服务可作为 CPM 的一部分进行注册。因此，必须先安装 CPM 模块，然后机构才能将服务交付给客户。

2.2.3 通过转介满足需求

服务转介用于将客户转介给第三方服务提供者，该第三方服务提供者可能没有正式合同或者与机构没有关系，但也许能够更好地满足客户的需求。除非转介时需要跟进，否则机构通常不再与客户联系。第 22 页的 5.3，『将客户转介给服务提供者』中详细描述了为客户提供转介的过程。

与服务一样，转介处理与 Cúram 提供者管理 (CPM) 模块结合使用。即，转介服务可作为 CPM 的一部分进行注册。因此，必须先安装 CPM 模块，然后案例工作者才能为客户提供转介。

2.3 Curam 结果管理 - 评估到结果

“评估到结果”过程使机构能够对客户及其家庭的整体情况进行评估以确认和满足核心需求，这些需求可能在应用程序上不模糊但可能阻碍了他们自给自足的能力。

“评估到结果”过程通过以下两种方式满足客户的需求：通过使用旨在确认客户强项和需求的评估工具，以及通过使用用于确定、安排和管理最终将产生理想效果的结果计划。例如，可对家庭优势和需求进行评估以确定最合适的活动来获得预期结果，例如，将儿童归还给家庭。

综合案例可用于整合并管理一个家庭的评估和结果计划。例如，可在综合案例内对多个家庭成员运行评估以确认他们的强项和需求。

将为家庭创建结果计划以交付最合适的活动来取得预期的可持续结果。例如，还可将服务交付和服务转介作为组织推荐的活动添加至结果计划，以使客户逐步实现正式同意的目标和取得可持续结果。

结果管理还包括以下工具，使一个家庭定期得到重新评估以查看其强项或需求是否存在任何更改。此外，还提供了一些工具，用于衡量这些活动对于各个家庭成员的差异以及最终结果计划有多成功。

要获得评估和结果管理如何用于满足客户需求的更多信息，请参阅《Cúram 结果管理指南》。

2.4 Curam 综合案例 - 整体视图

Cúram 综合案例全面反映了客户及其家庭的需求以及通过交付产品、服务和在审案例管理来满足这些需求所采取的步骤。此案例包括一个客户和机构可用来互相交互的论坛、一系列用于确定帮助客户的最佳方法的评估工具、一组用于交付津贴和服务并创建和管理结果计划的业务流程。因此，它提供了对全套“需求到结果”业务处理的访问权。

对于帮助客户取得可持续结果非常重要的是，综合案例汇集了案例所涉及的所有相关人员（例如，产品提供者和家庭成员），并在确认和满足客户的需求时为需要相互协作的所有这些人员提供支持。

综合案例主页显示了正在评估和满足其需求的家庭成员。它还提供了以下部分的摘要：计划适用对象、跟踪案例工作者需要完成的工作的任务列表和针对这些计划的资格检查。综合案例中的单独选项卡提供对以下项的访问权：家庭成员、他们的津贴、关于津贴的任何计时器、面谈、家庭证据、任何相关案例以及资格和授权结果的历史记录。

还提供了包括快捷方式的基本工具，这些工具执行旨在评估需求并交付津贴和服务以满足这些需求的关键业务流程。

2.5 帮助案例工作者完成他们的工作 - 案例工作者工作区

案例工作者工作区包含辅助案例工作者和监管人完成日常工作的工具。案例工作者经常具有要照顾和跟踪的繁重案例量和许多客户。因此，很重要的一点是，他们可以很容易地看到需要完成的案例工作并且能够快速访问关键信息以免需要帮助的客户陷入窘境。案例工作者跟踪他们的案例越多，他们越能确保需要帮助的客户正获得帮助。

工作区的另一个好处是，有助于案例工作者提高工作效率和生产率。工作区提供以下主要功能，帮助案例工作者满足客户的需求：

- 提供了协助案例工作者完成日常工作的相关案例信息的摘要。例如，供案例工作者快速查看他们当天要参加的各种会议和活动预约的预约摘要。
- 案例工作者需要解决的当天突出显示的任务和活动。
- 提供了案例搜索和案例查询功能，案例工作者还可以突出显示他们特别关注的项目。
- 日历功能允许案例工作者安排和跟踪案例事件、活动和会议。

2.6 通过在审案例管理取得可持续结果

对于机构稳定性非常重要的是能够衡量照顾及保护对满足客户需求有多成功。要实现客户的长期稳定需要确定需求的根源，以各种方式解决这些根源以及正视挫折然后继续前进。

在审案例管理工具有助于确保客户逐步迈向自给自足。提供了可显示最新决定以及津贴和服务交付的工具。还提供了跟踪工具来检查支付更正、对案例提出的问题和进行中的法律诉讼。案例工作者可以在审案例管理期间管理其产品交付案例的进度。这包括用于管理客户最新信息和使用此数据来重新评估这些需求的能力的工具。

2.7 通过配置支持机构运作

可对 Cúram 综合案例管理的许多方面进行配置。这样做的目的是使机构能够决定他们希望该应用程序如何行为才对其日常运作的干扰最小。通过允许机构在运行时配置应用程序中显示的案例信息以及系统如何处理某些案例处理操作，增强的可配置性大大降低并且往往消除了机构定制源代码的需要。以下是可配置的 Cúram ICM 模型的主要概念的摘要：

- 可配置整个应用程序中如何显示以及显示什么案例信息。这包括能够配置综合案例和产品交付案例，以及选择案例列表中的哪些案例类型和在证据仪表板中显示证据的顺序。机构可定制应用程序用户界面的外观来突出显示对于案例工作者很重要的信息。这些选项的用途是要使案例工作者能够轻松地访问他们经常使用的信息。
- 机构可配置案例工作者访问和搜索案例信息时显示为过滤器选项的案例类型。该机构还可以确定要使用的搜索工具的类型。还支持以下两种类型的案例搜索：标准和增强。
- 机构可以动态地创建新产品、用于捕获有关客户的真实数据的证据、适用于此证据的规则，从而确定对新产品的资格和授权。
- Cúram 表达式规则 (CER) 是一种旨在提供清晰的业务规则表达式的规则语言。作为定义规则的一部分，机构可以配置用于确定如何显示资格结果的规则分类，还可配置资格结果的说明以帮助案例工作者和客户了解系统做出的资格和授权决定。
- CER 对于增强和鼓励协作很重要。采用便于阅读的格式记录和显示资格、授权和登记业务规则将对客户更透明并且将帮助客户宣传组为客户说明资格和登记流程并帮助他们完成这些流程。
- 规则编辑器功能允许业务和管理员用户一起定义新的规则和脚本。提供了使管理员能够轻松地更改规则和清楚地查看系统上的更改的视图，使得产生的错误更少，客户的资格结果更准确。
- 机构可完全配置服务和转介以满足其要求。可对服务交付和服务转介过程的各方面进行配置，包括如何指定服务提供者，服务或转介适合于一个客户还是多个客户，处理有关服务的付款并将其发放给客户和提供者的策略。
- 机构可配置系统行为的各个方面，因为案例会在其生命周期的各个阶段进行移动。系统行为的可配置方面包括系统如何确定案例的初始所有者、案例关闭处理和案例重新评估处理。

第 3 章 评估需求 - 从初始联系到综合案例创建

3.1 简介

为了简化客户获得他们所需照顾的过程，提供了一系列可用于根据与机构的初步联系来确定客户潜在需求的分类、筛选和受理过程。分类、筛选和受理通常发生在为客户及其家庭创建综合案例之前。每个综合案例都已确认的用于满足家庭需求的每项内容以及所有努力能够解决这些要由一个场所管理的需求。通常，每个综合案例都用于管理已标识的服务和计划的实际确定和交付。

本章节概述了支持机构的分类、筛选和受理要求的可用过程。本章节还概述了发生在为客户创建综合案例之前的分类、筛选和受理过程。本章节还描述了综合案例创建过程。

3.2 支持机构的分类，筛选和受理过程

该应用程序提供了旨在支持机构的分类、筛选和受理过程的工具。这些工具的用途是，用于确定人员与机构的初始联系的需求，还用于确定对基于需求的计划和/或服务需求的潜在资格和实际资格。所提供的工具允许客户通过多种不同渠道与机构进行沟通，并且允许机构管理以下任务：

- 分类：询问人员一组简短的问题以确认可满足他们的需求的服务、筛选和产品。
- 资格筛选：筛选个人以确定他们对机构所提供的特定计划的潜在资格。如果有资格，通常会以津贴形式将这些计划交付给个人。
- 受理过程：人员可能对通过筛选或者无需进行筛选过程确认的基于需求和/或基于保护的计划有资格。
- 生活事件管理：生活事件管理允许机构管理人员生活事件的报告，例如，儿童出生、婚姻或者地址或就业情况变化。

提供了以下使客户和/或机构能够执行受理的基础结构（包括工具和功能）：Cúram Universal Access™ (UA) 和 Cúram 共同受理工具 (CCI)。UA 是一种关注市民的模式，允许客户本身使用 Web 自助服务应用程序与机构进行在线互动。有关 UA 的更多信息，请参阅《Cúram Universal Access 指南》。

CCI 提供了一组功能部件和功能，机构可对其进行定制以满足其内部受理过程的要求。有关 CCI 的更多信息，请参阅《Cúram 共同受理工具指南》。

3.3 针对计划和服务将客户分类

分类用于快速确认和推荐可满足人员需求的服务、政府项目和筛选。分类的目的是为联系机构以获取帮助的人员快速推荐潜在的行动方案。通常分类在人员先前未与机构交互并且未完全意识到可为他或她提供的帮助时执行。例如，人员的家庭可能需要紧急食物需求，并且可能未意识到可用于满足此需求的津贴。

在分类过程中，会询问人员一组与以下核心需求相关的简短的基本问题：食物、住所、健康、财务、教育和安全。根据人员对这些问题的答案，系统推荐可满足这些需求的服务和计划。人员可转介给系统确认的各种服务提供商，然后筛选对所推荐计划的潜在资格，或者直接申请计划。

3.4 针对计划筛选客户

筛选用于确定人员对特定计划的潜在资格。例如，根据人员对筛选问题的答案，他或她可能有资格获取“食品券”津贴。分类与筛选的不同在于，分类会定向人员以筛选计划，不会确认该人员是否可能有资格。筛选会确定人员对一个或多个计划的潜在资格。筛选的示例包括现金援助和食品券。人员可以选择在完成机构的分类过程后筛选资格，也可以选择无需分类就进行筛选。

在筛选过程中，会询问人员有关他们生活的更复杂问题并且他们的答案会记录并存储在系统中。例如，会记录个人详细信息，如人员姓名、出生日期、地址、生活安排和家庭关系。所记录的答案用于确定该人员是否可能对基于津贴的计划有资格，以及他或她是否已在系统上注册为机构的客户。已记录的家庭关系也会自动存储在系统上。

根据筛选类型不同，可能还会记录更复杂问题的答案。例如，某些问题可能与客户资源、收入或家庭情况有关。当所有筛选问题已回答并且筛选已完成时，系统会根据不同问题的答案运行筛选规则，以确定人员可能对其有资格的计划。

客户可根据筛选结果向已确认的计划提交申请。客户也可无需进行筛选过程就申请计划。

3.5 计划受理过程

通常，客户可能对基于需求的计划或基于保护的计划有资格。基于需求的计划示例包括现金援助和失业津贴。基于保护的计划示例为“儿童福利”。各机构所使用的受理过程可能大有不同，取决于受理是基于需求还是基于保护。

对于基于需求的计划，通常要求客户填写申请表，然后机构根据申请中所提供的信息来审定对计划的资格。

然后捕获提交津贴申请时所需的基本信息，例如，客户姓名和地址。机构根据申请中所提供的信息来审定客户对津贴的实际资格。人员可用来申请津贴的多种方法包括：

- 向机构提交在线申请
- 填写一张可编辑的申请表
- 亲自打电话给机构
- 通过与案例工作者打电话

在申请过程中，人员向机构提供个人详细信息、收入、开支、就业和教育等等详细信息。当已创建案例并由系统用来审定对津贴的资格时，机构会将此信息记录为有关客户的案例的证据。该应用程序作为 Cúram 共同受理工具 (CCI) 一部分提供了基于需求的计划受理。有关更多信息，请参阅《Cúram 共同受理工具指南》。

基于保护的计划（例如，“儿童福利”）受理可能包括通过各种渠道捕获有关涉嫌儿童虐待或家庭情况相关的常规关注事项的已报告偶发事件。将捕获所有相关信息（例如，指控）以便机构调查申领。该应用程序作为 Cúram for Child Welfare (CCW) 一部分提供了基于保护的计划受理。有关更多信息，请参阅《Cúram for Child Welfare 指南》。

3.6 创建综合案例

如果机构具有一个已定义的受理过程，那么可针对计划申请为客户自动创建综合案例。另外，如果机构未定义任何受理过程，那么可创建独立综合案例。

为管理已确认津贴、服务和活动的交付以满足人员或潜在人员的需求，首先会为他或她创建各个综合案例。在创建综合案例时，会创建产品交付案例以将津贴交付给客户。请注意，如果机构具有一个已定义的受理过程，那么产品交付案例会在针对申请授权津贴时自动创建。

还可以向综合案例添加服务交付和服务转介，以将适当的服务交付给客户。第 11 页的第 4 章，『通过产品交付案例向客户交付津贴』中详细描述了通过产品交付案例将津贴交付给客户的过程。第 21 页的第 5 章，『通过服务交付和转介将服务交付给客户』中详细描述了交付服务交付和服务转介的过程。

会为已在系统上注册的人员或潜在人员创建综合案例，否则案例工作者可选择在他或她创建案例时将个人注册为人员或潜在人员。请注意，如果机构正在使用受理处理，那么会作为受理过程的一部分注册个人。有关人员和潜在人员注册的信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。在手动创建综合案例时，将选择综合案例类型。

综合案例在其生命周期中具有三个步骤：创建案例、案例关闭和重新打开案例。在创建或重新打开综合案例时，它的状态将设置为“打开”。

何时可能关闭综合案例的示例是所有相关联的津贴和服务结束时。如果综合案例客户以后重新申请津贴/服务，那么可重新打开综合案例来恢复津贴和服务的交付，而无需创建新的综合案例。另外，组织可选择将综合案例保持打开状态，无论相关联的津贴/服务的状态如何。

3.6.1 指定初始案例所有权

案例由具有案例所有者和案例监管人用户特权的案例工作者创建和管理。

案例所有者负责案例。通常，案例所有者维护案例信息、收集案例信息、检查资格以及提交案例报批。案例监管人验证案例工作者所输入的数据并批准案例以激活。

该应用程序提供了一个机构可根据需要覆盖的样本案例所有权策略。样本案例所有权策略根据案例是综合案例还是产品交付案例来确定初始案例所有者。当创建综合案例时，案例所有权策略会自动将初始案例所有者设置为主要客户的管理员。当创建产品交付案例时，系统会自动将相关综合案例的所有者设置为产品交付案例的初始所有者。当重新打开综合案例时，案例所有权策略会将已重开的案例所有者设置为主要客户的管理员。

机构自己的案例所有权策略可根据其需求进行配置。例如，机构可能希望将“食品券”案例定向至一组用户，而将“收入补贴”案例定向至另一组用户。有关配置案例所有权的更多信息，请参阅第 53 页的 8.7，『配置案例所有权』。

案例所有者还可以手动设置为任何用户或组织组，例如，组织单位、位置或工作队列。如果案例所有者设置为组织单位、工作队列或位置，那么任何作为组织组的成员的用户可以继续处理案例。要获得更多信息，请参阅第 35 页的 7.2，『手动更改案例所有者和案例监管人』。

3.6.2 综合案例信息

一旦创建了综合案例，就会有多个级别的信息自动存储为一个综合案例的一部分：综合案例信息、案例参与者信息以及特定于综合案例中包含的案例类型或服务类型的信息。其中每个级别的信息可通过综合案例访问和维护。

可为综合案例、产品交付案例和服务维护某些信息（例如，注释）。这些类别的信息不会影响案例资格。仅为特定案例维护其他类别的信息。例如，仅为综合案例和产品交付案例维护客户翻译需求。

特定于产品交付和服务交付的信息不同于综合案例信息。例如，针对产品交付案例的通信将仅出现在该案例的通信列表中。但是，请注意，如果有关产品交付案例的证据在综合案例的多个产品交付中共享，那么可在综合案例级别对该证据进行维护。

第 4 章 通过产品交付案例向客户交付津贴

4.1 简介

产品交付案例用于以津贴形式向客户交付照顾及保护。本章节概述了通过产品交付案例向客户交付津贴的过程。

4.2 创建产品交付案例

缺省情况下会在综合案例中创建产品交付案例，以便综合案例功能可用于该产品交付。例如，可以在综合案例级别捕获证据并在同一人员的多个产品交付或者同一家庭的各个人员的多个产品交付之间共享。

产品交付案例创建期间，案例工作者记录谁在申请什么津贴。申请津贴的人员称为主要客户。主要客户也是案例的缺省被提名者。这是将接收实际津贴支付的人员。还会指定津贴的名称。

为了协助案例工作者，系统允许他们查看任何其他现有综合案例和产品交付案例（其申请人作为主要客户）的列表。然后指定产品交付案例详细信息。案例详细信息包括机构收到津贴申请的日期和案例的预期结果，例如，财务支持。

案例详细信息还包括用于定义如何将有关案例的付款发放给被提名者的信息。此信息包括首选付款方式和案例交付模式。案例交付模式是缺省付款方式和向被提名者发放财务所采用的频率。例如，每周通过支票。交付模式包括主要客户的首选付款方式详细信息。如果主要客户有一个首选付款方式，例如支票、现金，那么会显示该方式来为案例所有者指示最适当的交付模式。

产品交付案例在案例工作者已记录所有必需的信息时创建。创建产品交付案例时，其状态为“『打开』”。然后，捕获证据形式的真实信息来确定客户的资格和授权。

4.3 捕获有关客户的真实信息

将捕获会影响主要客户对津贴的申领的真实信息作为案例证据。例如，为了有资格享受津贴，客户可能需要提供他或她收入的相关证据。捕获到的证据类型可来自不同的源。例如，客户可提供出生证明以验证出生日期，大学可提供一封信以确认人员的全日制学生状态，或者医生可确认人员是否残疾。

案例工作者将使用证据工作区来维护证据。证据工作区包括以下使案例工作者能够轻松并有效地捕获、管理和维护证据记录的视图：证据仪表盘视图、EvidenceFlow 视图以及活动和编辑中的证据列表。

证据仪表盘和 EvidenceFlow 视图为案例工作者提供了可捕获的预配置证据类型的入口点。有关 EvidenceFlow 视图的更多信息，请参阅第 12 页的 4.3.1，『使用 EvidenceFlow 视图捕获证据』。

将提供以下单独列表：证据核实、问题和收入证据。有关证据核实和问题的信息，请参阅第 12 页的 4.3.2，『确定影响资格的有关证据的关注事项』。从其他案例共享的收入证据仅在已安装 Cúram Evidence Broker 时可用。有关更多信息，请参阅《Cúram Evidence Broker 指南》。

