



PowerSanté



***Telstra* Health**



NOW

PAST

FUTURE

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé
à l'ère numérique

Elizabeth KOFF, AM Directrice générale de Telstra Health

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

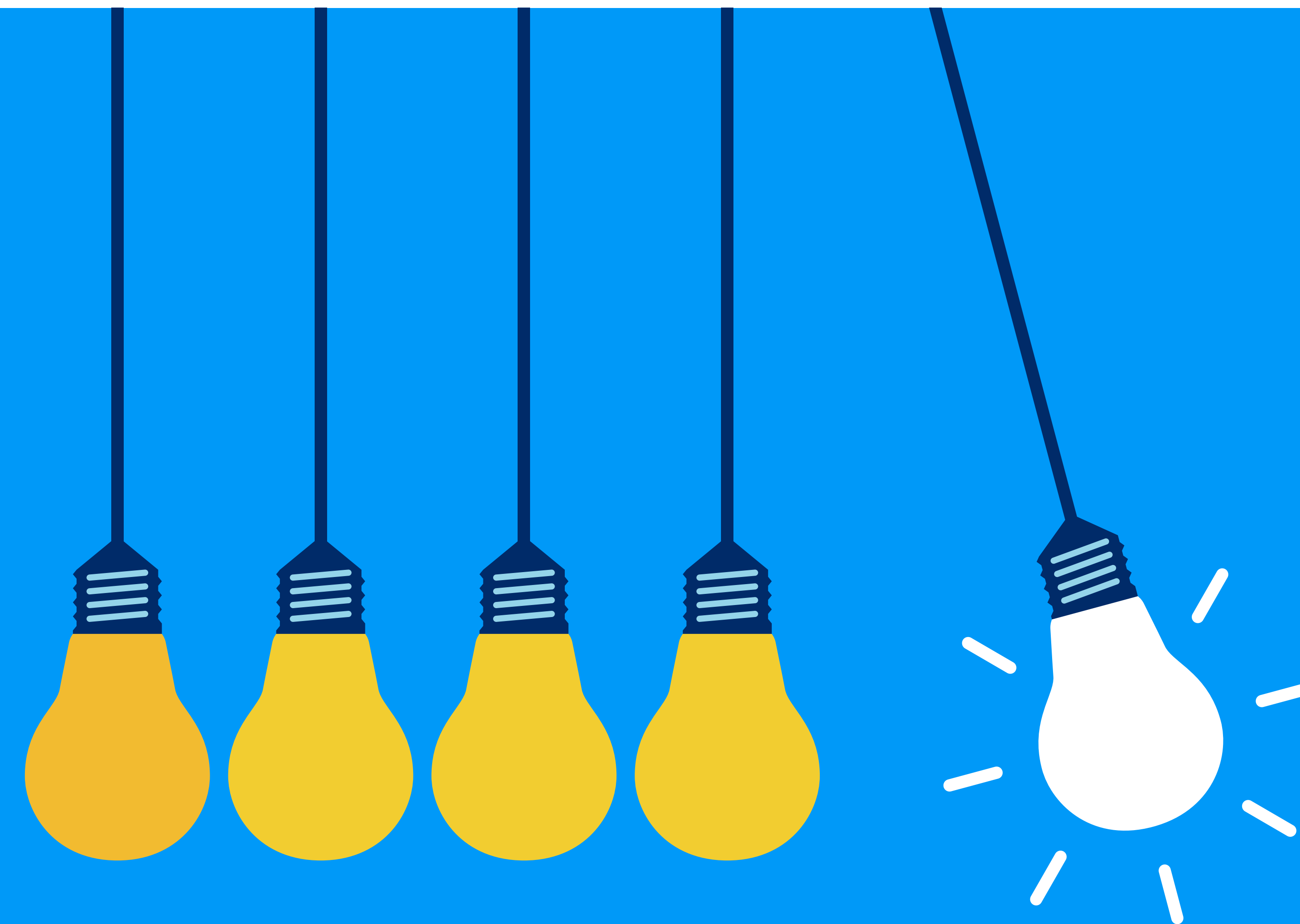
Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

NOW

PAST

FUTURE

 **PowerSanté** |  **Telstra Health**



« Nous passons d'un système de soins de santé conçu pour les malades à un système de soins de santé qui profitera grandement de la virtualisation des services de santé, un système qui pourra offrir des soins plus personnalisés, en temps réel et efficaces nous permettant d'adopter une approche de prise en charge proactive. »

Dr Eric Topol

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

J'approche ce périple en adoptant 2 angles différents,

... en tant que directrice générale en poste de **Telstra Health**, un fournisseur de services et solutions de santé numériques desservant l'Australie, le Canada, le Royaume-Uni et le Moyen-Orient.

... en tant que directrice générale ou secrétaire d'un grand système de santé provincial ou d'état, **NSW Health**, de **2016 à 2022**.

46
milliards
CAD

144 000
employés

250
hôpitaux



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health



Comprendre le paysage | Canada et Australie

Similitudes

Population vieillissante

Populations adultes en situation de surpoids/obésité (64 %)

Forte densité de population dans les zones urbaines et défis d'accès aux soins de santé dans les zones rurales

Disparité dans les services de santé offerts aux populations autochtones

Maturité numérique et dépenses de soins de santé comparables

Canada : ≈ 8 422 CAD par habitant

Australie : ≈ 8 244 CAD par habitant

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health



Comprendre le paysage | Canada et Australie

Similitudes

Population vieillissante

Populations adultes en situation de surpoids/obésité (**64 %**)

Forte densité de population dans les zones urbaines et défis d'accès aux soins de santé dans les zones rurales

Disparité dans les services de santé offerts aux populations autochtones

Maturité numérique et dépenses de soins de santé comparables

Canada : **≈ 8 422 CAD** par habitant

Australie : **≈ 8 244 CAD** par habitant

Différences

Superficie :

Canada (**9,98 millions de km²**)

Australie (**7,74 millions de km²**)

Population :

Canada (**40,01 millions**)

Australie (**26,6 millions**)

PIB du pays :

Canada (**≈ 2,98 billions CAD en 2023**)

Australie (**≈ 2,40 billions CAD en 2023**)

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health



Deux systèmes de santé | Des modèles différents, des objectifs partagés

Modèles de soins de santé universels et d'assurances

Australie :
Système public et privé. Assurance maladie publique pour un accès universel et assurance privée pour des services plus rapides.

Canada :
Système principalement public, avec un modèle à payeur unique géré à l'échelle provinciale. Assurance privée pour accéder à des services complémentaires.

Gouvernance et responsabilité

Australie :
Gouvernements fédéral et d'état, avec prestation au niveau local.

Canada :
Gouvernement provincial, provincial, avec financement fédéral complémentaire.

Soins de santé aux peuples autochtones

Australie :
Établissements de santé contrôlés pour les Autochtones (ACCHO) offrant des services adaptés aux Autochtones et aux insulaires du détroit de Torres.

Canada :
Services aux Autochtones Canada (SAC) pour la santé des Premières Nations, des Inuits et des Métis.



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health



Les enjeux universels posés par les soins de santé

Croissance et vieillissement de la population

23 % des Australiens et jusqu'à 29 % des Canadiens devraient avoir plus de 65 ans d'ici le milieu du siècle.

Fardeau de la maladie

Près de la moitié de la population en Australie (47 %) et au Canada (45 %) est aux prises avec une maladie chronique.

