

♡ Dialogue

L'INDISPENSABLE GUIDE DE

télé médecine destiné aux leaders en ressources humaines du Canada





Table des matières

01 Qu'est-ce que la télémédecine?

02 Pourquoi offrir la télémédecine à vos employé(e)s?

03 Les meilleures pratiques en matière de télémédecine

04 Amener votre organisation à adopter vos nouveaux avantages de télémédecine

05 Points importants à retenir



Tout ce que vous vouliez savoir sur les avantages que vos employé(e)s et votre organisation peuvent tirer des soins virtuels.



Sommaire du guide



La télémédecine est l'une des formes les plus efficaces de soins de santé au Canada et partout ailleurs dans le monde, qui a notamment gagné en popularité pendant la pandémie de la COVID-19. Avec la possibilité de traiter convenablement et efficacement **70 % des problèmes** pris en charge dans les cabinets et cliniques des médecins traditionnels, la télémédecine, cette forme innovante de soins de santé, est à présent plus populaire que jamais; et ce n'est que le début.

En fait, de plus en plus d'employeurs au Canada ont reconnu le rôle important que joue la télémédecine pour attirer et fidéliser les meilleurs talents au sein leurs organisations et leur permettre de réaliser des économies à long terme grâce aux **coûts d'invalidités économisés**.

Mais malgré sa récente ascension dans la culture grand public, il peut encore y avoir une certaine confusion sur ce qu'est réellement la télémédecine. En tant que leader des RH, pourquoi est-il important de cerner ce qu'est la télémédecine? La télémédecine présente de nombreux avantages pour votre équipe. **Nous avons la forte conviction qu'elle doit être au centre du régime de santé de toute entreprise.**



Dans le présent guide, nous fournirons la définition de la télémédecine et les services qu'elle a à offrir. Nous préciserons les avantages que vos employé(e)s peuvent en tirer et les résultats tangibles que peut en dégager votre organisation. Il y sera également question des critères de sélection d'un fournisseur de télémédecine et plus encore.



Poursuivez votre lecture pour savoir comment fonctionne la télémédecine et comment elle peut vous aider :

- Réduire les coûts liés aux invalidités, à l'absentéisme et au présentéisme pour votre entreprise
- Favoriser l'adhésion du personnel
- Favoriser l'équilibre et l'intégration entre vie professionnelle et vie privée
- Bâtir une main-d'œuvre plus joyeuse et en meilleure santé
- Attirer et fidéliser les meilleurs talents en vous démarquant comme employeur de choix



Qu'est-ce que la télémédecine?



La télémédecine (également nommée « télésanté », et « soins virtuels ») est le diagnostic à distance et le traitement de patient(e)s grâce aux technologies de la communication.

Il s'agit d'une forme de soins dont la consultation initiale ne requiert aucune présence ni aucun examen physique. Le suivi des patient(e)s à distance constitue une autre caractéristique de la télésanté. Les médecins font le suivi de la santé des patient(e)s en effectuant des tests à distance. La prestation de soins primaires illimités à vos employé(e)s suppose que les consultations médicales et de bien-être gratuites se déroulent au moment et à l'endroit qui leur convient. C'est comme si vous aviez un médecin à la demande.



Comment fonctionne la télémédecine?

En général, la consultation d'un ou d'une patiente par la télémédecine suit les étapes suivantes :

01

Admission



Les patient(e)s ouvrent l'application de télémédecine sur leur appareil mobile ou sur leur ordinateur. Ils répondent ensuite à une série de questions afin d'entamer le processus de sélection et d'être orienté(e)s vers la prochaine étape qui correspond mieux à leurs besoins.

02

Consultation



Les patient(e)s sont mis en relation avec le professionnel approprié capable de fournir des conseils médicaux.

03

Résultat



Les patient(e)s reçoivent un plan de soins, une ordonnance et toutes les références et tous les tests de laboratoire nécessaires.

