

L'avenir des soins de santé est transformateur

Transformer les difficultés en progrès

Comment les organisations de santé peuvent surmonter les principaux obstacles à l'automatisation de leurs processus administratifs et se doter de plans de croissance proactifs à long terme.

medigent.ca



maximus 

 **Medigent**[®]
A Maximus Canada Solution

L'avenir des soins de santé est transformateur

Transformer les difficultés en progrès

Nous avons déjà discuté du bien-fondé de la modernisation des soins de santé. Nous nous intéressons ici à la manière d'y parvenir : nous examinons de manière plus approfondie comment les organisations peuvent surmonter les principaux obstacles à l'automatisation des tâches administratives et se doter de plans de croissance proactifs à long terme.

Les projets d'envergure dans le secteur de la santé sont difficiles à mener à bien : ils s'échelonnent sur plusieurs années, sont soumis à de nombreux cycles d'approbation et nécessitent plusieurs consultations auprès des élus. Au moment de leur mise en œuvre, toutefois, l'inflation a fait exploser les budgets et les outils sont déjà désuets.

Partout au Canada, les rapports sur le système de santé continuent de mettre en évidence des pressions croissantes sur les coûts, l'accès aux soins et la coordination des services, ce qui souligne la nécessité de poursuivre les efforts de modernisation^[i].

C'est une chose de plaider en faveur de la modernisation; c'en est une autre de la mettre en œuvre. Les organisations de soins de santé sont confrontées à des obstacles réels au progrès qui peuvent donner l'impression que la modernisation est hors de portée.

Pourtant, il existe une solution.

En travaillant étape par étape avec un partenaire de confiance, les organisations n'ont pas à envisager la modernisation comme un projet monolithique. En déterminant les points névralgiques et les améliorations pratiques en cours de route, nous pouvons contrôler les coûts, intégrer de façon responsable l'ancienne technologie grâce à l'interopérabilité et aux normes FHIR, et améliorer l'expérience des employés grâce à l'amélioration et à l'automatisation des processus.



En déterminant les points névralgiques et les améliorations pratiques en cours de route, nous pouvons contrôler les coûts, intégrer de façon responsable l'ancienne technologie grâce à l'interopérabilité et aux normes FHIR.

L'obstacle : des systèmes existants essentiels et difficiles à remplacer

Dans un monde idéal, la modernisation commencerait par une page blanche, afin de concevoir un nouveau système capable de répondre aux besoins des citoyens et des organisations.

Cependant, tous les territoires de compétence ont une histoire et une dette technique qui leur sont propres. Ces infrastructures vieillissantes peuvent être profondément intégrées aux processus de travail quotidiens et demeurer essentielles aux activités courantes. Par exemple, de nombreux administrateurs ont hérité de systèmes de réclamations reposant sur des ordinateurs centraux, qui servent de système de référence pour le traitement des transactions à grand volume.

Par conséquent, les efforts de modernisation doivent tenir compte du rôle que jouent encore les technologies existantes, ainsi que des coûts qu'elles continuent d'engendrer.

La solution : tirer le meilleur parti des systèmes existants

Les premières étapes de la modernisation n'ont pas à remplacer les systèmes de base : une plateforme modulaire fondée sur le modèle SaaS peut être mise en place progressivement, créant ainsi de la valeur dès le premier jour.

Les territoires de compétence peuvent adopter certaines capacités, comme des outils d'analyse, des modules d'automatisation ou des services numériques destinés aux fournisseurs, tout en conservant leurs systèmes centraux ou d'autres systèmes existants.

- Les capacités infonuagiques étendent les services numériques aux portails en ligne, améliorant ainsi la convivialité et la confiance des citoyens.
- Une architecture compatible avec la norme FHIR améliore l'interopérabilité et les capacités d'analyse.
- L'analyse des données permet de détecter d'éventuelles erreurs et fraudes dans les données existantes, ce qui permet de prioriser judicieusement les possibilités d'amélioration futures.

Grâce à des environnements configurables, les plateformes SaaS modernes telles que Medigent permettent aux territoires de compétence de prolonger la durée de vie de leur technologie de base tout en y intégrant des améliorations à valeur ajoutée.