Obstacles aux soins primaires et pressions exercées sur le personnel de santé

Le Canada compte moins de professionnels de la santé par habitant que l'Australie :

Médecins :
2,5 pour 1 000 (CA)
4,1 pour 1 000 (AUS)

Personnel infirmier :
11,1 pour 1 000 (CA)
16,4 pour 1 000 (AUS)

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

La transition vers des soins de santé axés sur la valeur

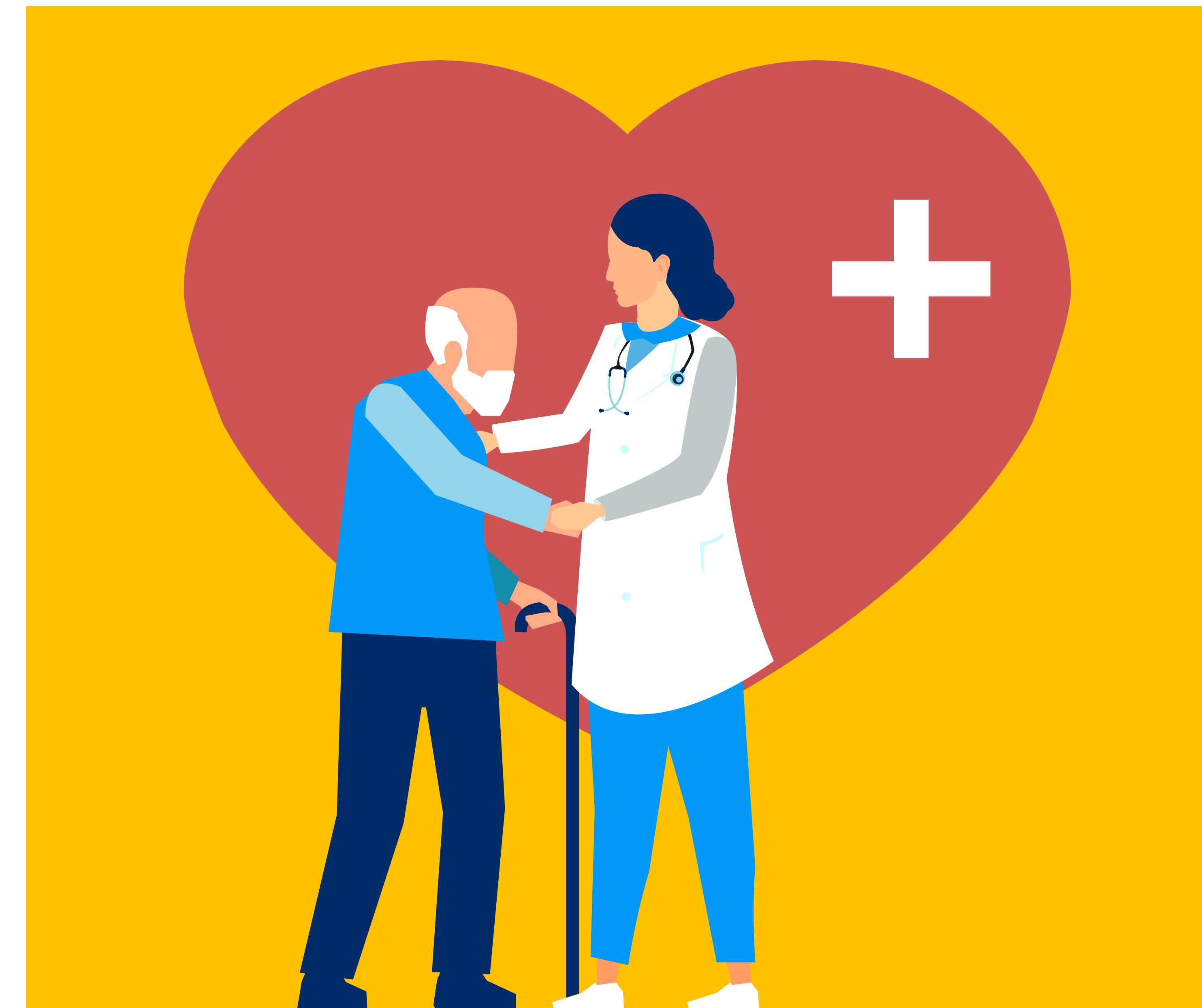
Les soins de santé axés sur la valeur impliquent de s'efforcer continuellement de fournir des services améliorant :

les résultats de santé qui comptent pour les patients.

l'expérience de prise en charge.

l'expérience de soins.

l'efficacité et l'efficience des soins.



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

La transition vers des soins de santé axés sur la valeur

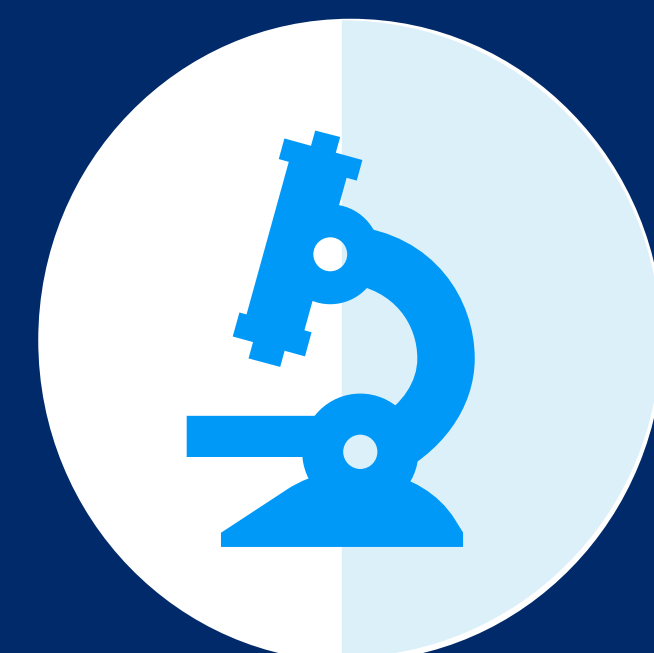
Les facilitateurs des soins de santé axés sur la valeur



Engagement des usagers et de la communauté



Mesures et évaluations



Recherche et innovation



Organismes de prestation



Personnes, culture, gouvernance et capacités



Santé numérique et analyses



Financement et achats



Leadership clinique et engagement

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

La transformation numérique :
une transition qui se fait à pas de tortue



« Malgré le potentiel de l'intelligence artificielle pour transformer les soins de santé, le télécopieur est toujours largement utilisé dans les systèmes de soins de santé...
Le système de la santé est une bonne illustration de l'adage disant que le futur, c'est aujourd'hui; il n'est tout simplement pas réparti uniformément. »

Ken Saman, ITBrief

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health



Chronologie de la transformation numérique

Feuille de route australienne de la virtualisation des services de santé



1994

Premier projet pilote d'hospitalisation à domicile à Victoria, Aus.



2006

Introduction du financement australien pour les services téléphoniques de santé mentale



2006

La ligne d'assistance Healthdirect a été établie pour fournir un accès en tout temps au personnel infirmier pour le triage et les conseils de santé.