有关所提供的证据视图和管理案例证据的详细信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

4.3.1 使用 EvidenceFlow 视图捕获证据

EvidenceFlow 视图是一个可供案例工作者使用的案例证据备用视图。EvidenceFlow 视图中的案例证据类型表示为一系列有序平铺页。可记录的有关案例的每种证据类型表示为单个平铺页。

EvidenceFlow 视图特别适合于缺乏经验的案例工作者，因为它使这些案例工作者能够快速浏览证据的同时通过电话与客户对话。

案例工作者可以浏览记录在案的所有证据类型、捕获新的证据并识别证据类型相关的突出信息或问题。所配置的每种证据类别在证据流视图中表示为堆栈。每个堆栈包含各个可以捕获的证据类型。案例工作者可以根据其偏好创建新堆栈。例如，案例工作者可能希望创建新的类别“经常捕获的证据类型”。案例工作者可以在 EvidenceFlow 视图中使用堆栈功能执行此操作。

还可从 EvidenceFlow 视图访问与证据类型有关的提示、未完成的核实和问题。

有关 EvidenceFlow 视图和堆栈的更多信息，请参阅《Cúram 证据指南》。

4.3.1.1 Curam 顾问程序

Cúram 顾问程序是一种工具，提供诸如对案例工作者的暗示等环境敏感提示。Cúram 顾问程序还可以检测到影响资格的证据关注事项（例如，问题）。

使用规则和用于检测和突出显示证据问题的文本来配置该顾问程序。它会自动分析记录或已知的已注册客户信息，并提醒案例工作者可能需要注意的有关该信息的问题。例如，如果客户提交的申请中缺少必需信息，那么该顾问程序会显示有关该必需信息的问题。案例工作者可以选择处理问题。

有关配置 Cúram 顾问程序的更多信息，请参阅《Cúram 顾问程序配置指南》。

4.3.2 确定影响资格的有关证据的关注事项

有关证据的突出信息和/或关注事项可能影响客户对津贴的资格。例如，可能因为以下原因确定客户无资格：他的津贴申请中缺少必要信息，或者医生对疾病的核实可能未完成。

为了帮助案例工作者确定有关证据的关注事项以便解决这些问题，还会提供以下单独列表：有关证据的问题和核实（已接收和未完成）。

请注意，核实列表仅在已安装 Cúram Verification™ 引擎时才可用。有关 Cúram Verification 引擎的更多信息，请参阅《Cúram Verification 指南》。

4.4 检查活动和编辑中证据的资格

在综合案例级别捕获有关“打开”产品交付案例的证据，然后才能批准他们接收付款。通常作为案例所有者的案例工作者在提交案例报批之前，会捕获证据并检查资格。案例工作者可从所提供的证据仪表板、EvidenceFlow 视图以及活动和编辑中的证据列表中捕获证据。会为每个证据记录分配以下其中一种状态：“编辑中”、“活动”或“已取消”。可对编辑中的证据进行修改，并且不影响资格和授权。当更改应用于编辑中的证据时，该证据将变为活动状态。活动证据用于确定资格和授权。因此，最重要的津贴资格审定状态是活动，因为仅对活动证据记录发放付款。

案例工作者可选择仅检查活动证据的资格。否则，系统将同时检查活动和编辑中证据的资格。仅当案例所有者不希望将编辑中的证据考虑在内时，才对活动证据检查资格。检查编辑中证据的资格时允许案例工作者查看在已激活当前编辑中的证据的情况下客户资格受到怎样的影响。

检查资格过程使用证据来创建有关客户在案例生存期的资格和授权的决策。将资格和授权规则应用于客户真实的信息来创建这些决策。这些决策定义客户是否有资格以及客户按指定频率有资格收到的金额（如果有资格），例如，客户每周有资格收到 100 美元。有关决策的更多信息，请参阅第 14 页的 4.7，『阅读决定，资格，授权和说明』。

4.5 批准付款和激活案例

在激活案例已进行支付之前，通常会对检查资格过程中生成的案例详细信息和案例决定进行验证，以确保它们在发放有关案例的津贴支付之前正确。一旦案例批准流程完成，案例就会被激活并且会向被提名者发放有关案例的付款。

还提供了批准检查功能，允许机构定义已提交的将自动要求由监管人批准的案例的百分比。有关更多信息，请参阅第 54 页的 8.9，『配置在审案例管理』。

4.5.1 提交案例报批

在此阶段内，将提交案例报批。当正在处理案例的案例工作者确信所有案例详细信息已正确输入并且案例随时可进入付款或案例激活阶段时，将提交案例报批。该阶段分为两个部分：提交案例报批和批准或拒绝案例。第一部分是在案例工作者提交案例报批时。已提交报批的案例的状态为“已提交”。当提交案例报批以提供客户在该时间点的资格的快照时，将审定资格。

4.5.2 批准或拒绝案例

在此阶段内，将批准或拒绝案例。通常，检查和验证由案例工作者输入的详细信息的是案例监管人。通过批准案例，案例监管人表明他或她是否确信案例详细信息正确并且案例随时可激活。如果案例工作者在他或她的安全概况中具有批准权限，或者如果案例监管人提交案例，那么会自动批准案例。

已批准的案例的状态为“已批准”。批准案例后，随时可进入生命周期中的下一个阶段“案例激活”。如果案例被拒绝，那么将输入案例已被拒绝的原因并且会向提交案例报批的案例工作者通知该案例拒绝。如果被拒绝，那么案例状态会返回到“打开”并且必须重新提交案例才能继续整个生命周期。

4.5.3 激活案例

可使用批处理过程或者由案例工作者手动激活已批准的案例。

“审定产品交付资格”批处理过程会在系统脱机（即，工作时间后）激活产品交付案例，以使其不会妨碍正常业务。此批处理过程审定对所有处于“已批准”状态的产品交付案例的资格并激活任何合格的案例。如果组织已将应用程序配置为自动关闭不合格的案例，那么将关闭所有已发现不合格的案例，否则，会激活这些案例（同时将其确定为不合格），并且对证据的任何进一步更新都可促使执行重估以及确定是否可能合格。机构可通过在管理应用程序中使用应用程序属性来将系统配置为自动关闭不合格案例。有关此属性的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。有关批处理过程的详细信息，请参阅《*Cúram 系统配置指南*》。

或者，单个产品交付案例也可由案例工作者手动激活。当激活产品交付案例时，将审定资格并激活该案例已进行支付（如果合格）。如果合格，并且系统已配置为关闭所有不合格的案例，那么会关闭该产品交付案例；否则，该产品交付案例（同时将其确定为不合格）会激活并且保持打开状态。手动激活支持前台支付，例如，为有需要的人士提供紧急援助。一旦产品交付案例处于“活动”状态，便会交付该案例的津贴。

如果意外激活案例，那么可将它暂挂，然后取消暂挂，这将促使它的状态恢复回“打开”，从而防止发出任何付款。仅在批准并激活该案例之后，才将再次发出付款。

4.6 将规则应用于真实信息以做决定

机构使用规则来将法规应用于客户的真实生活境况以做出有关客户对照顾及保护计划的资格和授权的决定。通常人员必须满足这些规则才有资格享受津贴。例如，要有资格享受收入补贴，人员的收入必须降到收入阈值以下。规则还可用于建立不同信息之间的连接，例如，用来通过共享一个公共地址来确定某个家庭的成员。

会为客户捕获真实信息作为案例证据以确定他们的资格和授权。例如，在记录人员的收入金额并检查资格时，会将用于定义必须满足的收入阈值金额的预定义资格和授权规则设置应用于所记录的收入金额。根据这些结果和其他控制收入援助资格的规则的结果，系统可确定人员的资格并预测他或她的授权。

检查资格时，将创建包含案例生存期内创建的一组决定的确定，每个决定都包括一个生效时间段、资格结果和授权金额以及频率（如果有资格）。

除了资格和授权结果，该应用程序允许机构提供说明决定结果的决定详细信息，并且可以显示确定资格（例如，家庭总收入的更改）时所涉及的关键决定因素。资格和授权规则所引用的真实信息的任何更改都将自动导致规则针对新的信息重新运行。这会产生案例生存期内一组新的资格和授权决定。这也会产生一组新的关键决定因素和新决定详细信息。有关决定、关键决定因素和决定详细信息的更多信息，请参阅4.7，『阅读决定，资格，授权和说明』。

4.7 阅读决定，资格，授权和说明

当批准、激活、重新评估案例和/或检查资格时，将生成资格决定，该决定基于客户真实信息的预定义规则的申请。有关检查资格的信息，请参阅第 12 页的4.4，『检查活动和编辑中证据的资格』。所生成的每个决定都指示人员有资格还是没有资格，并且显示一段时间内该人员的津贴授权。每个津贴授权都包含检查资格时生成的财务结果和/或非财务结果。

为协作案例工作者了解资格结果，该应用程序提供了大量决定视图。每个视图为案例工作者提供了不同级别的信息，描述了如何达成资格和授权决定。

决定视图的主要用途是，使人员有权或者无权享受津贴的原因透明化并帮助案例工作者了解系统如何得出该资格结果。例如，某个客户可能被认为没有资格享受津贴，因为他或她在他或她的津贴申请中混淆了日和月。决定视图某种程度上使资格和授权审定的过程透明化。让案例工作者看到人员有权或者无权享受的原因减少了津贴欺诈的可能性，也使案例工作者能够让客户直观了解他们的资格和授权结果，从而使案例工作者能够更有效地完成自己的工作。

每个决定都包括客户的授权总额。机构可配置要显示授权金额的频率，即每月、每天或每周。例如，机构可能希望按每周格式每周 70 美元而不是每天格式每天 10 美元来显示授权金额。显示授权金额的频率在管理期间配置产品时定义。

提供了大量视图，使案例工作者能够了解案例生存期内所做出的决定。例如，图形视图包含已影响资格决定的关键决定因素。通过对审定结果进行易于理解的说明，关键决定因素帮助案例工作者了解客户的真实信息如何影响他们的资格和授权。例如，如果接收单身母亲津贴的客户报告如婚姻生活等重大生活事件，那么该客户可能不再有资格接收单身母亲津贴。

以下是关键决定因素示例：“苏珊·史密斯结婚”、“户主搬走”、“苏珊·史密斯变为 19 岁”。这使机构能够确定规则在现实生活中是指什么，并提供案例工作者和客户都可以理解的规则说明。有关配置关键决定因素的信息，请参阅第 15 页的4.7.1，『查看案例生存期内的决定』。

个别决定的决定详细视图提供了有关如何达成决定的用户友好说明。为案例工作者显示的信息可分组为各个类别并显示的信息位于多个不同的选项卡中，例如，“家庭信息”选项卡可能显示有关家庭组成的详细信息，而“医疗费用”选项卡可能显示有关家庭的医疗费用的详细信息。机构可作为应用程序管理的一部分来配置信息类别和每个选项卡上决定信息的显示顺序。

请注意，机构必须开发用于确定资格和授权、显示决定和显示说明的规则。有关更多信息，请参阅第 50 页的 8.5，『定义规则并将其分配给产品』。

4.7.1 查看案例生存期内的决定

当创建案例生命周期中的各个点的资格决定时，将创建将这些决定集中在一起的审定，从而使案例工作者能够清楚地看到什么决定与客户资格的特定审定相关联。提供了允许案例工作者查看案例生存期内的审定和决定的以下视图：当前审定视图、审定历史记录视图、图形审定视图和决定详细信息视图。以下各部分描述了其中各个视图。

4.7.1.1 当前审定和审定历史记录视图

当前审定视图显示通过初始案例评估或对活动案例的案例重新评估产生的对案例作出的最新审定的决定列表，即，激活案例或者由于境况发生更改对客户资格进行后续重新评估期间创建的审定。在审定中，将列示案例生存期内的决定。每个决定都包括决定的生效覆盖期限、资格决定（即有资格或没有资格）和授权金额。授权金额是客户要在决定的生效期限支付的金额。授权金额的格式可在管理期间进行配置。

审定历史记录视图显示通过初始案例评估或案例重新评估产生的对活动案例的所有审定的列表。所显示的一个当前审定包括进行审定的日期和时间、审定客户资格的原因以及进行审定的用户姓名。所有其他审定显示在已由当前审定替代的历史记录先前审定中。审定可能因案例重新评估而被替代。例如，可能发现先前没有资格享受收入支持津贴的客户由于失业以及将他的当前收入排在收入阈值以下的新证据记录而变得有资格。重新评估时，会显示包含客户资格决定的当前日期的新资格审定。此审定替代先前的审定。从当前审定和审定历史记录视图，案例工作者可以查看审定中每个决定的决定详细信息的摘要。

4.7.1.2 图形和列表审定视图

图形审定视图旨在使案例工作者能够清楚地看到资格结果与会影响该结果的真实信息之间的连接。此级别的可视性突出显示正影响资格和授权的真实信息并使用跨案例生存期的时间线进行描绘。

例如，如果系统确定人员因为他或她的收入为 300 美元而从案例开始日期起没有资格，但是该人员的收入降到必需的阈值每周 200 美元以下，那么系统可能确定该人员有资格，并且关键决定因素以及资格更改的新决定（说明该人员现在因为他或她的收入信息已发生更改而有资格）显示在收入发生更改的日期上。

允许机构查看真实信息的更新如何影响人员的资格结果可使案例工作者能够向客户说明他们的境况如何影响他们的申领。例如，如果某个客户似乎满足照顾及保护计划的所有资格要求，但忘记证明其公民身份，那么可与机构联系以询问他或她的资格状态。通过将公民身份核实状态显示为一个关键的决定因素，案例工作者可以快速认识到客户无资格状态的原因并就此原因与客户进行沟通。

还可以平面列表视图显示图形视图。此视图包括以列表格式按时间顺序显示的所有决定和关键决定因素。

4.7.1.3 决定详细视图

决定详细视图显示有关审定中各个决定的详细信息，并且可通过从审定的决定列表中选择各个决定来进行访问。此视图包含多个选项卡，每个选项卡显示用于帮助案例工作者了解客户的资格的信息。例如，人员可能有资格享受收入援助津贴以及医疗费用津贴。

资格审定中包括的授权总额和家庭成员可能显示在“摘要”选项卡中，而另一“医疗费用”选项卡可能显示有关被考虑到审定医疗津贴的家庭医疗费用的详细信息。决定详细视图还可以用来显示有关发现人员没有资格的原因的信息。

Cúram ICM 支持创建决定详细视图。决定详细信息规则用于确定此视图中显示的信息内容并且在管理期间进行配置。有关决定详细信息规则的更多信息，请参阅第 51 页的 8.5.3，『将规则分配给产品』。显示类别和可能与产品相关联的决定详细信息规则，该规则包括系统自动用来确定选项卡的显示顺序。有关配置产品的信息，请参阅第 45 页的 8.3，『配置产品』。

4.7.2 比较决定

提供了决定比较功能，使案例工作者能够对审定中的决定与审定中的先前决定进行比较。决定比较使得案例工作者能够轻松地了解客户资格和授权发生更改的原因。例如，案例工作者可能希望使用决定比较来更好地了解收入是否为客户资格更改的主要因素。

案例工作者还可以使用决定比较功能来了解系统生成超额支付或支付不足的原因。决定比较视图允许案例工作者查看用于确定客户资格发生更改的原因的关键信息的先前值和当前值，例如，客户的净可计收入的更改可能导致客户变得没有资格享受津贴。

请注意，机构必须开发用于显示决定比较信息的决定详细信息规则。有关更多信息，请参阅第 50 页的 8.5，『定义规则并将其分配给产品』。

4.8 调度付款和帐单 - 财务调度程序

付款和帐单在产品交付案例有资格并处于活动状态时自动调度。将调度、处理付款和帐单并将其发放给主要客户或者主要客户已提名作为案例组件的接收方的案例参与者。以下子节概述了产品交付案例激活时发生的财务处理。

有关财务处理的详细信息，请参阅《Cúram 财务指南》。

4.8.1 案例被提名者和案例组件

案例被提名者是接收付款或帐单的案例参与者。会向每个案例组件分配案例被提名者。产品交付案例的案例组件是授权单位，一般是授权的财务单位，与津贴一起提供。例如，个人组件、子女、配偶是与津贴案例一起提供的财务授权的单位。可按每周费率 70 美元提供个人组件。如果发现产品交付案例有资格享受此案例组件，该组件将交付给已提名来接收此案例组件的客户。因此，在此示例中，被提名者每周可收到 70 美元付款。

一个案例可以具有多个与其相关联的案例组件。可向这些组件的一个或多个组件分配被提名者。因为存在多个案例组件，所以也可以有多个案例被提名者。因此，会为每个案例组件维护组件分配历史记录。这样可跟踪过去分配给一个组件的所有被提名者。

所有案例组件的缺省案例被提名者是主要客户。可提名主要客户以外的案例参与者来接收案例组件的津贴。例如，可提名人员的雇主来接收人员的津贴。也可将案例参与者指定为缺省被提名者。这会自动向案例参与者分配所有案例组件并且消除单独指定每个组件的需要。每当向被提名者分配案例组件时，必须输入被提名者的交付模式列表中的一个交付模式和组件分配日期。

4.8.2 调度付款和帐单

财务组件用于调度付款和帐单。这些财务组件定义金额、交付方法、频率和向被提名者发放付款或帐单的期限。每个财务组件都用于将有资格案例组件交付给案例被提名者。当激活产品交付案例时，会创建各项财务组件。

会根据被提名者的交付模式向其交付财务组件。交付模式用于为每个已交付的案例组件创建财务时间表。交付模式包括向被提名者交付津贴时应采用的方式和频率。例如，被提名者的交付模式可指示每个月初应该通过支票向该被提名者交付所有津贴。

例如，被提名者收到最大人数案例组件，每周费率为 70 美元。根据被提名者的交付模式，被提名者将在每个月初收到支票形式的付款。根据此交付模式和案例组件，将为该最大人数案例组件创建一个财务组件。每个月初将通过支票向被提名者发放此财务组件，金额为 280 美元（费率为每月每周 70 美元）。

将为每个案例提名者设置交付模式信息。可作为被提名者组件分配的一部分来为被提名者指定新的交付模式，否则将使用为案例指定的缺省交付模式。更改被提名者的交付模式使机构能够以不同的频率向同一人员支付不同的案例组件。案例工作者也可创建新的被提名者并向该被提名者分配一个或多个案例组件，或者将某个被提名者设置为案例的缺省被提名者以更改组件分配来符合客户的需求。被提名者还可以在同一时间段内具有多个活动的交付模式。

根据管理时产品交付案例的配置情况，每个财务组件都可能进行无限支付（直到时间随着案例的情况而改变为止）或者显式设置了案例的结束日期。如果对无限制案例的判决有资格，那么将自动创建无限制财务组件。设置为对案例进行无限支付的财务组件称为无限制财务组件。这种无限制反映在案例判决中并且可能反映在产生的财务组件上。有关将案例配置为无限制的信息，请参阅第 46 页的 8.3.2，『配置资格审定处理』。

4.8.3 支付和开票处理

支付和开票处理时，财务组件会生成指示行项中。指示行项在处理财务组件时创建。虽然财务组件是用于支付或开票的时间表，但是指示行项是该时间表的实例，即，付款或帐单。例如，财务组件指示将在 1 月 1 日通过支票向约翰·史密斯支付 25 美元。在这一天，会针对财务指南行项来处理财务组件。生成从财务组件获取的信息包括被提名者、交付模式、金额和付款或帐单覆盖的时间段。如果财务组件是一个时间表，那么指示行项是该时间表的体现。