04

Suivi



Les patient(e)s sont suivi(e)s par le même médecin (de un à sept jours plus tard, selon le diagnostic) afin de s'assurer qu'ils sont sur la voie du rétablissement.

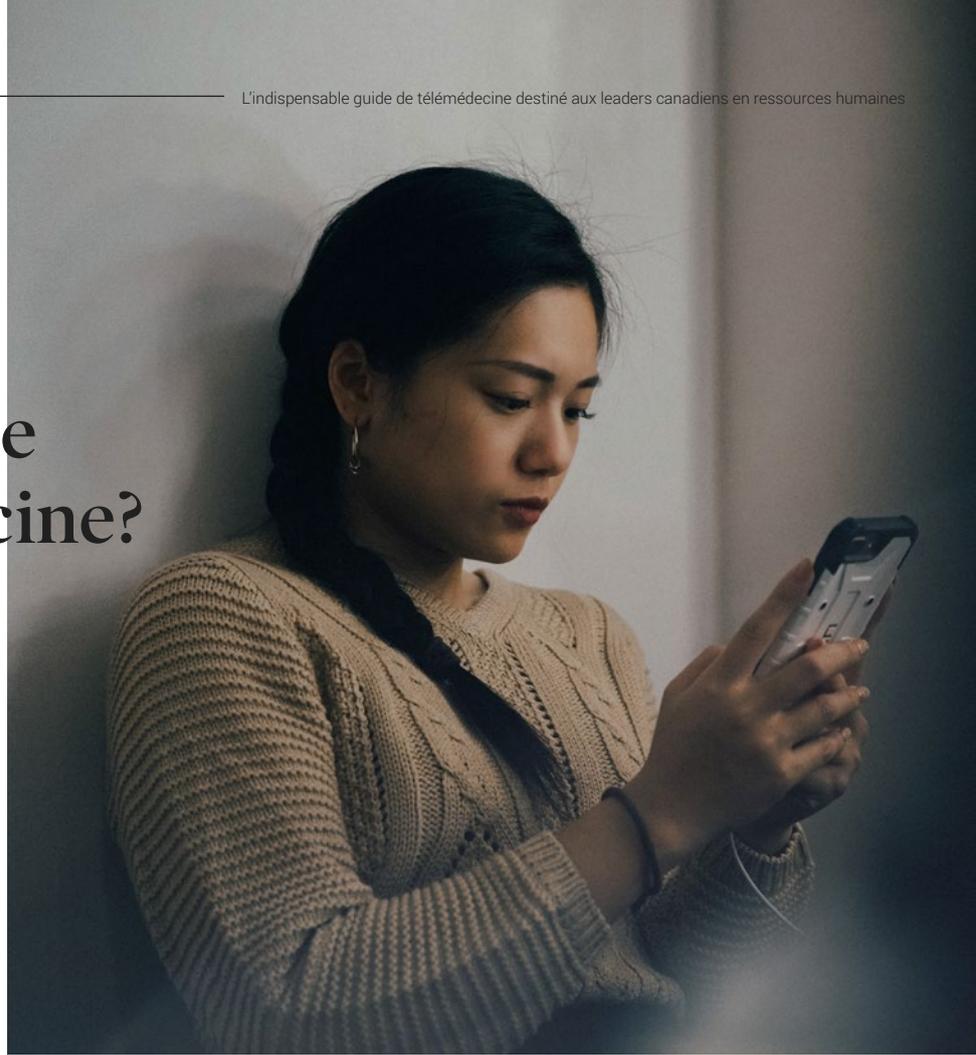
Avec un choix de plusieurs fournisseurs de télémédecine, les patient(e)s ont le choix d'interagir avec les professionnels de soins par leur mode de communication préféré (clavardage, vidéoconférence ou appel téléphonique). Les patient(e)s jouissent ainsi du maximum de flexibilité pour satisfaire leurs besoins tout au long de la journée et peuvent prendre soin de leur santé de façon proactive, selon ce qui leur convient mieux.



