



Gestion des cas de santé par le personnel infirmier

Avantages offerts aux membres des régimes d'assurance collective et aux promoteurs

Le développement continu de nouveaux médicaments spécialisés onéreux pour le traitement des maladies chroniques complexes représente un défi pour les assureurs. En effet, il s'agit pour eux d'offrir un traitement efficace aux membres des régimes d'assurance collective atteints de maladies chroniques, tout en assurant la fiabilité des régimes à long terme et la satisfaction des besoins des promoteurs quant à la gestion des coûts. Great West Life a relevé ce défi qu'elle surnomme « double objectif », en offrant aux promoteurs un programme de gestion de cas de santé dirigé par le personnel infirmier, conçu pour surveiller et gérer les plans thérapeutiques des membres du régime, tout en aidant à réduire les coûts et à atteindre de meilleurs résultats sur la santé.

En 2012, Great West Life a engagé HealthForward Inc. et ses infirmiers(infirmières) gestionnaires de cas de santé expérimentées pour concevoir et fournir un système de gestion de cas complet, assurant le soutien et l'aide aux membres du régime et aux personnes à leur charge souffrant de maladies chroniques, telles que l'arthrite rhumatoïde, la maladie de Crohn, le psoriasis et l'asthme aigu. 5 ans après son lancement, ce programme de gestion de cas de santé demeure l'un des services les plus acceptés et appréciés de Great-West Life, tel que l'a récemment démontré une étude canadienne sur les résultats sur la santé.

Qu'est-ce que la gestion des cas de santé par le personnel infirmier ?

La gestion des cas de santé par le personnel infirmier fournit un point de contact unique à chaque membre du régime, afin d'assurer l'accès au traitement approprié, l'adhérence au régime de traitement prescrit, la pleine compréhension du régime de traitement et des résultats prévus, et l'accès au soutien, à l'éducation et à l'aide nécessaires.

Un(e) GCS HealthForward est désigné(e) pour collaborer avec chaque membre du régime et à titre de représentant et de lien entre le membre du régime et les individus du cercle des soins de santé, dont le médecin, Great-West Life, la famille, la pharmacie et le programme de soutien aux patients (PSP) promu par le fabricant du médicament.

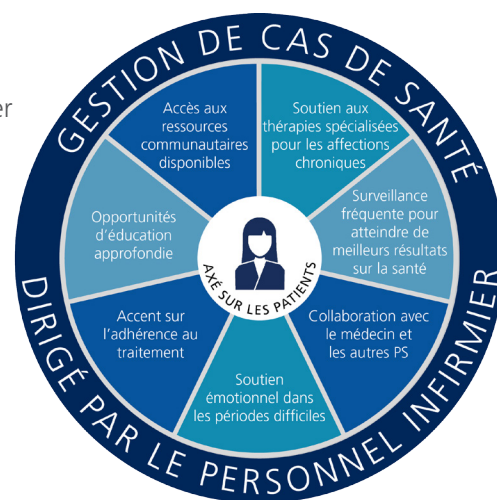
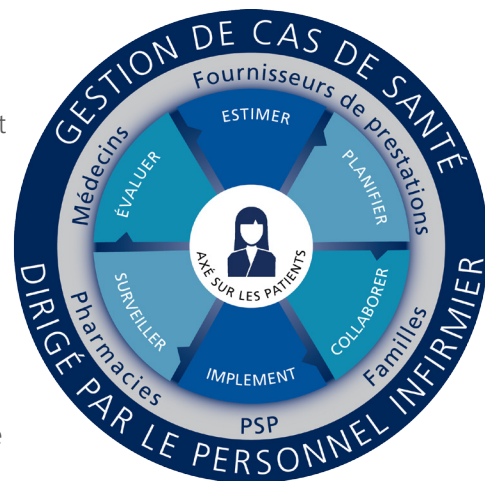
En période d'essai, une série de mises au point est prévu pour permettre à l'infirmier(ère) GCS d'évaluer l'efficacité du traitement et l'adhérence à la thérapie. De plus, à travers un processus de collaboration entre les individus du cercle des soins de santé, l'infirmier(ère) GCS évalue également les besoins non satisfaits et le niveau de littératie des patients en matière de santé, avant d'établir un plan personnalisé pour fournir les services d'éducation et offrir l'accès aux services de soutien au besoin. Les GCS aident également les membres du régime à comprendre les avantages ou les programmes disponibles à travers le régime d'assurance.