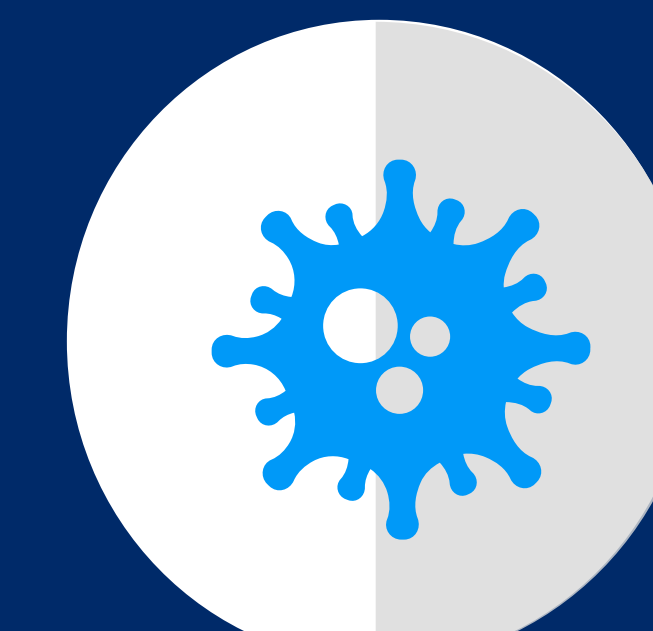
2011 à 2016

Healthdirect élargit ses services pour inclure les appels vidéo et la ligne d'assistance pour les médecins généralistes en dehors des heures normales, les appels vidéo pour le personnel infirmier en maternité et la ligne d'assistance pour le personnel de soins palliatifs



2018

Metro South Queensland lance le pilote de télémonitorage et d'hospitalisation à domicile (Telstra Health)



2020

La COVID-19 est classée comme une pandémie

Lancement de l'hôpital virtuel du Royal Prince Alfred Hospital

Début du pilote de télémonitorage et d'hospitalisation à domicile à Mackay

L'ordonnance électronique lancée en Australie



2021

NSW publie sa stratégie en matière de virtualisation des services de santé



2023

La stratégie nationale de santé numérique est lancée et est axée sur la virtualisation des services de santé

Healthdirect Virtual GP est lancé et fonctionne en tout temps en Nouvelle-Galles du Sud et en Australie méridionale

Adultes et enfants
Les urgences virtuelles intégrées à la ligne d'assistance Healthdirect

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Raisons pour lesquelles la transformation numérique dans le secteur de la santé est difficile



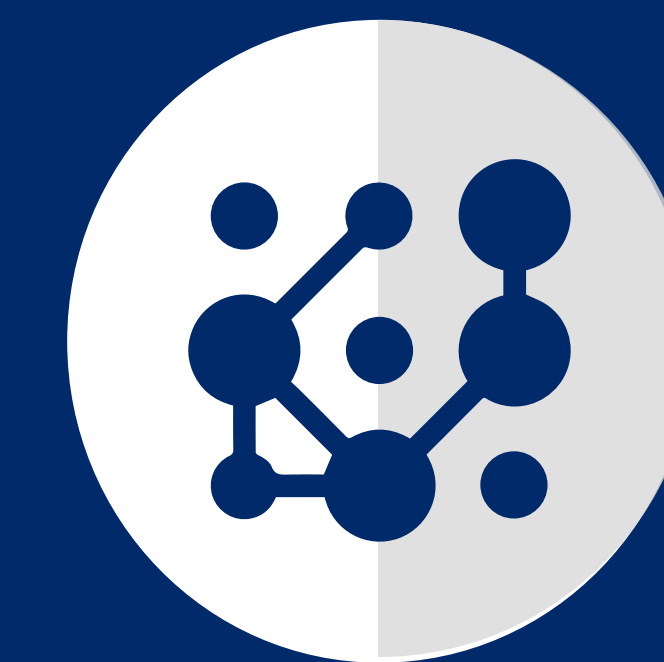
Problèmes d'interopérabilité



Conformité réglementaire



Coût de la mise en œuvre



Complexité de l'intégration



Préoccupations liées à la sécurité et la confidentialité des données



Résistance au changement



Littératie numérique limitée



Engagement et acceptation du patient

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Les incontournables de la réussite : Principaux facilitateurs pour la prestation virtuelle de soins



Modèles de financement

Gouvernance clinique

Politiques

Les incontournables de la réussite | Les modèles de financement

La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

En Australie :

Régime public d'assurance maladie : prend en charge les soins virtuels synchrones (par exemple, les consultations en direct), mais manque de flexibilité pour les soins asynchrones, comme la surveillance à distance.

Autorité indépendante de tarification des soins hospitaliers et aux personnes âgées (IHACPA) : fixe des prix nationaux efficaces pour les services hospitaliers

La mise en place d'une enveloppe de financement dédié aux soins de santé virtuels garantit aux prestataires et aux usagers un accès à une infrastructure et une technologie essentielles pour un télémonitorage efficace et des soins asynchrones.



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Les incontournables de la réussite | Les modèles de financement

Recommandations

Affiner la collecte de données pour séparer les coûts fixes et auxiliaires, en veillant à ce que la tarification reflète les besoins réels en ressources.

Ajuster les tarifs pour refléter le type de consultation, en face-à-face ou virtuelle, y compris des tarifs spécifiques à la spécialité.

Utiliser des résultats prédéfinis pour inciter les prestataires.