Quelle maladie peut être soignée par la télémédecine?

Un fournisseur de service de télémédecine qui dispose d'une équipe multidisciplinaire (à l'instar de Dialogue) peut fournir un nombre croissant de soins primaires, de soins de santé mentale et de soins pour des problèmes de bien-être, y compris (sans s'y limiter) :

- la congestion nasale
- le mal de gorge
- les allergies
- les infections urinaires
- les infections transmissibles sexuellement
- les maladies dermatologiques (eczéma, éruptions cutanées, etc.)
- les douleurs musculaires et d'articulation
- l'anxiété et la dépression
- l'insomnie
- la santé nutritionnelle
- les conseils familiaux, financiers et juridiques
- et bien plus encore



Comment la télémédecine comble-t-elle les failles du système de santé canadien?

Alors que **86 % des Canadien(ne)s** déclarent avoir un médecin de famille, près de 50 % affirment devoir patienter plus de quatre jours avant de rencontrer un professionnel de la santé. Les soins de santé virtuels ne remplacent pas le système de santé publique, mais le complètent en facilitant l'accès aux soins médicaux lorsqu'il n'est pas nécessaire de se rendre à la clinique. Vos employé(e)s pourront ainsi prendre soin de leur santé sans compromis ou attente. C'est particulièrement bénéfique pour les personnes qui vivent en zones rurales ou éloignées ou dans un centre urbain animé. Par ailleurs, avec le consentement des membres, les informations sanitaires du patient ou de la patiente peuvent être partagées avec des professionnels (p. ex. : des médecins de Dialogue aux médecins des membres), afin de réduire les lacunes dans la continuité des soins.

Pourquoi offrir la télémédecine à vos employé(e)s?



Offrez à vos employé(e)s les soins qu'ils veulent et méritent. Il est établi que **pour plus de 70 % des Canadien(ne)s les soins virtuels représentent le futur des soins de santé. 82 % des Canadien(ne)s estiment que la télémédecine doit être disponible en tant qu'avantage pour les employé(e)s.** Il est évident qu'il existe beaucoup d'autres avantages concrets tant pour les employeurs que pour les employé(e)s.



Attirer et retenir les talents

En tant qu'employeur, l'offre de soins de santé complets à vos employé(e)s peut démontrer la valeur que vous accordez au bien-être de votre équipe et faire de votre organisation un lieu de travail de choix pour des talents éventuels. Dans [son sondage sur les soins de santé au Canada en 2020, Sanofi Canada](#) a révélé que 86 % des employé(e)s estiment qu'un milieu de travail qui favorise la santé et le bien-être est un facteur important lorsqu'ils doivent décider de rester à l'emploi d'une entreprise.

Réduire les taux d'absentéisme et de présentéisme

L'absentéisme est le premier facteur de perte de revenu et de productivité pour les organisations canadiennes et l'économie en général. **Au Canada, l'absentéisme des employé(e)s coûte aux employeurs la somme de 16,6 milliards de dollars par an**, soit une moyenne de 2 000 \$ par employé(e) par an. Bien qu'il ne soit pas aussi largement mesuré, le présentéisme (employé(e)s qui se rendent au travail malades ou qui souffrent de conditions qui les empêchent de travailler de manière productive) peut également avoir un effet considérable sur les pertes en productivité. Avec 60 % d'employé(e)s non mobilisé(e)s au travail, il est crucial pour les organisations de réduire la perte de productivité liée au manque de motivation.

La télémédecine permet de réduire le temps mis ailleurs qu'au travail et celui des déplacements effectués pour se rendre à des consultations en personne.

Cela améliore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des employé(e)s et augmente la productivité au travail.



