

# Automatisation intelligente dans les soins de santé

**CGI**



# Automatisation intelligente dans les soins de santé

Bon nombre de nos clients et partenaires du secteur des soins de santé expriment la même préoccupation : les tâches administratives manuelles répétitives sont chronophages et détournent le personnel des activités à valeur élevée. De plus, comme le milieu de travail est difficile et que les priorités changent continuellement, les erreurs et les retards sont plus fréquents.

Grâce à l'automatisation intelligente, les charges de travail qui demandent depuis toujours beaucoup de temps sont dévolues à une main-d'œuvre virtuelle conçue spécialement pour exécuter les tâches et les flux de travaux très répétitifs. Ainsi, les fournisseurs de soins de santé ont plus de temps pour se concentrer sur les priorités plus élevées et les soins directs aux patients.

*Cliquez sur les boutons pour en savoir plus*

Automatisation robotique  
des processus

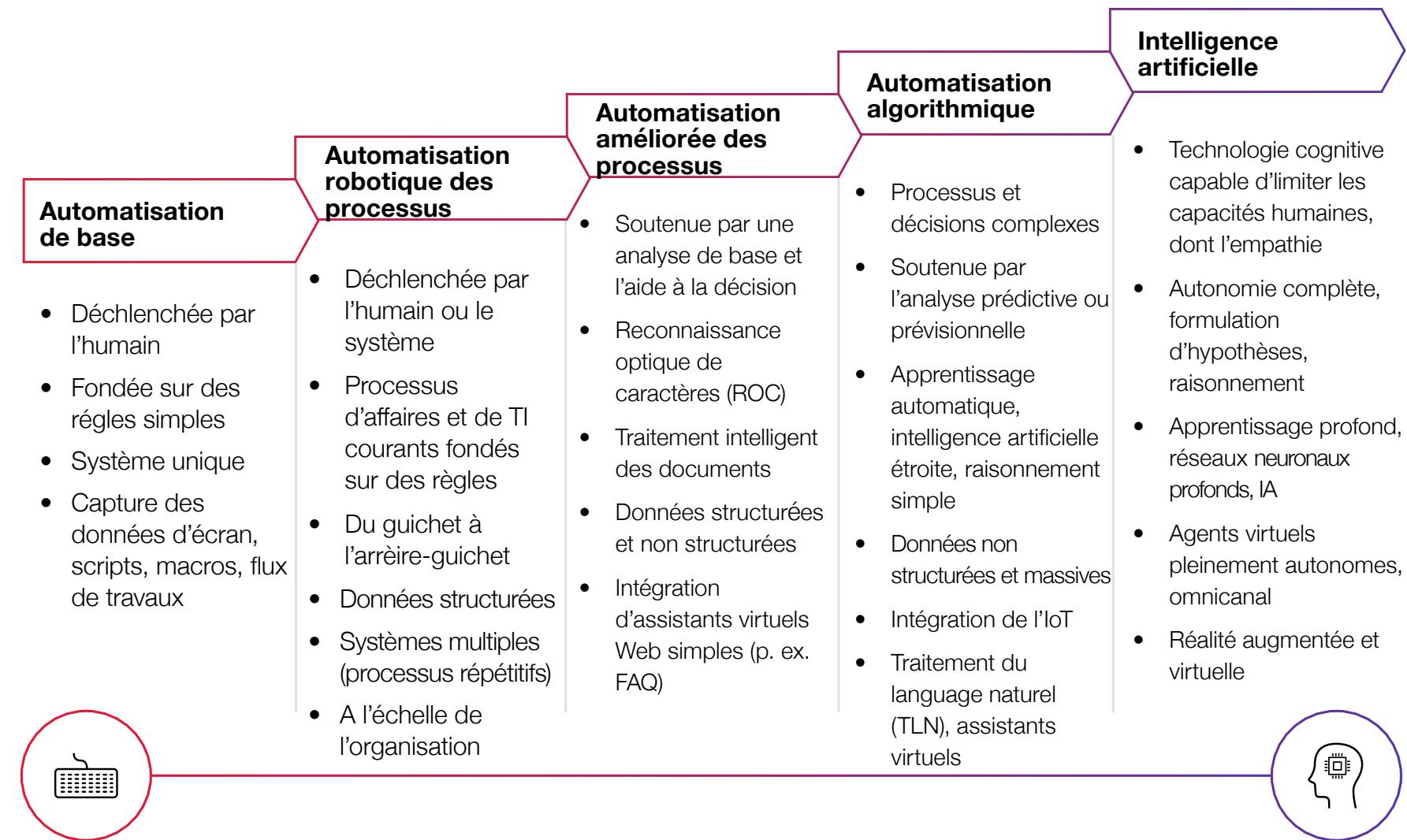
Nous  
services

Utilisation de  
l'automatisation dans  
les soins de santé

Pourquoi choisir  
CGI?

# Automatisation intelligente dans les soins de santé

La RPA utilise la technologie pour automatiser les processus d'affaires grâce à des intrants logiques et structurés. À l'aide des outils de RPA, il est possible de configurer un logiciel ou un robot pour numériser et interpréter les demandes en vue de traiter une transaction, manipuler les données, déclencher des réponses et communiquer avec d'autres systèmes numériques. Les applications de RPA vont des tâches les plus simples aux projets d'envergure, comme le déploiement de milliers de robots programmés pour automatiser les flux de travaux à l'échelle de l'organisation.