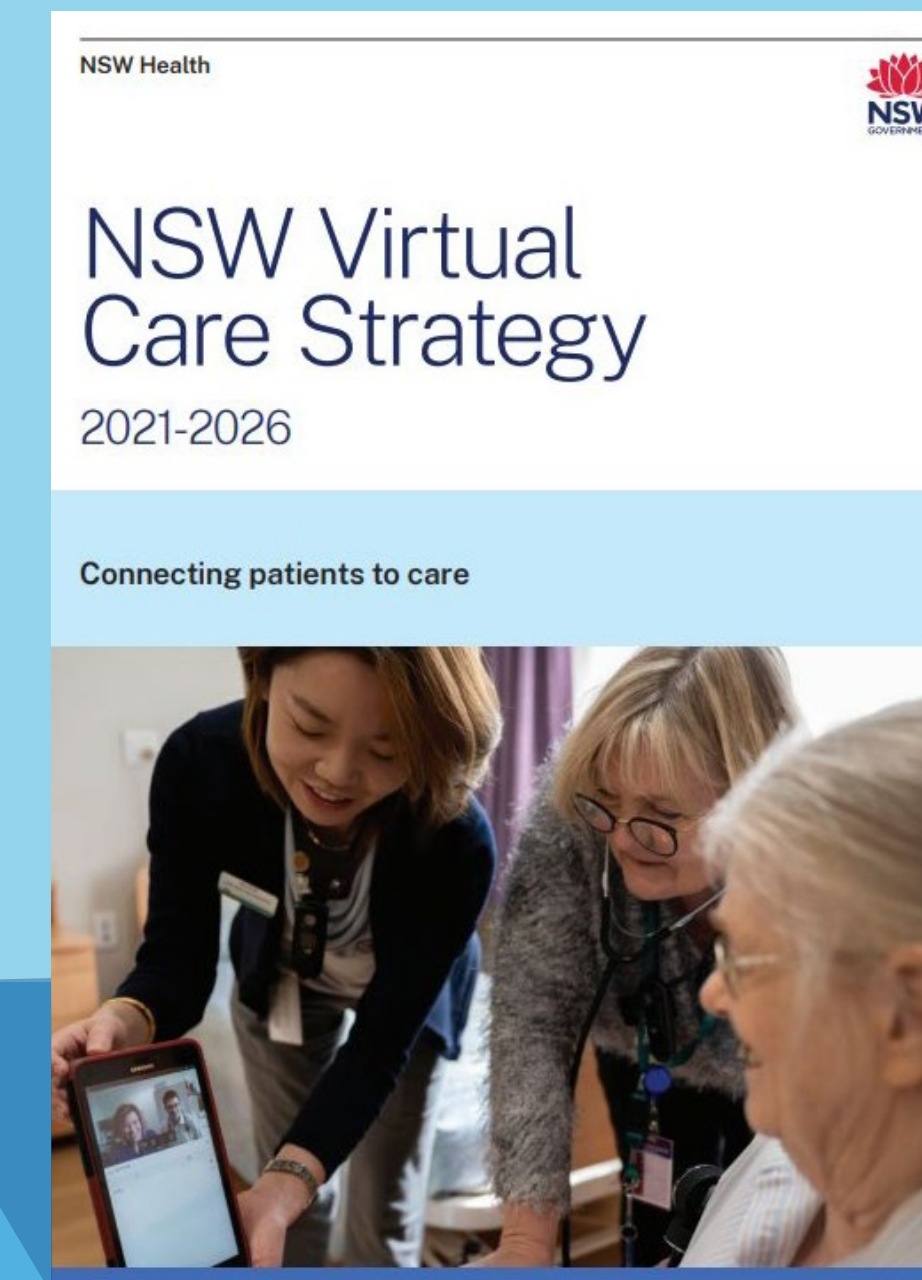
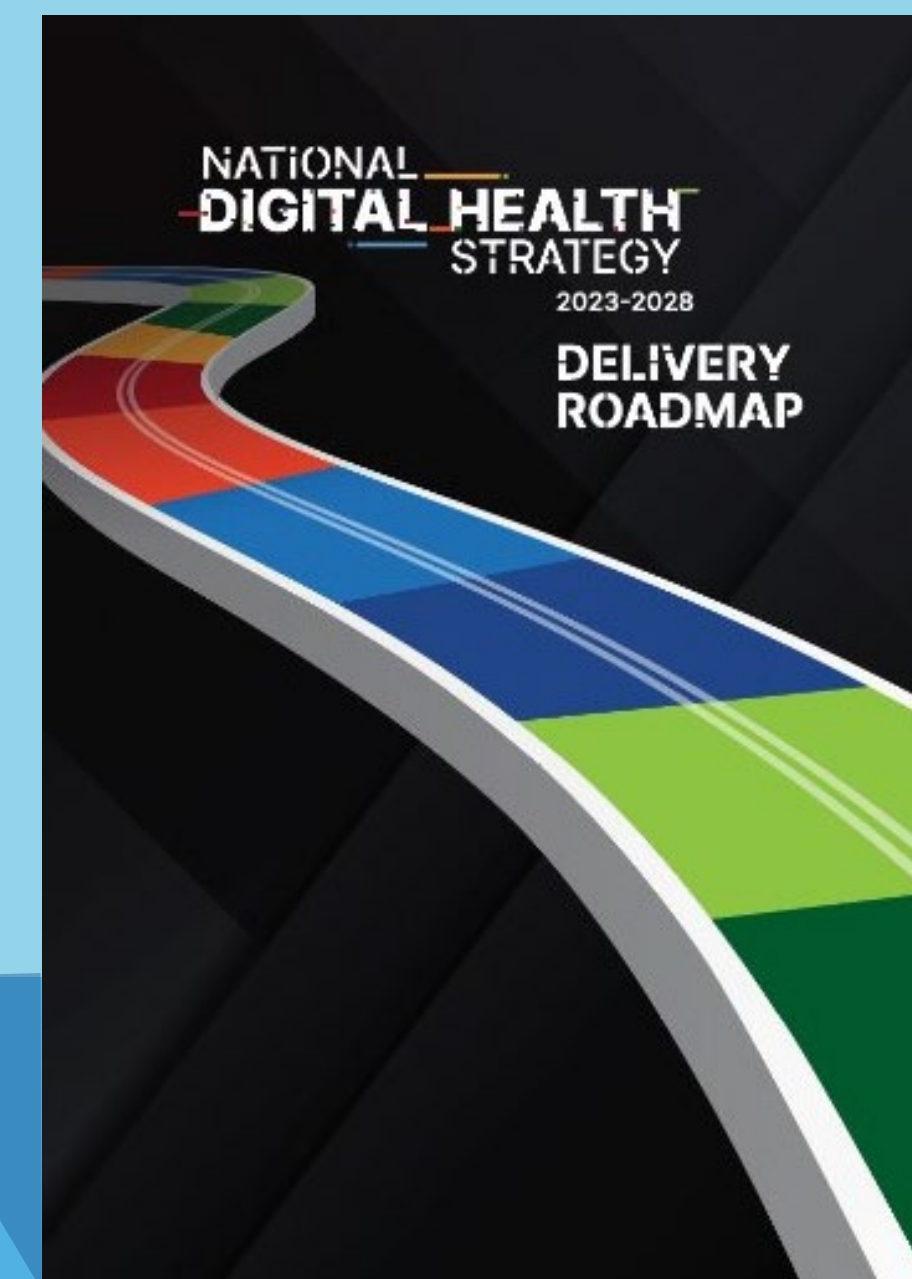


La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Les incontournables de la réussite | Les politiques