Fournir un accès facile aux soins de santé mentale

La santé mentale est l'une des principales causes des coûts d'invalidité, d'absentéisme et de présentéisme à court et à long terme. Une récente étude de [Sanofi Canada sur les soins de santé](#) fait état que :

36 % des Canadien(ne)s en santé et 45 % des Canadien(ne)s en mauvaise santé sont arrivé(e)s en retard au travail ou ont quitté tôt en raison du stress

L'année dernière, 41 % des Canadien(ne)s en santé et 53 % des Canadien(ne)s en mauvaise santé ont pris au moins une journée entière de congé maladie en raison du stress

30 % des travailleur(-euse)s canadien(ne)s signalent des niveaux élevés de stress au quotidien.



Sans prise en charge ou traitement, un stress d'une telle ampleur peut engendrer des complications mentales plus graves comme l'anxiété et la dépression. Toutefois, une personne sur quatre souffrant de maladie mentale ne cherche pas une aide professionnelle. Cela s'explique par la stigmatisation, l'accès limité aux ressources, les coûts élevés des soins et le non-respect des recommandations de traitement par les patient(e)s.

Selon la Commission de la santé mentale du Canada, l'économie canadienne **perd 51 milliards de dollars** chaque année à cause de problèmes liés à la santé mentale chez les employé(e)s. **Les employeurs assument environ 25 % de ces coûts.**

La télémédecine offre de nouvelles occasions, plus prometteuses, en ce qui concerne la santé mentale. Une meilleure accessibilité, une approche pluridisciplinaire et des suivis réguliers sont autant de preuves qui confirment que la télémédecine peut apporter des soins de santé mentale complets, convenables et à coût abordable.



Améliorer les effets sur la santé des employé(e)s

Pourquoi la télémédecine est-elle importante?

Parce qu'elle permet à vos employé(e)s d'améliorer plus facilement leur santé et leur bien-être. Elle sert de cadre de prestation convenable et à la demande pour les médecins en ligne, les infirmier(-ière)s et autres professionnels des soins et du bien-être et oriente également les patient(e)s vers un réseau de médecins, de spécialistes médicaux et d'autres professionnels de la santé en ligne. Selon l'approche de Dialogue, chaque consultation virtuelle est accompagnée d'un plan de soin, d'un soutien à l'accompagnement, de suivis et de ressources d'autogestion.

Voici les avantages que la télémédecine et les suivis à distance peuvent procurer aux patient(e)s :

- Les encourager à mieux gérer leur propre santé
- Réduire les temps d'attente et de déplacements associés aux rendez-vous
- Améliorer l'expérience, la connaissance, la satisfaction et les résultats cliniques
- Réduire les dépenses liées aux hospitalisations et aux soins de santé
- Favoriser une meilleure gestion des maladies chroniques
- Améliorer l'accès aux outils et à l'expertise en matière de soins de santé
- Réduire les visites à l'urgence, les maladies graves et les décès
- Réduire l'embarras, la gêne ou la peur liés aux consultations médicales en personne



Conciliation travail-vie personnelle



Plus de **80 % des employé(e)s millénariaux** (qui comptent pour plus de 50 % de la main-d'œuvre actuelle) estiment que la conciliation travail-vie personnelle est une condition essentielle dans le choix de leur travail. Grâce à la télémédecine, les employé(e)s peuvent transmettre leurs ordonnances directement à leur pharmacie, leur résidence ou leur lieu de travail, leur permettant ainsi de mieux contrôler leurs activités quotidiennes, ce qui contribue à une meilleure conciliation travail-vie professionnelle. Elle permet également aux employé(e)s de chercher des soins en dehors des heures de travail ou pendant les voyages. Avec un si grand nombre d'employé(e)s travaillant à distance, la possibilité d'offrir des soins de santé standardisés à tous les employé(e)s, où qu'ils soient et à quelle heure ils en ont besoin, est un énorme avantage.