L'obstacle : les répercussions financières immédiates

L'augmentation des dépenses en soins de santé et les pressions persistantes sur les coûts font l'objet d'un examen accru en ce qui concerne l'efficacité des systèmes et l'optimisation des ressources dans tous les territoires de compétence. Bien que la modernisation permette de réaliser des économies à chaque transaction, les organisations peuvent ne pas disposer des ressources nécessaires pour transformer complètement leurs systèmes avant de récupérer cet investissement.

Par conséquent, les décideurs perçoivent la modernisation comme une démarche coûteuse, complexe et exigeante en ressources, et craignent de devoir effectuer d'importants investissements initiaux. Ils peuvent également percevoir un risque élevé lorsqu'il s'agit d'apporter des changements aux services essentiels.

La solution : préparer l'avenir grâce à une modernisation progressive

Plutôt que de moderniser entièrement leur système de réclamations, les territoires de compétence peuvent adopter une approche progressive. En déployant de nouvelles fonctions d'automatisation, d'analyse et de réduction de la fraude, vous pouvez réaliser des gains d'efficacité aujourd'hui et dégager des économies qui pourront être réinvesties demain.

Cette approche est conforme aux nouvelles normes numériques qui mettent l'accent sur les approches itératives, c'est-à-dire commencer à petite échelle au fil du temps et tirer parti des normes ouvertes pour moderniser progressivement les systèmes^[iii]. Elle permet également d'atténuer les risques en répartissant les mises à jour dans un délai raisonnable.

En plus d'éviter d'importantes dépenses initiales en immobilisations, une modernisation progressive permet de mieux prévoir les coûts et d'accroître l'efficacité. À mesure que l'automatisation augmente, les territoires de compétence réduisent les coûts administratifs par transaction et peuvent maintenir leurs effectifs malgré l'augmentation du volume de demandes. Des capacités d'analyse accrues et une meilleure visibilité entre les programmes permettent également de cerner plus rapidement les anomalies dans les pratiques de facturation et les nouvelles tendances en matière d'utilisation.

Des audits du secteur public ont révélé des limites à la capacité des systèmes existants de détecter et de prévenir les tendances inappropriées en matière de facturation^[iii]. Même des réductions modestes de ces paiements inappropriés peuvent générer des économies considérables.

De plus, les plateformes SaaS modernes comme Medigent offrent des modalités de licence flexibles adaptées à une consommation prévisible, ainsi qu'une meilleure prévisibilité budgétaire annuelle. Les territoires de compétence, quelle que soit leur taille, peuvent ainsi envisager un programme de modernisation adapté à leur population.



Commencez à petite échelle au fil du temps et tirez parti des normes ouvertes pour moderniser progressivement les systèmes.

L'obstacle : l'épuisement professionnel et le manque de préparation

Les administrateurs dévoués sont la pierre angulaire de toute organisation de soins de santé. Or, les données sur la main-d'œuvre continuent de faire état de pressions importantes qui touchent l'ensemble du système de santé, notamment les pénuries de personnel et l'augmentation de la charge de travail[iv]. Nos systèmes de santé comptent de plus en plus sur les heures supplémentaires et les méthodes non traditionnelles de dotation, ce qui souligne la nécessité d'adopter des modèles opérationnels plus durables[v].

Les employés peuvent également craindre les répercussions de l'automatisation sur leur rôle, surtout dans le cas des travailleurs spécialisés ou syndiqués.

La mobilisation des employés du secteur public est essentielle à l'innovation et au succès de la transformation[vi], mais la surcharge des programmes laisse les équipes épuisées et désengagées.

La solution : opter pour l'automatisation afin de mettre en place des systèmes efficaces et adaptés aux besoins des employés

Les programmes SaaS modernes renforcent l'intégrité des programmes en combinant l'analyse prédictive, l'automatisation intelligente et l'assurance de la qualité avec intervention humaine afin de détecter les erreurs, les incohérences et les fraudes potentielles avant le versement des prestations.



La mobilisation des employés du secteur public est essentielle à l'innovation et au succès de la transformation,
mais la surcharge des programmes laisse les équipes épuisées et désengagées.

L'automatisation de l'inscription et de la détermination de l'admissibilité améliore l'exactitude, réduit le nombre de demandes refusées et rend le processus plus fluide, de l'inscription au renouvellement et au recouvrement.

