

Au cœur d'un **sain échange**

Les TI dans le secteur
de la santé : innovation,
collaboration et vision
globale





Les solutions et services de CGI en matière de santé :

soutiennent plus de

**1 million de
fournisseurs**

dans l'industrie

ont aidé les États à déboursier

**330 millions \$
en paiements**

incitatifs pour l'adoption des
dossiers médicaux informatisés

gèrent plus de

**5,4 milliards
de dossiers
de patients**

pour les systèmes de santé

servent plus de

**310 millions
de citoyens**

grâce au travail accompli
pour les clients du
secteur public

ont permis de recouvrer plus de

1 milliard \$

en sommes versées
pour des réclamations
de soins médicaux et de
médicaments incorrectes

supportent plus de

**200
applications
essentielles**

pour les ministères
provinciaux du Canada

apportent un soutien à plus de

**250
établissements
de soins
de santé**

en Amérique du Nord

sont utilisés par

**45 millions de
bénéficiaires**

Medicare par l'entremise de sites
Web : 800 millions de pages vues
chaque année

sont utilisés par plus de

**200 000
professionnels
des soins
de santé**

pour améliorer l'efficacité

En tant que partenaire de confiance des organisations de santé publiques et privées en matière de services en TI, CGI élabore et gère des solutions d'affaires, cliniques et TI pour les activités les plus complexes et essentielles de ses clients. Pour relever ces défis, un échange sain d'idées et d'innovation dans toute l'industrie des soins de santé est nécessaire.

Comment nos clients bénéficient-ils de cet échange sain?

Expérience.
Vision.
Qualité.
Flexibilité.
Résultats.



Le besoin d'une
**collaboration en
TI dans le secteur
de la santé**
n'a jamais été si grand,
et CGI est au cœur de
ce sain échange.

Grâce à son travail dans
l'environnement des soins de santé,
CGI est en mesure de partager
ses meilleures pratiques et ses
innovations avec tous les secteurs.

Innover au rythme du changement

Les coûts qui montent en flèche, le vieillissement de la population, le marché qui converge et la réforme de la santé changent de façon radicale la façon d'offrir les soins de santé. Les organismes gouvernementaux, les fournisseurs privés et les régimes d'assurance maladie doivent répondre rapidement et efficacement à de nouveaux mandats. Plus que jamais, ils cherchent à tirer profit de la technologie et des meilleures pratiques dans toutes les organisations afin d'améliorer le rendement, le service et l'accessibilité, tout en protégeant la vie privée et en minimisant les coûts.

Expertise approfondie en soins de santé

Collaborant avec les organisations de santé publiques et privées depuis plus de 20 ans, CGI a acquis une connaissance approfondie des problèmes, des environnements et des demandes réglementaires avec lesquels doivent composer ses clients, y compris l'évolution constante des normes de partage d'information sur la santé. Par conséquent, notre pratique en santé, avec ses 1 500 membres, aide les clients à anticiper les défis et à procéder à une véritable transformation en abordant les enjeux politiques et d'entreprise en parallèle avec la technologie, pour une participation, une adoption et des résultats améliorés. De plus, nous sommes actifs au sein d'associations comme l'AHIMA, la HIMSS et la HFMA afin de continuellement approfondir nos connaissances.

Vision globale de l'environnement des soins de santé

En tant que conseiller de confiance auprès du gouvernement fédéral, des États, et des clients commerciaux en matière de soins de santé, CGI se trouve dans une position unique. Nos solutions soutiennent plus de 310 millions de citoyens, y compris 45 millions de bénéficiaires Medicare, un million de fournisseurs, 200 800 professionnels de la santé agréés, 250 établissements de soins de santé et 35 sociétés d'assurance maladie aux États-Unis. Nous sommes également l'un des plus grands intégrateurs et fournisseurs en informatique de la santé et en services partagés au Canada.