Si le membre du plan ne profite pas du médicament à tout moment durant la période d'essai, l'infirmier(ère) GCS collaborera avec Great-West Life pour comprendre les options de traitement disponibles, dans le but de changer le médicament éventuellement. Grâce à cette collaboration étroite entre l'infirmier(ère) GCS, le médecin et Great-West Life, ce processus peut souvent être accéléré afin de s'assurer de minimiser les lacunes au niveau du traitement.

Comment les membres du régime bénéficient-ils de la GCS par le personnel infirmier ?

Pour chaque membre du régime souffrant de maladies chroniques, un(e) infirmier(ère) GCS est désignée comme point de contact unique. L'infirmier(ère) GCS est le/la champion(nne) du soutien complet aux patients et de leur accès au traitement efficace afin d'assurer de meilleurs résultats sur la santé, en une période souvent bouleversante de leur parcours thérapeutique :

- Une surveillance et une collaboration régulières entre les infirmiers(ères) GCS, les médecins et Great-West Life assurent aux membres du régime l'accès aux médicaments appropriés dans les plus brefs délais. En cas de nécessité de changement de médicament ou d'ajustement posologique, l'infirmier(ère) GCS aidera à faciliter le processus à tout moment de la période de surveillance.
- Les membres du régime bénéficient également de la continuité des services grâce à un(e) seul(e) infirmier(ère) GCS. Ils développent une relation de confiance durant le processus de gestion du cas de santé et reçoivent un soutien émotionnel.
- L'adhérence au régime de traitement prescrit, y compris la prise de médicament tel que prescrit, est liée à l'amélioration des résultats sur la santé. Une surveillance plus fréquente par l'infirmier(ère) GCS aide les patients à comprendre l'importance de l'adhérence, et fournit l'opportunité de motiver les individus à prendre le médicament tel que prescrit.
- Enfin, des mises au point continues permettent aux membres du régime de recevoir une éducation personnalisée, de mieux comprendre leur traitement et ses avantages, et d'acquérir des connaissances sur les ressources communautaires au besoin.



Pourquoi les assureurs doivent-ils penser au modèle de GCS pour leurs promoteurs de régime ?

Les promoteurs de régime offrent des avantages collectifs pour soutenir leurs employés et leur productivité. Ils étendent les prestations à leurs époux (ses) et aux personnes à leur charge, et ils comptent sur les assureurs pour optimiser l'efficacité de la gestion des coûts des prestations. La gestion des cas de santé garantit aux promoteurs de régime que les membres de régime suivent un traitement approprié, et qu'ils bénéficieront de la thérapie, sans supporter de frais inutiles. La capacité de collecter des données objectives sur les résultats sur la santé à travers un programme de gestion de cas de santé favorise également l'évaluation continue du programme et la prise de décision.

La gestion des cas de santé offre également des avantages dans le lieu de travail. Une étude récente sur les résultats sur la santé et l'économie de la santé menée auprès de patients canadiens par HealthForward et Great-West Life a démontré que la gestion des cas de santé améliorerait la qualité de vie et les résultats sur la santé des patients atteints d'arthrite rhumatoïde et d'arthrite psoriasique traités par des produits biologiques, à comparer avec les soins de santé de routine seuls. 84 % des patients ont connu une amélioration de la qualité de vie, contre 62 % des patients recevant uniquement des soins de santé de routine. 54 % ont connu une baisse d'activité de la maladie contre 28 % des patients recevant des soins de santé de routine, et 46 % ont observé une rémission de la maladie contre 13 % des patients recevant des soins de santé de routine seuls¹. Ces améliorations importantes de la qualité de vie, de l'activité de la maladie, et surtout de la rémission de la maladie sont directement liées aux avantages éventuels dans le lieu de travail, dont :

- réduction de l'incapacité au travail
- augmentation de la productivité au travail
- réduction de l'absentéisme
- réduction du présentéisme

Dans les secteurs marqués par l'augmentation des coûts, tels que les produits biologiques onéreux destinés au traitement des maladies chroniques, la gestion des cas de santé a fait ses preuves comme l'un des outils les plus importants permettant à Great-West Life de gérer les coûts efficacement et de manière responsable au profit des promoteurs de régime. Avec 5 ans d'expérience, les preuves ont validé la vision : la gestion des cas de santé par le personnel infirmier a assuré aux membres du régime l'accès aux médicaments appropriés dans les plus brefs délais, permettant ainsi une amélioration de la qualité de vie et des résultats sur la santé et une incidence positive sur le lieu de travail.