# Automatisation intelligente dans les soins de santé

L'hyperautomatisation consiste à faire passer la RPA à un autre niveau en combinant des technologies qui débouchent sur un cycle de vie complètement automatisé. Grâce à cette solution, la RPA jette les bases à l'intégration de technologies intelligentes de pointe en vue de façonner un avenir véritablement numérique.



## Compétences en IA

(TNL, vision et intelligence artificielle, reconnaissance optique intelligente)



## Apprentissage automatique



## Flux de travaux de longue durée



## Exploration des processus



## Intégrations natives



## Analyse avancée

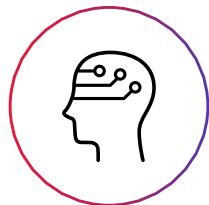


RPA



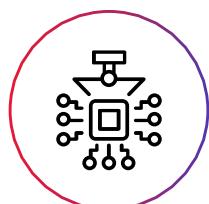
# Nos services

En offrant ses services d'automatisation intelligente (AI), CGI balise le parcours de transformation numérique des organisations de soins de santé, peu importe l'étape où elles en sont, et qu'il s'agisse de l'automatisation d'une tâche ou de la mise en œuvre d'une solution complète.



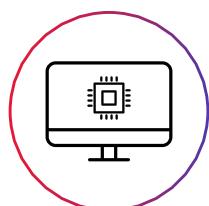
## Stratégie d'AI

Nous évaluons votre prestation de services, vos processus d'affaires et vos technologies connexes et élaborons une stratégie d'AI organisationnelle.



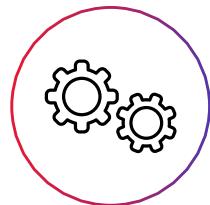
## Démonstration de la valeur de l'automatisation

Nous vous aidons à réaliser votre potentiel d'AI avec un projet précis qui comprend la cartographie des processus et des systèmes, le développement de robots et la mise à l'essai.



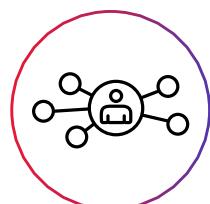
## Mise à l'échelle et développement de la production

Nous mettons au point l'AI et la déployons à l'échelle de votre organisation.



## Services en mode délégué et amélioration continue

Nous vous offrons une plateforme accessible en tout temps, gérons l'automatisation et faisons le suivi de la qualité et de mises à jour itératives.



## Gestion du changement organisationnel

Vous pouvez compter sur notre soutien lors de changements aux processus d'affaires et avec les autres tâches de gestion du changement.

