

FOIRE AUX QUESTIONS

AU SUJET DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ, DE LA MESURE DU RENDEMENT ET DE L'INITIATIVE DES SERVICES PHARMACEUTIQUES AXÉS SUR LA VALEUR...

Qu'est-ce que la qualité des soins de santé?

La qualité se définit comme étant la mesure dans laquelle un système ou un processus répond aux besoins ou aux attentes d'un client. Dans ce contexte, la qualité des soins de santé désigne l'obtention de meilleurs résultats en matière de santé et l'amélioration de la santé de la population par la prestation de services de santé de grande valeur.

Que sont les soins de santé axés sur la valeur et comment s'appliquent-ils aux services pharmaceutiques?

La valeur dans le contexte des soins de santé correspond aux résultats en matière de santé qui sont obtenus par rapport aux sommes dépensées pour la prestation des soins¹. Le coût des services de santé augmente rapidement, ce qui fait que les Canadiens accordent de plus en plus d'importance à la valeur de nos investissements en soins de santé. Cet intérêt a mené à l'émergence des soins de santé axés sur la valeur comme base de remboursement par les fournisseurs et, plus largement, comme base pour le financement des soins de santé en général. Les services pharmaceutiques axés sur la valeur renvoient au financement de ces services dans le contexte de la qualité des soins prodigués par les professionnels de la pharmacie et des résultats obtenus.

Qu'est-ce que la mesure du rendement?

Il est établi depuis longtemps que l'évaluation de la qualité des soins de santé offerts par les fournisseurs de soins de santé (comme les médecins, pharmaciens et hôpitaux) ainsi que l'établissement de rapports à cet égard, pratiques de plus en plus courantes tant au Canada qu'à l'échelle internationale, améliorent la qualité des soins et les résultats chez les patients. L'atteinte d'un système de soins de santé de grande qualité et de grande valeur est directement liée à la mesure du rendement.

Mesurer le rendement des pharmacies, l'évaluer d'après une série de paramètres validés relatifs à la qualité de l'utilisation des médicaments et transmettre des commentaires aux pharmacies donne un éclairage sur ce que chaque pharmacie fait déjà bien et sur ce qu'elle fait moins bien pour ainsi favoriser la qualité des services qu'elle offre.

Quel est le but de GSC?

La relation de GSC, et de l'industrie des garanties en général, avec tous les fournisseurs, y compris les pharmaciens, se transforme à mesure que nous évaluons la valeur des programmes d'avantages sociaux fournis par les employeurs. Les attentes de nos clients à notre endroit et à l'égard de leurs régimes sont plus élevées que jamais, et ils exigent la transparence de la gestion des fonds qu'ils affectent aux garanties. Ils veulent s'assurer que leur argent est dépensé intelligemment et que leurs employés reçoivent des soins de la plus haute qualité.



¹N Engl J Med 2010; 363:2477-2481

Le tableau de bord EQulPP approfondit les données que contient la fiche d'évaluation de l'impact sur Comme le champ d'exercice des pharmaciens va au-delà de la délivrance de médicaments, GSC y voit une occasion d'investir dans un éventail plus large de services pharmaceutiques qui se traduisent par des soins de santé de grande qualité. Les pharmaciens sont en bonne position, notamment grâce à leur formation unique, pour contribuer à la prestation de soins de haute qualité aux patients et améliorer leur rendement par rapport à des paramètres clés.

À quoi les sigles PQA et PQS font-ils référence?

Pharmacy Quality Solutions (PQS) est le partenaire qui a aidé GSC à créer l'Initiative des services pharmaceutiques axés sur la valeur. Société située aux États-Unis, PQS figure parmi les plus importants fournisseurs de services d'évaluation de la qualité sur le plan de l'utilisation des médicaments; PQS appuie l'approche axée sur l'amélioration du rendement en produisant des données, observations et indications fiables et cohérentes. PQS est une organisation indépendante qui mesure le rendement des pharmacies sans aucune intervention de la part de GSC ou d'un autre payeur. Il est essentiel, en effet, que PQS soit un arbitre neutre pour ainsi garantir l'évaluation objective du rendement des pharmacies.