Les avantages pour les bénéficiaires sont évidents, mais ces améliorations contribuent également à améliorer l'expérience des employés.

En automatisant les tâches quotidiennes répétitives et à fort volume, les employés peuvent consacrer davantage de temps à aider les personnes là où leur intervention est la plus utile.

Combinée à une stratégie réfléchie et opportune de gestion du changement et à la mise en œuvre de la modernisation des programmes, cette initiative contribue à réduire l'épuisement professionnel et à renforcer la mobilisation des employés.

Dans le cas de Medigent, par exemple, les règles d'automatisation s'appuient sur des données opérationnelles réelles pour réduire les paiements erronés et faire respecter les règles relatives au payeur de dernier recours. Les employés peuvent participer à l'application de ces règles et, une fois celles-ci déployées, disposent d'une visibilité continue sur les flux de travail afin d'en valider les résultats.

L'automatisation des cycles de traitement des demandes n'exclut pas les employés du processus; elle leur permet plutôt de se concentrer sur les cas complexes et les interventions qui améliorent l'expérience des bénéficiaires.



En automatisant les tâches quotidiennes répétitives et à fort volume, les employés peuvent

consacrer davantage de temps à aider les personnes là où leur intervention est la plus utile.

Une approche axée sur les solutions

La modernisation est-elle réalisable dans tous les territoires de compétence?

Oui, mais seulement après avoir bien compris les obstacles qui se dressent sur leur chemin. Les exemples présentés dans ce document sont des points de friction courants, mais pas universels, qui peuvent empêcher certains dirigeants de faire leurs premiers pas vers la modernisation. D'autres obstacles perçus peuvent notamment comprendre les exigences législatives et réglementaires, la sécurité et la souveraineté des données, le risque perçu d'échec du projet et les besoins en matière d'interopérabilité.

Ces difficultés peuvent être surmontées, car la modernisation des systèmes de santé ne se résume pas à la technologie. Il s'agit plutôt de mettre cette technologie au service des besoins réels, avec discernement et expertise, en collaboration avec des partenaires expérimentés en modernisation et selon une approche adaptée aux réalités des personnes et des organisations.

En misant sur des améliorations concrètes et progressives, les organisations de soins de santé peuvent dépasser les contraintes systémiques et se donner les moyens d'assurer une transformation durable à long terme.



En commençant par bien comprendre les obstacles qui se présentent, tout territoire de compétence peut entreprendre une démarche de modernisation.

Livré par des Canadiens. Propulsé par l'expérience.

Alain Tremblay, Vice-président national, Division des produits, dirige la croissance continue de Medigent, le meilleur ensemble de modules d'administration des soins de santé, d'automatisation des demandes de réclamations et d'arbitrage. Sous sa direction, la Division des produits de Maximus aide les provinces et les territoires à moderniser leurs systèmes de soins de santé en intégrant Medigent à leur environnement de santé unique, grâce à l'innovation continue et au service à la clientèle de bout en bout.



Personne-ressource

Alain Tremblay
Vice-président national, Division des produits
Maximus Canada
alain.tremblay@maximuscanada.ca
www.medigent.ca

À propos de Maximus Canada

Maximus contribue à faire progresser les personnes, la technologie et le gouvernement. Elle gère, modernise et développe les programmes publics, en mettant l'accent sur les services axés sur l'expérience client, les services technologiques et de consultation, ainsi que les services de santé. Son approche centrée sur les citoyens, combinée à des solutions numériques modernes, permet de générer une efficacité accrue et d'améliorer l'expérience citoyenne.

À propos de Medigent®

Medigent est la solution infonuagique de référence pour moderniser l'automatisation des services de santé et appartient entièrement à Maximus Canada. Pour en savoir plus, consultez : www.medigent.ca

Sources

- i. [Tendances des dépenses nationales de santé](#) | ICIS
- ii. [Les normes relatives au numérique du gouvernement du Canada](#) | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- iii. [Surveillance de la facturation des médecins](#) | Bureau du vérificateur général de l'Ontario
- iv. [Main-d'œuvre de la santé au Canada \(aperçu du sujet\)](#) | ICIS
- v. [Main-d'œuvre de la santé, 2024 : dotation en personnel et prestation de services](#) | ICIS
- vi. <https://www.gbv.de/dms/zbw/897392817.pdf>