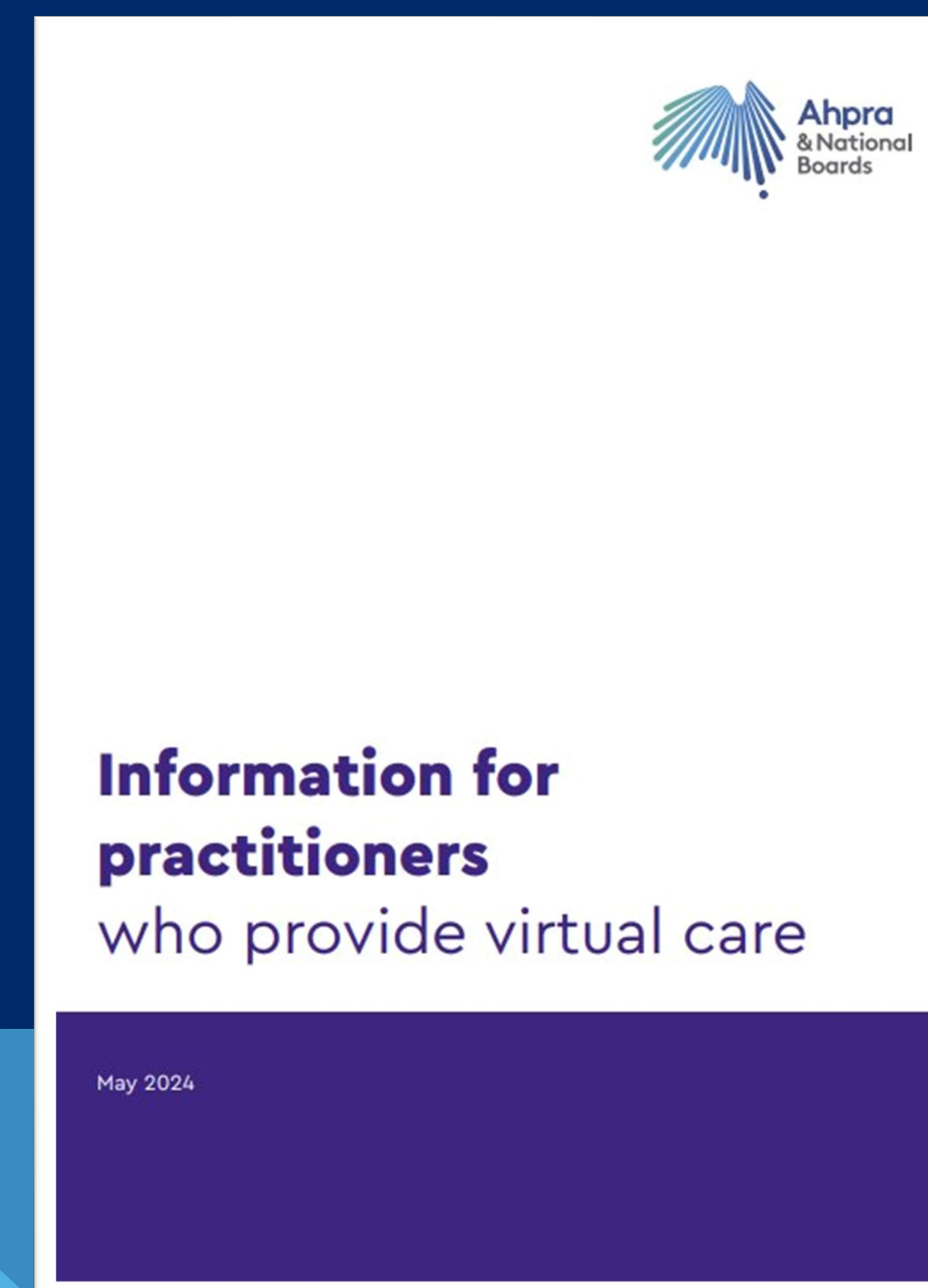
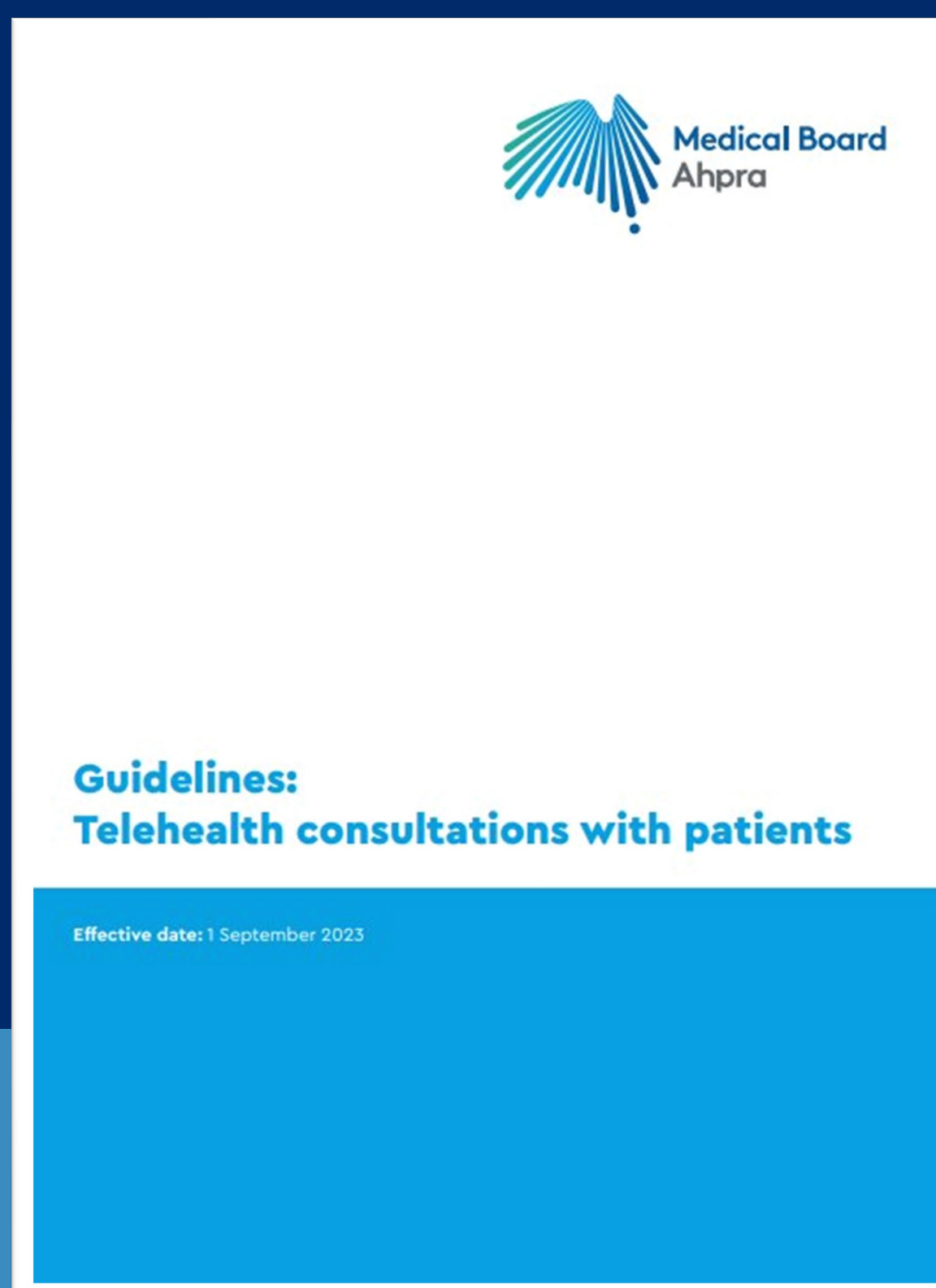


La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Les incontournables de la réussite | La gouvernance clinique



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

Impact de la COVID-19 :
Accélérer le développement de solutions numériques de santé



Recommandations pour assurer la pérennité de la télésanté au-delà de la COVID 19

Développer du personnel qualifié et compétent dans l'utilisation des outils de télésanté

Réformer le financement pour mettre l'accent sur les soins de grande valeur

Outiller les usagers pour qu'ils souhaitent être pris en charge avec la télésanté

Intégrer la télésanté dans les soins de routine

Améliorer l'écosystème numérique

CASE STUDY

1.

Telstra Health

TéléAVC

TéléAVC | Le défi

L'AVC est une urgence médicale et une cause majeure d'invalidité en Australie

Un AVC survient chez 19 000 résidents en Nouvelle-Galles du Sud chaque année

Dix des 20 principaux points chauds d'incidence d'AVC en Australie se trouvent dans des zones régionales et rurales



CASE STUDY

1.

Telstra Health

TéléAVC

TéléAVC | La solution

Un service de téléAVC a été mis en place pour l'état, dans 23 endroits clés dans les zones régionales et rurales de la Nouvelle-Galles du Sud

Une consultation permet aux cliniciens d'évaluer, de diagnostiquer et de planifier à distance le traitement des patients pour qui un AVC est suspecté.

La téléAVC assiste les cliniciens dans les efforts pour décider si un patient doit recevoir un traitement urgent de dissolution localisée de caillots ou être transféré dans un centre spécialisé dans les accidents vasculaires cérébraux pour bénéficier de soins plus complexes.



