

Nouveautés et initiatives passionnantes en 2022 à propos de TrakCare



À L'INTÉRIEUR:

**AUCKLAND DISTRICT
HEALTH BOARD
ET INTERSYSTEMS
S'ASSOCIENT POUR UN
SYSTÈME CLOUD DE
GESTION ADMINISTRATIVE
DES PATIENTS**

**GESTION DE LA
FACTURATION**

**ÉVOLUTION VERS UN
MODÈLE DE SERVICE
DE PATHOLOGIE CLINIQUE
POST-PANDEMIQUE**

**SESSIONS TRAKCARE
DU VIRTUAL SUMMIT
DISPONIBLES EN REPLAY**

**LES SERVICES HÉBERGÉS
DE TRAKCARE OFFRENT
UNE FIABILITÉ OPTIMALE
À NHS BORDERS**

Du bureau de Dimitri Fane

Bonjour et bienvenue dans cette nouvelle newsletter OnTrak, dans laquelle je suis ravi de partager avec vous quelques éléments de la feuille de route TrakCare 2022.



Dimitri Fane
Directeur produit,
TrakCare

Innovation Toolkit de TrakCare

Si vous avez assisté à la session consacrée à TrakCare lors de notre Virtual Summit 2021, vous avez alors entendu parlé de l'« Innovation Toolkit for TrakCare ». L'idée consiste à faire évoluer TrakCare d'un système de saisie de données vers un outils de transformation numérique. Nous avons largement parlé de la valeur des données et de l'innovation. Le Toolkit a pour objectif de vous permettre d'exploiter rapidement et facilement vos données dans un format basé sur la norme HL7® FHIR®. Il s'appuie sur la plateforme de données InterSystems IRIS et peut être déployé dans un conteneur n'importe où sur votre réseau, pour vous permettre de construire des applications SMART on FHIR ou extraire vos données depuis TrakCare au format FHIR et alimenter des applications telle que Microsoft Teams ou des plateformes d'apprentissage automatique. L'Innovation Toolkit est gratuit et vous pouvez le [télécharger ici à partir de Github](#).

Nous pensons que TrakCare est le dossier patient informatisé le plus ouvert et le plus interopérable du marché et le Toolkit offre une nouvelle façon d'accéder aux précieuses données que vous collectez. Un grand nombre de nos clients l'utilisent déjà. Si cela vous intéresse, nous serons ravis de vous accompagner.

Échangez avec vos pairs sur le « Client Connection »

Nous cherchons constamment des moyens de tisser des liens encore plus solides avec nos clients. C'est pourquoi, nous avons créé le portail

InterSystems Client Connection à l'intention des clients TrakCare.

Il est désormais en ligne et constitue une plateforme de collaboration et de communication. C'est également un moyen pour nous de partager des informations telles que de la documentation, des vidéos et toute sorte de contenu utile. Si ce n'est pas déjà fait, je vous encourage à vous y connecter et à vous joindre à la conversation. Il nécessite les mêmes identifiants que ceux de la plateforme de support iService et beaucoup d'entre vous se sont déjà connectés. À l'avenir, nous espérons que la plateforme favorisera notre collaboration pour encourager la conception de produits qui répondent toujours mieux à vos besoins.

Évolution du module Gestion de la Facturation

Au cours des dernières années, nous avons énormément investi dans la gestion de la facturation (Revenue Cycle Management – RCM), en grande partie sous l'influence de nos clients privés. Dans cette édition, Garreth Estment, Directeur produit pour la Gestion de la Facturation chez InterSystems, explique notre stratégie. Avant de nous rejoindre, Garreth travaillait pour l'un de nos clients en tant que responsable de la facturation. Son expérience d'utilisateur et sa grande expertise du secteur sont précieuses. C'est une chance pour nous qu'il puisse construire notre stratégie de gestion de la facturation.

J'espère que vous apprécierez les témoignages relayés dans cette nouvelle édition de OnTrak. Comme toujours, si vous avez des suggestions pour des sujets à venir ou si vous souhaitez discuter sur l'un des sujets abordés plus en détail, n'hésitez pas à me contacter ou à contacter votre équipe TrakCare locale. Je vous remercie encore pour la confiance que vous accordez à TrakCare et à InterSystems.