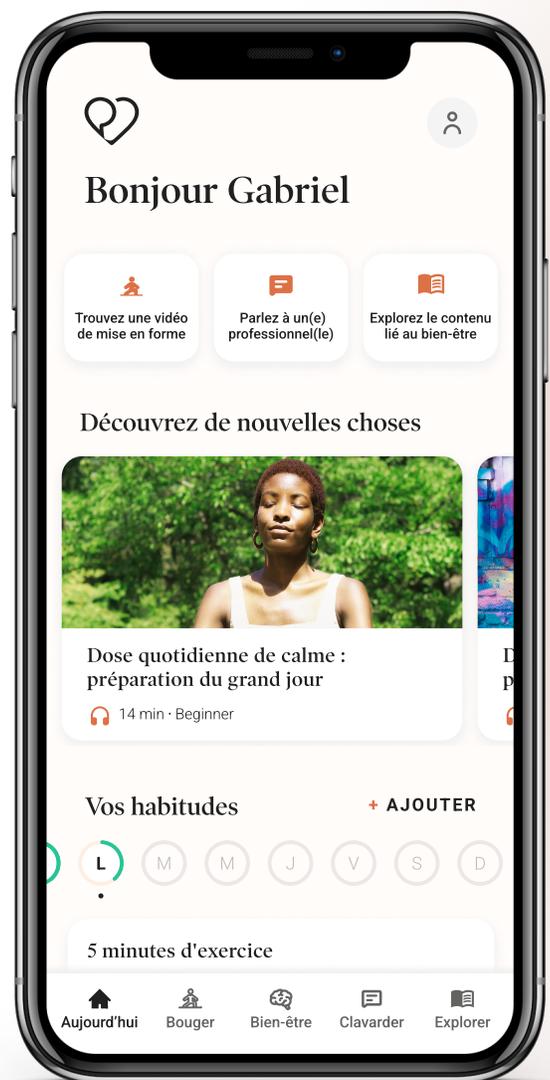
Des soins personnalisés, mesurables et de haute qualité pour vos membres.

Si vous accordez de l'importance à la résilience de votre entreprise, la santé et le bien-être de votre équipe doivent être une priorité.

Dialogue aide des organisations comme la vôtre à améliorer le bien-être et la santé mentale grâce à un accompagnement sur mesure. Ce faisant, vous pouvez favoriser la santé et la productivité de votre équipe, ce qui est en mesure de faire progresser votre entreprise.

En tant que principal fournisseur de soins virtuels au Canada, nous nous engageons à fournir des soins personnalisés, des normes cliniques élevées et des données utiles pour que vos membres obtiennent les résultats qu'ils espèrent et qu'ils méritent pour leur santé.

Apprenez-en davantage sur l'approche de Dialogue pour le bien-être.



RÉSERVEZ UN APPEL



Les meilleures pratiques en matière de télémédecine



Voici quelques éléments clés à chercher chez un fournisseur de télémédecine :

Une équipe multidisciplinaire disponible au moyen d'une application facilement accessible

Certains fournisseurs de télémédecine (comme Dialogue) offrent une approche de guichet unique aux soins virtuels. Par exemple, la [Plateforme intégrée de santé](#) permet aux employeurs de facilement ajouter ou retrancher différents programmes de santé et de bien-être tels que les soins primaires, la santé mentale et le programme d'aide aux employé(e)s, pour constituer un mélange prestations de soins adapté aux besoins de leur organisation. Disposer d'une plateforme entièrement intégrée réduit les frustrations liées à la gestion de plusieurs programmes d'avantages répartis entre divers fournisseurs et augmente l'adoption et l'utilisation de ces programmes en fournissant un accès simplifié aux membres.



En outre, les soins multidisciplinaires visant à satisfaire les besoins des patient(e)s et disponibles sur une plateforme unique ont fourni les meilleurs effets. En général, une équipe de soins multidisciplinaire (comme celle de Dialogue) est composée comme suit :

Soins primaires

Composée d'omnipraticiens, d'infirmier(-ière)s praticien(ne)s et d'infirmier(-ière)s clinicien(ne)s, notre équipe médicale participe au traitement et à la prise en charge d'un vaste éventail de troubles de santé non urgents, y compris des questions de santé générales, des problèmes de peaux ou des blessures et des traumatismes mineurs. Si la situation d'un membre exige un examen médical ou une évaluation en personne, cette équipe de soins fournit l'orientation nécessaire et l'aide à trouver la bonne ressource et à fixer le rendez-vous. De plus, certains fournisseurs (comme Dialogue) effectuent un suivi auprès des patient(e)s (même lorsque les examens ou les évaluations sont faits à l'externe) pour s'assurer qu'ils obtiennent l'aide nécessaire et que le rétablissement est bien amorcé.