**CASE
STUDY**

1.

Telstra Health

TéléAVC

TéléAVC | Les avantages

Accès immédiat à des services
et conseils spécialisés

Réduction du délai entre le diagnostic
et le début du traitement

Évaluation plus rapide de l'utilisateur

Soins à proximité de la maison et des proches
Amélioration de la qualité de vie post-traitement

**Plus de
3 400**
consultations ayant
sauvé des vies



CASE STUDY

2.

Telstra Health

Télémonitorage des usagers

Télémonitorage des usagers | Le défi

Programme de télémonitorage des usagers à l'échelle de l'état (Nouvelle-Galles du Sud)

Le diabète est une épidémie du 21^e siècle^[1], coûtant à l'Australie environ 24,5 milliards CAD par an^[2] et se classant comme la septième cause de décès par maladie du pays^[3].

NSW Health a constaté que les résidents des zones régionales et rurales de la Nouvelle-Galles du Sud avaient des résultats de santé inférieurs et de plus grands défis d'accès aux soins de santé que ceux des zones métropolitaines^[3].



CASE STUDY

2.

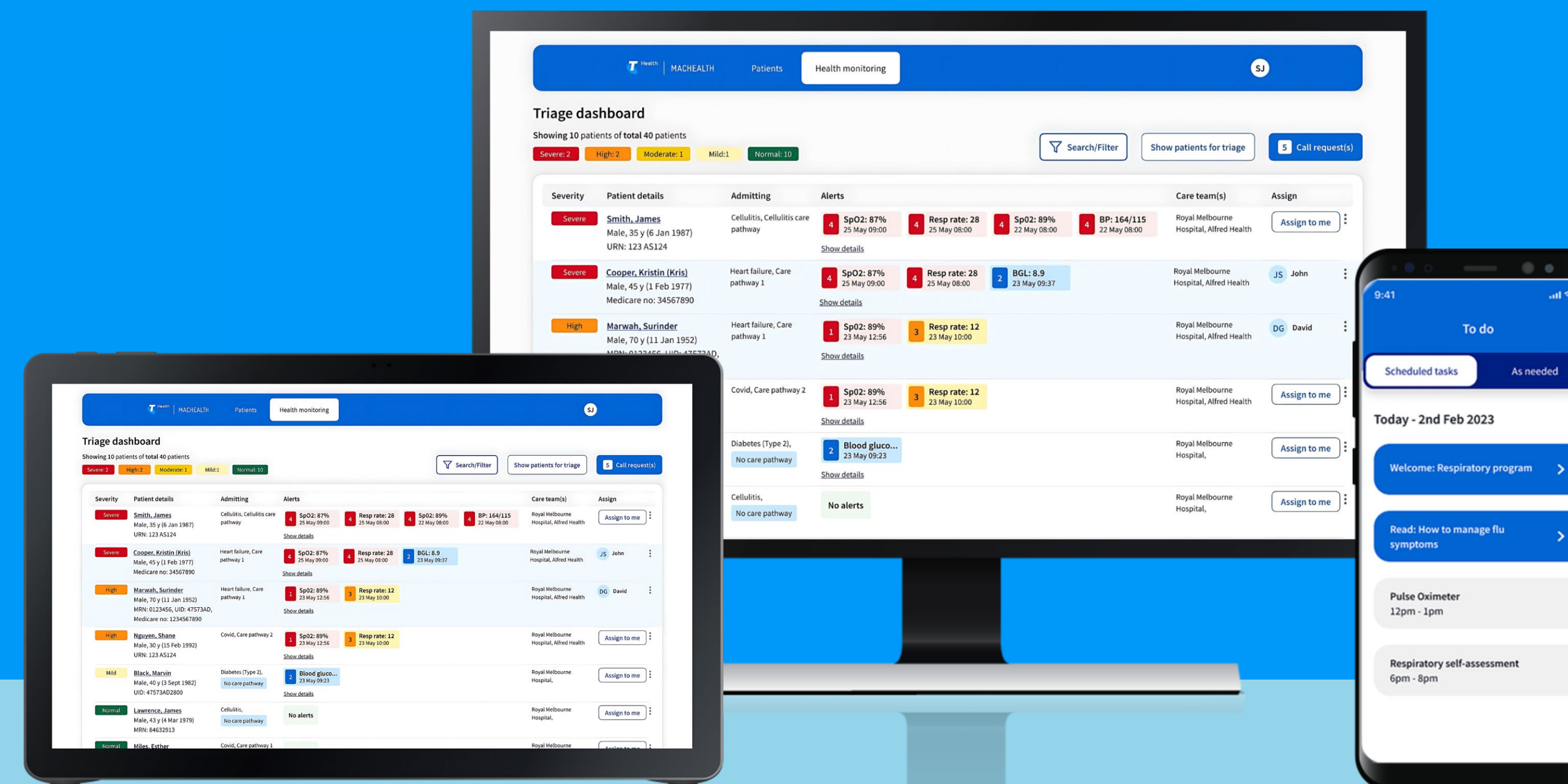


Télémonitorage des usagers

Télémonitorage des usagers | La solution

Soutenu par Telstra Health, le programme cible les usagers aux prises avec un diabète de type 2, d'insuffisance cardiaque chronique et de MPOC.

Le programme est soutenu par un portail destiné aux cliniciens et une application pour les usagers. Les usagers se servent des appareils biométriques dotés de la technologie Bluetooth pour monitorer les signes vitaux et les symptômes. Les données obtenues sont transmises à l'équipe soignante, ce qui permet un télémonitorage et une intervention rapide si l'état de l'utilisateur s'aggrave.



CASE STUDY

2.



