



Gestion des médicaments

Notre objectif : aider nos clients à améliorer les résultats pour leurs patients tout en réduisant les erreurs de gestion des médicaments et en gérant les coûts

Les médicaments prescrits sont indispensables à la prévention et au traitement de maladie; de plus, ils contribuent à éviter des problèmes médicaux coûteux. Cependant, les pratiques actuelles de gestion des médicaments sont réputées sous-optimales, ce qui engendre un accroissement des menaces à la durabilité de notre système de santé. Parmi ces menaces figurent :

Les événements indésirables médicamenteux (EIM) : il est à déplorer que des médicaments administrés afin d'améliorer la qualité de vie provoquent bien souvent des lésions ou la mort. Au Canada, par exemple, il est établi qu'une hospitalisation sur quatre est due à un événement indésirable médicamenteux¹, et aux États-Unis, on estime à 1,5 million le nombre de ces événements qui seraient évitables, ce qui occasionne des coûts de 177 milliards de dollars associés à des lésions et à des décès².

L'incidence des événements indésirables médicamenteux sur le système de santé : les réadmissions et les diagnostics résultant de l'absorption d'un mauvais médicament ou d'un dosage incorrect imposent un fardeau important, et pourtant évitable, sur le système de santé, ce qui prive les autres patients de précieuses ressources et augmente les coûts.

L'augmentation des coûts liés aux médicaments : ces coûts augmentent régulièrement. En outre, la recherche aboutit à la mise en marché de médicaments spécialisés qui, tout en se révélant très efficaces, coûtent beaucoup plus cher que les autres. Ces nouveaux médicaments, qui ciblent des maladies complexes et chroniques, sont principalement consommés par le segment de notre population qui croît le plus rapidement.

Le maintien en vase clos de l'information sur les médicaments : les cliniciens doivent avoir accès au dossier longitudinal complet des médicaments afin d'effectuer le meilleur diagnostic et de prendre les meilleures décisions thérapeutiques possible. Cependant, l'accès à cette information et son regroupement sont compliqués par le fait qu'elle est souvent répartie en de nombreux emplacements, par exemple dans les cabinets de médecins, les pharmacies, les hôpitaux et les cabinets des spécialistes.

Ces nouveaux défis entraînent une pression croissante sur le système de santé en vue de transformer la façon dont le cycle de vie des médicaments est géré.

Connaissances et expertise relatives à la gestion des médicaments

Les services de transformation de TELUS Santé offrent des services professionnels aux ministères de la santé, aux autorités de santé régionales, aux hôpitaux et aux autres intervenants afin de les aider à transformer la façon dont les médicaments sont prescrits, délivrés, administrés ou pris, et suivis. Notre objectif est d'aider nos clients à améliorer la qualité des soins, la sécurité des patients et les résultats, tout en réduisant la complexité, les erreurs et les coûts associés au système.

Notre compréhension intime et globale de la gestion des médicaments et des problèmes qui y sont associés nous place dans une position de choix au sein de l'industrie. Pour nous, les principes qui régissent la gestion des médicaments ne sont pas qu'une théorie. Nous bénéficions d'une expérience pratique et concrète dans le développement et la mise en œuvre de modèles de livraison innovants qui ont entraîné des changements transformationnels considérables et durables. Nous sommes également capables de concevoir la gestion des médicaments dans le contexte plus large du système de santé, et de comprendre et d'orchestrer les divers éléments de ce système.

Nous avons également une connaissance et une expérience approfondie de solutions spécialisées pouvant être nécessaires à une transformation durable, notamment :

Les systèmes d'information sur les médicaments (SIM)... tous les médicaments, toutes les personnes

Points saillants

- Dossier longitudinal contenant les antécédents pharmaceutiques complets de tous les citoyens (tous les événements relatifs aux prescriptions et aux délivrances) et accessible sur demande aux fournisseurs de soins autorisés
- Vérification automatique de la compatibilité et de la sécurité (par exemple, compatibilité entre médicaments, allergies, âge, fréquence)
- Une politique associée au système exigera des médecins qu'ils consultent les antécédents pharmaceutiques d'un patient avant de lui prescrire des médicaments

Avantages

- Renforce la sécurité des patients en réduisant considérablement le nombre d'événements indésirables médicamenteux
- Réduit les dépenses et améliore l'utilisation des ressources du système de santé
- Accroît la conformité au traitement
- Réduit les risques d'usages préjudiciables de médicaments
- Accroît la productivité des prescripteurs et des préparateurs

Les systèmes de prescription électronique

Points saillants

- Rédaction et transmission des ordonnances (et d'autres documents) de façon électronique
- Principalement destinés aux soins de première ligne (correspondent aux systèmes automatisés d'enregistrement des prescriptions des médecins pour les soins hospitaliers)
- Utilisation autonome ou comme couche frontale, ou de présentation pour les SIM, assurant la prescription et la transcription
- Vérification de compatibilité et de sécurité limitée au DME local du médecin