Soutien au stress et à la santé mentale

Les troubles de santé mentale sont complexes et peuvent varier grandement. Ces équipes doivent être constituées de professionnels de la santé mentale issus d'horizons divers, y compris des spécialistes en santé mentale, des travailleurs sociaux, des ergothérapeutes, des psychothérapeutes, des psychologues, pour répondre à un grand éventail de problèmes et pour satisfaire les préférences individuelles. Des ressources autoguidées destinées aux personnes qui souhaitent jouir d'une plus grande autonomie aux plans de traitement personnalisés et dirigés par des praticien(ne)s, cette équipe travaille avec les membres pour les mettre en relation avec les bons professionnels, qui les aideront à se rétablir rapidement. Grâce à cette approche multidisciplinaire, les praticien(ne)s peuvent également effectuer une évaluation clinique et fournir des ordonnances afin d'établir la distinction entre les problèmes de santé mentale et physique et prescrivent des médicaments pour aider à la prise en charge des symptômes, le cas échéant.

Soutien pour un vaste éventail de problèmes de conciliation travail-vie personnelle non médicaux

Pour soutenir nos patient(e)s aux prises avec des problèmes non médicaux, cette équipe comprend également des spécialistes non cliniques, comme des conseiller(-ère)s juridiques, des conseiller(-ère)s financiers, des conseiller(-ère)s en orientation et des spécialistes en traumatismes. Ces professionnels sont en général disponibles grâce au programme d'aide aux employé(e)s et fournissent des consultations confidentielles pour les aider à faire face à des défis personnels ou professionnels qui peuvent nuire à leur productivité et à leur bien-être. De plus, une équipe de soutien en cas de crises et de traumatismes peut être disponible pour fournir de l'aide psychologique d'urgence lorsque des incidents graves surviennent au travail.



Confidentialité et sécurité des données

Étant donné que la télémédecine implique la transmission de données à caractère personnel sensibles, il est important de rassurer les membres sur le fait que leurs données sont en sécurité et sécurisées. En matière de sécurité des membres et de protection de la confidentialité des données, les fournisseurs de télémédecine doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des renseignements concernant leurs clients. Au chapitre de la sécurité, les meilleures pratiques suivantes doivent être observées :



- Des **pratiques cliniques uniformisées** qui respectent les lignes directrices de l'Association médicale canadienne
- La tenue de **contrôles de qualité** et du champ de pratique périodiques
- La proposition de recommandations sur des sujets qui **influent directement sur la qualité des soins**
- **Le respect du devoir et de la conduite éthiques**

Les meilleurs fournisseurs de télémédecine satisfont toutes les exigences réglementaires dans les territoires où votre organisation exerce ses activités. Ils veillent par ailleurs à ce que tous les fournisseurs tiers gèrent et sauvegardent les données en toute sécurité. Ils doivent également avoir obtenu une certification de conformité SOC2, qui présente les mesures internes que les organisations prennent pour régir les services qu'elles fournissent. La conformité d'un fournisseur aux normes SOC2 vous indique que les renseignements concernant vos employé(e)s sont protégé(e)s contre les menaces et vulnérabilités accidentelles ou intentionnelles.

Soyez assuré que vos renseignements et vos données demeureront complètement confidentiels.