Télémonitorage des usagers

Télémonitorage des usagers | Les avantages

Prestataires de soins

Réduction des visites aux urgences, des admissions et de la durée de séjour

Amélioration de la sécurité, de la qualité et des modèles de soins intégrés

Professionnels de la santé

Soutien clinique amélioré

Accès à des conseils spécialisés en temps opportun

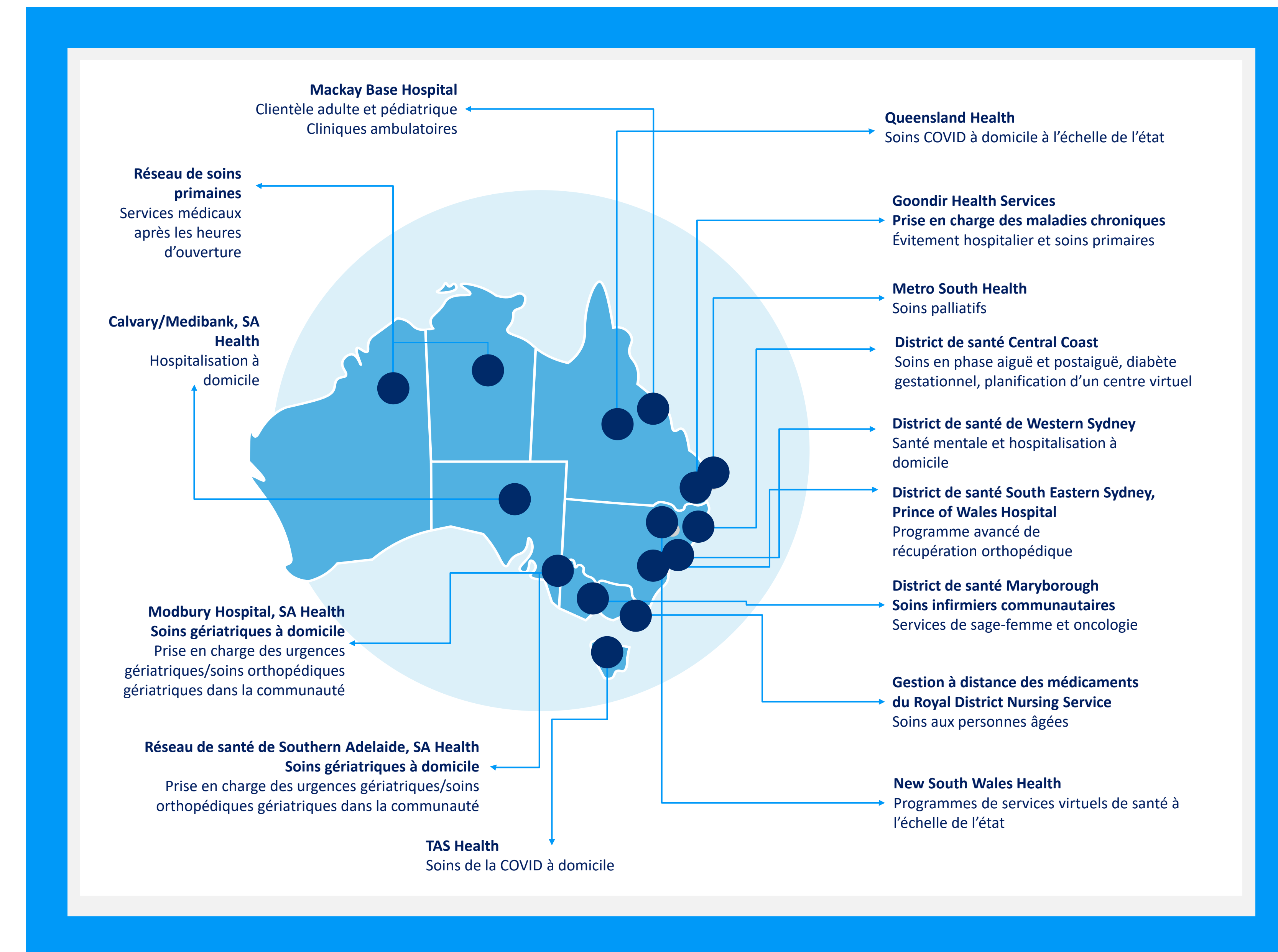
Détection précoce grâce à du personnel formé sur les outils numériques

Usagers et familles

Soins plus proches du domicile

Accès mieux coordonné et équitable aux soins

Capacité de recevoir des soins dans le pays pour les usagers autochtones et insulaires du détroit de Torres



CASE STUDY

3.

Telstra Health

Automatisation robotisée des processus d'hôpital virtuel

Automatisation robotisée des processus d'hôpital virtuel | Le défi

Le District de santé Sydney a été confronté à une demande croissante de soins de santé en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation de l'incidence des maladies chroniques.

Mise à l'échelle des services virtuels post-pandémie et transition vers un modèle dans lequel ces services sont pleinement et durablement intégrés.

Remédiation aux limites des infrastructures dans les zones densément peuplées, en misant sur la virtualisation des services de santé.



CASE
STUDY

3.

Telstra Health

Automatisation robotisée des
processus d'hôpital virtuel

Automatisation robotisée des processus d'hôpital virtuel | La solution

Un centre de soins virtuels ouvert en tout temps à l'hôpital Royal Prince Alfred s'est doté de « cellules de soins » permettant de tenir des visioconférences avec les usagers et d'effectuer un télémonitorage par l'entremise d'appareils portables.

Réadaptation virtuelle

Soins de traumatologie virtuelle

Télésurveillance des diverticulites
aiguës

Centre de commande de soins des
plaies

Soins virtuels pour les lombalgies
Programme de COVID longue

Ligne de conseil en soins palliatifs pour
les usagers disponible en tout temps

Soins virtuels urgents et services
d'urgence virtuels

Prise en charge virtuelle des drains

Monitoring des médicaments



CASE STUDY

3.

Telstra Health

Automatisation robotisée des processus d'hôpital virtuel

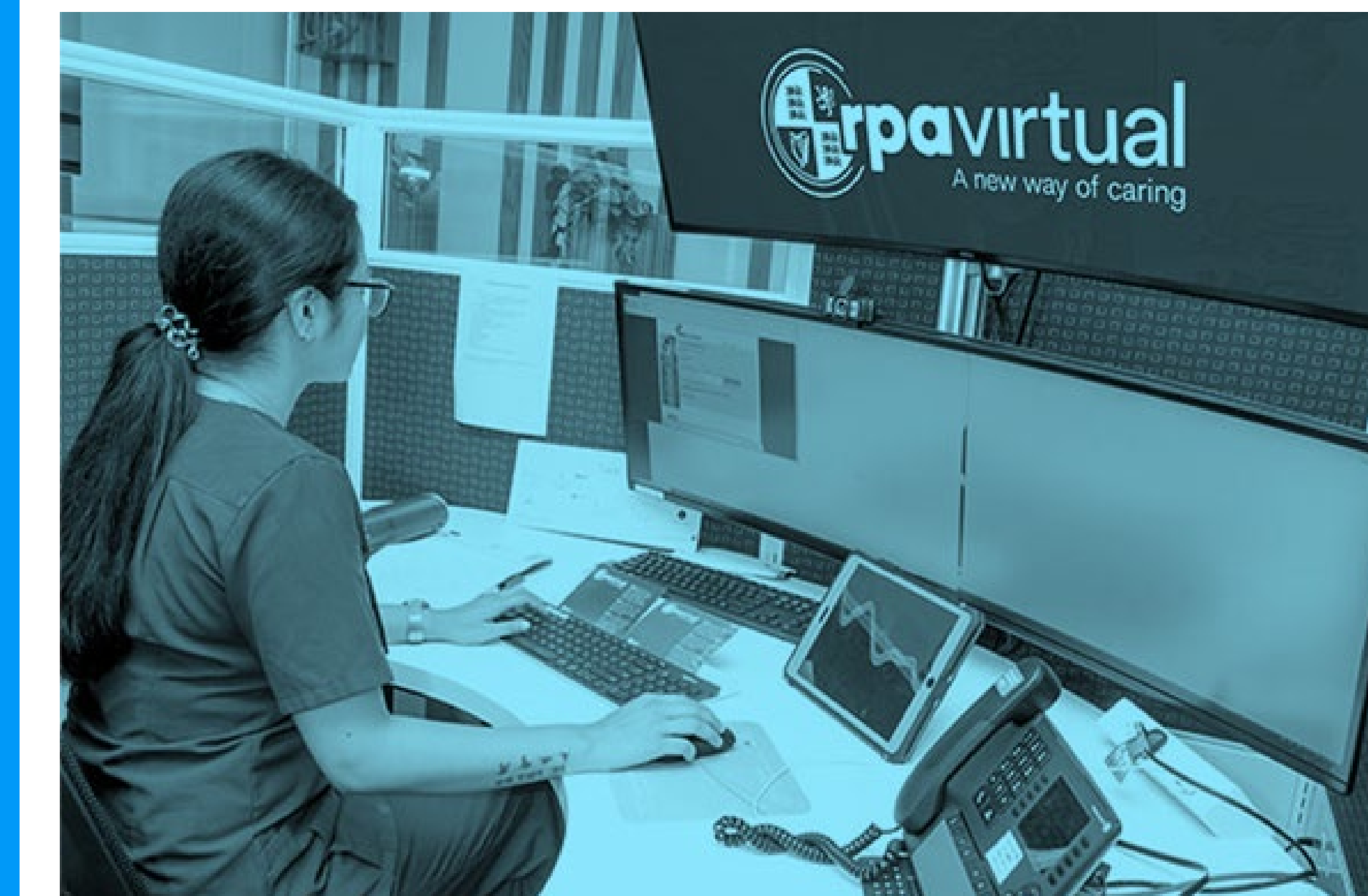
Automatisation robotisée des processus d'hôpital virtuel | Les avantages