Approche flexible axée sur la santé

Les TI et l'exploitation doivent aider les programmes de santé à mieux fonctionner plutôt que de leur imposer des limites. À l'aide de méthodes axées sur l'utilisateur et atténuant les risques, CGI collabore avec ses clients pour atteindre leurs objectifs. Nous offrons flexibilité et choix au moyen de modalités de contrat et de modèles de prestation de services qui répondent aux besoins de nos clients en matière de coûts, de risques, de valeur et de temps de mise en marché, grâce à une combinaison optimale d'équipes locales et de ressources mondiales.

Processus de qualité, résultats de qualité

Les processus méthodiques de gestion des services, de gestion de projets et de gouvernance de CGI sont en mesure de répondre aux exigences les plus élevées et ont été gage de succès dans de nombreux projets. Toutes nos opérations sont certifiées ISO 9001.

Feuille de route éprouvée

Nous tenons nos promesses et évaluons notre performance en fonction de votre satisfaction. Avec un taux de respect des échéanciers et des budgets de 95 %, la feuille de route de CGI est de loin supérieure aux normes de l'industrie. Au cours de l'exercice 2011, nous avons obtenu une note moyenne de 9,1 sur 10, à la suite de plus de 2 400 évaluations par nos clients. De plus, nous atteignons ou surpassons nos ententes de niveaux de service dans plus de 98 % des cas.

Gamme complète de services et expertise ciblée

CGI aide les organisations de soins de santé à réduire leurs coûts d'exploitation, à améliorer la qualité des soins prodigués et à promouvoir la santé grâce à une gamme complète de services et une expertise ciblée en matière de :

- gestion des maladies chroniques
- solutions d'imagerie diagnostique
- programmes d'inscription et d'admissibilité
- Health 2.0 et technologie mobile
- échange d'information sur la santé
- échange d'information sur les régimes d'assurance maladie
- portails santé
- gestion du contenu d'entreprise dans le secteur de la santé
- programmes incitatifs HITECH et des dossiers médicaux informatisés
- services de vérification de versements incorrects et du recouvrement
- systèmes de gestion de données Medicaid
- services de codage médical (ICD-9 et 10)
- gestion et production de rapports sur la qualité
- sécurité de l'information sur la santé

Dans toutes les disciplines et tous les domaines, nous aidons nos clients à obtenir des succès rapides et des résultats à long terme grâce à nos services complets de gestion des applications, d'intégration, d'impartition et de services-conseils qui comprennent :

- l'exploitation, l'entretien et l'amélioration continue des applications essentielles;
- la gestion complète de l'infrastructure TI, y compris les centres de traitement de données écologiques, l'informatique en nuage public et privé, et la virtualisation;
- la gestion, la mise en œuvre et l'amélioration de processus administratifs et axés sur le patient;
- l'intégration et la modernisation d'applications, y compris la restructuration ou le remplacement du système central, dans le but de réduire les dépenses et le temps de mise en marché, et de permettre aux clients de concentrer leurs ressources sur les nouvelles initiatives en TI.

Les technologies de pointe de CGI pour les organisations du domaine de la santé comprennent :

- le développement d'applications mobiles pour répondre aux besoins des consommateurs et des utilisateurs;
- des services d'informatique en nuage pour accroître l'efficacité, l'agilité, la sécurité et l'innovation;
- l'intelligence d'affaires et l'analytique de données pour promouvoir une prise de décision plus rapide et plus juste;
- la sécurité d'entreprise et la cybersécurité pour protéger les données sensibles des menaces sans cesse croissantes;
- l'architecture orientée services (AOS) pour s'adapter au rythme des changements.



Gagnant

Défi Health 2.0

Applications permettant
aux consommateurs
d'avoir un aperçu des
mesures de qualité des
soins de santé

Health 2.0 a lancé le défi aux concepteurs de créer une application Web et mobile qui permettrait aux utilisateurs de comparer facilement les établissements de soins de santé selon la qualité de leurs services. Ils devaient utiliser au moins un ensemble de données fourni par Medicare. Chaque soumission a été évaluée en fonction de sa simplicité, de sa convivialité, de son aspect visuel et de son utilité. L'application en nuage Web et mobile *Healthcare Quality Compare* a permis à CGI de remporter le défi en 2010.



soutenir les efforts
afin que
34 millions
d'Américains
supplémentaires
puissent se prémunir
d'une couverture
d'assurance

Les Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) ont choisi CGI pour élaborer un système d'échange d'information en matière d'assurance maladie conforme à la clause de l'Affordable Care Act, le Federal Exchange (FX), dans le but de créer des marchés d'assurance maladie concurrentiels pour les États afin que 34 millions d'Américains supplémentaires puissent se prémunir d'une couverture d'assurance.