Auckland District Health Board et InterSystems s'associent pour un système de gestion administrative du patient basé sur le cloud



Les représentants d'Auckland DHB et d'InterSystems finalisent l'accord de partenariat en vidéo conférence en raison des restrictions sanitaires liées au COVID-19

Auckland District Health Board (ADHB), le service de santé du district (DHB) d'Auckland et le plus vaste de la Nouvelle-Zélande, a récemment noué un partenariat stratégique avec InterSystems pour fournir un système de gestion administrative du patient (Patient Administration System – PAS) moderne, évolutif et adapté aux besoins des patients.

La solution InterSystems TrakCare® va permettre de simplifier les processus opérationnels et les flux de travail, en remplacement de trois systèmes de gestion administrative du patient.

La prise en charge de plus d'1 million de visites par an

TrakCare PAS va permettre une communication proactive avec les prestataires de soins au sein de la région et de l'ensemble de la communauté. Il offrira également une meilleure expérience à l'échelle du patient et de la communauté whānau grâce à de nouvelles fonctionnalités telles que la prise de rendez-vous patient.

Les équipes bénéficieront d'une interface moderne et simple à utiliser, de flux de travail plus efficaces et d'un accès sécurisé en mobilité.

La mise en place du système cloud a débuté en janvier 2022. Il dessert plusieurs établissements répartis à travers Auckland, y compris Auckland City Hospital, l'hôpital Starship pour enfants et des organisations communautaires, pour pouvoir prendre en charge environ 145 000 hospitalisations et un million de consultations ambulatoires par an.

Une meilleure sécurité des données

L'étendue des fonctionnalités complètes de TrakCare permet également de répondre aux objectifs du DHB d'Auckland à long terme. Parmi ceux-ci figurent la rationalisation du nombre d'applications nécessaires permettant de répondre à ses besoins fonctionnels et l'intégration avec une plateforme de gestion des identités et des accès, ainsi qu'un niveau dédié à l'intégration des services de données pour permettre une amélioration du partage des données avec d'autres prestataires de soins.

« Nous avons choisi InterSystems en tant que partenaire stratégique parce que son système correspond le mieux aux besoins de nos patients, de la communauté et des équipes cliniques, en accord avec le traité Te Tiriti o Waitangi d'Auckland DHB et les objectifs du Tikanga, dans le respect de la culture maori », déclare Shayne Tong, directeur de la stratégie numérique d'ADHB.

Un partenariat de longue date

« InterSystems est ravi de travailler en partenariat avec ADHB », déclare Darren Jones, Country Manager chez InterSystems pour l'Australie et la Nouvelle-Zélande. « Ensemble, nous pouvons apporter des améliorations significatives sur le long terme grâce à l'adoption d'un système innovant, fort d'une expérience éprouvée auprès de six hôpitaux de Nouvelle-Zélande, pour prendre en charge la santé et le bien-être de la population de Tāmaki Makaurau. »

ADHB propose et finance des services de santé publique aux 511 000 personnes vivant dans le centre d'Auckland, ainsi que des services régionaux pour Northland et Greater Auckland et des services spécialisés à l'échelle

nationale pour toute la Nouvelle-Zélande. Il supervise Auckland City Hospital, l'hôpital Starship pour enfants, Greenlane Clinical Centre ainsi que plusieurs services à l'échelle communautaire. Il finance également des services de santé fournis par des médecins généralistes, des sage-femmes, des dentistes, des pharmacies, des résidences pour personnes âgées, des programmes de dépistage et des ONG. Le rôle majeur d'ADHB consiste à aider les populations locales à atteindre leurs objectifs à l'échelle communautaire, dans le respect de la tradition whānau, et de s'assurer qu'elles ont accès à des soins de haute qualité et sécurisés.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur le partenariat.](#) Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de TrakCare, y compris PAS et le DPI, [consultez le site web de TrakCare.](#)



Jess Valentine
Hospital Information Systems Specialist
St Andrews Hospital – Australia



Leslie Nicolson
Senior Project Manager – eHealth Trak
Projects Team
NHS Lothian – Scotland



Katherine Pekkinen
Global Customer Reference Manager
InterSystems



Dimitri Frane
TrakCare Director of Product Management
InterSystems



Joanne Gubbins
TrakCare Director of Knowledge Transfer
InterSystems



Joan Ostergaard
Product Manager – Strategic Marketing
TrakCare
InterSystems

Webinaire OnTrak

Pour vous permettre de rester informé sur toutes les fonctionnalités et évolutions de TrakCare, nous avons lancé [InterSystems Client Connection](#) fin 2021, une plateforme collaborative de partage des connaissances. Nous vous invitons à visionner ce webinaire en présence de Jess Valentine, de l'hôpital St. Andrews and Australie et Leslie Nicolson, de NHS Lothian. Aux côtés d'autres intervenants InterSystems, ils expliquent leur engagement sur le portail [Client Connection](#) et ce qu'ils espèrent accomplir grâce à cette nouvelle façon d'établir des relations entre les clients de TrakCare.

