

(De gauche à droite)

Charles Lewis, vice-président, TELUS Santé et Solutions de paiement, et chef des services technologiques, et **Sanjay Cherian**, Vice-président, stratégie et santé numérique, TELUS Santé.



« LORSQUE LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ, LES ASSUREURS ET LES PHARMACIENS PEUVENT INTERAGIR AVEC LES PATIENTS EN S'APPUYANT SUR UN ENSEMBLE DE DONNÉES COMPLET, ILS PEUVENT CONTRIBUER À AMÉLIORER TOUT LE CONTINUUM DES SOINS AUX PATIENTS. »



CHARLES LEWIS

Vice-président, TELUS Santé et Solutions de paiement, et chef des services technologiques

Selon Charles Lewis, vice-président, TELUS Santé et solutions de paiement, et chef des services technologiques, et Sanjay Cherian, vice-président, stratégie et santé numérique, TELUS Santé, la technologie est essentielle non seulement à l'évolution continue des régimes d'avantages sociaux, mais également à l'amélioration des soins et de l'accès pour les Canadiens, et au maintien de la viabilité des coûts des soins de santé. Dans cet article, ils discutent de la façon dont la technologie intègre les structures isolées des soins de santé et permet aux promoteurs de régimes d'intervenir plus tôt pour améliorer les résultats en matière de santé.

Quel est le rôle de la technologie dans l'avenir des soins de santé?

CL : La technologie est l'un des éléments les plus importants pour l'avenir de la prestation des soins de santé, la façon dont elle est effectuée et dont elle évoluera. Elle permet la numérisation des pratiques de soins de santé existantes et l'intégration, la présentation et l'analyse de données provenant de sources multiples, ce qui donne aux professionnels de la santé les moyens d'améliorer les soins aux patients dans tout le continuum des soins de santé. Lorsque les professionnels de la santé, les assureurs et les pharmaciens peuvent interagir avec les patients en s'appuyant sur un ensemble de données complet, ils peuvent contribuer à améliorer tout le continuum des soins aux patients.

Quels sont les facteurs qui favorisent le passage de la gestion des prestations en pharmacie vers une gestion plus holistique des prestations?

SC : Un des facteurs déterminants est la viabilité des coûts des protections de santé du point de vue de l'employeur et d'un point de vue sociétal plus vaste. TELUS a fait beaucoup d'analyses dans ce domaine, et certaines de nos principales constatations figurent dans le Rapport 2020 sur les tendances et références canadiennes en matière de consommation de médicaments. Le coût mensuel admissible par assuré a augmenté de 7,6 % en 2019, et même avec l'assurance médicaments, nous constatons encore des difficultés liées à l'observance. Le même rapport a permis

de constater que la non-observance est élevée parmi les demandeurs qui prennent des médicaments pour traiter la dépression (23 %), le diabète (24,8 %) et les maladies cardiovasculaires (hypertension et hypercholestérolémie, 16,2 %), et ces catégories représentent 28 % des coûts mensuels admissibles. Ces réalités illustrent la nécessité de trouver des solutions plus viables. Chez TELUS, nous étudions des approches visant à régler les problèmes de santé des participants en amont afin d'éviter des circonstances coûteuses en aval, comme le besoin de recourir à des médicaments coûteux, des congés ou des services de santé supplémentaires. L'autre principal facteur est l'accès aux soins. L'accès aux soins en personne n'est pas toujours possible et les contacts physiques ont un coût, particulièrement dans le contexte d'une pandémie mondiale. C'est une réalité qui façonne aujourd'hui l'expérience et les attentes des participants.

Pourquoi est-il important de relier toutes les parties mobiles et complexes de notre système de santé, d'intégrer les services de santé et les points de services et de devenir un carrefour de soins de santé pour les participants aux régimes?

CL : TELUS Santé se passionne pour l'intégration harmonieuse. Le système de santé canadien a toujours fonctionné en structures isolées. Chacune d'entre elles apporte une valeur, mais sans un flux d'information bidirectionnel et constant, la véritable valeur n'est pas accessible. Ce n'est qu'en tirant parti d'une vision

TÊTES D’AFFICHE

× LES INFLUENCEURS DE L’INDUSTRIE AU PAYS ×

CHARLES LEWIS *Vice-président, TELUS Santé et Solutions de paiement, et chef des services technologiques*

SANJAY CHERIAN *Vice-président, stratégie et santé numérique, TELUS Santé*

intégrée des participants, ainsi que du niveau approprié de sécurité, de respect de la vie privée et de consentement, que nous pouvons améliorer l’ensemble du parcours de soins des patients. L’interconnectivité et la connaissance des régimes permettent aux promoteurs de mieux proposer des solutions qui favorisent le bonheur, la santé et la productivité de la main-d’œuvre.