Soutenir 45 millions de bénéficiaires Medicare

Au cours de la dernière décennie, CGI s'est associée au CMS pour la modernisation, la gestion et le maintien de trois sites Web publics qui fournissent de l'information visant à aider 45 millions de bénéficiaires à comparer les régimes d'assurance maladie et médicaments.

Gouvernement fédéral

CGI fournit une expertise approfondie, sur le plan technique et en matière de soins de santé, afin de faciliter les changements transformationnels liés à la gestion et la diffusion de l'information sur la santé au sein du gouvernement fédéral.

- **Portails santé**—Donner au gouvernement et aux citoyens l'accès aux renseignements sur le régime et la société d'assurance, pour offrir transparence, accessibilité et soutien ainsi qu'un aperçu des tarifs d'assurance, tout en diminuant les coûts
- **Échange d'information sur la santé**—Développer des solutions robustes, à code source libre qui permettent un échange d'information sécuritaire et fondé sur les normes, ainsi qu'une « utilisation pertinente » des TI dans le domaine de la santé
- **Échange d'information sur les régimes d'assurance maladie**—Développer le marché d'assurance maladie soutenu par le gouvernement fédéral afin d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées
- **Services de vérification de versements incorrects et de recouvrement**—Aider Medicare à recouvrer des centaines de millions de dollars en versements d'assurance maladie incorrects grâce à l'utilisation de Recovery Audit Contractor (RAC) dans la région B, qui couvre sept états du Midwest
- **Services axés sur les fournisseurs**—Aider l'ensemble des fournisseurs Medicare ainsi que les régimes commerciaux de grande envergure dans la conception, le codage et la mise en œuvre, et soutenir l'adhésion à l'échelle du pays, le dénombrement, la gestion financière, la gestion et l'identification de cas, et l'accès aux systèmes de gestion
- **Surveillance de la santé publique**—Établir un lien entre les sources de données médicales des bureaux, des cliniques et des hôpitaux pour permettre une analyse et une production de rapports continues et centralisées
- **Infrastructure en nuage certifiée**—Fournir, à la demande, des ressources informatiques et d'hébergement Web sécuritaires qui répondent aux exigences fédérales en matière de sécurité pour la vaste majorité des systèmes TI du gouvernement fédéral.

Développer le Health Insurance Oversight System (HIOS)

En seulement six semaines, CGI a élaboré des systèmes en nuage qui aident 3 000 organisations à fournir au gouvernement fédéral des précisions sur leurs offres d'assurance maladie, permettant au site Healthcare.gov d'afficher les renseignements nouvellement requis en provenance des 50 États.

Mettre sur pied le portail CONNECT pour l'échange d'information sur la santé à l'échelle du pays

CGI collabore avec la Federal Health Architecture (FHA) et d'autres partenaires stratégiques afin d'élaborer et de développer le portail du gouvernement à code source libre le plus utilisé pour échanger de l'information sur la santé.