[Cliquez ici](#) pour visionner le webinaire. Visitez client.intersystems.com pour créer un compte client gratuitement. Nous avons hâte d'échanger avec vous !

Gestion de la Facturation

Par Garreth Estment, Directeur produit RCM, InterSystems

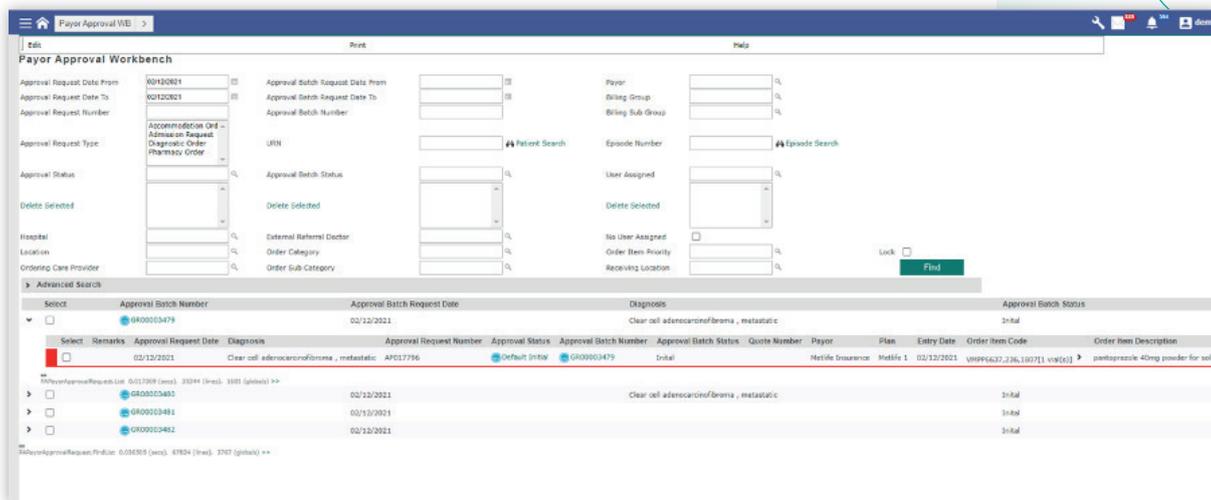
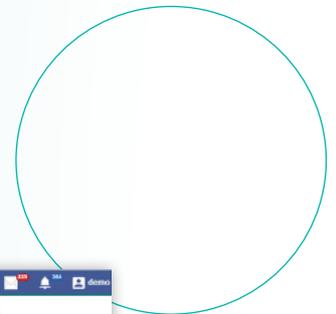
De nos jours, il existe de nombreuses visions de la gestion de la facturation (Revenue Cycle Management – RCM), où elle débute et où elle prend fin, ce que cela comporte, etc. Lorsque nous parlons de RCM dans InterSystems TrakCare, nous envisageons le parcours du patient du début à la fin, depuis le premier contact avec l'établissement de soins jusqu'à la demande de remboursement finale. Le RCM inclut la partie administrative, qui regroupe les rendez-vous, la facturation, l'information clinique, les résultats, le traitement des demandes de remboursement et l'intégration avec les organismes tiers de financement publics et privés en un processus. La fluidité du processus est facilitée par les différents modules TrakCare utilisés tout au long du parcours du patient.



Avec son architecture unifiée et sa base de données intégrée, TrakCare offre des fonctionnalités administratives et cliniques permettant l'alignement des flux et de l'information. Ceci réduit la complexité du parcours et offre une meilleure expérience aux utilisateurs. Dans un environnement de soins en perpétuelle évolution, il est indispensable de s'appuyer sur un DPI évolutif pour pouvoir s'adapter rapidement aux changements lorsque cela s'avère nécessaire.