En tant que principal intervenant dans la production de paramètres de la qualité de l'utilisation des médicaments, par l'entremise de Pharmacy Quality Alliance (PQA), PQS produit des données sur plus de 95 % de la totalité des pharmacies aux États-Unis, et plus de 27 millions d'Américains sont inscrits dans sa base de données.

PQA, également établie aux États-Unis, est une organisation sans but lucratif et à adhésion libre, multilatérale et consensuelle qui a pour mission d'améliorer la qualité des soins de santé et la sécurité des patients en mettant l'accent sur l'utilisation appropriée des médicaments. PQS est dirigée par une équipe de pharmaciens chevronnés et de spécialistes dans le domaine de l'amélioration de la qualité qui ont joué un rôle déterminant dans la création et la vérification des paramètres PQA.

Que désigne EQulPP?

EQulPP (pour « Electronic Quality Improvement Platform for Plans and Pharmacies ») est une plateforme Web sur abonnement qui fournit aux pharmacies de l'information sur leur rendement et leur indique les éléments à améliorer. En utilisant la plateforme EQulPP, vous pouvez faire le suivi de votre rendement par rapport à plusieurs paramètres de mesure liés à l'utilisation des médicaments, comme l'observance thérapeutique, la gestion de la maladie et la sécurité des patients. Vous obtenez aussi des renseignements qui vous permettent de déterminer s'il y a des lacunes dans la qualité des services reçus par certains patients et de corriger, au besoin, les services que vous leur offrez.

Quels sont les autres renseignements que me fournit le tableau de bord EQulPP?

Le tableau de bord EQulPP examine en profondeur le rendement des pharmacies; vous y trouverez les éléments suivants :

Données sur le rendement

EQulPP fournit des données sur le rendement et des critères de référence sur les paramètres de qualité qui sont axés sur l'observance thérapeutique, la prise en charge des maladies et la sécurité des patients. La cote de qualité obtenue par votre pharmacie est établie à partir des demandes de prestations découlant de vos interactions avec les membres du régime de GSC et reflète l'incidence de vos services sur la qualité des soins du point de vue de l'utilisation des médicaments.

Tendance du rendement

TEQuIPP fournit une note de rendement fondé sur les données des six derniers mois, qui illustre l'évolution du rendement de votre pharmacie au fil du temps par suite des améliorations apportées. Elle fournit également une cote de qualité fondée sur les données cumulatives de l'année qui reflète le rendement cumulatif de votre pharmacie pendant une année civile complète.

Comparaisons avec les pairs

EQuIPP vous permet de vous situer, au moyen de paramètres de mesure, par rapport aux pairs de votre pharmacie, province et pays. EQuIPP vous permet aussi de comparer le rendement de votre pharmacie à celui de la tranche supérieure regroupant 20 % des meilleures pharmacies du pays.

Données sur les cas particuliers

Ces données vous permettent de concentrer vos efforts en matière de soins sur les patients qui en ont le plus besoin.

Constats

EQuIPP vous éclaire sur des éléments clés qui se dégagent des données sur votre rendement et qui représentent des occasions d'améliorer vos services. Vous apprendrez aussi quels sont les facteurs qui pourraient être associés à un rendement sous-optimal et à votre position par rapport à la concurrence.

Orientation

Le tableau de bord EQuIPP renseigne les pharmacies qui cherchent vraiment à améliorer la qualité de leurs services sur les changements qu'elles peuvent apporter à leur culture organisationnelle, leur fonctionnement ou leurs services cliniques pour améliorer de façon continue la qualité des soins aux patients.

Comment puis-je accéder au tableau de bord EQuIPP?

EQuIPP (pour « Electronic Quality Improvement Platform for Plans and Pharmacies ») est une plateforme Web sur abonnement qui fournit de l'information sur le rendement et les éléments à améliorer. Nous vous encourageons à vous inscrire à la plateforme EQuIPP et à profiter des renseignements qu'elle renferme sur le rendement de votre pharmacie. Il est important que vous preniez le temps de comprendre vos données sur le rendement et les occasions d'amélioration de façon à être prêts pour la phase trois du programme de services pharmaceutiques axés sur la valeur.