Quelles innovations récentes TELUS Santé a-t-elle lancées pour servir les promoteurs et les participants?

SC : TELUS Santé donne vie à l’intégration. En tant que plus grande entreprise de TI liées à la santé au Canada, nous fournissons des dossiers médicaux électroniques (DME) à la majorité des médecins du pays de même que des systèmes de gestion à la majorité des pharmacies, ainsi que des services de gestion des protections d’assurance médicaments. Ainsi, nous sommes en mesure de faire des liens et de faciliter l’intégration des services tels que l’autorisation électronique préalable. L’autorisation préalable, un processus de gestion de l’utilisation des médicaments coûteux conçu pour assurer l’utilisation appropriée des médicaments d’ordonnance, est traditionnellement un processus manuel axé sur le papier qui exige beaucoup de temps et d’efforts de la part du pharmacien, du médecin et de l’assureur et qui peut prendre de quatre à six semaines. TELUS Santé est en train de numériser ce processus afin de réduire le temps nécessaire à aussi peu que quelques minutes afin de remettre les médicaments coûteux aux patients et répondre à leurs préoccupations en matière de santé plus rapidement. Un autre exemple est notre initiative de soins virtuels, qui permet aux participants d’avoir accès aux soins primaires sur demande à partir d’un appareil mobile ou d’un ordinateur. TELUS Santé a également été en mesure d’offrir la connectivité à des soins virtuels aux patients de ses clients médecins, leur permettant ainsi d’éviter des visites vidéo dans le DME tout en contribuant à maintenir la continuité des soins.

« NOUS ÉTUDIONS DES APPROCHES VISANT À RÉGLER LES PROBLÈMES DE SANTÉ DES PARTICIPANTS EN AMONT AFIN D’ÉVITER DES CIRCONSTANCES COÛTEUSES EN AVAL, COMME LE BESOIN DE RECOURIR À DES MÉDICAMENTS COÛTEUX, DES CONGÉS OU DES SERVICES DE SANTÉ SUPPLÉMENTAIRES. »

×

SANJAY CHERIAN

Vice-président, stratégie et santé numérique, TELUS Santé

Comment TELUS Santé aide-t-elle les promoteurs à protéger la santé mentale des participants?

SC : Un nombre croissant de visites vidéo utilisant nos solutions de soins virtuels sont liées à la santé mentale. Selon le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), on estime que 60 % de l’absentéisme est lié au stress, et que les coûts liés au stress pour un grand employeur type (500 employés et plus) au Canada représentent environ 600 \$ par employé, soit 3,5 millions de dollars par année. À mesure que ce montant augmentera, les technologies de la santé telles que les soins virtuels contribueront non seulement à améliorer l’accès aux professionnels de la santé mentale, afin que les problèmes soient traités et résolus en temps opportun, mais aussi à réduire l’absentéisme.

Pourquoi est-il essentiel que les promoteurs établissent des régimes d’avantages sociaux qui intègrent des initiatives visant à prévenir les maladies, à soutenir la santé mentale, à prendre en charge les maladies chroniques et à offrir des solutions de soins virtuels?

SC : De plus en plus, les promoteurs comprennent que le bien-être de leurs employés est un déterminant important de la productivité au travail. En outre, un lieu de travail n’existe pas en vase clos; le bien-être des employés englobe tout ce qui se passe en dehors, car cela peut avoir une incidence sur le rendement au bureau. Par conséquent, de plus en plus de promoteurs envisagent des options supplémentaires pour les protections de santé des employés. La capacité de TELUS Santé à fournir des outils de santé numériques avancés signifie que nous pouvons également adopter une approche plus préventive tout en aidant les promoteurs à attirer et à retenir les candidats les plus talentueux.

Quels sont les atouts qui permettent à TELUS Santé de soutenir des régimes globaux?

CL : Comptant sur plus d’une décennie d’expertise dans le domaine de la technologie numérique de la santé, on peut se fier à TELUS Santé pour favoriser l’innovation dans le continuum des soins de santé. Grâce à notre capacité de présenter des données à chaque étape du parcours du patient, nos solutions non seulement améliorent l’efficacité, mais créent également la possibilité d’intervenir avant qu’un patient n’ait besoin de soins plus importants. Notre engagement et l’importance que nous accordons à la sécurité et à la protection des renseignements personnels dès la conception sont des principes fondamentaux de TELUS Santé et sont au cœur de ce que nous faisons chaque jour au sein de TELUS, une entreprise de communications et de technologies de l’information dynamique et de classe mondiale.

 TELUSSM Santé