Améliorez l'expérience des utilisateurs grâce à des interfaces intuitives

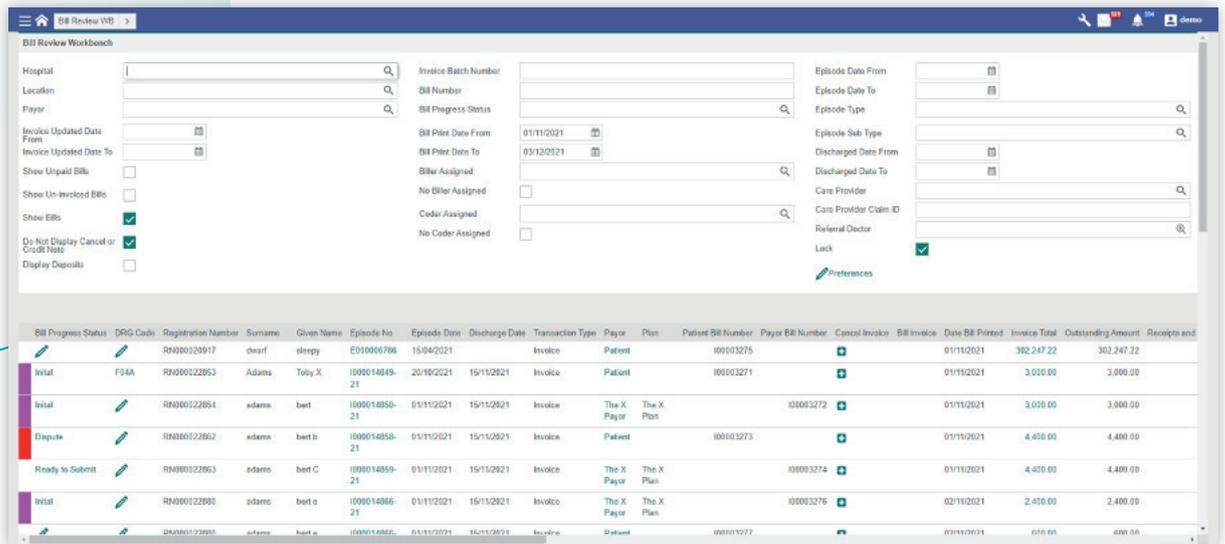
- Des outils d'engagement patient tels que le portail patient et le service de messagerie de HealthShare Community offrent un meilleur accès aux établissements de soins et des délais de réponses plus courts.
- Une saisie précise des données des patients et des organismes de financement ainsi que la possibilité de renseigner facilement les informations médicales garantissent que les données nécessaires aux validations et traitements des demandes de remboursement sont facilement disponibles.
- Une meilleure communication entre les prestataires de soins et les équipes administratives permettent une résolution rapide des éventuels retards de soins ou de paiement.



TrakCare Payer Approval Workbench permet de s'assurer qu'aucun élément du côté de l'organisme de financement ne ralentisse l'offre de soins et l'intervention des services appropriés

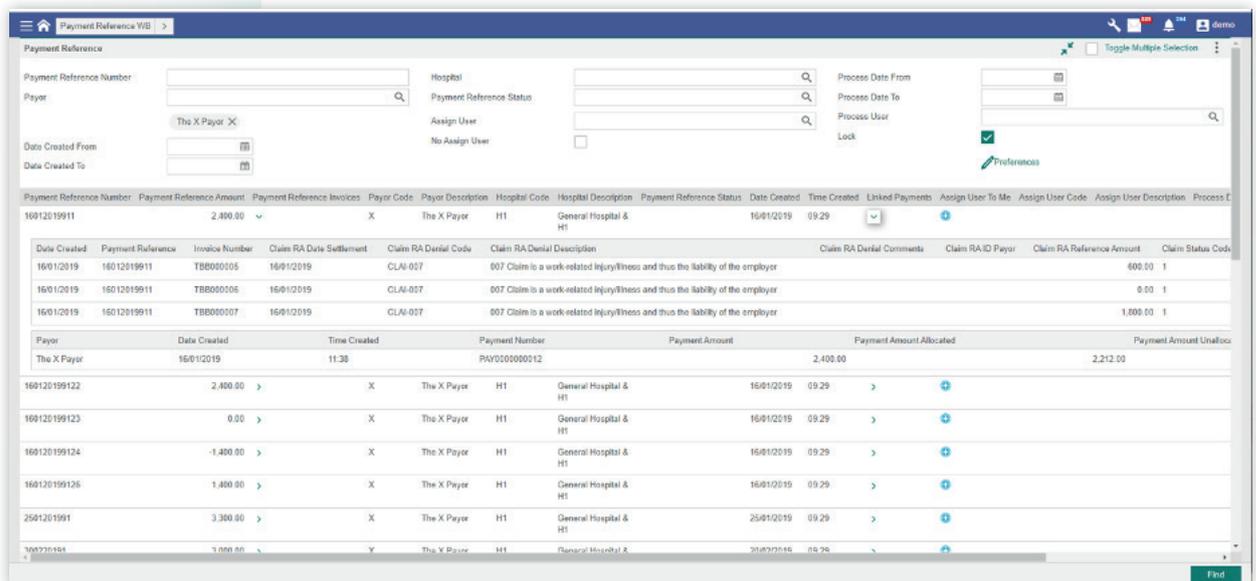
Améliorer les flux de trésorerie grâce à Better Debtor Management