财务指南行项组成财务指南。这些财务指南可生成成为被提名者的付款或帐单。例如，为三个月期限中的每个月创建一个 100 美元的指示行项。这些指示行项可组成一个付款指令 300 美元。然后，300 美元将支付到被提名者的银行帐户。

有关更多信息，请参阅《Cúram 财务指南》。

4.8.4 发放付款和帐单

在批处理过程中自动或者案例工作者手动发放产品交付案例的付款和帐单。例如，机构可在每个月初运行批处理时自动发放津贴支付。案例工作者还可以在运行系统批处理之前发放已批准并激活的案例的津贴支付。通过手动发放付款，案例工作者可以将采用 EFT 方式以外的方式支付给客户的付款立即发放给客户。例如，如果客户从两周前开始有资格，那么他们的付款时间表可设置为每周提前采用现金方式支付。通常付款不会立即发放，会在运行已安排的财务批处理期间生成。但是，客户的到期津贴出现时，案例工作者可立即发放前台付款，而不会让客户一直等到现在已到期的付款的下一周。

如果系统关闭并且人员极其需要财务帮助，那还可以发放津贴产品的一次性手动付款。在这种情况下，案例工作者可以手动将支票发放给人员，而无需等到已安排的批处理作业运行。手动付款可后续记录在系统上。

4.8.5 设置案例扣除

案例扣除用于将部分津贴分配给债务方或第三方。案例工作者可以设置津贴支付中的案例扣除作为一种预算手段或者用于还清现有债务。存在三个扣除类型：已申请扣除、未申请扣除和第三方扣除。

已申请扣除是一个从津贴中扣掉的经商定的货币金额，适用于主要客户或其他参与者负有的未偿付债务。例如，人员津贴中的 10 美元可用于还清已发放给该人员的超额支付。

未应用的扣除是一个从人员的津贴支付中扣掉的经商定的金额，用于向机构进行常规退款。例如，如果向某个人发放一次性紧急付款，那么机构可从将来发放给该人员的津贴支付中扣掉该付款。

第三方扣除是从人员的津贴支付中扣掉的经商定的货币金额，用于支付另一参与者。例如，某个人每月津贴中的 15 美元可用于还清欠已注册的公用事业的煤气费。

有关案例扣除的更多信息，请参阅《Cúram 扣除指南》。

4.8.6 模拟付款

付款模拟允许案例工作者预览将来日期的已到期付款。付款模拟允许案例工作者在发放付款之前查看在特定日期欠参与者的所有付款和扣除。将显示该周或案例交付期的模拟付款以及涵盖时间段内被提名者详细信息。

还会显示每个案例组件的总津贴支付减去任何扣除的差额。在处理任何扣除之前，将模拟为产品定义的任何税收调整并应用于津贴支付。案例工作者还可以保存并存储付款模拟。这使案例工作者能够比较各个模拟的效果，以及任何最初已从津贴中扣除的税收。

系统会自动存储付款模拟列表。案例工作者可以查看已从该列表保存的付款模拟的摘要。案例工作者可以查看有关各个模拟的更多详细信息并且还可以永久除去所有现有的已保存模拟。

4.8.7 查看金融交易

系统会自动维护有关案例的所有金融交易的列表。金融交易是指为符合条件的活动产品交付案例发放的付款和帐单。这些金融交易将自动包括在由于生成付款和帐单而产生的交易列表中。

显示在列表中的交易详细信息包含处理的交易金额、交易类型（例如，支付）、接收付款或帐单的被提名者的姓名、付款方式以及付款的到期日期。

可展开每项金融交易以查看完整的付款或者开票详细信息，其中包括对每个合格案例组件发放的金额的全面数据分析以及对应于这些金额的任何扣除，例如，对应于付款的减免扣税。有关金融交易的信息，请参阅《Cúram 财务指南》。

4.9 监视最近的案例交易

该应用程序提供了帮助案例工作者监视其最新案例交易的工具。案例工作者可以使用这些工具来查看其案例如何进展并确定哪些案例需要进一步处理。

系统会自动维护每个案例工作者的以下单独列表：最近分配的案例、最近批准的案例和最近查看的案例。案例工作者可以使用这些列表来组织和管理他们的案例量。例如，案例工作者可以使用其最近分配的案例列表来识别其工作量中的新案例并相应地计划其工作。

系统会自动维护相关案例的列表。案例工作者还可以手动记录相互关联的案例之间的案例关系。案例交易日志为案例工作者提供了整个案例生命周期所发生事件的快速摘要。系统会为每个产品交付案例自动维护案例状态历史记录。案例状态历史记录概述了每个产品交付案例的已在其生存期经历的案例处理状态。

4.9.1 监视最近分配，批准和查看的案例

系统会自动维护案例工作者的以下列表：最近分配的案例、最近批准的案例和最近查看的案例。每个列表包括案例工作者拥有的综合案例和产品交付案例。为每个案例显示的案例详细信息包括案例参考号、案例名称和案例主要客户的姓名。

最近分配的案例列表显示最近分配给案例工作者的案例。会显示案例工作者所拥有的所有案例或者他们的组织单位、位置或工作队列。管理员可作为管理的一部分配置是否显示属于用户的组织组的案例。

系统会显示有关每个最近分配案例的以下附加详细信息：案例分配给用户的日期和时间、先前分配给案例的案例所有者的姓名以及案例状态（例如，打开和已批准）。

最近批准的案例列表包括案例工作者最近批准的案例以及案例工作者已提交报批的案例。还会显示提交已批准案例的用户姓名。

最近查看的案例列表允许案例工作者查看他们最近查看的所有案例。除了显示常规案例详细信息，还会显示案例的最近一次交易、案例开始日期和案例状态。

请注意，系统将案例视为最近分配、批准或查看的时间长度可由机构使用大量应用程序属性来进行设置。有关设置这些属性的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

4.9.2 查看相关案例

案例关系是一个案例和另一个案例之间的链接。案例关系在案例处理期间手动或自动创建。可由于多种原因手动创建两个案例之间的关系。例如，如果一个人欺诈地接收两个产品交付，那么可以创建两个产品交付案例之间的关系。

某些案例关系在案例处理期间自动创建。系统可自动创建以下关系：

综合案例与筛选

当筛选中的证据传输到综合案例中时，会自动创建收入补贴筛选与收入补贴综合案例之间的案例关系。

综合案例与产品交付案例

当在综合案例中创建产品交付案例时，会自动创建综合案例与产品交付案例之间的案例关系。

产品交付案例与产品交付案例

当重新评估后创建超额支付或支付不足案例时，系统会创建案例关系。这确保超额支付或支付不足案例与原始产品交付案例之间存在一个历史链接。

产品交付案例与上诉

当创建上诉以对产品交付案例的决定进行上诉时，系统会创建案例关系记录。

4.9.3 使用案例交易日志

案例交易日志用于查看案例内发生的处理的摘要。会自动维护每个案例的案例交易日志。每当系统检测到案例的预定义的实例处理时，都会自动更新案例交易日志。例如，如果发送与案例有关的通信，那么系统会针对此影响更新案例交易日志。

导致案例交易日志更新的其他交易示例包括支付暂挂、案例创建以及案例中所记录证据的添加和修改。除了这些交易，机构还可以作为代码表管理的一部分选择其想要显示在案例交易日志中的特定案例处理功能。有关代码表的更多信息，请参阅《*Cúram 系统配置指南*》。

案例交易日志显示案例交易事件的类型，例如，“已提交的产品交付”和事件描述。事件描述为案例工作者提供有关事件的其他信息。案例交易事件日志还显示执行交易的用户的姓名以及交易时间。此外，案例工作者可以查看交易的具体详细信息以及查看他们自己的用户详细信息。

4.9.4 了解案例状态历史记录

将在产品整个生存期为每个产品交付案例自动维护案例状态历史记录。案例状态历史记录提供了有关案例在其生存期间已经历的阶段的信息。产品交付案例经历的一系列阶段称为案例生命周期。

综合案例中的每个产品交付案例都具有各自的生命周期。产品交付生命周期的主要阶段包括案例创建、案例授权、案例激活和案例关闭。产品交付案例生命周期的其他可选阶段包括暂挂案例并随后重新激活案例。

为每个状态更改所显示的重要信息包括状态更改的日期和时间。案例工作者可以使用日期和时间来确定事件（即案例在同一日期经历多种状态）中确切的案例处理顺序。案例状态历史记录还包含导致状态更改的用户或系统进程的名称。案例状态历史记录的任何更新按时间顺序显示，即首先显示最近状态更改。

下表描述全部产品交付状态：

表 1. 产品交付案例类型状态。

此表描述产品交付案例可能具有的状态。

状态	描述
打开	首次在系统上创建产品交付案例时，其状态为“『打开』”。执行某些过程将导致产品交付状态从另一个状态返回到“『打开』”。取消暂挂、重新激活和拒绝产品交付案例将导致其状态还原为“『打开』”。
已提交	当产品交付案例已提交报批时，其状态为“『已提交』”。
已批准	当产品交付案例由已授权用户（例如，案例监管人）批准时，其状态为“『已批准』”。
活动	当产品交付案例由系统用户联机或批处理启动程序脱机激活时，其状态为“『活动』”。
暂挂	当产品交付案例已暂挂时，其状态为“『暂挂』”。案例暂挂导致将来无法生成有关案例的财务支付。
暂挂关闭	当输入的关闭日期晚于今天的日期时，系统会将案例的状态设置为“『暂挂关闭』”，以便案例在到达关闭日期时关闭。
已关闭	当产品交付案例的正常业务完成时，其状态为“『已关闭』”。案例可由系统用户手动关闭。如果鉴定宽限期到期或者如果已到达处于“『暂挂关闭』”状态的案例的关闭日期，那么当“评估鉴定宽限期”或“关闭案例暂挂关闭”批处理过程运行时，系统将自动关闭该案例。还可将应用程序配置为自动关闭在激活（缺省情况下此功能处于关闭状态）期间发现不合格的任何案例。

第 5 章 通过服务交付和转介将服务交付给客户

5.1 简介

本章节概述了通过服务交付和转介向客户交付照顾及保护的过程。

服务交付过程包括创建服务、检查客户参与服务的可用性、找到最佳的服务提供者、请求服务和支付客户或提供者。要确保服务成功满足客户的需求，案例工作者还可以记录已完成服务的成功并评估服务质量。

转介过程包括将客户转介到适合的提供者并根据需要跟进客户。

请注意，可对服务交付和转介处理进行高级配置。有关可用于服务和转介的配置选项的概述，请参阅第 52 页的 8.6，『配置服务和转介』。

5.2 为客户创建服务

本部分描述为客户创建服务的过程。该过程包括为一个或多个客户指定适当的服务、定义服务所有者、必需的服务单位数和授权提供者费率。

作为服务创建的一部分，将指定服务频率、需要客户参与的服务和要接收有关服务的付款的被提名者。该服务创建过程还包括检查客户参与已安排服务的可用性。有关更多信息，请参阅第 24 页的 5.4，『检查参与服务的客户的调度和可用性』。

5.2.1 为客户指定适当的服务

创建服务期间，案例工作者指定一个适当的服务以满足客户的需求。案例工作者可使用分类法搜索来搜索服务。有关服务分类法的信息，请参阅《Cúram 提供者管理指南》。然后，案例工作者从返回的服务列表中指定适当的服务。例如，案例工作者可以选择辅导服务以帮助需要辅导会话的客户。

必须至少指定一个客户作为该服务的接收方。如果综合案例中只有一个客户，那么缺省情况下，系统会为该客户自动创建服务。服务可适合于一个客户，也可适合于多个客户。如果服务适合于多个客户，那么多个客户都可接收相同的服务。例如，案例工作者可能要向已婚夫妇发送婚姻辅导课程。

机构可能希望单独为每个客户跟踪每项服务，而不是对所有客户使用一个服务。例如，案例工作者可能希望单独为同一家庭中的各个成员跟踪辅导会话。要实现这一点，可将服务配置为由系统为该服务指定的每个客户自动创建。例如，如果一个家庭的四个成员中每个成员要接收 10 次辅导会话，并且可一次性创建服务，那么系统将自动创建四个完全相同的服务，每个客户一个服务。这允许单独管理每个客户的辅导会话。

5.2.2 指定服务所有权

服务的所有者是负责监视参与服务的客户的用户。服务的所有者可以是创建服务的案例工作者，也可以是系统上的任何其他用户。如果服务可由任何用户所有，那么创建服务的案例工作者可以指定他们自己成为所有者，也可以手动对其他用户指定服务的所有权。

根据服务的配置方式不同，可以对创建服务的案例工作者自动指定服务所有权，在这种情况下用户不必手动指定所有者。服务所有权的指定方式可作为服务管理的一部分进行配置。

5.2.3 建议所需的服务单位数

案例工作者可建议客户接收一定数量的服务单位。例如，可能需要客户接收 10 次辅导会话。在某些情况下，案例工作者为某些服务的建议许多单位数可能不合适。例如，客户可能定于从 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 2 月 31 日接收婴儿护理。在这种情况下，服务（例如，婴儿护理）的单位数始终为 1 并且由系统缺省为 1。这使案例工作者无需指定单位数。

5.2.4 授权提供者费率

提供者费率是针对交付给客户的服务的每个单位向提供者支付的金额。例如，一次辅导会话的费率可能是 50 美元。可在服务管理期间为每个提供者配置必须按其向提供者支付的标准费率。此费率可由案例工作者改写。例如，案例工作者可能希望按高于管理中所定义的费率向提供者支付。

在案例级别授权提供者费率允许案例工作者根据需要改写在管理中为提供者定义的费率。如果授权日期由案例工作者指定，那么该服务必须由监管人手动批准。

5.2.5 建议服务频率

服务通常以特定频率交付给客户。例如，客户可能定于每周星期一和星期四接收两次（2011 年 1 月 1 日至 2011 年 2 月 28 日）部分时间的儿童保育。案例工作者可建议服务频率。有时可能不适合指定服务频率。例如，客户可能定于 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 2 月 28 日期间接收 10 次理疗会话。客户可在该时间段内的任何时候接收此服务，因此不需要频率。

5.2.6 指示需要客户参与的服务

可能经常需要客户参与服务以便他们持续接收津贴。例如，为了持续接收现金援助，可能需要客户参与每周一次的两小时职业辅导会话，否则可能对他们的津贴进行削减。案例工作者可指示需要客户参与的服务的频率和持续时间（以小时计）。

5.2.7 指定要接收有关服务的付款的被提名者

可指定发放的有关服务的付款的指定收款人。例如，客户可能从其自己的理疗师接收理疗会话。在这种情况下，机构可就理疗会话向客户支付，然后客户向理疗提供者支付。如果未指定被提名者，那么将根据服务的交付类型来指定缺省被提名者。有关为服务定义被提名者功能，请参阅《Cúram Provider Management 指南》中的『第 3.8 部分』。

5.2.8 指定提供者和提供者类型

在大多数情况下，案例工作者将指定适当的提供者或提供者类型以将服务交付给客户。

例如，机构可能希望允许案例工作者始终选择某个提供者来交付服务。例如，机构可能与某个特定提供者有合同，因此利用此提供者可能更符合成本效益。为适应不同的情况，服务配置允许机构配置案例工作者在案例级别指定提供者的方式。有关更多信息，请参阅第 52 页的 8.6.1.1，『配置服务提供者选择』。

5.3 将客户转介给服务提供者

本部分描述将客户转介给外部服务提供者的过程。转介过程用于为机构未付款的服务转介客户。通常，这些服务提供者与机构之间没有任何正式合同。该过程包括指定转介服务、提示跟进客户以及向客户和服务提供者发送通知函。

案例工作者还可以检查客户参与服务和使用工具方面的可用性，以便他们找到最佳服务提供者。有关检查客户的调度和可用性更多信息，请参阅第 24 页的 5.4，『检查参与服务的客户的调度和可用性』。有关寻找最佳服务提供者以满足客户需求的更多信息，请参阅第 24 页的 5.5，『找到最佳服务提供者以满足客户的需求』。

5.3.1 指定转介服务

当为服务转介客户时，案例工作者会指定要为其转介客户的适当服务。所指定的服务指示可为多个客户还是单个客户创建转介。案例工作者可从 CPM 中已注册的转介服务列表中进行选择，或者也可以手动指定未注册的服务。

将至少指定一个客户作为该服务的接收方。如果综合案例中只有一个客户，那么缺省情况下，系统会为该客户自动创建转介。为了帮助案例工作者和客户，转介服务可适合于一个客户，也可适合于多个客户。如果服务适合于多个客户，那么多个客户都可接收相同的服务。例如，案例工作者可能决定为父类转介已婚夫妇。

5.3.2 记录转介日期

为服务转介客户的一个重要部分是记录转介日期。此日期是客户将满足服务提供者的预期日期。如果客户在记录的日期内没与提供者联系，那么应用程序会提供在此日期之后由系统向案例工作者发送通知以提醒他们跟进客户的功能。有关更多信息，请参阅5.3.3，『指定跟进客户』。

5.3.3 指定跟进客户

案例工作者可能想跟进转介以检查客户是否联系了提供者。为实现这一点，案例工作者可表明其想跟进特定的转介。

为帮助客户很多的案例工作者进行跟进，会提供系统通知功能。如果需要跟进，那么系统可自动向案例工作者发送通知以提醒他或她进行跟进。如果已指定转介日期，那么案例工作者可指定应该在转介日期后多少天发送通知。如果未指定转介日期，那么案例工作者可指定在转介创建日期后多少天发送通知。

如果案例工作者未指定客户已在指定的时间框内联系提供者，那么可向案例工作者的监管人发送通知以升级该问题。例如，案例工作者可能在 2011 年 1 月 1 日转介客户并指定在其后 30 天内跟进该转介。管理员指定应该在 10 天后向案例工作者的监管人发送通知。案例工作者未跟进该转介。因此，会在 2011 年 1 月 31 日发送案例工作者通知。会在 10 天后于 2011 年 2 月 10 日发送监管人通知。有关配置通知的信息，请参阅第 53 页的8.6.2.2，『配置跟进通知』。

请注意，转介功能允许案例工作者记录某个客户已联系提供者。如果案例工作者指定该客户已联系提供者，那么系统不会发送任何跟进通知。

5.3.4 向服务提供者和客户发送通知函

当案例工作者将客户转介给提供者时，客户和提供者都会收到转介通知。将使用发送给客户和提供者的通知函通知客户和提供者。案例工作者可记录提供者和客户转介信中显示的通知文本。可通过以下其中一种方法发出通知函：电子邮件、打印信函以邮寄或者打印信函并将其交给客户（如果他或她坐在案例工作者旁边）。

发送给客户和提供者的通知函基于预定义的模板。有关配置通知模板的信息，请参阅第 53 页的8.6.2.1，『配置通知模板』。

案例工作者可选择自动向客户或提供者发送通知函，也可通过打印这些信函并将其邮寄给客户或提供者来在日后发送。如果自动发送通知函，那么系统将根据注册期间为参与者记录的首选通信方式以及为其记录的任何通信异常来确定如何发出这些通知函。如果客户和/或提供者有首选通信方式（如电子邮件），那么系统会自动通过电子邮件发出通知函。