États

Notre offre en TI axée sur la santé pour les gouvernements d'État et locaux comprend :

- **l'échange d'information sur les régimes d'assurance maladie (HIX) et l'admissibilité** — Aider les États à lancer des portails d'assurance concurrentiels grâce à la solution *Health Insurance Exchange360^{MC}* de CGI
- **la modernisation des systèmes de gestion d'information Medicaid (MMIS)** — Fournir une solution clés en main homologuée MITA pour le remplacement du système et les services administratifs, techniques et de contrôle de qualité
- **l'admissibilité à Medicaid** — Procurer une solution clés en main homologuée MITA pour Medicaid et d'autres programmes d'admissibilité, conçue pour répondre aux échéances strictes de l'Affordable Care Act
- **les programmes de paiement incitatif pour l'adoption des dossiers médicaux informatisés Medicaid** — Fournir la main-d'œuvre, les processus et la technologie nécessaires pour administrer les programmes de paiement incitatif pour l'adoption des dossiers médicaux informatisés grâce à la solution *Medicaid Incentive360^{MD}* de CGI
- **l'assistant d'adhésion à Medicaid** — Gérer efficacement le processus complet d'adhésion, y compris le soutien téléphonique en centre d'appels offrant de l'aide aux consommateurs pour l'adhésion et la vérification de l'admissibilité
- **la vérification des versements incorrects et le recouvrement** — Recouvrer les sommes indûment payées et accélérer la mise en place des programmes RAC pour Medicaid grâce à des solutions comme le *Customized Audit System (CAS)* de CGI, la communication et l'éducation, le soutien en cas de procédures d'appel, l'entreposage de données et la transparence des sites

« Notre objectif est de déterminer quels sont les renseignements que les clients estiment utiles pour prendre des décisions en matière de régime d'assurance maladie, ainsi que la meilleure façon de leur présenter ces renseignements. CGI est un partenaire précieux dans le cadre de ce projet, puisque l'entreprise possède une riche expertise issue de son travail lié au portail santé pour le gouvernement fédéral et de son expérience dans le domaine du commerce de détail. »

D^r Norman Thurston
Coordonnateur des initiatives liées à la politique et à la réforme de la santé
Department of Health, Utah

Évaluer les possibilités pour l'échange d'information sur les régimes d'assurance maladie

CGI a évalué les composantes des TI du Massachusetts Health Connector afin de déterminer si elles répondaient aux exigences fédérales, puis a créé une feuille de route technologique pour orienter les transformations à venir. Notre analyse pour le Utah Health Exchange était quant à elle orientée sur l'amélioration de l'expérience client.

Prévenir les réclamations Medicaid incorrectes et recouvrer les sommes indûment payées

CGI offre des services de vérification des réclamations Medicaid et de recouvrement aux États du Colorado, du Massachusetts, de l'Ohio et de Pennsylvanie. CGI vérifie les réclamations et les dossiers dans le but de déceler les versements insuffisants ou excédentaires aux fins de recouvrement, en plus d'offrir du soutien pour les procédures d'appel.



Aider les États à
débourser plus de
330 millions \$
en paiements incitatifs
pour l'adoption des
dossiers médicaux
informatisés

Grâce à *Medicaid Incentive360* de CGI, le Texas a été l'un des premiers États à effectuer des paiements incitatifs pour l'adoption des dossiers médicaux informatisés, versements représentant plus du double que tout autre État. Avec la solution de CGI, le Texas et l'Ohio combinés ont versé plus de 330 millions de dollars en paiements incitatifs jusqu'en janvier 2012.



soutenir plus de
1 million
de fournisseurs
dans l'industrie

« Le savoir-faire et l'expérience de CGI en matière de soins de santé, et la mise en œuvre de la solution Sovera, nous ont permis de faire un pas de géant en bâtissant un pont entre notre ancien système de gestion de dossiers médicaux papier et notre objectif final — un système de dossiers médicaux entièrement informatisé. »

Mark Farrow
Vice-président et chef de l'information
Hamilton Health Sciences

Secteur privé

CGI offre une gamme complète de services et de solutions conçus pour améliorer tous les aspects de l'exploitation chez les fournisseurs de soins de santé et de régimes d'assurance maladie.