- Le codage médical et la facturation sont essentiels pour les prestataires de soins. Un traitement rigoureux et efficace permettra une gestion harmonieuse de la facturation et contribuera également à une diminution des refus de remboursements, ainsi qu'à une réduction du temps nécessaire à la réconciliation, permettant à terme d'améliorer les flux de trésorerie au bénéfice du système de santé.
- Le Bill Review Workbench de TrakCare fournit un accès aux informations concernant l'ensemble de l'offre de services proposée aux patients et les éléments nécessaires à une facturation correcte.



TrakCare Bill Review Workbench offre un espace de travail unique dédié à la facturation

- En plus d'améliorer le processus global de gestion des débiteurs, les utilisateurs de TrakCare ont une vision claire des comptes clients et la possibilité de les gérer de manière efficace.
- TrakCare Payment Reference Workbench aide au traitement précis des paiements et permet d'améliorer les flux de travail grâce à l'automatisation des processus, dans le cas par exemple de l'auto-affectation des paiements.



TrakCare Payment Reference Workbench offre un espace de travail unique permettant de traiter rigoureusement l'ensemble des paiements

Augmenter le retour sur investissement

- Les organisations de santé peuvent réaliser des économies grâce à des opérations dématérialisées et un processus de gestion de la facturation entièrement numérique et intégré sur le plan clinique. Ceci implique la suppression des dossiers médicaux papier, du codage manuel et de la réconciliation.

- Une seule et unique source fiable d'informations permet de gagner du temps et d'éliminer les coûts associés à la recherche d'informations pour une facturation précise et un recouvrement exact.
- Les fonctionnalités informatiques intégrées permettent d'améliorer l'efficacité organisationnelle et de bénéficier d'un meilleur aperçu des domaines dans lesquelles les performances peuvent être encore améliorées.
- La diminution des services d'annulation et des rendez-vous non honorés par les patients permet une optimisation des capacités et une amélioration de l'utilisation des ressources précieuses des prestataires de soins.
- Une facturation efficace et précise, des demandes de remboursements soumises au bon moment et de meilleurs taux de recouvrement (moins de refus) permettent d'améliorer le flux de trésorerie du système de santé dans son ensemble.

InterSystems passe régulièrement en revue les fonctionnalités de la gestion de la facturation avec ses clients. Ceci permet de s'assurer que le produit évolue constamment de telle sorte qu'il améliore l'expérience des utilisateurs et offre une meilleure rentabilité du processus de gestion de la facturation dans son ensemble.

Pour plus d'informations concernant le module Gestion de la Facturation de TrakCare, consultez le portail [Client Connection d'InterSystems](#) et sélectionnez « Gestion de la Facturation » ou contactez votre représentant TrakCare.

Vers un modèle de service de pathologie clinique post-pandémique

Par Martin Wilkinson, Directeur du lancement de produit et de l'adoption par les utilisateurs

Il ne fait aucun doute que la pandémie de COVID-19 a renforcé l'importance à l'échelle mondiale du service de pathologie clinique au sein de l'économie de la santé. En tant que consommateurs de soins, beaucoup d'entre nous ont, pour la première fois, utilisé ce type de service. Bien qu'il soit depuis longtemps admis que 70 % des services cliniques nécessitent une interaction avec un résultat issu d'un laboratoire, beaucoup d'entre nous ignorent le fonctionnement en coulisse des laboratoires d'analyses médicales.