通信异常是无法用于联系客户或提供者的方法。如果客户或提供者存在电子邮件通信异常，那么系统将不会通过电子邮件来发出通知函。在这种情况下并如果不存在任何首选通信方式，那么系统将通知案例工作者以便通过其他方式（例如，通过电话）联系客户和提供者。有关系统如何确定自动发送通知函时要使用的通知方法的更多信息，请参阅第 53 页的8.6.2.3，『配置通知机制』。

5.4 检查参与服务的客户的调度和可用性

对于服务和转介，都会记录应向客户提供服务的时间段。必须指定开始日期。结束日期可选。指定开始日期后，案例工作者可以检查客户对指定日期的可用性。

会向案例工作者显示已对指定日期安排的任何服务、转介或会议。这确保案例工作者不在客户参加其他活动期间安排活动。

会为服务提供用于指示检查可用性时是否应返回它们的配置设置。例如，没必要包括可报销客户交通费的服务，因为这不是客户参与的服务。

5.5 找到最佳服务提供者以满足客户的需求

如果服务是由外部提供者提供，那么必须找到合适的服务提供者才能将服务成功地交付给客户。必须同时找到服务和转介的服务提供者。寻找服务提供者时，重要的一点是案例工作者充分考虑客户的境况。除了成本考虑，同样重要的是服务容易获得并可轻松供客户接触，服务的好质量，服务能够很好地匹配客户的需求。

转介和服务交付处理通过提供以下功能使案例工作者能够将所有这些因素考虑进去：帮助他们找到最佳服务提供者以满足客户的需求并最终协助其实现其目标从而取得理想结果。

本部分描述了在系统上注册提供者时寻找合适的提供者的过程。该过程包括定位最近的服务提供者、验证提供者凭证和估算提供者的成本。

5.5.1 定位最近的服务提供者

该应用程序提供了一些工具，使案例工作者能够定位距离客户最近的服务提供者。找到距离客户较近并且还致力于客户需求的服务提供者，这对于案例工作者来说是一项复杂任务。要帮助他们实现这一点，他们可根据多个条件来搜索提供者。

案例工作者可按名称搜索已注册提供者，以便在客户请求特定提供者时，案例工作者可以轻松地找到这些提供者。案例工作者还可以找到距离客户地址很近的提供者，并且还可以通过指定仅返回位于客户地址指定临近范围的提供者来过滤此搜索。

该应用程序还提供了一种还可用于返回致力于特定领域的提供者的专长搜索工具，例如，如果客户说西班牙语，那么案例工作者可以搜索所有说西班牙语的提供者。

要了解从搜索返回的所有提供者，将自动显示地图以便案例工作者轻松地确定他们与客户地址相关的位置。

5.5.2 验证提供者凭证

在决定提供者时，考虑提供者的凭证以评估其是否标准对于案例工作者来说也很重要。为辅助案例工作者，系统会自动记录重要的提供者信息。案例工作者可以使用此信息作出有关特定提供者是否适合于满足客户的需求的决定。提供了以下信息：

- 许可证、认证、提供者提供的其他服务以及提供者服务中心。
- 案例工作者可访问提供者的职员的信息。还提供了背景检查信息以便案例工作者可确保不会选择诸如其职员具有相关刑事定罪记录等的提供者。
- 会显示有关提供者的偶发事件记录。例如，案例工作者寻找适当的儿童保育提供者时不会选择具有相关欺凌事件记录的提供者。有关偶发事件的更多信息，请参阅《Cúram 参与者指南》。
- 会显示有关提供者的调查记录。例如，案例工作者可能不想选择诸如在系统上具有许多许可违例记录等的提供者。有关调查的更多信息，请参阅第 41 页的 7.10.2，『调查』。

5.5.3 估算服务成本

成本考虑是为客户计划服务的一个重要部分。要帮助案例工作者，系统会在为客户安排服务时自动估算其成本。案例工作者决定适当的提供者之后，估算成本将根据特定于提供者的费率进行更新。

以下信息（如果案例工作者在安排服务时已指定）用于计算估算成本：

- 服务的开始日期
- 服务的结束日期
- 授权客户接收的单位数
- 将服务交付给客户的频率
- 将向提供者支付的每个服务单位的费率

估算成本计算中所使用的费率可以是下列其中一个：

1. 定制费率 - 如果已为服务指定的定制费率，那么会使用此费率。
2. 已授权费率 - 如果案例工作者指定了要向提供者支付的费率，那么会使用此费率。
3. 合同服务费率 - 如果服务授权未指定服务费率，那么会使用合同服务费率。
4. 提供者服务费率 - 如果未将服务费率指定为以上任何一种，那么会使用提供者服务费率。
5. 服务费率 - 如果未将服务费率指定为以上任何一种，那么会使用作为配置服务产品的一部分设置的服务费率。将使用最小和最大金额的平均值。

会自动显示服务指定时间段存在的任何固定付费合同或利用率合同。这帮助案例工作者在所有提供者之间执行该服务的成本比较。

5.6 查询服务并记录提供者响应

可对提供者进行查询来为客户请求特定时间段内的服务。如果指定的提供者无法交付所需时间框内的服务，那么查询有助于阻止案例工作者安排服务。提供者便可对该查询进行响应并表明它是否可提供该服务。

机构可进行查询的方式有以下三种：通过电子邮件、通过 Web 或者通过电话。提供者可在他们的提供者门户网站帐户中访问 Web 查询发送的查询。有关提供者门户网站帐户的信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。当进行 Web 查询时，电子邮件会自动发送给提供者以提醒其该 Web 查询。还可以记录通过电话进行的查询。

提供者可对查询进行响应以表明他们是否能够交付服务或者是否能够向该查询添加意见或问题。对电子邮件查询作出的响应将通过电子邮件发送，并且案例工作者可随后在系统上更新查询以反映提供者的响应或意见。对 Web 查询作出的响应可记录在提供者门户网站中。在这种情况下，系统会自动更新查询。会向发送该查询的案例工作者发送电子邮件，以提醒他或她提供者已对服务查询进行了响应。

对提供者进行查询的方式取决于以下两个方面：提供者的首选查询方式（可在注册提供者时进行设置）以及提供者是否具有有效电子邮件和提供者门户网站帐户。

如果已为提供者指定首选查询方式，那么所指定的方式是可用来发送查询的唯一方式。如果未指定首选查询方式并且如果提供者已在系统上记录有效的电子邮件，那么仅可通过电子邮件发送查询。如果提供者具有提供者门户网站帐户，那么仅可发送 Web 查询。如果提供者未在系统上记录有效的电子邮件或者没有提供者门户网站帐户，那么仅可记录电话查询。

还会自动提供统计信息以突出显示提供者发送对查询作出的初始响应所需的平均时间长度，并提供他们已作出响应的查询百分比。统计信息有助于案例工作者确定是否与特定提供者联系以及他们在获取响应之前可能要等待的时间长度。

5.7 批准服务交付

该应用程序提供了一个服务交付批准过程，允许机构在服务提供给客户之前批准服务交付。此过程的用途是确保服务详细信息正确。例如，案例监管人可能希望人工批准由初学用户安排的服务。对于使用产品交付处理来确定资格的服务，服务批准会触发资格审定。对于没有资格审定处理的服务，服务批准将授权客户接收服务。

还提供了批准检查功能，允许机构定义已提交的将自动要求由监管人批准的服务的百分比。有关更多信息，请参阅第 54 页的 8.9，『配置在审案例管理』。

5.7.1 将服务交付提交报批

创建服务后，案例工作者会将该服务提交报批。如果已将服务配置为提供者或提供者类型的指定为必需，那么仅当选定某个提供者或提供者类型后，系统才允许提交服务。

当具有批准特权的案例监管人或案例工作者提交服务时，将自动批准没有资格审定处理的服务并且将授权客户接收服务。对于使用产品交付处理来确定资格的服务，提交服务时便确定客户的资格。如果有资格，那么将批准服务并授权客户接收服务。如果客户没有资格，那么服务将保持状态“打开”并且将不会授权客户接收服务。

由没有批准特权的案例工作者提交的服务将要求由具有适当特权的用户人工批准。系统会自动将任务分配给具有必需批准特权的用户。此任务包括用户拒绝还是批准该服务的指令。已提交报批的服务的状态为“已提交”。请注意，已为其指定授权费率的服务始终要求由监管人手动批准。

5.7.2 批准或拒绝服务交付

在此阶段期间，服务将被批准或拒绝。通常，检查和验证服务的是案例监管人。通过批准服务，案例监管人表明他或她是否确信服务详细信息正确。对于没有资格审定处理的服务，一旦得到批准，便授权客户接收服务。对于使用产品交付处理来确定资格的服务，服务得到批准时便确定客户的资格。如果有资格，那么将授权客户接收服务。如果客户没有资格，那么服务将返回状态“打开”并且将不会授权客户接收服务。

如果服务被拒绝，那么将输入服务已被拒绝的原因并且会向提交案例报批的案例工作者通知该拒绝。如果被拒绝，那么服务状态会返回到“打开”并且必须重新提交服务才能继续进展。

服务的开始日期晚于今天的日期，那么已授权服务的状态为“未开始”。当开始日期生效时，已授权服务的状态为“正在进行”。

请注意，当由第三方提供者提供的服务由案例工作者批准时，会在 CPM 级别提供一个额外级别的批准，允许机构在其就服务向提供者支付之前批准提供者提交的发票付款。

5.7.3 查看服务批准请求

案例工作者可以经常让许多服务等待监管人的批准。为帮助案例工作者跟踪发送到给其监管人的批准请求数，系统会自动维护服务批准请求的列表。当服务在提交后被批准或拒绝时，将记录批准请求信息。批准请求详细信息包括提交服务的用户姓名、提交日期、批准或拒绝该服务的用户姓名以及批准或拒绝日期。

5.8 向客户和服务提供者支付

批准服务交付后，将发生服务财务处理并要向客户和服务提供者支付有关服务的付款。本部分描述系统如何处理这些付款。案例工作者还可以查看有关要发放给客户和提供者的付款的详细信息。本部分还描述系统如何确定已交付给客户的服务单位数以及机构的实际服务成本。

5.8.1 处理付款

由机构直接向客户提供的服务使用标准产品交付处理来确定资格并将付款发放给客户或服务的其他参与者。由第三方提供者提供的服务可采用以下其中一种方式支付：使用服务发票、使用出席工作表或使用固定付费合同。服务的付款是基于服务发票或出席工作表的收据的，那么可使用 CPM 处理或产品交付处理来将付款发放给提供者，视付款金额所基于的定制费率而定。如果付款是基于可能随时间而变化的定制费率，那么将使用产品交付处理来计算付款金额并根据发票或工作表的收据发放付款。如果付款不是基于定制费率的，即，是基于固定费率的，那么将使用 CPM 处理来发放有关服务的付款。如果付款是基于固定付费合同的，那么也将使用 CPM 处理。

如果已为服务确定资格并且如果客户已确定有资格，那么将自动创建服务授权以及一个或多个服务授权行项。对于未确定资格的服务，将在服务批准后创建服务授权。每个服务授权行项都显示授权客户接收服务的特定日期或日期范围以及已授权的单位数。服务授权行项还可以包含参与者有权从其接收服务的特定提供者或提供者类型。

在发放付款之前，需要根据服务发票或出席工作表的收据支付的服务的服务授权。对于其付款基于固定付费合同的服务，不需要服务授权就能进行支付。案例工作者可以采用产品交付案例查看有关客户服务的资格决策和确定的方式来进行查看。有关查看资格决策的更多信息，请参阅第 14 页的 4.7，『阅读决定，资格，授权和说明』。有关 CPM 财务处理和配置要交付的服务的详细信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。

5.8.2 查看有关服务的金融交易

系统会自动维护有关服务的所有金融交易的列表。案例工作者可使用这些列表来确保机构满足有关服务的付款安排。机构为提供服务而向其付款的服务提供者、接收来自机构的有关服务的付款的客户可查看金融交易。

5.8.2.1 查看服务提供者付款

系统会根据提供者提交的发票和出席工作表自动维护向提供者支付的所有付款的列表。如果发票是向提供者支付所采取的支付方式，那么除了款项还会显示发票详细信息。

对于使用产品交付处理来发放付款的服务，还会为服务显示适用于产品交付案例财务处理（例如，扣除、组件、交付模式、被提名者和付款模拟）的其他金融交易。

请注意，不会显示根据固定付费合同向提供者支付的付款。这是因为固定付费合同不适用于一个服务。由于固定付费合同可能与多个服务相关联，因此无法递归固定付费合同所包含的特定服务的成本。

有关如何处理提供者付款的详细信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。

5.8.2.2 查看客户付款

系统会自动维护机构向客户支付的有关服务的付款列表。由于向客户支付的有关服务的付款使用产品交付处理，因此适用于该服务的所有金融交易都会重复产品交付案例财务处理。

例如，系统针对某项服务处理扣除、组件、交付模式、被提名者、超额支付和支付不足以及付款模拟的方式与针对产品交付案例服务处理它们的方式相同。有关产品交付案例财务处理的更多信息，请参阅第 16 页的 4.8，『调度付款和帐单 - 财务调度程序』。

5.8.3 确定服务的实际成本

机构认识到服务的实际成本这一点很重要。对于第三方提供的服务，每次交付服务单位数时都会自动更新服务成本。

交付的单位数由系统根据提供者的支付方式自动确定。如果已根据发票支付提供者，那么每次提交有关服务供应的发票（包括由提供者交付给客户的单位数）时都会更新服务成本。如果已根据出席支付给提供者，那么每次提交出席工作表（指示已交付给客户的单位数）时都会更新服务成本。案例工作者可以复查服务以确定到目前为止已交付的单位数以及剩余的单位数。

除了确定已交付的服务单位数，系统还会根据发放的有关服务的付款自动计算服务的实际成本。每次向收款人支付有关服务的付款时，都会自动更新服务的实际成本。

5.9 对服务进行更改

案例工作者可能需要根据客户的需求对服务进行更改。例如，案例工作者可能将客户的建议服务单位数从五增加到十，也可能更改某些影响客户的资格和授权的客户证据。对服务或者用于确定服务资格的证据进行的任何更改都将自动反映在该服务所使用的付款处理机制中。

例如，对第三方提供的任何服务的单位数、单位金额、已授权或定制费率、开始或结束日期所作的任何更改反映在与该服务相关联的服务授权行项中。对使用产品交付处理的任何服务的开始日期或结束日期所作的任何更改也反映在与服务相关联的产品交付中。

请注意，如果案例工作者必须取消服务，那么任何关联的服务授权行项将自动取消。如果该服务具有关联的产品交付，那么该产品交付将自动关闭。

5.10 完成服务和记录结果

服务完成发生在服务已交付给客户时。服务完成允许机构度量服务在满足客户需求方面有多成功。服务完成还指示已交付服务并且客户将不再参与该服务。

作为服务完成的一部分，案例工作者会记录服务的结果。这有助于案例工作者标识客户的进展，还有助于决定机构将来是否应该使用该服务来满足客户需求。已完成的服务可以具有“成功”或“不成功”的结果。如果服务不成功，那么还会记录其不成功的原因。

5.11 评估服务质量

案例工作者可评估交付给客户的产品的质量。服务评估有三个目的：确保服务有效地满足客户的需求、帮助其他案例工作者决定适当的提供者、帮助该机构决定将来是否继续使用特定提供者。要为案例工作者提供灵活性，可以在服务完成之前或之后执行服务评估。

作为服务评估的一部分，可通过多个条件对提供者的优势和劣势进行评估。例如，案例工作者可针对规矩、设备和职员对辅导服务的提供者进行评估。评估期间，案例工作者会针对每个评估领域（即，规矩和职员）指示等级 1、2、3、4 或 5。然后，系统会自动计算案例工作者提交的所有有关该服务的评估的平均等级。在决定提供者和将来对提供者各方面品质进行讨论时，其他案例工作者可使用此平均等级。

用于评估服务提供者的条件可作为配置服务的一部分进行配置。有关更多信息，请参阅第 52 页的 8.6，『配置服务和转介』。

5.12 查看服务交付状态历史记录

该服务交付在其生存期经历的一系列阶段（即该案例的事件进展）称为服务交付生命周期。综合案例中的每个服务交付都具有各自的生命周期。服务经历其生命周期中的不同阶段时，系统会自动维护该服务的状态历史记录。

已创建的每个服务交付都具有描述其进度的状态。存在以下六种服务交付状态：打开、已提交、未开始、正在进行、已完成和已取消。每种状态都会在服务处理期间发生更改。下表描述各种状态：

表 2. 服务交付状态

信息	描述
打开	当首次在系统上创建时，服务状态为“打开”。服务在已拒绝时的状态也为“打开”。对于已确定资格的服务，当在已提交或已批准服务后确定客户无资格时，服务的状态也为“打开”。
已提交	当服务的以下提交以及批准为必需时，服务状态为“已提交”。
未开始	对于未确定资格的服务，当该服务由监管人批准，或者当该服务无需批准并且开始日期晚于今天的日期时，服务状态为“未开始”。对于已确定资格的服务，当提交或批准服务后确定客户有资格，并且开始日期晚于今天的日期时，服务状态为“未开始”。
正在进行	对于未确定资格的服务，当该服务由监管人批准，或者当该服务无需批准并且开始日期生效时，服务状态为“正在进行”。对于已确定资格的服务，当提交或批准服务后确定客户有资格，并且开始日期生效时，服务状态为“正在进行”。
已完成	当服务在交付服务的最后一个已授权单位后由用户手动完成或者由系统自动完成时，服务状态为“已完成”。
已取消	当用户删除该服务时，服务状态为“已取消”。只有状态为“打开”、“已提交”和“未开始”的服务才可以删除。

第 6 章 案例工作者工作区

6.1 简介

案例工作者工作区是供案例工作者管理其案例量的主区。案例工作者旨在帮助案例工作者简单而有效地开展日常工作。本章节概述了工作区的主要功能。

6.2 访问案例量

案例工作者工作区使案例工作者能够轻松地访问他们的案例量。案例工作者可以访问所有直接分配给他们或其所在组的案例。会自动维护案例工作者或其所在组织组所拥有的案例列表。该案例列表使案例工作者能够访问当前分配给他们的案例以及他们所在组织组所拥有的案例（如管理期间机构所定义）。

要访问案例，案例工作者可以过滤列表以仅显示当前分配给他们的案例或者根据需要由他们的组织组当前分配的案例。可用的过滤器选项取决于系统管理期间设置的案例所有权策略。例如，如果将案例所有权分配给用户和位置，那么案例工作者可以过滤案例列表以访问分配给其在组织结构中的位置的所有案例。

还提供了通过指定仅根据案例当前的状态来显示它们以进一步进行过滤的选项。例如，如果案例工作者只希望访问需要跟进的案例，那么用户可以指定仅返回打开、已批准、暂挂和活动的案例。案例状态根据可反映案例所具有的案例状态的过滤器选项来进行显示。