# Utilisation de l'automatisation dans les soins de santé

## Chaîne de valeur des soins des fournisseurs

Documentation du triage	Accès des patients	Pharmacie/chaîne d'approvisionnement	Consultations et soins	Personnel infirmier/ médical	Gestion du cycle des revenus	Gestion d'actifs	Services du prestataire	Gestion des affaires				
Canaux d'admission	Inscription du patient	Gestion optimale des commandes	Santé et bien-être	Planification	Facturation/ soumission de réclamations	Logistique	DME	Planification d'entreprise	Gestion financière	Plan opérationnel conception	Gestion des ressources humaines	Analyse d'affaires
Saisie de données	Vérification d'assurance	Profile du patient	Gestion de l'alimentation	Facturation	Imputation des paiements	Gestion des stocks	Gestion des aiguillages	Affaires juridiques et gestion de la conformité	Gestion des relations externes	Services administratifs d'entreprise	Gouvernance d'entreprise	Gestion de la performance de l'entreprise
Code à barres/ balayage	Vérification des prestations	Conformité et contr	Soins axés sur la valeur		Gestion des refus/appels	Remplacements		Gestion des risques	Gestion du changement	Gestion des fournisseurs	Gestion des TI	Expérience utilisateur/ expérience client
Indexation	Autorisation	EUM	Prise en charge		Paiement des patients	Entretien/ réparation						
	Planification financière	Gestion des commandes	Gestion de l'utilisation		Rapprochement							
	Planification	Gestion des stocks	Analyses cliniques		Rajustements/ radiations							
	Réception des documents				Attribution							
					Codage médical							

### Légende

- Fort potentiel d'automatisation
- Potential d'automatisation moyen
- Faible potentiel d'automatisations

# Utilisation de l'automatisation dans les soins de santé

## Les avantages de la solution

- Capacité accrue à fournir des soins aux patients tout en gérant les coûts.
- Transformation des tâches et des flux de travaux complexes en processus normalisés exécutés rapidement, sans erreurs et de façon continue, ce qui réduit le temps de traitement et améliore l'efficience opérationnelle.
- Élimination de l'erreur humaine et des incohérences, ce qui se traduit par un degré d'exactitude des données beaucoup plus élevé qu'avec le traitement manuel.
- Extensibilité permettant de gérer les fluctuations de la demande et les variations saisonnières.

- Autonomisation des professionnels de la santé, combinée à un faible taux de roulement, à une meilleure satisfaction au travail, à une diminution des heures supplémentaires et à une réduction de l'embauche temporaire.
- Interopérabilité et uniformité entre les systèmes d'information sur la santé, ce qui réduit le cloisonnement des données.
- Conformité accrue aux exigences d'audit et aux règlements juridiques relatifs aux données sur les patients et aux dossiers de santé informatisés.

## Avantages de l'hyperautomatisation

Voici ce que tirent les organisations qui poursuivent leur transformation numérique grâce à l'hyperautomatisation.

- Mise en œuvre accélérée des programmes de transformation numérique comme la complexité est moindre.
- Quantification et établissement rapide d'une filière d'activités convenant à l'automatisation des processus.
- Réduction des coûts associés aux programmes de transformation numérique grâce à l'utilisation de l'IA.



# Utilisation de l'automatisation dans les soins de santé

## Cas d'utilisation

Pour l'un de nos partenaires de soins de santé en Suède, nous avons adopté une stratégie à plusieurs volets en vue de développer et d'exploiter l'automatisation lorsqu'il était possible de faire exécuter les tâches manuelles répétitives par un robot et d'accélérer le traitement et la communication de l'état de santé des patients et des mises à jour.