Sécurité des patient(e)s

Vos employé(e)s méritent un traitement aussi sécurisé et efficace que possible. Pour ce faire et afin de se conformer aux exigences des organismes de réglementation du secteur de la médecine, il existe certains règles, réglementations et processus opérationnels que les fournisseurs de télémédecine et leur équipe de soin doivent respecter, notamment :

- Respecter les mêmes normes de **meilleures pratiques médicales** pour évaluer les patient(e)s
- Respecter la **confidentialité des données** des patient(e)s
- Tenir de façon appropriée les **dossiers médicaux** de chaque patient(e)
- Renforcer les **normes de soins**
- Et bien plus encore

Il importe de vérifier auprès du fournisseur de télémédecine que toutes les meilleures pratiques sont bel et bien respectées. Pour plus d'informations sur ces meilleures pratiques et les questions à poser à votre fournisseur, [cliquez ici](#).





Les attentes des Canadien(ne)s en matière de télémédecine

Selon une **étude récente** d'Environics, il y a certains attributs principaux que les Canadien(ne)s veulent et attendent des fournisseurs de télémédecine, notamment :



L'accessibilité, définie comme un service offert par l'employeur, l'association étudiante ou l'institution financière



Le mode de communication utilisé lors du rendez-vous, défini selon le choix offert au patient (téléphone, vidéoconférence, messagerie texte, clavardage, etc.)



Une aide pour s'y retrouver dans le système de santé, les outils ou les directives relatives à l'emplacement des laboratoires ou des spécialistes lorsque nécessaire



Un accès facile au soutien à la santé mentale, soutien à la santé mentale flexible : des ressources autoguidées à l'accès rapide aux professionnels de la santé mentale



Le moment du rendez-vous, fixé selon la disponibilité des utilisateur(-trice)s



Les suivis, toutes les consultations sont accompagnées d'un suivi, même pour les recommandations (c.-à-d. le test sanguin, le rendez-vous avec le spécialiste) afin de s'assurer que les membres reçoivent les soins nécessaires

Lorsque vous faites le choix de votre fournisseur de services de télémédecine, il est capital de veiller à ce que tous ces attributs soient inclus dans l'offre du fournisseur.

Après tout, vous souhaitez offrir à vos employé(e)s les avantages en matière de santé qu'ils souhaitent véritablement utiliser.



Amener votre organisation à adopter vos nouveaux avantages de télémédecine



Il peut s'avérer difficile de convaincre les employé(e)s d'adopter les avantages en matière de santé. La solution consiste à développer de nouvelles habitudes. En cas de problèmes de santé, ils doivent en venir à se fier à la télémédecine et au « médecin de poche ». **Mais comment pouvez-vous y parvenir?**

C'est simple : insistez.

Afin que les professionnels des RH puissent communiquer efficacement un nouvel avantage, il est important que le fournisseur de télémédecine travaille avec vous à long terme pour bâtir la confiance en votre nouveau système de télémédecine. Au-delà de la présentation initiale, votre fournisseur doit faire une campagne de sensibilisation complète, qui inclut l'admission, les ressources éducatives en cours, les suivis et les évaluations qui agissent ensemble pour augmenter les taux d'adoption du programme.



Points importants à retenir

01

La technologie avancée actuelle **permet de remplacer en toute sécurité des consultations en personne par des consultations en télémédecine.**

02

Les employé(e)s veulent des services de télémédecine. 70 % des travailleur(-euse)s canadien(ienne)s conviennent que la télémédecine est l'avenir des soins de santé.

03

Une main-d'œuvre en santé entraîne une réduction des coûts associés aux invalidités à long terme : un taux de satisfaction plus élevé augmente le bonheur et la santé des employé(e)s ainsi que leur motivation.

04

La mise en œuvre efficace des stratégies, associée au soutien offert par les fournisseurs de télémédecine, **augmente l'adoption des services par les utilisateurs.**

05

La télémédecine permet de parvenir à un **meilleur équilibre travail-vie familiale, ce qui permet d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents.**

**Vous aimeriez obtenir
plus de conseils et discuter de
notre solution de télémédecine?**

Contactez-nous

FAIT AVEC  AU CANADA

dialogue.co