将自动存储用户指定的过滤条件，以便案例工作者在他或她下次返回到该页面时不必再次输入该条件。用户可以根据需要更改显示条件。

6.3 查看日常工作负载摘要

为了协助案例工作者日常工作，案例工作者工作区允许案例工作者及其监管人查看其日常工作负载的摘要。当案例工作者登录应用程序时，会显示大量预定义的摘要。例如，如果已定义，会向案例工作者显示可能需要注意的当前分配案例的摘要。这使得案例工作者看一看与他们相关并且需要解决的案例和活动。每个摘要提供当天工作的快照并允许快速访问信息。案例工作者可以访问工作区相关区域中每个摘要的完整列表视图，以及完成与其特定信息相关的操作。

案例工作者和监管人可以选择根据需要更改案例工作者工作区中摘要的显示。例如，很少使用案例查询摘要的案例工作者可以根据需要关闭“我的案例查询”摘要的显示。

以下摘要可供案例工作者使用：

快捷链接

快捷链接允许快速访问常用操作。常用操作示例包括搜索案例、搜索人员、搜索所有参与者以及更改应用程序登录密码。所显示的操作可作为应用程序管理的一部分进行配置。

我的预约安排

“我的预约安排”摘要显示案例工作者的日历中记录的预约安排。案例工作者可使用摘要查看为今天和下一周安排的活动。将对案例工作者突出显示为今天安排的任何活动。案例工作者可以完成他们的案例日历中的相关活动。有关案例日历的信息，请参阅下面的“第 6.4 部分”。

我的任务

“我的任务”摘要列示对案例工作者可用的工作。每项任务都按优先级顺序列示。

我关注的项目

“我关注的项目”摘要列示案例工作者所记录的关注项目。例如，案例工作者记录他或她作为关注项目而在跟踪的案例。案例工作者可访问各个关注项目并从 POD 访问他或她的项目列表。

我的案例查询

“我的案例查询”摘要显示案例工作者所记录的案例查询列表。例如，案例工作者可以对先前指定给他或她的案例运行查询。案例工作者可访问此列表中的已记录查询，并且可以根据需要运行摘要中的新查询。

待办理案例摘要

案例量摘要提供了案例工作者的打开、已提交、暂挂、活动和已批准案例的图形表示法。图形视图使案例工作者能够很容易地跟踪其工作负载。此图形中所显示的轴会根据打开、已提交、暂挂、活动和已批准案例数目自动更新。案例工作者还可以从摘要中访问其案例量。

除了为案例工作者提供的摘要，还专为监管人提供了以下用于跟踪其日常工作及其团队工作的摘要。

我的工作队列

监管人可以使用此摘要来快速查看他或她的工作队列。

指定的工作负载

监管人可以使用此摘要来快速查看由监管人管理的案例工作者的已分配工作负载的快照。

打开的工作负载

监管人者可以使用此摘要来快速查看由监管人管理的案例工作者的打开工作负载的快照。这是未分配给各个案例工作者的工作负载。

我的组织单位

监管人可以使用组织单位摘要查看他或她的组织单位的详细信息。

6.4 案例日历

提供案例日历以帮助案例工作者和客户安排和维护与机构的案例和客户相关的事件、活动和会议。具体地说，案例工作者日历用于安排活动和会议以满足机构的客户及其家庭的需求。案例工作者日历反映客户的活动和会议，并且提供对有关客户的案例及家庭成员的日历信息的访问权。日历活动和会议可按月、周和日进行设置。

为每个综合案例和产品交付案例提供日历，以便相关联的案例事件可以显示在案例工作者的日历中。综合案例日历在综合案例级别进行维护，用于跟踪因案例处理而由系统自动创建的事件或活动，或者跟踪由案例工作者手动创建的事件或活动。综合案例日历还用于为与案例或客户相关的案例工作者或参与者安排会议。产品交付日历用于跟踪在产品交付案例级别创建的案例事件和会议。

有关使用案例日历来跟踪和安排事件、活动和会议的信息，请参阅第 36 页的 7.5，『使用案例日历来安排会议和跟踪案例事件』。

有关应用程序所提供的不同日历的更多信息，请参阅《Cúram 日历指南》。

6.5 搜索和查询案例

案例工作者工作区提供使案例工作者能够执行案例搜索和案例查询的功能。案例搜索可以在组织级别执行，也可在用户级别执行。用户级别案例搜索功能提供对任何已分配给当前已登录的案例工作者的案例的访问权。组织级别案例搜索无论案例工作者是否已分配给该组织，都可访问组织中现有的任何案例。

6.5.1 搜索特定案例信息

提供案例搜索功能以访问整个组织内的特定案例信息。该应用程序提供了两种类型的案例搜索：标准搜索和增强搜索。还提供了一种快速搜索设备，使案例工作者能够按参考号执行快速搜索。

标准案例搜索使案例工作者能够根据案例参考号和/或客户参考号搜索案例。客户参考号是人员或潜在人员的标识，例如，护照号码或医疗保险卡号码。按客户参考号搜索使案例工作者能够搜索涉及的案例参与者与客户参考号相关的任何案例。

案例工作者还可以根据案例名称、案例状态或案例开始和结束日期搜索案例。案例搜索还提供了大量过滤器选项。这些选项允许案例工作者对案例搜索进行过滤以仅显示具有相关联的上诉、问题、调查和/或服务计划的案例。例如，如果案例工作者搜索状态为“打开”的津贴产品并对该搜索进行过滤以仅显示具有问题的案例，那么该搜索将仅显示具有关联问题的打开津贴产品。

增强案例搜索设备允许案例工作者指定与标准案例搜索相同的搜索标准。增强案例搜索与标准案例搜索的区别在于，案例工作者可以指定客户姓名作为附加搜索标准。这使案例工作者能够区分客户姓名相同的案例。

机构可作为管理的一部分配置是否将案例类型列示为根据案例进行案例搜索的过滤器选项。有关更多信息，请参阅第 45 页的 8.2，『配置案例类型』。

机构所使用的搜索设备类型还可作为应用程序管理的一部分使用应用系统属性进行配置。有关配置案例搜索的信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

6.5.2 按参考号执行快速搜索

快速搜索工具使案例工作者能够从申请中的任何位置按参考号执行快速搜索。执行快速参考号搜索将搜索所有案例、参与者、问题和偶发事件。如果输入的参考号与系统上任何现有案例的参考号相匹配，那么会显示相关案例。此外，如果参考号与还与案例关联的参与者的标识匹配，那么系统会显示参与者关联的每个案例的详细信息。

6.5.3 使用案例查询监视案例

提供的案例查询功能使案例工作者能够监视任何当前或先前已分配给他们的案例。案例工作者可以选择对于他们很重要的特定条件，然后可将搜索中使用的条件另存为个人查询。此查询可以运行和重新运行，且案例工作者不必再次指定条件。

如果使用标准搜索工具，那么案例工作者可以按案例参考号和/或客户参考号查询案例、案例类别和类型以及案例状态。案例工作者可通过提供时间段或客户参考号（例如，医疗保险卡号码或津贴参考号）来进一步过滤查询。案例工作者还可以指定仅查询具有调查或正在上诉案例的案例。如果使用了增强搜索设备，那么案例工作者还可以选择按客户姓名查询案例。

6.6 记录关注的项目

案例工作者可以记录特别关注的项目。关注的项目包括案例、问题和参与者。例如，如果案例工作者正在处理一个需要高度的跟踪的案例，那么他或她可以将该案例记录为特别关注的项目。这使案例工作者能够轻松而快速访问该案例，并且使案例工作者无需使用案例搜索设备就能搜索该案例。将为每个案例工作者自动维护已记录的关注项目列表。案例工作者可以在此列表中添加和除去关注的项目。可由案例工作者标记的关注的项目的类型包括案例、问题和审计计划以及不特定于案例的项目（例如，上诉或参与者）。

提供的搜索设备使案例工作者能够按类型搜索他们关注的项目。案例工作者可以过滤搜索以显示他们关注的所有项目，也可以过滤关注的项目搜索以仅显示针对问题、审计计划或案例记录的关注项目。

第 7 章 在审案例管理

7.1 简介

该应用程序提供可促进机构正在进行的案例管理的工具。正在进行的案例管理帮助案例工作者跟踪处理他们的案例以实现他们的客户的可持续结果。在审案例管理包括：

- 手动更改案例所有者和案例监管人
- 查看有关案例的环境信息
- 审计案例
- 使用案例日历来安排会议和跟踪案例事件
- 管理案例任务
- 正在进行的客户管理
- 记录案例注释
- 跟踪问题和法律诉讼
- 重新评估案例资格和更正支付
- 暂挂、关闭和重新激活案例

7.2 手动更改案例所有者和案例监管人

机构的案例所有权策略确定的初始案例所有者可以手动分配给任何组织对象，即用户、组织单位、位置或工作队列（按用户排列）。这使组织能够允许组织单位中的任何用户、位置或工作队列处理案例。

将案例所有权分配给组织对象（组或工作队列）会将案例显示给多个用户。指定组织单位、位置或工作队列中的所有用户将看到其已分配案例列表中的案例。这使得不必在平常作为案例所有者的用户在休假或者工作负载繁重时单独地重新分配案例。相反，指定组织对象中的所有成员将具有案例的平等所有权并且可继续处理案例。

案例监管人可由系统基于案例所有者自动确定，也可由用户显式设置。如果显式设置，那么会在案例提交报批时分配给指定的案例监管人。如果未显式设置任何案例监管人，那么系统会自动将监管人指定为案例所有者根据当前组织结构向其报告的用户。

有关用户、位置、组织单位和工作队列的更多信息，请参阅《Cúram 组织管理指南》。

7.3 查看环境信息

会自动显示案例的环境信息。环境信息确保，当案例工作者浏览到应用程序中的不同区域时，始终显示主要的案例信息。显示的信息是按视觉确定优先顺序的，因此案例工作者可快速查看有关案例和突出显示项的关键信息，这些突出显示项可能需要更多注意和/或跟进行动。

7.3.1 查看有关案例的环境信息

提供了综合案例和产品交付案例公用的以下环境信息：主要客户和照片（如果存在）的名称、案例状态和案例所有者。案例工作者可以单击每张照片以访问客户联系详细信息（如果存在）。案例工作者可访问案例所有者的摘要详细信息，无论该案例所有者是组织组、位置、工作队列还是用户。

还会为综合案例类型和产品交付案例类型显示已记录的有关主要客户或案例成员的当前特别注意事项。将通过特别注意事项图标对案例工作者突出显示特别注意事项。特别注意事项图标显示在每个案例成员图像旁边。有关特别注意事项的更多信息，请参阅第 42 页的 7.10.5，『特别注意事项』。

还会显示包括问题、上诉和诉讼的问题和法律诉讼（如果存在）。请注意，仅当安装了 Cúram Appeals™ 时才显示上诉和诉讼。有关问题和法律诉讼的更多信息，请参阅第 41 页的 7.10，『跟踪问题和法律诉讼』。在综合案例的案例环境面板中，还会显示与综合案例相关联的问题数以及与综合案例中包含的任何问题或产品交付相关联的上诉数。

7.3.2 查看有关综合案例的环境信息

特定于综合案例的环境信息包括已添加到综合案例的主要客户的家庭成员及其与主要客户的关系。案例工作者可以使用列表视图来查看列表中的案例成员，也可以使用照片视图来进行查看。使用照片视图时，每个案例成员都用照片（如果有）表示，并且还会按年、月或日显示案例成员的年龄。

还会显示任何要核实的未完成的证据项和“编辑中”证据并突出显示给案例工作者。所显示的关系继承为人员（参与者管理器中的主要客户）定义的关系。如果主要客户和案例成员之间不存在关系，那么不会在该案例成员的案例环境面板中显示关系。如果某个案例成员已卷入某个调查和/或偶发事件并且在记者报道以外的偶发事件和/或调查中扮演角色，那么会通过图标将此突出显示给案例工作者。案例工作者能够通过滚动图标上滚动他或她的鼠标来查看有关偶发事件和/或调查的特定详细信息。

7.3.3 查看有关产品交付案例的环境信息

特定于产品交付案例的环境信息包括正在交付的津贴的详细信息、重要日期（如案例开始日期）、案例鉴定的结束日期（如果鉴定适用于此案例）、津贴支付日期以及下一个案例复查截止日期。

还会显示所发放任何案例财务的概述。如果已发放有关案例的付款，那么会显示最近一次付款金额、下一次付款金额和应付款日期。案例工作者可以根据需要访问个别付款详细信息。如果已记录有关案例的决定，那么还会显示最近一次案例决定的日期。案例工作者可以访问所显示日期的案例决定视图以查看决定详细信息。此视图显示因案例重新评估而创建的当前活动的案例决定记录。

如果案例存在超额支付或支付不足，那么会将其突出显示给案例工作者。案例工作者可在图标上滚动以查看详细信息。案例环境面板显示超额支付合计，该合计根据对津贴产品交付和未完全偿还、已注销或撤销的超额支付的重新评估来创建。如果案例存在支付不足，那么会显示支付不足合计。案例工作者可向下追溯到超额支付和支付不足列表页面以查看超额支付和/或支付不足详细信息。

7.4 审计案例

案例审计是第三方对机构的案例进行检查或者机构对案例进行评估。案例审计帮助机构评估运行状况，使他们能够决定如何改善运行状况并导致策略和案例实践发生积极变化。例如，机构可能执行质量保证复查审计来评估“食品券”津贴交付的有效性，重点复查已完成的行动和鉴定的时间性。

有关审计案例的更多信息，请参阅《Cúram 案例审计指南》。

7.5 使用案例日历来安排会议和跟踪案例事件

案例日历用于安排会议和跟踪事件和活动以满足客户及其家庭的需求。会议是由案例工作者安排的与客户或其他用户或参与者可受邀出席的案例相关的约会。例如，可举行会议来为某个家庭确定合理的行动方案。事件是对案例具有重要意义的独特里程碑。

事件可以在处理案例时自动创建或由用户手动创建。用户可手动创建以下事件：案例活动、案例转介、案例复查和服务上诉。由系统自动创建事件的一个示例是关闭案例时创建的案例关闭事件。

可为所有事件提供日历。每个日历都在适当日期条目中显示事件名称和事件发生的日期。

7.5.1 安排会议和记录会议纪要

可根据案例日历安排会议。还可为各种会议记录会议纪要以捕获会议详细信息，并且可将其发放给出席者以及其他相关方。

以下提供的是供机构能够轻松地协调会议的会议功能的摘要：

- 可以邀请多个参与者出席会议。
- 会议综合了一些工具，使会议请求出席在出席者的外部电子邮件帐户和日历中。
- 接收会议邀请的任何人都可以使用他或她的日历接受或拒绝会议邀请。
- 可重新安排会议。
- 可取消会议。

7.5.1.1 记录会议纪要

可以记录会议纪要并将其发放给会议出席者以及其他相关方。

可捕获以下会议信息：

- 会议详细信息，例如，会议主题、地点、开始时间和结束时间以及组织该会议的人员姓名。
- 会议注释和决策。
- 会议出席，使机构能够捕获有关会议出席情况的信息。
- 可添加至会议纪要的会议活动。
- 可附加至会议纪要的会议文件。
- 有关会议纪要信息的会议摘要。

记录会议纪要之后，会议组织者或记录该会议纪要的案例工作者可将其发放给任何会议受邀人员。

有关安排会议和记录会议纪要的更多信息，请参阅《Cúram 日历指南》。

7.5.2 安排活动

活动是为特定时间段安排的与案例相关的事件。有两种活动类型：标准活动和经常性活动。标准活动是为特定时间段安排的与案例相关的一次性事件。经常性活动是一段时间内重复发生的活动。标准活动的一个示例是案例的主要客户和案例工作者之间的一次性会议。经常性活动的一个示例是儿童与儿童父母之间有监督的每周访问。当创建标准或经常性活动时，可以邀请其他案例工作者或案例参与者参加。每个受邀参加活动的案例工作者都可以接受或拒绝邀请。

活动不同于上述第 5.8.2 部分中所述的会议功能，前者用于设置案例工作者的日历中的基本事件以安排与案例参与者进行交互的时间。可为标准和经常性活动指定诸如主要客户等相关参与者。将通过任务通知来通知受邀参加活动的案例工作者。会自动显示为案例工作者安排的现有活动与已计划活动之间的任何时间冲突。案例工作者可解决或忽略任何时间冲突。

7.5.3 为服务转介客户

可通过案例日历为产品交付案例和综合案例维护转介。转介是对案例辅导的服务供应者的请求。例如，案例工作者可对注册为残疾人员服务供应者的医生安排医疗检查。

请注意，此功能仅当未安装 Cúram Provider Management 模块时才可用。Cúram Provider Management 提供了增强功能，使各机构能够将客户交付给服务和进行转介。本指南中讨论了这些增强功能。要获得更多信息，请参阅第 4 页的 2.2.3，『通过转介满足需求』。

7.5.4 设置案例复查

复查是另一案例工作者对案例详细信息进行的检查。案例复查可以手动创建，也可由系统自动生成。案例复查由向分配了案例复查人用户角色的案例工作者进行。系统确保通过任务通知向案例复查人通知案例复查。

可将自动案例复查设置为按定义的频率发生，例如，每 6 个月。此频率可基于案例进行修改。

7.5.5 上诉服务

可根据产品交付案例中的日历创建上诉。上诉用来针对为机构的客户提供服务的服务提供者管理争端。会记录作为争端焦点的服务供应者以及上诉类型。上诉类型的示例包括取消资格的条件或者支付率。此外，可在上诉完成时记录结果。

请注意，此功能仅当未安装 Cúram 上诉时才可用。Cúram 上诉提供增强功能以允许机构记录客户对案例中所作的上诉决定的请求。要获得 Cúram 上诉的更多信息，请参阅第 41 页的 7.10，『跟踪问题和法律诉讼』。

7.5.6 系统生成的事件

事件可由系统在特定案例处理期间自动创建。下表描述这些事件：

表 3. 系统生成的事件。

此表描述了案例处理期间创建的系统生成的事件。

事件	描述
案例提交报批事件	案例提交报批事件在产品交付案例提交报批时自动创建。
案例复查事件	案例复查事件在批准案例时自动安排。根据为相关产品指定的复查频率来对案例进行复查。
案例批准事件	案例批准事件在批准产品交付案例时自动创建。
案例拒绝事件	案例拒绝事件在拒绝产品交付案例时自动创建。
案例决定事件	案例决定事件在对案例作出决定时自动创建。
案例付款事件	案例付款事件在对案例进行付款时自动创建。
案例付款已批准事件	案例付款已批准事件在批准有关案例的暂挂付款时自动创建。
暂挂案例付款事件	暂挂案例付款事件在暂停付款时自动创建。
案例关闭事件	案例关闭事件在案例关闭时自动创建。
暂挂关闭事件	暂挂关闭事件在案例处于待定关闭状态时自动创建。
案例重新激活事件	案例重新激活事件在重新激活案例时自动创建。

7.6 处理案例任务

任务是有关执行某项工作的指令。任务由案例工作者手动创建或由系统自动创建。它们在案例工作者的工作区中作为工作流程的一部分得到维护。也可从案例的任务列表中对与该案例相关的任务进行维护。例如，可创建任务来批准已提交报批的案例。此任务将同时出现在案例工作者的收件箱和案例的任务列表上。