### Processus de RPA à l'hôpital Södra Älvborgs

Problème	Solution	Avantages
L'hôpital Södra Älvborgs devait améliorer la qualité des soins aux patients et l'environnement de travail de son personnel soignant. L'hôpital a ciblé trois processus pour réaliser des économies et générer de la valeur.	<b>Radiologie</b> —Les robots gèrent la transmission des résultats d'examen aux autres départements et systèmes et l'envoi de notifications de nouveaux résultats d'examen.	Comme les résultats sont rapidement transmis au bon département, les patients bénéficient de soins de meilleure qualité et dans des délais plus courts. Parallèlement, il est possible de dégager 2 000 heures par année pour le personnel soignant en raison de l'allégement des charges de travail.
	<b>Congés de maladie</b> —Les robots formulent des suggestions aux médecins, les aident et valident les formulaires normalisés que doivent remplir les médecins.	La gestion de l'octroi et du renouvellement des congés de maladie est rapide et efficace, et la réduction du fardeau administratif améliore le milieu de travail du personnel soignant, ce qui lui permet de consacrer plus de temps aux soins aux patients.
	<b>Admission sûre et sécurisée</b> —Les robots aident les nouveaux patients à se rendre au bon département, puis envoient des avis à leur sujet au département en question.	En dirigeant les patients vers le bon département et en réduisant leurs temps d'admission et d'attente, il est possible d'améliorer la prestation de soins de santé dans leur intégralité. De plus, cette efficience accrue des processus et des communications renforce la confiance du secteur des soins de santé dans la numérisation.

# Utilisation de l'automatisation dans les soins de santé

Voici quelques applications pratiques et réussies de la RPA grâce à nos partenariats :

## Accélération des tests de dépistage de la COVID-19 dans les centres d'évaluation au volant

Problème	Solution	Avantages
<p>Comme les Centers for Disease Control ont accepté que de nombreuses organisations deviennent des centres d'évaluation (laboratoires, pharmacies, hôpitaux, etc.), la demande est forte. Dans une clinique de soins de santé bien connue, il était nécessaire pour le personnel d'inscription en télétravail d'appliquer le protocole de dépistage de la COVID-19, plus précisément les étapes d'inscription des patients et d'étiquetage des trousseaux de dépistage. Le personnel devait notamment valider les patients existants et nouveaux, inscrire les nouveaux patients dans le système de dossiers médicaux électroniques (DME) et faire imprimer les étiquettes par une des nombreuses imprimantes à distance. En raison d'erreurs dans le traitement manuel et de problèmes de routage des imprimantes, le temps d'attente moyen était de six heures.</p>	<p>En 48 heures, la clinique a déployé un robot assisté pour recueillir les données des patients, consulter le DME pour déterminer s'il s'agissait de patients existants, inscrire les patients et sélectionner la bonne imprimante pour les étiquettes.</p>	<p>Alors que l'humain prenait plusieurs minutes pour exécuter ces tâches, le robot le fait en quelques secondes, ce qui permet de gagner de huit à neuf minutes par patient et d'éliminer les coûteuses erreurs manuelles. L'accélération du dépistage pour la COVID-19 a entraîné une réduction du temps de traitement de la clinique.</p>
Problème	Solution	Avantages
<p>La plupart des assureurs n'ont pas la capacité de régler les demandes liées à la COVID-19. Lorsqu'un patient se présente à un établissement de santé pour passer un examen ou recevoir un traitement, 90 % de ses demandes d'indemnisation sont refusées, ce qui entraîne des dépenses élevées qui doivent être payées sur-le-champ. Par conséquent, les centres d'appels des assureurs doivent répondre à un volume d'appels très élevé.</p>	<p>Un système de soins de santé public en Europe construit un robot d'audit pour examiner les données des demandes d'indemnisation et ainsi fournir aux patients un portrait clair et rapide de leur admissibilité à l'assurance maladie.</p>	<p>En traitant les demandes d'indemnisation plus efficacement, les assureurs recevront moins d'appels et maintiendront un niveau plus élevé de satisfaction de la clientèle.</p>

# Utilisation de l'automatisation dans les soins de santé

## Embauche accélérée dans le milieu de la santé

Problème	Solution	Avantages
<p>Pour affronter la pandémie, des campagnes de recrutement ambitieuses sont en place en vue de recruter du personnel qualifié. Avant l'embauche, un organisme public soumet tous les candidats à un contrôle des antécédents judiciaires et vérifie qu'ils n'ont jamais été congédiés. Ces deux étapes se font manuellement, ce qui ralentit grandement l'embauche.</p>		
<p>Le fournisseur étudie comment l'automatisation logicielle peut atténuer la pression exercée sur ses centres d'appels. Grâce à l'automatisation, il est possible d'analyser facilement les données de plusieurs systèmes, d'extraire avec intelligence des renseignements ciblés sur la condition préexistante des patients et de colliger des millions de courriels. Une telle solution peut aisément fournir des renseignements essentiels comme les prestations de santé admissibles, les centres de dépistage les plus proches, les ordonnances et les conseils pour rester en bonne santé.</p>		