Avantages

- Réduit considérablement les erreurs de transcription
- Accroît l'efficacité des renouvellements d'ordonnance
- Réduit le temps nécessaire à l'éclaircissement des instructions entre le prescripteur et le préparateur
- Le processus peut être assisté par des outils permettant de sélectionner des produits de façon éclairée

La gestion des soins pharmacothérapeutiques

Points saillants

- Applique des règles cliniques et financières complexes au traitement des demandes de remboursement de médicaments sur ordonnance
- Utilise des outils d'informatique décisionnelle aux fins d'analyse et d'exploration de données pour dégager des tendances et des modèles relatifs à la consommation de médicaments et aux dépenses associées
- Associe des arguments financiers et cliniques afin de maximiser l'efficacité des programmes
- Tire profit de données rétrospectives et prospectives, ainsi que de processus d'automatisation

Avantages

- Met en évidence des façons meilleures, ou différentes, de gérer les médicaments et la santé de la population
- Améliore la conformité de la consommation et de l'administration des médicaments et les résultats en matière de santé
- Réduit le nombre de prescriptions inappropriées, ainsi que les coûts et le gaspillage pour le système de santé

Une suite complète de services professionnels

Quel que soit le type d'intervention requise pour transformer la gestion des médicaments à votre niveau (sur le processus, la politique, la technologie ou une combinaison de ces interventions), vous pouvez vous assurer de la réussite de votre initiative en faisant appel aux services de transformation de TELUS Santé. Les missions de TELUS comprennent généralement :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ L'élaboration d'une stratégie de programme comprenant la participation et l'acceptation des intervenants■ La gestion du programme, portant notamment sur la gouvernance, sur la direction et sur le point d'accès unique■ L'architecture de la solution, notamment l'élaboration d'un plan de conception et l'établissement d'un cahier des charges■ Le soutien à l'acquisition, notamment par la délimitation du marché, l'élaboration de critères de sélection, la création de la demande de proposition ou de la demande de prix et l'évaluation des soumissionnaires | <ul style="list-style-type: none">■ La gestion du projet, notamment par des services de mise en œuvre de la solution■ La gestion des changements, notamment par la création ou la modification de politiques, la refonte des processus cliniques et opérationnels, la communication avec les intervenants et leur acceptation, et la formation des utilisateurs■ L'évaluation des avantages, comprenant le choix de paramètres, des mesures de base et en continu, et la résolution de problèmes |
|---|--|

Chacune de nos missions est menée par une équipe multidisciplinaire sous la supervision active de notre propre équipe clinique (composées en autres de pharmaciens et de médecins), dont l'expérience et la connaissance s'étendent à tous les aspects de la gestion des médicaments, dans tous les secteurs du domaine de la santé.

Aperçus de la solution de gestion des médicaments

Gestion du programme et services consultatifs sur les plans clinique et stratégique permettant d'aider une agence de lutte contre le cancer à faire passer de 50 % à 90 % à l'échelle provinciale le pourcentage des ordonnances de chimiothérapie traitées par un système automatisé d'enregistrement des prescriptions des médecins.

Gestion de projet, comprenant la conception, la mise en œuvre, la gestion des changements et l'évaluation des avantages pour le déploiement du registre électronique d'administration des médicaments pour les unités des malades hospitalisés et les hôpitaux de soins actifs d'une importante administration hospitalière aux États-Unis.

Élaboration d'un cadre et étude de base permettant à une clinique de santé régionale d'évaluer les avantages procurés par l'élargissement de l'accès des pharmaciens de détail et des hôpitaux de la région aux dossiers médicaux électroniques.

Élaboration d'une stratégie de programme permettant à un ministère de la santé de mettre en œuvre un SIM à l'échelle d'une province, afin d'améliorer tous les aspects de la gestion des médicaments, notamment la prescription, la transcription, la délivrance, l'administration et la consommation.

Les avantages immédiats de la transformation sont clairs : le nombre de décès évitables sera réduit et des millions, sinon des milliards, de dollars seront économisés. La réduction des événements indésirables libérera le système de santé du fardeau que constitue la mauvaise gestion des médicaments, et les fournisseurs de soins pourront dédier plus de ressources à offrir des soins de qualité. L'adoption d'un modèle de soins pleinement intégré et centré sur le patient, dans lequel l'information clinique est partagée ouvertement entre les fournisseurs de soins de santé, les pharmaciens et les patients, constituera un avantage à long terme.

Pour en savoir davantage sur la façon dont les services de transformation de TELUS Santé peuvent vous aider à relever des défis en matière de gestion des médicaments, communiquez avec Steve Rome à steve.rome@telus.com ou par téléphone au 1 647 837-4358.

¹ Leslie Jo Samoy, Peter J Zed, Kerry Wilbur, Robert M Balen, Riyad B Abu-Laban et Mark Roberts (2006). Drug-Related Hospitalizations in a Tertiary Care Internal Medicine Service of a Canadian Hospital: A Prospective Study. *Pharmacotherapy*: Volume 26, Numéro 11, pp. 1578-1586

² Medication Therapy Management, American Pharmacists Association, <http://www.pharmacist.com/AM/Template.cfm?section=MTM>