7.7 正在进行的客户管理

该应用程序提供了一些工具，帮助机构完成其正在进行的客户及其家庭成员和参与机构的案例的任何其他相关方管理。

正在进行的客户管理还包括管理案例成员和案例参与者、决定是否需要翻译者在客户与机构之间进行传达以及维护客户联系信息。客户联系信息包括机构与其案例成员之间的合同、机构与任何案例参与者之间的通信以及附件。通常，客户还向机构提供附件以支持他或她的案例。

7.7.1 管理案例成员和参与者

在帮助客户及其家庭实现自给自足时，Cúram 综合案例管理认识到相互了解各个家庭成员的需求的重要性。了解家庭的社会环境对于确认和处理需求的根源非常重要。为了满足家庭的需求，常常需要不同的人提供照顾及保护为共同目标而共同努力。为此，Cúram 综合案例管理还认识到协作的重要性。

在综合案例中，会为每个家庭成员指定“案例成员”角色。案例成员是为确定其对津贴和服务的资格而添加到综合案例中的已注册人员。如果已为作为案例主要客户的人员记录关系，那么案例工作者可将该人员的所有家庭成员添加至综合案例。这使案例工作者无需一次添加一个家庭成员。可添加的家庭成员作为参与者管理的一部分自动来自有关该人员的已记录关系。有关记录关系的信息，请参阅《Cúram 参与者管理指南》。

会为与家庭成员互动的任何其他个人、组织或机构指定一个案例参与者角色。案例参与者包括任何人员、潜在人员、雇主、服务供应者、信息提供者、产品提供者、外部各方以及案例附属的公用事业；这包括案例成员本身。

案例参与者还包括有关案例的任何被提名者、联系人和通信方。参与者角色根据已输入有关案例的信息自动创建。例如，创建产品交付案例时，会将主要客户添加至案例的参与者角色列表中。主要客户是为其创建案例的人员。参与者可具有单个案例的多个角色。例如，如果向某个人发送通信，那么会为该人员指定额外角色“通信方”。如果该人员还是接收津贴支付的被提名者，那么还会为其指定另一个角色“被提名者”。在此示例中，人员具有一个案例的三个参与者角色：主要客户、通信方和被提名者。

还可使客户与包含在案例组中的案例关联。可创建不同类型的案例组，例如，可使用“津贴”组来对符合帮助资格的案例成员进行分组，可使用“财务”组来对资格判决期间考虑其收入和资源的成员进行分组。系统通常会根据为津贴产品定义的资格和授权规则的执行来自动创建案例组。

7.7.2 确定对翻译者的需求

有时，机构可能需要翻译者在客户与案例工作者之间进行传达。如果正在处理某个客户的案例的案例工作者无法用该客户的首选语言与他或她进行互动，那么可能需要翻译服务。当客户向机构注册时，会记录客户的首选语言。例如，詹姆斯·史密斯向机构注册时，他的首选语言记录为“西班牙语”并且他不会说任何其他语言。为了与客户互动，负责管理詹姆斯·史密斯的案例的案例工作者必须能够用西班牙语与詹姆斯互动，否则需要可在他们之间进行传达的翻译者。

确定对翻译者的需求将根据个别案例提供的翻译需求基于案例进行评估。例如，有可能某个客户的一个案例需要翻译服务，而其另一案例不需要翻译服务。客户对翻译者的需求可由案例工作者手动记录，也可由系统自动确定。客户的翻译需求是由案例工作者手动设置还是由系统自动设置由配置设置指示，作为应用程序管理的一部分基于案例进行设置。有关更多信息，请参阅第 45 页的 8.2，『配置案例类型』。

对翻译者的需求在整个案例生命周期中各个点自动确定，例如，当向案例添加新案例成员时或者将案例重新分配给新的案例所有者时。系统通过检查案例工作者的语言技能是否与客户的首选语言匹配来确定对翻译者的需求。如果它们不匹配，那么系统会确定需要翻译者。即使系统会初始确定案例的翻译需求，案例工作者也可以手动更新案例的翻译需求。

如果案例参与者需要翻译者，那么当案例工作者查看案例参与者详细信息时会向其通知该需求。此外，系统会显示需要翻译服务的参与者的首选语言。

7.7.3 维护客户合同

合同确认在合同条款下指定的案例成员的职责。合同范例包括书面合同和口头合同。

可以为综合案例的任何成员（潜在人员的成员除外）创建合同。潜在人员必须先注册为人员，然后才能创建合同。

要点： 将仅为综合案例维护合同。

7.7.4 维护通信

通信是机构之间的通信。任何根据案例内的通信列表页面创建的通信都会自动与该案例关联。

通信方式可以为书信、电话或电子邮件。通信功能可与 Microsoft® Word 模板、XSL 模板或电子邮件服务器进行集成。

自动为案例信息通信方指定通信方的案例参与者角色。

有关通信的更多信息，请参阅《Cúram 通信指南》。

7.7.5 添加附件

附件是附加到案例的补充文件，例如文本文档。机构可以附加扫描文档，用于提供案例的支持信息，如出生证明或银行对账单。案例附件的其他示例包括结婚证书、发票和工资单。支持的一系列文件类型包括 Microsoft Word、Microsoft® Excel 和 PDF。尽管机构可能希望通过应用程序属性来设置极值，但是系统并不限制附件的文件大小。文件附加到案例后，即可由具有适当安全特权的其他案例工作者访问。

附件也可以通过配置应用程序属性作为管理的一部分与内容管理系统集成。如果组织选择将附件与内容管理系统集成，那么该文件将在内容管理系统而不是应用程序数据库中进行存储和检索。有关附件的信息还可存储在内容管理系统中。例如，已在其中创建附件的案例的参考号、文档类型和接收到文档的日期可随文档一起存储。

有关应用程序可如何与内容管理系统集成的更多信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》和《Cúram 内容管理互操作性服务集成指南》。

7.8 记录注释

注释用于提供有关案例的其他信息。例如，注释可以添加到人员的产品交付案例，该注释表明该人员尚未出席会议并建议为其安排家访。可按富文本格式记录注释，并且可为其确定优先级和提供敏感度等级以便仅具有适当特权的案例工作者才可访问该注释。还提供了拼写检查工具以使案例工作者能够对重要注释进行拼写检查。此外，系统可以生成描述案例处理的注释。

注释在系统上创建后将无法覆盖。注释修改后，系统将维护注释历史记录，其中包含注释的各个版本、注释在系统上输入的日期和时间以及进行注释修改的案例工作者。注释历史记录还包括进行注释的原因，例如，“因案例暂挂而创建”。

系统可能会在产品交付生命周期的特定阶段自动生成注释。注释将在每次暂挂、取消暂挂或重新激活案例时自动生成，并会显示在案例注释列表中。

7.9 鉴定案例证据

鉴定是在设置的时间段内对案例证据的验证。例如，在发放与疾病相关的保险费支付之前，可能需要来自医生的证明，以验证人员的疾病。

鉴定确保只有经过鉴定的案例和经过鉴定的时间段才应支付。鉴定是用来验证证据的提议验证资格的时间段。例如，如果对证据输入了六个月时间段但只对其中三个月进行了鉴定，那么将不会在鉴定对证据输入的剩余三个月之前对其进行验证。

可将津贴的缺省鉴定要求设置为产品交付案例资格的先决条件。如果需要鉴定，那么该案例仅在鉴定处于活动期间才处于活动状态。如果不对案例进行任何鉴定，那么无法激活该案例。有关设置缺省鉴定要求的信息，请参阅第 47 页的 8.3.7，『配置案例重新评估和调整』。

要点： 仅针对津贴产品交付案例维护鉴定。

7.10 跟踪问题和法律诉讼

该应用程序提供了允许机构跟踪案例参与者相关的问题和法律诉讼的功能。问题和法律诉讼包括问题、调查、上诉、诉讼以及特别注意事项。通过跟踪问题和法律诉讼，机构可以评估和升级（如果需要）需要特别关注的领域和/或重要进展。

7.10.1 问题

将在资格审定期间确认针对管理和解决难题的案例创建的问题。例如，如果客户所给出的离开工作的原因与他或她的雇主所提供的不同，那么机构可以通过针对管理和解决该差异的案例创建问题来进一步调查此情况。

可以为综合案例的任何成员（潜在人员的成员除外）创建问题。潜在人员必须先注册为人员，然后才能创建问题。

有关问题管理的更多信息，请参阅《Cúram 问题管理指南》。

7.10.2 调查

调查用于探究指控或偶发事件所处环境。机构每年将收到成千上万个必须进行调查报告。需要调查的指控类型的示例包括虐待儿童或津贴欺诈。

例如，约翰·史密斯因背部受伤无法工作而接收收入补助。约翰的邻居打电话说，约翰一直在建筑工地上工作而有“库存现金”，但他注意到约翰正接收收入补助。

调查使各机构能够记录有关任何类型调查的所有相关详细信息。已记录的有关指控的所有信息包括面谈、评估、注释和已发送或接收的通信。这些记录为机构提供相关详细信息以填写调查结果、记录对调查的决定并最终解决指控或偶发事件。

有关调查的更多信息，请参阅《Cúram 调查指南》。

7.10.3 上诉

上诉用来上诉对产品交付、评估交付或先前上诉案例的一个或多个决定。例如，如果某个人接收机构的津贴并且付款金额减少，那么该人员可上诉该决定以恢复他或她全部的津贴金额。机构本身也可上诉决定。

7.10.3.1 Curam 上诉

Cúram 上诉是处理三种类型上诉的上诉实现：听证案例上诉、听证复查上诉和司法审查上诉。

听证案例上诉是一种为撤销对案例或先前上诉的判决而进行的上诉。举行听证会以对听证案例上诉进行判决。此听证由机构执行、未参与原案的听证官视察。

与听证案例类似，听证复查上诉是为撤销对案例或先前上诉的判决而进行的上诉。但是，听证复查判决由一组听证复查者决定，而不是由听证官决定。此外，只有某些案例参与者才可出席听证复查上诉。听证复查有时称为上诉委员会复查。

司法审查是为撤销对案例或先前上诉的判决而由法院执行的上诉。司法审查与其他上诉类型的主要区别在于司法审查上诉由法院执行，因而不在于机构控制范围内。

有关 Cúram 上诉的更多信息，请参阅《Cúram 上诉指南》。

7.10.4 诉讼

诉讼用于管理凭借法律赋予的权力而实施的与案例参与者相关的指令、行动或其他活动。指令和行动的示例包括听证、申请、命令和请求。例如，法院可以命令具有暴力历史记录参与者远离家庭。该机构也可以向法院提交申请以扣押已犯罪的参与者。诉讼可能源自另一诉讼、决定或者机构认为适当的任何其他原因。例如，某个诉讼（例如，临时监护申请）可能产生因该申请而安排的临时监护听证。

诉讼的三个主要类别受支持：

- 合法申请书
- 法律听证
- 法律命令

请注意，管理诉讼听证和管理为上诉举行的听证的过程相同。

有关诉讼和上诉的更多信息，请参阅《Cúram 上诉指南》。

7.10.5 特别注意事项

可为案例成员记录特别注意事项以突出显示任何需要特别注意的项目。记录此信息以确保人员和机构的安全。特别注意事项通常直接与人员的安全相关联，也与某人员相关的其他人的安全相关联。特别注意事项的类别包括健康状况警报、行为警报和安全警报。

可对特别注意事项列表进行配置以满足机构的需求。在为案例成员记录特别注意事项时，会捕获特别注意事项类别和类型。特别注意类型包括自杀风险、健康状况（如过敏症、传染病、特别膳食需要）或安全问题（例如相关诸如暴力罪犯或性犯罪历史记录）。当特别注意事项不再是最新注意事项时，会记录将特别注意事项保存在历史注意事项列表中的结束日期。将通过特别注意事项图标向案例工作者通知有关案例成员的特别注意事项。当案例成员具有一项或多项活动的特别注意事项时，此图标将显示在该人员的主页上。可通过该图标访问完整的特别注意事项列表。请注意，只能为个人参与者记录特别注意事项。

7.11 重新评估案例资格和授权

有关客户的真实信息会不断变化，并且这些变化会影响客户的资格和授权。随着客户的境况发生变化，案例重新评估会更新其资格和授权。当添加或修改可更改先前创建决定结果的证据时，会自动发生重新评估。例如，当客户提交新的收入信息时，因为该收入已用于确定对收入补贴的资格，所以将自动发生重新评估并且产生基于该收入的新审定和决定。

重新评估还可能导致证据更改仅影响决定详细信息或关键决定因素时创建新的审定。例如，寄养家庭中的儿童可能移至新设施。这可能不会影响儿童对照顾及保护的资格和授权，但仍是一个满足儿童需求的关键因素，因而应该在儿童资格和授权的说明中保持最新。

案例重新评估的结果是一个包括任何新决定、新决定详细信息和/或新的关键决定因素的新确定。

机构可作为应用程序管理的一部分配置已关闭案例中是否应该发生自动重新评估。有关更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide* 中的『第 3.2.2 部分 资格审定和决定』。

机构还可选择避免在处于某些条件下的案例内进行新审定的重估和创建。例如，一旦已发出付款，这在创建为管理一次性付款的案例内可能就不是所期望的情况。请注意，需要进行一些开发工作，以便达到此目的。有关更多信息，请参阅 *Inside Cúram Eligibility and Entitlement Using Cúram Express Rules Developers Guide*。

7.11.1 超额支付和支付不足处理

创建新审定后，系统会进行比较以查看是否已根据先前和现在已替换的决定信息处理支付。此比较可能导致超额支付或支付不足。当重新评估导致新决定时，系统会自动比较新决定与已针对付款或帐单处理的任何现有决定。如果已处理金额与新决定中的资格和授权金额不同，那么会创建超额支付或支付不足。超额支付发生在已为案例付出的太多。支付不足发生在已为案例付出的太少时。

虽然可在案例处于“活动”、“已暂挂”或“暂挂关闭”状态时创建新审定，但是不会为已暂挂的案例创建超额支付和支付不足。此外，机构可通过将应用程序属性设置为管理的一部分来阻止在已关闭的案例内创建新审定以及超额支付和支付不足。对于包括已暂挂的付款的案例，当创建新审定时，仍将创建超额支付或支付不足（必要时）。这是由于超额支付或支付不足可能与若干付款有关这一实际情况，这些付款是在一段时间内进行的，其中一些可能未暂挂，因此有效。此外，预期是机构将处理已采用及时方式暂挂付款的情况；否则，将不向客户付费。如果机构未处于快速针对已暂挂的付款采取行动的状态，或他们不希望对具有已暂挂付款的案例创建超额支付或支付不足，那么他们可选择暂挂案例本身。

案例工作者可查看案例中有关超额支付或支付不足的信息以便了解涉及到哪些组件。例如，案例工作者可查看有关一笔 \$200 的超额支付的信息并了解到该超额支付产生自一笔 \$150 超额支付（用于组件 A）以及一笔 \$50 超额支付（用于组件 B）。此外，可比较在超额支付或支付不足中产生的两个决定。有关比较两个决定的更多信息，请参阅第 16 页的 4.7.2，『比较决定』。

提供了以下三个用于允许机构管理和更正案例重新评估期间检测到的超额支付或支付不足的案例类型：支付更正案例类型、超额支付案例类型和支付不足案例类型。超额支付案例类型仅用于更正超额支付。支付不足案例类型仅用于更正支付不足。支付更正案例类型可用于更正有关案例的超额支付或支付不足，并且不同于超额支付案例和支付不足案例类型，允许案例工作者针对被提名者查看根据案例组件细分的超额支付金额和支付不足金额。例如，案例工作者可查看以下细目：超额支付 400 美元，其中对于组件 A，超额支付 500 美元，对于组件 B，支付不足 100 美元。机构可将支付更正案例配置为是否应该用作应用程序管理的一部分。有关更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

机构可选择防止将超额支付或支付不足创建为案例重估的结果。例如，如果在一个案例中创建超额支付需要持续一段时间，而案例工作者会继续管理使用同一证据的其他案例的证据更改。请注意，需要进行一些开发工作，以便达到此目的。有关更多信息，请参阅 *Inside Cúram Eligibility and Entitlement Using Cúram Express Rules Developers Guide*。

7.12 暂挂案例

可能需要机构暂挂“『活动』”产品交付案例。例如，机构可能会在它怀疑某人员有津贴欺诈行为时暂挂该人员的津贴。当案例处于暂挂状态时，付款将继续付清到暂挂日期（如果通过在管理应用程序中使用应用程序属性，组织已将应用程序配置为执行此操作）；否则，只有在案例取消暂挂且再一次批准并激活之后，才将发出另外的付款。机构可通过在管理应用程序中使用应用程序属性来配置是否应该发出付款直到案例的暂挂日期。有关此属性的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

可取消暂挂已暂挂的案例。例如，机构随后可能发现被怀疑津贴欺诈的人员是无辜的。在这种情况下，可撤销暂挂。已取消暂挂的案例的状态将返回到“『打开』”。仅在案例再次批准并激活后才发放将来付款。

7.13 关闭案例

在案例的鉴定期限到期时或在发现它不合格且系统已配置为自动关闭不合格案例时，该案例可由系统自动关闭。案例也可以在其生命周期中的任何阶段手动关闭或者设置为在将来日期关闭。将指定案例关闭日期、案例的实际结果和案例关闭原因。

当案例处于关闭状态时，会启动重估并且创建新审定（如果必须反映该案例的最终一组决定）。例如，如果案例无限制，并且没有指定任何预期结束日期，那么一旦关闭，就会创建新审定，且最终合格决定生效直到该案例的关闭日期。

如果系统已配置为发出付款直到案例的关闭日期，那么会根据提供的关闭日期重新计算财务组件；否则，会关闭现有的财务组件并且不会发出任何进一步付款。机构可通过在管理应用程序中使用应用程序属性来配置是否应该发出付款直到案例的关闭日期。有关此属性的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

与该案例相关联的所有信息和事件（例如案例复查和案例转介）也会关闭，并且会为主要客户打印案例通信。案例通信是在案例中创建的机构之间的通信。还会为其他案例参与者（例如，有关案例转介的服务供应者）创建额外案例关闭通信。

当案例设置为在将来日期关闭时，该案例会进入宽限关闭期（在此期间，可能创建新审定并且重估可能会继续进行），并且该案例的状态会设置为“『暂挂关闭』”。它将保持此状态，直到达到关闭日期并且“关闭案例暂挂关闭”批处理过程运行，或直到案例工作者手动关闭该案例。如果“关闭案例暂挂关闭”批处理过程在预期关闭日期之后的某天运行，那么关闭日期设置为手动关闭案例的日期。如果案例已关闭，那么案例关闭日期不能移至将来日期。

请注意，缺省情况下，无法关闭具有与其关联的“打开”任务的案例。机构能够通过作为管理的一部分设置应用系统属性，让具有与其关联的“打开”任务的案例关闭。有关此属性的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

7.14 重新激活案例

可重新激活状态为“『已关闭』”或“『暂挂关闭』”的案例。例如，人员正常就业后，可能停止其津贴。如果该人员已从新雇主中除去，并且该人员再次有资格享受津贴，那么可重新激活现有产品交付案例。