## Communiquer rapidement avec les citoyens préoccupés

Problème	Solution	Avantages
<p>Les centres d'appels et les autres canaux de communication d'un fournisseur de soins de santé fonctionnent à plein régime, mais il demeure tout de même très difficile de répondre aux personnes qui veulent en savoir plus sur les symptômes de la COVID-19, qui ont besoin de soins ou qui ont des questions générales sur les soins de santé.</p>		
<p>Les centres d'appels peuvent facilement consulter des renseignements ciblés et propres aux patients, qui peuvent alors obtenir rapidement des soins. La solution permettra aussi de réduire le nombre de demandes de renseignements et la pression exercée sur les centres d'appels et leur personnel.</p>		

# Pourquoi choisir CGI?

- De robots à l'hyperautomatisation, nous sommes un partenaire à long terme bien au fait de la mise en œuvre de systèmes d'automatisation intelligente et de l'amélioration des interactions avec les soins de santé.
- Nous possédons une vaste connaissance des technologies émergentes tout en affichant une grande indépendance face aux outils, ce qui permet d'identifier et d'appliquer les technologies d'automatisation appropriées pour faire progresser votre programme numérique.
- Nous possédons de solides capacités liées aux processus d'affaires, ce qui permet de cerner les points à améliorer dans les mises en œuvre et les flux de travaux existants.
- Notre méthode de prestation de services locale assure une proximité étroite des spécialistes pour une réponse rapide et moins d'interruptions de service.



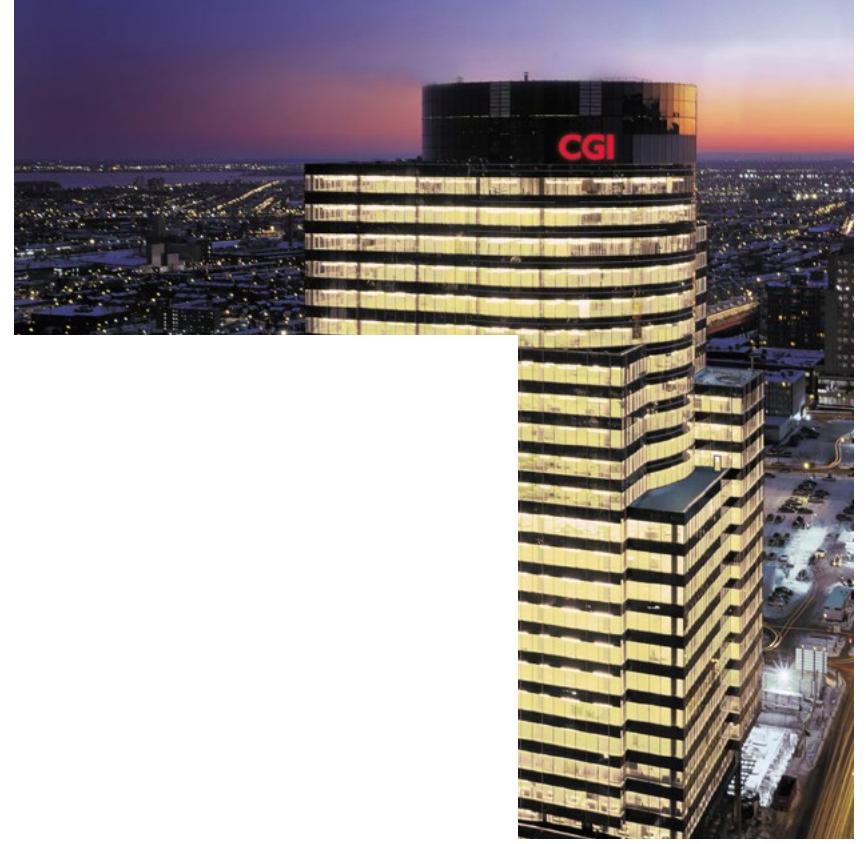
# À propos de CGI

## Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

[cgicom](http://cgicom)



**CGI**