Tout au long de 2020 et 2021, les clients d'InterSystems ont été confrontés à de nombreux défis pour répondre à l'augmentation de la capacité des tests. Les délais d'exécution ayant toujours constitué un indicateur de performance clé pour les laboratoires, l'augmentation exponentielle des demandes (plus particulièrement des tests PCR pour le COVID-19), a élargi la base des utilisateurs. Pour autant, les laboratoires devaient s'efforcer de trouver un juste équilibre face à l'augmentation des volumes tout en conservant un portefeuille efficace de dépistages de routine et en maintenant, sinon en améliorant, le délai entre la réception des échantillons et la mise à disposition des résultats.

Par conséquent, voici ce que nous avons constaté :

- Un accroissement évident des besoins logistiques concernant les prélèvements d'échantillons et la visualisation du travail en cours. De ce fait, la possibilité d'utiliser le « labnetwork », le réseau de laboratoires



sur différents sites, s'est révélé primordial. InterSystems a répondu par l'amélioration des fonctionnalités pour les opérations de transfert et les processus de tests en masse dans un certain nombre de laboratoires.

- À mesure que la pandémie s'est installée et que le volume des tests a augmenté, les laboratoires ont dû trouver un moyen efficace de mettre en place l'automatisation avancée. Alors qu'auparavant un seul instrument suffisait, l'augmentation des tests a nécessité une mise en place rapide de multiples plateformes. Notre nouvelle fonctionnalité de configuration a permis d'offrir la flexibilité dont chaque établissement avait besoin.
- Nous avons amélioré la possibilité pour les laboratoires d'adresser des résultats anormaux à la bonne personne en vue d'une vérification grâce à notre solution TrakCare Lab Enterprise. Les autorisations informatisées et l'optimisation des flux permettent de réduire le temps de traitement des tests.
- Bien qu'il soit désormais admis que les tests génétiques constituent le futur des services de laboratoires, le séquençage du génome du virus SARS-CoV-2 et le suivi des contacts a renouvelé l'investissement dans ce domaine. Il ne fait aucun doute qu'au vu de l'évolution de l'année 2022, le portefeuille de tests au sein des services cliniques est amené à augmenter de façon spectaculaire.
- Les tests de dépistage sur les lieux de soins sont en augmentation et, bien que controversé, le passage de 80 % de tests de routine effectués en laboratoire à un pourcentage bien plus faible semble inévitable. Pour y faire face, TrakCare Lab Enterprise supporte l'intégration de tests avancés sur les lieux de soins et permet la flexibilité des changements de méthodologie avec la mise en place de nouvelles méthodes d'analyse, grâce à la fonctionnalité « Laboratory Protocol ».

Bénéfices précoces

La pandémie a entraîné très rapidement l'acquisition et la mise en place de nouvelles solutions pour les entreprises de laboratoires et la réalisation précoces de bénéfices à partir de ces investissements a été déterminante. D'après notre expérience, dans les laboratoires à forte activité couvrant plusieurs établissements, la tâche a été grandement simplifiée grâce à une solution unifiée s'appuyant sur une base de données unique. À l'avenir, nous prévoyons que les organisations de santé étudient la façon dont des approches similaires à un service de livraison rapide peut s'appliquer à d'autres domaines de soins.

Économies d'échelle

De manière globale, InterSystems a observé l'évolution notable d'un système de laboratoire autonome à un service de multilaboratoires travaillant ensemble pour réaliser des économies d'échelle et atteindre des niveaux supérieurs d'efficacité de services. Grâce à ses fonctionnalités analytiques avancées et sa capacité à faire circuler les flux de manière encore plus efficace, TrakCare Lab Enterprise supporte de telles initiatives en permettant une visibilité de l'utilisation des ressources et en aidant les clients à accéder à de nouvelles informations tout en s'adaptant à l'évolution des besoins du secteur mondial de la santé.

Pour en savoir plus sur la suite TrakCare Lab Enterprise, [cliquez ici](#).