Immédiatement en 2023-24

4 781 usagers pris en charge par un centre de soins virtuel

4 987 usagers pris en charge à domicile par les services de soins infirmiers et chroniques intégrés du District de santé Sydney

96 % des usagers du centre de soins virtuel jugent que les soins reçus sont « excellents » ou « bons »



CASE STUDY

4.

Telstra Health

Hôpital MacKay

Hôpital MacKay | Le défi

Le MacKay Base Hospital, dans le Queensland, a identifié un besoin pour une solution intégrée de services cliniques virtuels fournissant des ressources cliniques et offrant des services de planification des rendez-vous et de visioconférence pour améliorer l'accès aux soins spécialisés des usagers des zones rurales et régionales.



CASE STUDY

4.

Telstra Health

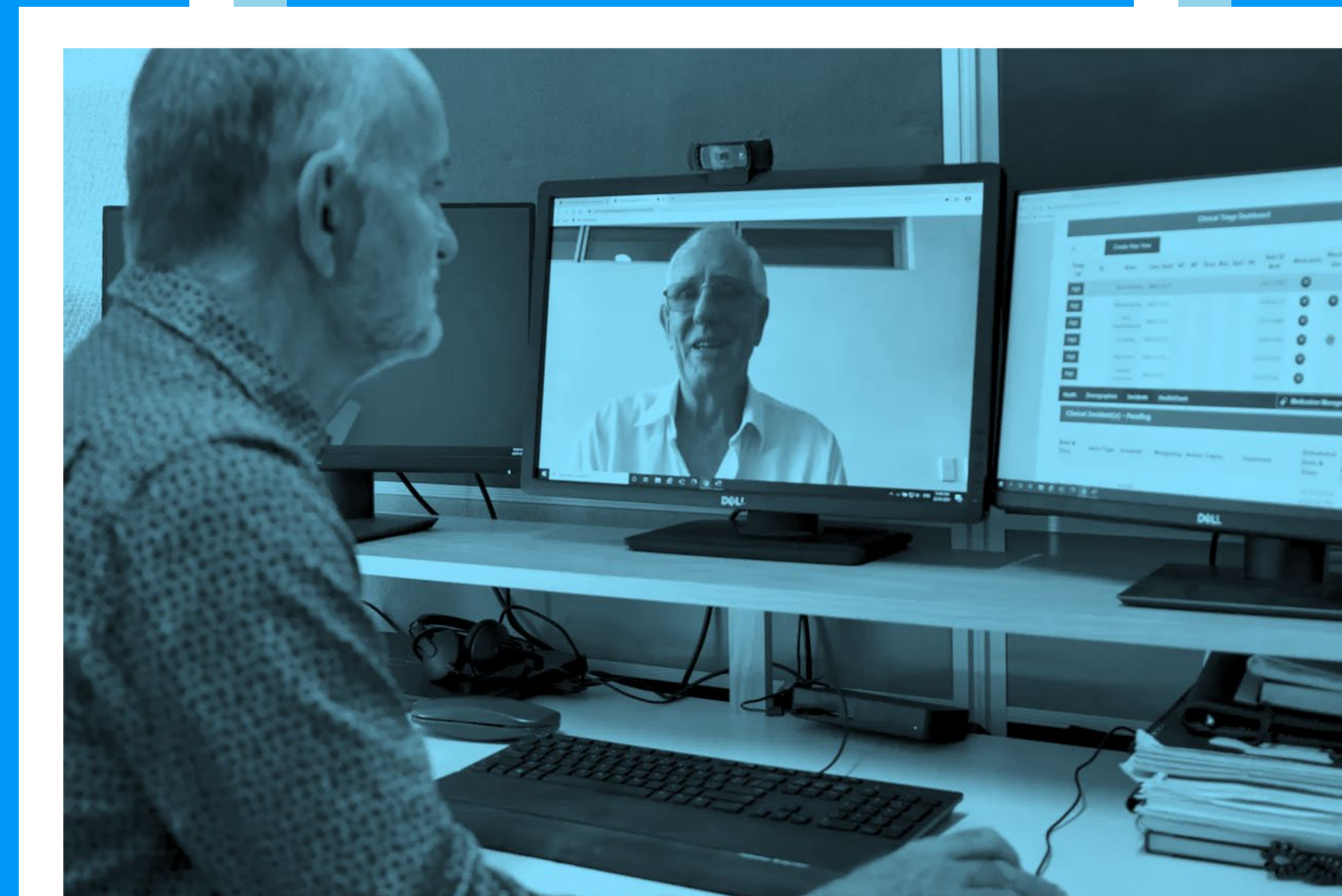
Mackay Hospital

Mackay Hospital | La solution

Utilisant la technologie virtuelle de soins de Telstra Health, le Mackay Base Hospital a mis en œuvre un programme d'hospitalisation à domicile

Le programme comprend des visites à domicile par du personnel infirmier et autres professionnels paramédicaux, des consultations de télésanté avec un médecin responsable et un monitoring virtuel avec des appareils Bluetooth et une application pour la consignation des signes vitaux.

Le Mackay Base Hospital traite des cohortes adultes et pédiatriques, référées par des spécialistes médicaux, chirurgicaux et orthopédiques.



CASE STUDY

4.

Telstra Health

Mackay Hospital

Mackay Hospital | Les retombées

51 % de réduction du taux de réadmission à l'hôpital, qui est passé de 43 à 21 %

3,2 jours de réduction de la durée de séjour, qui est passé de 7,2 à 4,0 jours

5 155 CAD d'économie en moyenne par admission

73 % de réduction du taux de réadmission à l'hôpital dans les 28 jours pour le même groupe lié au diagnostic, qui est passé de 18 à 4 %



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

NOW

PAST

FUTURE

 PowerSanté |  Telstra Health

La transformation virtuelle

Le virage de la virtualisation des services de santé a le potentiel de redéfinir les soins de santé.

Nous ne nous contenterons plus de nous occuper des usagers hospitalisés, nous apporterons des soins aux personnes, dans le confort de leur domicile.

Les soins aigus épisodiques seront soutenus sur une base continue et par le maintien des soins dans la communauté.

Offrir aux usagers des soins au cœur de leur communauté en toute sécurité est un incontournable lorsqu'on cherche à axer les soins sur la valeur.



La transformation virtuelle

Redéfinir les soins de santé à l'ère numérique

Elizabeth Koff, AM
Directrice générale de Telstra Health

NOW

PAST

FUTURE

 **PowerSanté** |  **Telstra Health**