已重新激活案例的状态为“『打开』”。为了交付关于该案例的津贴，案例必须再次经历案例批准和案例激活阶段。津贴仅在案例再次批准并激活后才恢复。

第 8 章 配置综合案例管理

8.1 简介

本章节概述了作为管理的一部分进行配置的 Cúram 综合案例管理的各个方面。在已配置此信息的情况下，案例工作者可以创建和管理综合案例、产品交付案例、服务和转介。

综合案例和产品交付在管理中作为案例类型进行配置。为案例类型配置的信息包括综合案例和产品公用的信息。此外，还可配置特定于产品的信息，例如，系统用来确定客户资格和授权的重要信息。该应用程序还使产品案例类型、规则和证据类型的动态配置能够用于确定资格和授权。

有关所提供的各个配置设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.2 配置案例类型

综合案例和产品交付案例基于案例类型。综合案例基于综合案例类型。产品交付案例基于产品案例类型。

本部分概述了针对案例类型的综合案例和产品公用的配置信息。这包括为每种案例类型定义一个名称、为每种案例类型配置一个案例主页以及重要日期设置。

此外，提供了一个允许机构在相关的案例类型之间创建关联的设置。例如，机构可能希望对若干相关产品进行分组。为了满足客户的潜在翻译需求，还提供了使机构能够确定是否由系统自动评估客户的翻译需求的设置。

还提供了重要案例显示设置，该设置确定在申请中针对案例类型的案例信息显示的位置。机构可使用这些设置来控制根据需要基于案例类型的案例显示在何处。

有关上述各个设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3 配置产品

配置产品以便案例工作者能够创建和交付产品交付案例来满足客户的需求。产品可以是机构提供给客户的津贴、机构对客户或业务开票的债务或者用于更正发放给客户的超额支付和支付不足支付更正。

津贴用于以货币支付形式向合格参与者提供补贴。例如，现金援助产品向有需要的家庭提供货币支付。债务用于对有责任参与者开票并为其接收付款。除了债务和津贴产品，支付更正也作为应用程序管理的一部分配置为产品。

提供了动态产品向导，使管理员能够轻松地配置津贴和债务产品。向导中的每个步骤表示为每个产品配置的重要信息类别。

8.3.1 配置常规产品信息

本章节概述了可用的常规产品设置，用于确定产品交付案例类型的基本结构。

可以配置用于定义产品详细信息生效期限的日期设置。日期设置包括开始日期和结束日期。

可定义符合基于产品的案例的参与者类型。可能与产品关联的合格参与者类型包括个人、雇主、公用事业、信息提供者、服务供应者及产品提供者。

产品类别对类似的产品进行分组。产品类别的示例包括援助、疾病和金融。这些类别用于定义可能添加到给定综合案例的产品子集。

可将案例复查设置为按定义的频率发生，例如，每 6 个月。基于产品的所有案例将继承产品的案例复查频率。

有关上述设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.2 配置资格审定处理

该应用程序允许机构控制资格审定的各方面。资格审定设置对产品交付的客户资格审定以及成功将产品交付提供给有资格的客户具有重要影响。

为考虑客户可能在一段未知时间段内收到津贴的情况，提供了一个用于确定为案例创建的资格决定是否可以是无限期（没有生效的结束日期）的设置。提供了一个设置，用于确定系统如何决定新的审定结果是否不同于先前的审定结果。还提供了一个设置，用于确定为审定中每个决定显示的摘要信息。还提供了一个设置，用于确定已关闭案例内是否应进行重新评估。

有关上述设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.3 配置交付模式

可为产品配置一个或多个交付模式。当为特定案例组件分配被提名者的首选交付模式时，这些交付模式在案例级别可供选择。请注意，交付模式可根据案例对案例添加交付模式。交付模式定义金融针对基于产品的案例向被提名者发放的缺省频率和付款方式，例如，每周通过支票。

当首次创建案例时，可对每个产品分配将自动分配给被提名者的缺省交付模式。提供分配给产品的缺省交付模式作为辅导，但不一定是被提名者的首选交付模式。可以为每个产品交付模式定义下列交付模式信息：最大金额、缺省模式、涵盖模式、交付方法和频率。

有关上述设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.4 配置产品供应并将他们分配给位置

该应用程序允许机构配置产品供应并将它们与位置关联。产品供应的一个示例是代表机构提供给合格人员的津贴。如果机构本身直接向其客户提供产品，那么它被视作产品提供者。产品提供者从在系统上注册为参与者管理器的一部分的产品提供者参与者中选择。

产品供应设置包括产品供应处于活动状态的时间段的开始日期和结束日期、估算成本、支付方式（例如，现金）和支付频率（例如，每个月的第一天）。

可交付一个或多个位置中的产品供应以适应不同合格人员的需求。例如，可以提供不同培训中心位置的培训供应。所记录的有关产品供应位置的信息包括该位置供应的成本和该位置提供供应的时间段。案例的产品供应位置可自动更改为任何为该案例的父产品存储的供应位置。

有关上述设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.5 配置津贴扣除信息

津贴产品具有若干影响从基于该津贴产品的案例进行的所有扣除的设置。这些设置同时适用于第三方扣除（从参与者的津贴进行扣除以将付款支付给诸如公用事业公司等第三方）和标准扣除（从参与者的津贴支付进行的任何其他扣除）。

有关这些设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.6 配置债务信息

该应用程序提供了两个仅适用于债务产品的配置设置。提供了确定是否允许对基于债务产品的案例进行超额分配的设置。允许在处理大于先前支付的金额的付款时进行超额分配。例如，如果雇主需支付 100 美元，从该雇主收到 120 美元的付款，并且如果对债务产品设置了超额分配，那么可以针对 100 美元分配全部 120 美元，同时创建 20 美元超额分配。

还提供了一个设置，用于确定对债务产品的重新评估是正常的还是已核对的。正常重新评估是一种不会尝试核对任何已根据债务金额收到的付款的重新评估。正常重新评估会根据境况的更改来创建超额支付或支付不足。进行核对的重新评估会根据境况更改以及接收的相关支付和超额分配支付来创建超额支付或支付不足。

有关这些设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.7 配置案例重新评估和调整

提供的设置允许机构控制案例重新评估处理如何工作以及如何对付款进行调整。

案例重新评估设置用于确定是否应该在重新评估期间发现超额支付或支付不足时自动创建超额支付案例、支付不足案例或支付更正案例。

调整设置使机构能够更正客户的财务帐户，以免系统尝试生成用于抵销的超额支付或支付不足。例如，调整功能使机构能够将适当的税款应用于所发放的有关津贴产品的付款。当需要对债务进行调整时，如果因雇主付款而每月对雇主开票，那么该雇主将有一个月针对帐单发出付款。如果雇主不在当月呈报付款，那么会将额外费用应用于未偿付的帐单中。

还为使用申请规则的产品提供了两个额外案例重新评估设置：重估频率和日期列表。日期列表是需要为其建立资格和授权的日期的列表，可以是模式日期列表也可以是事件日期列表。

重估频率适用于使用模式日期列表的产品，其中存在境况更改。评估引擎使用它来编辑调用规则引擎的日期的列表以创建案例决定。

有关这些设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.8 配置鉴定要求

鉴定要求设置用于指示产品是否需要某种形式的鉴定以进行资格审定。鉴定设置包括用于指定是否需要鉴定的设置、参与者提供鉴定的频率以及鉴定到期后允许参与者保留资格的宽限期。

有关这些设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.9 配置奖金支付

发放给津贴接收方的奖金支付是一次性支付。奖金支付的一个示例是发放给父母以帮助减轻新教材费用的返校奖金。将为产品案例类型设置奖金支付的条件。

有关配置奖金支付的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.10 配置缺席原因

可对所有产品配置缺席原因。缺席原因功能允许机构配置与特定计划相关的缺席原因的列表。例如，机构可配置缺席参加已安排的工作培训活动的客户可接受的缺席原因，以证明接收收入补贴的工作要求。可接受缺席原因的一个示例是“疾病”。

通过记录缺席原因，管理员可以指定缺席参加已安排活动的客户可支付还是可扣除。可将缺席原因配置为可支付和可扣除。

有关配置缺席原因的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.11 设置产品时间约束

产品时间约束是适用于产品的时间限制。它们与时间限制功能有关。例如，在已达成申领人必须对其进行上诉的资格决定后，可将时间约束添加至产品以定义最长时间。

有关配置产品时间约束的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.12 配置支付更正

支付更正是一种现成的产品，用于向已超额支付的参与者开票或者向已支付不足的参与者支付。机构可配置津贴和债务产品，以便每当系统在案例重新评估期间检测到超额支付或支付不足时都自动创建支付更正案例。

为每个支付更正案例配置的常规设置包括开始日期、主页、类型和复查频率。可配置的额外详细信息包括基于此类型的支付更正案例在申请中的显示位置的相关的选项，以及案例所有权策略中。可以指定的财务详细信息包括调整详细信息、扣除详细信息、成本以及是否允许超额分配。

有关配置支付更正的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.3.13 配置比率表

比率表用于维护可能随时间而不同的值。比率的一个示例是基于家庭人员数的总收入限制。因为可以独立创建并维护比率表，所以能够更灵活地处理适用于产品的比率。比率表可用于设置的时间段内有效的值。例如，案例重新评估可能调用过去的值，其比率发生了巨大的变化，并且这些值可存储在比率表中。

比率表可包含无限行和列，这些行和列可确定单元格的数目。各比率的值存储在这种单元格中。此外，子行和子列可以添加到每个单独的行和列。比率表还可以克隆并用作新比率表的基础。

每个比率表都有类型和生效日期。请注意，如果已将两个比率表创建为同一类型，那么比率表的生效日期将一直持续到下一个比率表的生效日期之前的午夜。

Cúram Integrated Case Management Configuration Guide 的“Appendix A”中详细描述了比率表。

8.3.14 将系统范围的更改应用于案例

机构通常会面临对资格和授权的审定方式进行更改的需要，例如，如果比率因为法规变动而发生更改，那么管理员必须使用上述比率表功能更改比率。一旦发布此更改，当下次在使用比率来审定资格和授权的基于产品的任何产品交付案例中进行案例重新评估时（例如，案例内手动启动重新评估或者生成财务时），就会将其纳入考虑范围。

因为这些类型的系统范围的更改很可能影响许多案例，所以该应用程序还提供了识别受更改影响的所有案例并对其进行重新评估的能力。将更改（例如，产品期限更改或与产品期限关联的规则集更改）发布到规则集、比率表、数据配置或产品配置时，系统会捕获有关已发生更改的信息。

一系列批处理过程便可执行，并且将自动识别依赖于所作更改的所有案例并对其进行重新评估。批处理过程还将在重新评估期间一起处理多个更改，例如，比率表更改以及规则集更改。

如果重新评估结果与当前的案例审定结果不同，那么将创建新的审定。对于已配置为不允许对已关闭案例进行重新评估的产品，不会在案例已关闭的情况下进行任何重新评估。

如果个别案例中已启动重新评估，那么不会在运行批处理过程中对该案例进行重新评估。

8.3.15 配置支付组

借助支付组，可以对应该在财务处理期间累计其付款的产品/计划进行分组。如果满足累计条件，那么系统会将属于支付组的产品付款累计到一笔支付中。然后，所有与任何支付组无关的剩余产品付款将累计到一笔支付。有关累计支付条件的更多信息，请参阅《Cúram 财务指南》中的第 2.5.1 节“用于累计财务指南行项的信息”。

如果机构不希望将各个计划的付款累计到一笔支付指令，那么创建支付组可能很有用。

例如，詹姆斯·史密斯有资格接收“儿童支持”计划的每周 100 美元，“收入补贴”计划的每周 150 美元，以及“就业津贴”计划的另外 100 美元。如果未配置任何支付组，这些支付指南行项将累计到一个支付指令 350 美元。但是，如果机构不希望将儿童支持付款与“就业津贴”计划的付款累计到一起，那么他们可能通过创建支付组来阻止这种情况发生。在此情况下，机构可能创建支付组并向其添加“收入补贴”计划和“就业津贴”计划。系统便会生成两个支付指令：一个表示“儿童支持”计划的 100 美元，另一个表示“收入补贴”计划和“就业津贴”计划的累计付款的 250 美元。

8.4 配置案例证据

为了在案例级别捕获证据类型，每个证据类型必须先进行配置，然后才能激活并与案例类型关联。将证据类型与案例类型关联允许在案例级别针对基于该案例类型的任何案例捕获该证据类型。

证据类型配置为对综合案例类型进行捕获时，该证据可以对任何该类型的综合案例进行捕获，也可以从综合案例的产品交付中访问。

该应用程序使管理员能够配置动态和/或非动态证据类型。

管理员还可以在规则定义和分配期间设计用于确定资格和授权的规则并将其链接至证据类型。有关更多信息，请参阅第 50 页的 8.5，『定义规则并将其分配给产品』。

8.4.1 配置证据类型 - 动态证据编辑器

有关每个证据类型的基本信息在管理期间定义。此信息包括证据类型的名称、证据类型的逻辑名、所生成的有关证据类型的安全标识的相关组的名称。管理员可以随后按他们想要的任何方式对这些生成的安全标识进行分组。但是，如果他们希望授予用户对证据类型的读取、创建和维护权限，那么管理员可以将定义的组名添加到用户的角色中。有关将安全标识分配给用户的信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》。

还指定了证据类型随着时间的推移而灵活更改的生效起始日期。例如，机构可配置证据类型以反映法规，该法规说明机构必须捕获参与者的牙科记录，但从 1 月 1 日起机构需要捕获参与者的医疗记录。从 1 月 1 日起，医疗记录证据类型将自动取代牙科记录证据类型。系统自动存储过去生效的证据类型记录的版本历史记录，并在运行时向案例工作者显示与证据类型相关的正确证据页面。

一旦定义了有关证据类型的基本信息，缺省情况下将创建新版本的证据类型。然后，管理员可使用动态证据编辑器来修改证据类型的元数据。这有效地设计与证据类型相关的所有证据页面。一般来说，编辑器用于完成以下操作：

- 定义将出现在证据页面上的所有属性。
- 定义与证据类型相关的所有证据页面。
- 对每种证据类型设置验证，例如，案例工作者输入头发颜色，那么他还必须输入眼睛颜色或者识别重复日期范围。
- 设置父/子证据关系。例如，外国人资助者证据是外国人证据的子级。

- 设计证据页面将在用户界面的外观。例如，管理员可将字段拖动到申请页面集群中，在特定证据页面上显示一个面板而不是另一个面板。

有关使用动态证据编辑器来配置动态证据的详细信息，请参阅《Cúram 动态证据配置指南》。

8.4.2 激活动态证据

一旦定义了证据类型及其相关页面，激活证据类型以使其可以与案例类型相关联。激活证据类型还会基于该证据类型、域定义、安全标识和证据属性文件生成相应规则类，并验证使用编辑器定义的证据类型数据。所生成的规则类允许规则开发者引用证据属性，并且使他们能够使用 CER 编辑器来编写资格和授权法规规则。有关更多信息，请参阅8.5，『定义规则并将其分配给产品』。

8.4.3 将证据类型与案例相关联

定义并激活证据类型后，可以将该证据类型与案例相关联。可将动态证据类型同时与多个综合案例和产品相关联。作为将证据类型与案例相关联的一部分，指定证据类型类别和排序顺序。提供了一个快速链接设置，允许管理员指定是否要将证据类型和将其分配至的类别作为证据工作区的首选下拉列表中的项目提供。首选下拉列表允许案例工作者快速访问他们经常需要每天访问的证据类型。

排序顺序用于确定证据类型在证据工作区中列示的顺序。如果未指定排序顺序，那么证据类型按字母顺序列示。

证据类型显示在案例工作者用来捕获证据的证据仪表板中。这使得访问与特定案例类型关联的证据页面更简单。每个证据类别可包含一个或多个已配置的证据类型。

8.4.4 设置证据批准检查

证据批准检查用于确定是否会自动批准由用户修改的证据或者该证据是否要求由监管人手动批准。所指定的百分比指示要求人工批准的证据更改的比率，其余部分将自动进行批准。

可以在应用程序管理的以下四个级别设置证据批准检查：组织单位、用户、位置和产品级别。在组织单位、位置和用户级别，必须指定该检查应该应用于单个产品还是所有产品。如果用户级别不存在任何证据批准检查，那么系统将在用户所属的位置中查找批准检查。如果位置级别不存在任何证据批准检查，那么系统将在用户所属的组织单位中查找批准检查。如果组织单位级别不存在任何证据批准检查，那么系统将在产品级别检查证据批准检查。

8.4.5 配置 EvidenceFlow 视图

提供了使管理员能够配置 EvidenceFlow 视图的若干系统应用程序属性。这些属性使管理员能够指定要显示在 EvidenceFlow 视图中的缺省证据类型，以及系统在平铺时（即，EvidenceFlow 中的封面更改）重新装入 EvidenceFlow 视图的底部面板花费的时间。提供了若干其他系统应用程序属性，使管理员能够指定 EvidenceFlow 在检测证据更改时等待的时间间隔，还能够指定是否启用 EvidenceFlow 日志记录和 EvidenceFlow 验证。有关这些属性的更多信息，请参阅 Cúram Integrated Case Management Configuration Guide。

8.5 定义规则并将其分配给产品

Cúram 综合案例管理提供一种方法，供机构将客户真实处境转换为可以解析的语言，并且用于确定可供客户使用的津贴。

Cúram 表达式规则 (CER) 语言可实现此目标。CER 将规则的业务和技术表示法调整为单个表达式。这意味着可以将法规直接转化为可以解析的规则以做出关于客户需求的决定。CER 还提供了规则的用户友好表示法，使用户能够理解法规如何影响已做出的会影响客户生活的决定。有关更多信息，请参阅《Cúram 表达式规则参考手册》。

法规很复杂；因此，表达此法规的规则也很复杂。为了使规则设计更有效，还提供一系列协助案例工作者、规则设计人员和产品管理员一起工作的工具，以动态地设计规则，将这些规则链接到客户的真实信息并将他们分配给照顾及保护产品以审定客户资格。本部分的其余部分更详细地描述了这些工具。

8.5.1 动态规则设计 - CER 编辑器

CER 编辑器是一种用于定义和验证 CER 规则的动态工具。CER 编辑器的主要功能部件是在其中设计规则表达式的画布。此画布以图像形式再现规则设计人员和业务用户能够理解的规则。

可在此画布中使用菜单栏创建包含常用的规则逻辑（比如确定儿童年龄限制的“IF-THEN”语句）和定制逻辑（适合机构）的新规则表达式。

例如，CER 编辑器提供了创建有关家庭和财务部门的规则表达式的快速方法。除了 CER 编辑器画布，还提供了用来创建新规则类、将这些类分组到文件夹中以及验证规则表达式的快捷方式。

有关如何使用 CER 编辑器的更多信息，请参阅《使用 Cúram 表达式规则指南》。

8.5.2 将规则链接至证据

为了让规则适用于客户的真实信息，这些规则必须链接至证据和用于捕获该信息的非证据实体。Cúram 综合案例管理提供了一种将 CER 规则链接至基于证据和非证据的数据的简单的动态方法。通过创建 CER 数据配置建立这些链接 - xml 动态地维护该配置以将规则类链接至证据类型或非证据实体。例如，用于确定收入金额的规则类会链接至收入证据类型。

8.5.3 将规则分配给产品

已使用 CER 编辑器创建的规则集可进行分类并分配给产品。规则集类别为管理员提供用于对规则集进行过滤和排序的工具。存在以下三种适用于确定客户对照顾及保护产品的资格和授权的规则集：