Pour avoir accès aux services d'EQuIPP, communiquez avec votre bureau administratif ou rendez-vous à www.equipp.org pour faire une demande à l'aide du lien « Support » (situé dans les coins supérieur et inférieur droits). Si vous faites partie d'une chaîne de pharmaciens détaillants, veuillez l'indiquer dans votre demande pour nous aider à accélérer le processus.

Quand GSC mettra-t-elle en œuvre sa nouvelle structure de remboursement des services pharmaceutiques axés sur la valeur?

GSC a travaillé en étroite collaboration avec les groupes pharmaceutiques nationaux afin d'élaborer une structure de remboursement qui se veut juste pour les pharmaciens et qui veille à ce que les besoins en matière de santé des membres des régimes soient comblés. La structure de remboursement axée sur la valeur de GSC est un système de rémunération fondé sur le rendement qui récompensera les pharmacies ayant un excellent rendement et qui incitera les pharmacies ayant un faible rendement à mettre en place des initiatives d'amélioration de la qualité. La mise en œuvre de la nouvelle structure de remboursement est prévue pour le 1^{er} juillet 2020. Pour plus de détails sur la structure de remboursement axée sur la valeur, consultez le document « Structure de remboursement axée sur la valeur ».

Qui d'autre mesure le rendement?

La mesure du rendement est de plus en plus courante dans le domaine de la santé, tant à l'étranger qu'au Canada. Qualité des services de santé Ontario, par exemple, est un organisme provincial qui surveille et analyse presque tous les aspects du système de santé de l'Ontario par rapport à une série de paramètres ou d'indicateurs. Il produit des rapports, formule des recommandations et appuie les efforts visant à améliorer l'expérience client. Si Qualité des services de santé Ontario, comme d'autres conseils nationaux de la qualité, suit le rendement des pharmacies dans des établissements comme les hôpitaux et les unités de soins de longue durée, il ne mesure pas encore le rendement des pharmacies communautaires; c'est la raison pour laquelle GSC a décidé de s'engager en utilisant les données issues des demandes de prestations et en mettant à contribution nos pharmaciens partenaires.

Dans la lancée de notre initiative, l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario et Qualité des services de santé Ontario ont fait équipe pour créer un ensemble d'indicateurs de qualité afin d'aider les pharmacies communautaires à comprendre leur impact sur les résultats pour les patients et le système de santé. Pour en savoir plus, visitez la page Web des indicateurs de qualité de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario.

Pourquoi ces paramètres de mesure ont-ils été choisis?

Consultez le document « Comprendre les services pharmaceutiques axés sur la valeur ».

Comment la cote de qualité est-elle calculée?

Consultez le document « Comprendre les services pharmaceutiques axés sur la valeur ».

Comment la cote de qualité devrait-elle influencer les soins aux patients?

La cote de qualité des pharmacies reflète le rendement global d'une pharmacie, offre une occasion d'auto-évaluation et vise à aider à influencer l'évolution constante des pratiques de la pharmacie vers la prestation de soins de grande qualité qui suivent les lignes directrices établies de soins cliniques. Le fait de fournir des soins personnalisés aux patients repose sur chaque pharmacien. Les décisions portant sur les soins aux patients devraient être prises à l'aide d'une évaluation approfondie des risques et des bienfaits tout en tenant compte des variables uniques à un patient en particulier.

Qui d'autre a accès à l'information sur le rendement de ma pharmacie?

L'information sur les mesures de rendement individuelles est seulement accessible à GSC et à la pharmacie en question par l'intermédiaire d'une plateforme Web sur abonnement, EQulPP. Les cotes de qualité des pharmacies qui reflètent le rendement global des pharmacies sont accessibles aux membres des régimes de GSC par l'intermédiaire de nos services en ligne.

DES QUESTIONS?

- Pour poser des questions à GSC, cliquez sur le lien « Contactez-nous » sur le site de providerConnect.
- Pour vous inscrire au tableau de bord EQulPP, rendez-vous à www.equipp.org pour faire une demande à l'aide du lien « Support » (situé dans les coins supérieur et inférieur droits). Si vous faites partie d'une chaîne de pharmaciens détaillants, veuillez l'indiquer dans votre demande pour nous aider à accélérer le processus.