Virtual Summit TrakCare Sessions disponibles en replay

Au cas où vous les auriez manqué lors de Virtual Summit 2021 d'InterSystems, ou si vous souhaitez les visionner à nouveau, les sessions TrakCare sont disponibles en replay sur [Client Connection](#). Cliquez sur les liens ci-dessous pour vous rendre directement sur le replay de chaque session :

- [TrakCare: What's New and Next](#)
- [TrakCare Clinical Timeline](#)
- [TrakCare Innovation Toolkit](#)
- [Maximizing Your TrakCare Investment](#)
- [TrakCare Vaccination and Vaccination Passports](#)
- [TrakCare: A Behind the Scenes Look](#)
- [TrakCare Patient Engagement & Virtual Care](#)
- [Impact of New Medical Device Regulations](#)
- [TrakCare Medication Planning & Reconciliation](#)
- [TrakCare Chronic Disease Management](#)

Pour toutes questions, veuillez-vous adresser à votre représentant TrakCare ou visitez la [page TrakCare](#). Nous avons hâte de vous retrouver lors de notre prochain événement.

Les solutions hébergées de TrakCare offrent une fiabilité optimale à NHS Borders

Nous avons récemment publié une étude de cas expliquant comment les services hébergés de TrakCare ont permis une réduction des coûts et offert fiabilité et sérénité à NHS Borders, l'un des conseils de santé du National Health Service (NHS) Scotland qui fournit des services de santé aux Scottish Borders, une région du sud-est de l'Écosse.

Évolution stratégique vers les solutions hébergées de TrakCare

NHS Borders a décidé de faire évoluer son système d'information de santé unifié vers une solution de services hébergés au cours de l'été 2020, après une décennie de gestion sur site du logiciel et du matériel. L'objectif de cette stratégie était d'accompagner le conseil médical face à des problèmes de fiabilité et de sécurité, exacerbés par un matériel vieillissant et un manque de compétences techniques au sein de la petite équipe informatique de l'organisation. Au lieu de subir un difficile, long et coûteux exercice de mise à niveau du matériel vieux de 10 ans et de monter en compétences de l'équipe informatique, NHS Borders a choisi d'adopter la stratégie d'évoluer



progressivement vers une solution de services hébergés. Ceci a permis à l'équipe informatique de NHS Borders de se concentrer sur des tâches telles que la configuration de l'interface et le support des utilisateurs.

Plus de fiabilité et de sécurité

En plus d'une grande fiabilité et d'une meilleure stabilité qui facilitent la continuité des soins, NHS Borders cite également la sécurité comme l'un des facteurs clés en faveur d'une évolution vers les services hébergés de TrakCare. Avec des garanties de disponibilité de plus de 99,95 %, les services hébergés permettent de réduire les risques et la pression auxquels une petite équipe informatique est soumise. De plus, au lieu de gérer en permanence les frais et les risques de pannes dus à la maintenance et aux réparations des installations, les équipes de NHS Borders se concentrent désormais sur ce qu'elles font le mieux : supporter les professionnels de santé et personnaliser les fonctionnalités qu'offre la technologie au bénéfice des patients. Il ne leur est également plus nécessaire de gérer différents fournisseurs (de matériels et logiciels) qui se renvoient mutuellement la balle en cas de panne. NHS Borders fait désormais simplement appel à InterSystems en cas de besoin.

« Les résultats obtenus par notre équipe informatique, réduite mais incroyablement passionnée et dévouée, témoignent des efforts déployés lors de la période la plus chargée et la plus tendue de l'histoire du conseil médical, » souligne Jackie Stephen, Directrice de la gestion de l'information et des technologies pour NHS Border. « Être capable de réaliser un projet d'une telle ampleur de façon aussi harmonieuse tout en faisant face à la pandémie de COVID-19, travailler à distance et s'assurer que les patients n'étaient affectés d'aucune manière est entièrement dû à leur expertise. Je suis certaine que cela jettera les bases d'un système de santé encore plus performant et innovant dans la région des Borders au cours des prochaines années. »

Davantage de temps pour se consacrer aux professionnels de santé et aux patients

Avec une solution hébergée désormais en place, la petite équipe informatique de NHS Borders peut se concentrer sur l'évolution des besoins de l'organisation au bénéfice des patients et des professionnels de santé, plutôt que de passer son temps à remettre à niveau et gérer une infrastructure, du matériel informatique et des logiciels. Bénéficier de la version de TrakCare la plus récente offre à NHS Borders la possibilité de faire évoluer les pratiques du personnel de l'hôpital, grâce à des fonctionnalités telles que le DPI. Associé à HealthShare Unified Care Record, l'organisation de santé dispose également des moyens pour optimiser le parcours patient à travers l'ensemble du système de soins.

[Cliquez ici](#) pour lire le cas d'étude dans son intégralité. Pour en savoir plus sur les services hébergés de TrakCare, [visitez notre site web](#).