Fournisseurs de soins de santé

- **Solutions pour le réseau Accountable Care Organization (ACO)** — Fournir des solutions et une infrastructure TI favorisant la qualité des soins de santé et l'échange d'information
- **Gestion des maladies chroniques** — Offrir des solutions contribuant à accélérer les diagnostics et à offrir des traitements plus efficaces
- **Imagerie diagnostique** — Permettre l'entreposage, la récupération et la visualisation sécuritaires d'images diagnostiques dans plusieurs établissements de santé
- **Gestion du contenu d'entreprise** — Permettre le regroupement, la gestion et le partage de données liées ou non liées aux patients (textes, images, télécommunications numériques, photos, fichiers audio et vidéo) dans toute l'entreprise. La gamme de solutions de gestion du contenu d'entreprise Sovera^{MD} de CGI automatise le flux des travaux et les processus d'affaires pour économiser temps et ressources, et améliorer les soins prodigués, le cycle de revenus et la satisfaction des médecins. Bâties sur la plateforme de pointe P8 ECM d'IBM, nos solutions s'intègrent facilement à tout système clinique, de gestion du cycle de revenus et de gestion du contenu d'entreprise, et gèrent le contenu non structuré et structuré dans tout le secteur de la santé, y compris :
 - l'accès et l'admission des patients
 - la gestion de l'information sur la santé
 - les services financiers aux patients
 - les comptes fournisseurs
 - les ressources humaines
 - les titres de compétence des médecins
 - la santé au travail
 - l'examen par les pairs
 - le contrôle de la qualité
- **Services de codage médical** — Améliorer le rendement et l'exactitude du processus de codage et de gestion des données cliniques tout en réduisant les coûts. Les programmeurs certifiés AHIMA, les cliniciens et les professionnels en gestion d'information sur la santé expérimentés de CGI offrent des services de codage et de vérification rapides et de grande qualité qui peuvent aider à accélérer les flux de trésorerie et à améliorer la rentabilité. Ces services sont offerts jour et nuit, toute l'année.

Mettre sur pied un répertoire novateur sur le diabète

Une meilleure gestion des soins aux diabétiques constitue une priorité pour cyberSanté Ontario. CGI met actuellement au point un système et un portail uniques en leur genre qui permettront la gestion des maladies chroniques à l'échelle provinciale, qui se traduira par des diagnostics plus rapides et des traitements plus efficaces.

Maintenir Orlando Health au sommet des demandes de codage

Les services de codage médical de grande qualité qu'offre CGI aident Orlando Health à atténuer les risques associés à la fluctuation des demandes. Le processus de codage de qualité supérieure de CGI et son personnel certifié AHIMA, ont atteint un taux d'exactitude de 98 %, des temps de codage de moins de 24 heures et ont permis de réaliser des économies de coûts.

Améliorer l'efficacité à St. Vincent Health

Grâce à CGI, St. Vincent Health, Indianapolis, Indiana, a adopté une architecture de gestion du contenu ouverte et intégrée. Les solutions Sovera de CGI ont permis à St. Vincent de s'adapter facilement à la réforme de la santé, d'améliorer l'accès, le suivi, la vérification et la productivité, et de réduire du volume des comptes clients, les coûts et les refus.



Régimes d'assurance maladie

- **Conformité 5010/ICD-10**—Concevoir et mettre en œuvre les changements dans les systèmes et processus d'affaires pour aider les assureurs à respecter les délais de conformité serrés et à éviter les délais coûteux en ce qui a trait aux remboursements
- **Gestion des adhésions au régime d'assurance maladie**—Fournir une expertise technique et propre au domaine pour le développement, l'entretien et la mise à l'essai de logiciels
- **Intelligence d'affaires et analytique**—Munir les assureurs d'une capacité d'analyse leur permettant de concevoir des régimes en fonction du produit choisi par le client, des ventes, de la segmentation, des services cliniques et aux clients, et de la rétention
- **Vérification des réclamations et enquêtes sur les fraudes**—Recouvrer les sommes versées pour des réclamations incorrectes à l'aide d'un logiciel comme *Customized Audit System (CAS)* de CGI, et de services-conseils. Nos logiciels et notre unité spéciale d'enquête composée de professionnels expérimentés en application de la loi peuvent aussi aider à détecter les fraudes, à y remédier et à les prévenir.
- **Traitement des réclamations**—Gérer et améliorer l'administration des réclamations
- **Échange sur l'assurance maladie**—Fournir des conseils d'experts favorisant la participation à l'échange d'information sur la santé
- **Portails santé**—Développer et maintenir des sites et des portails de services de santé très fréquentés pour d'importants régimes d'assurance maladie
- **Gestion du régime de médicaments d'ordonnance de Medicaid**—Facturer les membres du régime, assurer le suivi des paiements et le traitement des adhésions, et fournir des services d'hébergement des TI