- 通常与法规相关或由法规定义的资格和授权规则。这些规则是系统了解客户是否有资格以及客户有权接收什么资格和授权（如果有资格）时所需的规则。
- 作为资格和授权处理的一部分用于显示已更改的关键真实信息的关键决定因素规则。通过将关键决定因素规则集分配给产品，与审定客户资格相关的重要因素（例如家庭总收入发生更改）可显示在因与产品相关联的资格和授权规则集而创建的审定的图形表示法中。案例工作者可以使用此信息来了解有关按原样产生的资格和授权审定的更多原因。
- 决定详细信息规则用于提供有关如何审定资格和授权的用户友好说明。可根据需要由机构设计这些规则以显示希望向用户显示的任何信息，例如，可计资产的列表或者支持信息的超链接。可以设计定制页面以显示由这些规则确定的信息。案例工作者可以使用这些决定详细信息规则来将他们真实信息的了解与系统的资格和授权审定相匹配。

将规则集分配给产品通过创建产品期限来完成。产品期限定义规则集适用于该产品的时间框。产品期限的一个示例是 2010 日历年。

产品期限可以是无限的，即，仅需要为产品定义一个产品期限并且可以无限应用。定义产品期限时，管理员可将规则（资格和授权、关键决定因素和决定详细信息规则）与产品期限相关联。管理员必须将资格和授权规则分配给产品期限，并且可选择性地分配关键决定因素和决定详细信息规则。作为将规则分配给产品的一部分，

管理员还可以指定资格审定处理中使用的产品属性的值。有关更多信息，请参阅第 46 页的 8.3.2，『配置资格审定处理』。只有已发布规则才将用于确定案例中的资格和授权。

有关将规则分配给产品、资格审定处理中使用的设置以及发布规则的详细信息，请参阅《Cúram 综合案例管理配置指》。

8.6 配置服务和转介

本部分概述了为在综合案例级别创建和交付服务和转介而为他们配置的信息。

请注意，服务交付和转介处理使用的服务在 CPM 中配置为服务产品。服务产品是在综合案例级别创建各个服务所基于的模板。

有关配置服务和转介的详细信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》。

8.6.1 配置服务

提供的若干设置使管理员能够在创建和管理基于特定服务产品的服务时配置可由案例工作者记录的信息。提供的设置指示服务是否适合于多个客户以及是否允许自动创建多个服务交付。也存在于服务产品的各个设置指示创建服务时提供者/提供者类型是必需的还是可选的。有关此设置的更多信息，请参阅 8.6.1.1，『配置服务提供者选择』。

管理员还可以定义是否可以在创建服务时指定服务频率、客户参与频率和持续时间。也可以指定缺省服务频率并且案例工作者可以手动覆盖此频率。

此外，还提供了若干设置，用于指示所提供的服务交付和财务处理。管理员可以指定案例工作者是否必须记录必须交付给客户的服务的必需单位数。还提供了一个设置，指示案例工作者是否可以指定授权的比率。如果设置了此项，那么案例工作者可以手动覆盖向提供者支付以提供服务时采用的比率。管理员还可以定义服务的交付类型以指示将要使用的财务处理。

8.6.1.1 配置服务提供者选择

下表描述了用于确定如何在案例级别选择服务提供者的可用设置：

表 4. 可用于配置提供者和提供者类型选择的选项

设置	描述
义务参与者	案例工作者必须选择一个提供者。案例工作者无法选择提供者类型。
提供者类型代理者	案例工作者必须选择一个提供者类型。案例工作者无法选择提供者。
提供者或提供者类型代理者	案例工作者可以选择提供者或提供者类型。必须选择一个提供者或提供者类型。
无需提供者或提供者类型	案例工作者无法选择提供者或提供者类型。
未指定任何项	案例工作者可以选择提供者或提供者类型。提供者或提供者类型是可选项。

8.6.1.2 配置服务查询

该应用程序提供了两个系统管理属性，指示是否应该发送有关查询服务的电子邮件通知。

- 系统管理属性 `curam.serviceenquiry.SendProviderEmailNotifications`，使管理员能够指示在创建或更新其中一个服务相关的服务查询时是否向提供者发生电子邮件通知。

- `curam.serviceenquiry.sendCaseWorkerEmailNotifications` 属性，使管理员能够指示在提供者对服务查询作出响应时是否向拥有该服务查询的案例工作者发送电子邮件通知。

8.6.2 配置转介服务

转介服务配置包括定义创建转介时可以指定的信息，例如，转介服务是否适合于多个客户

此外，用于生成向客户发出的转介通知的通知模板和提供者都可配置。该应用程序还提供了一个确定通知机制的策略，系统使用该机制基于参与者的首选通信方式和通信异常（如果它们存在）来自动发送通知函。

8.6.2.1 配置通知模板

转介通知函所基于的模板位于服务管理中。但是，如果尚未配置模板，那么将提供缺省临时模板来创建信函。缺省模板位于系统管理中。可作为 CPM 服务管理的一部分在此处定义新模板并后续与服务相关联

8.6.2.2 配置跟进通知

该应用程序提供了两个系统管理属性，指示是否以及什么时候由系统发送跟进通知。

- 属性 `curam.referral.FollowUpApplicableForOrganization`，使管理员能够指示是否需要转介进行跟进。
- 属性 `curam.referral.SendEmailNotifications`，使管理员能够指示是否向客户和提供者发送电子邮件通知。
- 属性 `curam.referral.EscalationFollowUpWarningDays`，使管理员能够指示应该在多少天以后发送监管人通知。

8.6.2.3 配置通知机制

该应用程序提供了一个策略，系统用来确定向提供者和客户发出通知函的方式。该策略与注册期间为提供者和/或客户记录的任何通信异常和首选通信一起工作。

如果硬拷贝和电子邮件是通信异常，那么无法自动通知客户和提供者。如果提供者或客户没有任何通信异常，那么系统发送通知函的方式取决于客户和/或提供者的首选通信方式。

如果电子邮件是首选通信方式并且已为客户和提供者记录电子邮件地址，那么信函将附加至电子邮件并且发送。如果未记录电子邮件地址，或者硬拷贝是首选通信方式，那么系统会将信函发送到打印机以发布。在管理中为用户指定的缺省打印机用作目标打印机。有关用户管理的信息，请参阅《Cúram 组织管理指南》。请注意，如果转介中有多个客户，那么每个客户都将接收到一份通知。

如果未指定提供者和客户的首选通信并且地址和电子邮件详细信息都存在，那么应用程序会提供两个系统管理属性，使各机构能够指定是否应该将客户和提供者信函通过电子邮件发送或者发送到打印机以发布。

- 属性 `curam.referral.DefaultClientCommunicationMethod` 指示是否应该将提供者信函通过电子邮件发送或者发送到打印机以发布。
- 属性 `curam.referral.DefaultProviderCommunicationMethod` 指示是否应该将客户信函通过电子邮件发送或者发送到打印机以发布。

8.7 配置案例所有权

该应用程序提供了一个组织可根据需要覆盖的初始案例所有权策略。组织可以根据其需求根据需要覆盖缺省的案例所有权策略以向任何用户、组织单位、位置或工作队列指定案例所有权。管理员还可以根据案例使用工作流程来定义案例所有权策略。

提供了一个案例所有权策略设置，允许管理员使用工作流程为基于特定类型的案例定义案例所有权策略。如果已针对案例类型定义所有权策略，那么此设置将定义应该如何确定案例的初始案例所有者。例如，管理员可以指定特定类型的综合案例应该分配给特定工作队列。

有关向用户和组织组分配案例所有权的信息，请参阅《Cúram 组织管理指南》。

要获得有关该应用程序提供的缺省案例所有权策略以及配置案例所有权的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.8 配置案例里程碑

里程碑用于跟踪案例生命周期中重大事件或任务的完成情况，例如，跟踪案例的提交、批准和激活。所有案例里程碑基于作为管理的一部分进行配置的相关联的里程碑配置。要支持案例中里程碑的手动和自动创建，还有必要设置一个里程碑配置和案例类型（产品交付、综合案例或筛选类型）之间的关联。

每个里程碑都具有预期的开始和结束日期，在这期间安排重要事件来在实际开始和结束日期开始和完成。现成的 *Cúram* 综合案例管理提供了设置里程碑的功能。但是，请注意，在案例级别创建里程碑交付时需要一些开发。

对于由系统自动创建的里程碑，预期开始日期和预期结束日期不可能更改，除非里程碑配置为允许更改日期。里程碑也可能配置为要求在预期开始日期和预期结束日期可以更改之前提交一个里程碑放弃请求报批。

里程碑放弃请求批准检查设置用于确定已对需要由案例监管人复查的特定类型的里程碑提交的放弃请求的百分比。例如，可以对里程碑设置一个需要批准所有已提交请求的 60% 的批准检查；40% 将不需要批准。

对于所有里程碑类型或特定类型的里程碑，可在组织和用户级别设置里程碑放弃请求批准检查。用户配置设置优先于组织单位设置。换言之，当用户提交放弃请求报批时，系统会首先检查用户的里程碑放弃请求批准检查设置，然后检查用户所属的组织单位的里程碑放弃请求批准检查设置。系统可能在此过程的任何点确定里程碑放弃请求需要批准。

有关案例里程碑设置的详细信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

8.9 配置在审案例管理

该应用程序提供了若干设置，允许机构配置在审案例管理操作。这些设置包括允许机构控制出现在案例交易日志案例中的条目数的属性设置和指示最近的案例操作和案例关闭的属性。

作为在审案例管理配置的一部分，该应用程序还提供了允许机构配置案例搜索和案例批准的功能。案例搜索配置允许机构控制搜索标准或增强案例级别的案例时使用的搜索类型。

案例批准可以使用案例批准检查进行配置。管理员还可以用用户角色配置案例的自动批准。批准检查确定将由案例监管人复查的案例或服务的百分比。例如，可对案例批准检查设置以便已提交报批案例的 50% 将要求人工批准；其他 50% 将自动批准。在组织单位和用户级别，必须指定案例批准检查应该应用于单个产品还是所有产品。在服务级别设置它将管理提供该服务的所有服务（对于所有用户）。

有关配置在审案例管理的更多信息，请参阅 *Cúram Integrated Case Management Configuration Guide*。

第 9 章 保护案例

9.1 简介

案例安全性使机构能够保护案例信息。当案例工作者尝试访问案例信息、案例参与者信息或对案例执行操作时，系统会检查案例工作者的安全访问权，以确保他或她具有适当的用户权限。用户的安全访问权将作为安全管理的一部分进行设置。该用户的安全权限来确定可由用户访问、查看和更改的案例信息内容。某些用户可能与其他用户具有的访问权不相同。例如，可能允许案例监管人用户批准案例，而实习案例工作者用户因缺乏经验可能限制其批准案例。应用程序中提供了不同级别的案例安全性。

每个级别的用途是保护案例的特定方面。组织可使用这些安全性级别的其中一个或者组合来允许或限制用户执行以下活动的的能力：

- 执行常规案例操作
- 访问字段
- 对特定计划和功能执行操作
- 根据位置访问案例和客户信息
- 访问敏感案例信息

本章节概述了可使用所提供安全性级别保护的案例的各个方面。

9.2 保护常规案例操作

用户执行常规案例操作的能力可作为系统管理的一部分使用功能安全性进行设置。客户可访问的常规案例操作包括注册人员和创建案例、批准案例和暂挂付款。

功能安全性控制用户对可从客户机应用程序访问的所有功能的访问权。用户执行案例操作的能力由系统管理期间分配给操作的用户的安全角色、安全组以及安全标识控制。此数据在层次结构中进行设置。用户的安全角色处于层次结构的顶级，用户的安全组处于第 2 级，按功能标识定义的安全标识和案例操作分别处于第 3 和第 4 级。

层次结构中包括用户可访问的受保护资源，例如，功能、字段、产品、评估、结果计划、调查和上诉。

有关保护用户对所有服务器功能的访问权的更多信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》。

9.3 通过常规用户访问权保护字段

可使用字段安全性通过常规用户访问权保护字段。字段级别安全性确定用户是否可以查看特定字段中的信息。例如，组织可能希望限制初级案例工作者对客户工资明细的访问权。可通过常规用户访问权保护客户的工资明细。

有关通过常规用户访问权保护字段的更多信息，请参阅《Cúram 系统配置指南》。

9.4 保护基于位置的案例和客户信息

可保护基于用户的位置和用户在组织中职位的位置的案例和客户信息的访问权。

基于位置的安全性用于授权用户访问基于他或她在组织中的位置的案例和客户信息的能力。仅当用户的位置与案例所有者为用户时的位置或案例主要客户的位置成功匹配时，该用户才能访问案例信息。

有关基于位置的安全性的更多信息，请参阅《Cúram 位置管理指南》。

9.5 保护针对特定计划和功能的操作

该应用程序提供了一个安全性级别，使组织能够保护针对特定计划的案例操作。计划安全性授权用户批准、维护、创建和/或查看计划信息。该计划安全性的用途是为案例提供一个额外的安全层以促进津贴授权和交付。例如，组织可能希望限制用户访问某些类型的计划（仅针对位置中也具有必需安全标识的特定用户组）。

计划安全性按产品对产品进行设置。当用户尝试执行某些与产品交付案例相关联的流程时，系统会确定用户是否具有受保护计划的必需安全标识。此额外的安全层也可用于其他案例功能，例如，服务、评估、调查、上诉、支付更正和结果计划。

9.6 保护对敏感案例信息的访问权

敏感度安全性确定用户对敏感信息的访问权。这是通过比较用户的敏感度级别与元素的敏感度级别（敏感度级别包括 1 到 5，其中 5 是最高级别）来完成的。敏感度确保只有可信任其保守某些信息的用户才可访问该信息。例如，某些案例可能引人注目。关于这类案例的数据具有较高敏感度级别。仅具有相同高度敏感度级别的用户才可访问案例信息。

如果已为案例注释分配敏感度级别，那么仅其敏感度等于或高于案例注释的敏感度级别的用户才可查看注释详细信息。为服务和结果计划提供了附加敏感度安全：为所有服务以及结果计划中的行动和附件都分配了敏感度级别。为了让用户可访问特定服务或者结果计划中的行动和附件，用户的敏感度级别必须等于或高于特定数据。

有关基于位置的安全性的更多信息，请参阅《Cúram 位置管理指南》。

第 10 章 总结

10.1 总结

以下是本指南中所介绍主要概念的总结:

- Cúram 综合案例管理使机构能够通过多种方式满足客户及其家庭的需求, 直到达到客户自给自足这一最终目标为止。
- Cúram 综合案例管理主要通过以下两种方式满足客户的需求: 通过产品交付案例交付津贴以及通过交付服务和转介。
- 案例工作者工作区提供一些工具, 使案例工作者能够高效地平衡他们的工作和快速访问重要案例信息。
- 在审案例管理工具使案例工作者能够管理案例参与者、对案例执行审计、手动更改案例所有权以及跟踪有关案例参与者的关键问题和法律诉讼。
- 可对 ICM 的许多方面进行完整配置。这包括用于确定客户资格和授权以及服务和转介的产品、证据和规则。
- 案例安全性用于保护重要案例和客户信息的访问权。

10.2 其他信息

在许多相关的文档中, 可以了解有关本指南中所述主题的更多信息:

《 Cúram 证据指南 》

本指南介绍了证据功能的基本概念。

《 Cúram 结果管理指南 》

本指南介绍了结果管理的基本概念。

《 Cúram 财务指南 》

本指南介绍了财务处理的基本概念。

《 Cúram 提供者管理指南 》

本指南介绍了提供者管理功能的基本概念。

《 Cúram 上诉指南 》

本指南介绍了上诉功能的基本概念。

《 Cúram 日历指南 》

本指南介绍了日历功能的基本概念。

《 Cúram 扣除指南 》

本指南介绍了扣除功能的基本概念。

《 Cúram Verifications 指南 》

本指南介绍了验证功能的基本概念。

Cúram Integrated Case Management Configuration Guide

本指南描述了可用于 Cúram 综合案例管理的配置选项。

Working with Cúram Express Rules

本指南提供了有关如何创建 Cúram 表达式规则规则集和如何使用 Cúram 表达式规则编辑器来向规则集添加业务和技术逻辑的按步骤指示信息。

How to Build a Product

本指南提供了有关如何构建产品的基于样本的指示信息。它从简单的产品样本开始，使用各种各样的产品样本构建复杂的产品。

Cúram Dynamic Evidence Configuration Guide

本指南描述了可用于 Cúram 动态证据的配置选项。

《 Cúram 系统配置指南 》

本指南描述了系统配置的基本概念。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其他国家或地区不提供本文档中讨论的产品、服务或功能特性。有关您当前所在区域的产品和服务的信息，请向您当地的 IBM 代表咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务的操作，由用户自行负责。IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档中所描述内容有关的各项专利。提供本文档并不意味着授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面形式将许可查询寄往：

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

有关双字节 (DBCS) 信息的许可查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

本条款不适用英国或任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation“按现状”提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。本信息将定期更改；这些更改将编入本信息的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品和/或程序进行改进和/或更改，而不另行通知。

本信息中对任何非 IBM Web 站点的引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。那些 Web 站点中的资料不是 IBM 产品资料的一部分，使用那些 Web 站点带来的风险将由您自行承担。

IBM 可以按它认为适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无须对您承担任何责任。本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 使其能够在独立创建的程序和其他程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 使其能够对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本资料中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际软件许可证协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。某些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量可能是通过推算估计出来的。实际结果可能会有所差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。

IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

所有涉及 IBM 将来方向或目标的声明都可能会更改或撤销而不作任何通知，仅代表目的和目标

显示的所有 IBM 价格都是 IBM 建议的最新零售价，可随时更改而不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息仅适用于规划目的。在所述产品可用之前，此处的信息可能会更改。

本信息包含日常商业运作所使用的数据和报表的示例。为了尽可能全面地说明这些数据和报告，这些示例包含个人、公司、商标和产品的姓名或名称。所有这些姓名或名称都是虚构的，与实际商业企业所用的姓名/名称和地址的任何雷同纯属巧合。

版权许可证:

本信息包含源语言形式的样本应用程序，用以阐明在不同操作平台上的编程技术。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无须向 IBM 付费。这些示例尚未在所有条件下经过全面测试。因此，IBM 不能保证或暗示这些程序的可靠性、服务能力或功能。这些实例程序“按现状”提供，不附有任何种类的保证。IBM 对于因使用这些样本程序所造成的任何损害赔偿均不负责。

凡这些样本程序的每份拷贝或其任何部分或任何衍生产品，都必须包括如下版权声明:

© (your company name) (year). Portions of this code are derived from IBM Corp. Sample Programs.

© Copyright IBM Corp. _enter the year or years_. All rights reserved.

如果您正在查看本信息的软拷贝，那么图片和彩色图例可能无法显示。

商标

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在世界范围内多个司法辖区的商标或注册商标。其他产品名称和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 上的“版权和商标信息”（网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>）中提供了最新 IBM 商标列表。

Adobe、Adobe 徽标和 Portable Document Format (PDF) 是 Adobe Systems Incorporated 在美国和/或其他国家或地区的注册商标或商标。

Microsoft、Word 和 Excel 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他名称可能是其对应所有者的商标。其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。



Printed in China