« La nécessité de contrôler les coûts des TI et d'en améliorer l'exploitation a amené Tufts Health Plan à se tourner vers CGI. Nous avons choisi CGI pour nous aider à assurer une transition vers un modèle de coûts plus prévisibles tout en améliorant notre infrastructure d'applications afin de suivre le rythme de l'industrie des soins de santé, qui évolue rapidement. »

Tricia Trebino
Premier vice-président, Exploitation et Chef de l'information
Tufts Health Plan

recouvrer plus de

1 milliard \$

en sommes versées pour
des réclamations de
soins médicaux et de
médicaments incorrectes

Depuis 20 ans, CGI contribue à la vérification des réclamations pour soins médicaux et médicaments, et au recouvrement de sommes payées en trop. Nos services ont permis à nos clients de recouvrer plus d'un milliard de dollars.

Transformer le portail de service à la clientèle d'une compagnie d'assurance

CGI a assuré pour l'un des cinq plus importants assureurs au monde la transition de plus de 120 applications essentielles, 9 000 utilisateurs et 500 employés de six fuseaux horaires différents, stabilisant rapidement les systèmes et permettant de récupérer plus de 5 millions de dollars par année en temps de travail perdu.

Recouvrer les sommes versées en réclamations incorrectes pour HealthNow

En adoptant le *Customized Audit System (CAS)* de CGI, HealthNow New York a augmenté les sommes recouvrées pour des réclamations incorrectes de patients hospitalisés, de patients externes et de professionnels, lui permettant d'obtenir un rendement du capital investi atteignant jusqu'à 16 pour 1 et de recouvrer 44,4 millions de dollars en versements incorrects sur une période de cinq ans.

Parmi nos clients

Gouvernements

Ministères de la Santé de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Nouveau-Brunswick, du Québec et de la Saskatchewan

cyberSanté Ontario

Santé Canada

États de la Californie, du Colorado, d'Hawaii, de l'Indiana, du Massachusetts, du Minnesota, du Montana, de New York, du Nevada, de l'Ohio, de Pennsylvanie et de l'Utah

U.S. Center for Disease Control and Prevention

U.S. Department of Health and Human Services

U.S. Centers for Medicare & Medicaid Services

U.S. Food and Drug Administration

Fournisseurs et systèmes

Baptist Health South Florida

Carilion Clinic

Covenant Health

DaVita

Hamilton Health Sciences

Memorial Hermann Healthcare System

Orlando Health

St. Michael's Hospital

St. Vincent Health

UNC Health Care System

Sunnybrook Health Sciences Centre

Régimes et payeurs

Aetna

BCBS Mississippi

BCBS Oklahoma

Excellus BCBS

Harvard Pilgrim Health Care

HealthNow NY

Highmark BCBS

Highmark BCBS West Virginia

Independence Blue Cross

Tufts Health Plan

Profil de l'entreprise

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur succès. Depuis notre fondation en 1976, nous appuyons nos clients en leur rendant des services de grande qualité et en les aidant à relever les défis auxquels ils font face. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans 125 bureaux dans le monde. Nous fournissons à nos clients la combinaison de valeur et de savoir-faire qui répond le mieux à leurs besoins en alliant judicieusement les partenariats à l'échelle locale et des options de prestation de services à l'échelle mondiale.

Pour nous, réussir signifie aider nos clients à améliorer leur position concurrentielle et à se distinguer par leurs résultats.



_la force de l'engagement^{MC}

1130, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H3A 2M8
Téléphone : 514-841-3200
www.cgi.com/sante

Les technologies
de l'information
appliquées
aux solutions
d'affaires^{MD}