

# Renforcer les connexions entre les prestataires de soins et les patients



# Aujourd'hui, les patients sont des consommateurs responsabilisés, avisés qui ont des attentes élevées.

Ils veulent des expériences personnalisées, un accès immédiat à leurs données, des communications et une assistance adaptée à leurs préférences. Mais l'écosystème du secteur de la santé est complexe, compartimenté et déroutant. Les ressources ne suffisent pas pour répondre à toutes les demandes. Et dans de nombreux cas, la technologie censée faciliter les choses ne fait que les compliquer.

**NOUS AVONS IMAGINÉ UNE APPROCHE À LA FOIS NOUVELLE ET AMÉLIORÉE POUR OFFRIR AUX PATIENTS DES EXPÉRIENCES DE MEILLEURE QUALITÉ.**

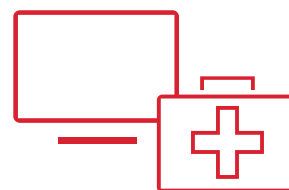
Tout a commencé par une longue étude du parcours du patient. Nous avons identifié les points de contact pendant ce parcours, tout ce qui peut progresser avec plus de fluidité, plus d'intelligence, ou exiger moins d'étapes et libérer le personnel et les ressources afin qu'ils puissent se concentrer directement sur les patients.

## LES SERVICES POUR LE SECTEUR DE LA SANTÉ TRANSFORMENT LA COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS À TOUTES LES ÉTAPES CLÉS DE SON PARCOURS :

### INFORMER > INTÉGRER > SERVIR > SATISFAIRE

- Communications personnalisées bidirectionnelles avec le patient avec gestion multicanal pour prendre en charge toutes les communications et les transactions
- Envoi d'alertes médicales, notifications de facturation et rappels de rendez-vous aux formats papier et numérique
- Rationalisation du processus d'enregistrement des patients, avec simplification de la capture, de l'extraction et de la validation des données.
- Fourniture d'un accès sécurisé aux informations des patients grâce à un coffre-fort numérique
- Réduction du temps de prise en charge et d'accréditation des nouvelles recrues
- Visibilité unifiée des données de chaque patient grâce à la numérisation des dossiers médicaux, des communications et des archives
- Réduction des ré-hospitalisations grâce la gestion des communications post-traitement
- Améliorer les résultats cliniques grâce à une utilisation proactive de l'apprentissage automatique et des processus analytiques pour fournir des éclairages personnalisés et recommander les meilleures étapes à suivre
- Suivi et amélioration de l'expérience du patient avec des enquêtes personnalisées tout au long du parcours du patient.

Notre bouquet de services et sa technologie de pointe apportent à vos employés des ressources exceptionnelles pour créer une expérience cohérente et améliorée pour vos patients.



Aux États-Unis, **59 %** des patients souhaitent vivre dans le domaine de la santé des que expériences en ligne aussi aisées que dans le commerce de détail.

Source : Services de données NTT



**67 %** des patients déclarent que des informations pertinentes et précises, disponibles en ligne les ont aidés à choisir entre deux prestataires de soins.

Source : Doctor.com

## Une conversation réelle personnalisée conçue pour améliorer la prévention et réduire les coûts.

Tout dépend de l'expérience. Et tout ce que vous faites affecte cette expérience. Les Services pour le secteur de la santé peuvent vous aider à garantir que vos processus métier seront alignés sur les besoins de vos patients, pour assurer des interactions cohérentes, stimulantes, personnalisées et positives, quel que soit le canal de communication, le point de contact et le type d'interaction.



### ENGAGEMENT DU PATIENT

Nos services et nos plateformes garantissent le déploiement du bon message via le bon canal et au bon moment. Des conversations ciblées sur les canaux préférés des patients renforcent leur engagement, améliorent les taux de réponse et renforcent la cohérence des marques. Responsabilisez les patients, grâce à des alertes médicales qui renforcent leur prise de contrôle de leurs soins, des notifications de facturation et des rappels de rendez-vous imprimés et électroniques.

### PLANS DE COMMUNICATION PERSONNALISÉS

Nous facilitons le développement de plans de pré-admission, de traitement et de post-admission, pour éliminer la confusion et aider les patients à se sentir confiant et rassurés grâce aux soins que vous prodiguez. Tout en réduisant les coûts, en optimisant vos dépenses entre les canaux, en améliorant la durée des cycles de commercialisation et en rationalisant les flux de production.

### GESTION DES COMMUNICATIONS DE SORTIE

Restez connectés avec les patients après les moments de soins, et pour prévenir les réadmissions en prenant en charge la gestion des communications de sortie et de suivi post-sortie, pour les accompagner vers un objectif commun, leur bien-être avec une compréhension de leur rôle et de leurs actions futures pour leur santé.

### ÉTUDE DE CAS

#### Aide apportée à un grand hôpital général au R-U pour améliorer sa productivité et ses communications

Nous avons déployé un service de courrier hybride externalisé extrêmement automatisé, complété par une impression à la demande d'inserts personnalisés et un suivi bout en bout de la correspondance. Résultat :

- Réduction >50 % des coûts directs
- 3 équivalents plein temps redéployés vers des activités plus intéressantes
- Réduction des échecs de livraison (de 60 % à 2 %) et des rendez-vous manqués

## Accès accéléré aux informations avec moins de friction.

La santé ne peut tolérer aucune inefficacité, redondance ou blocage.

L'automatisation, les outils de flux de production et la technologie peuvent améliorer la productivité et renforcer les prestations de services. Nos services sont conçus pour libérer vos ressources, que vous pourrez mettre à la disposition de vos patients.



### SERVICES DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Ils rationalisent les procédures d'enregistrement des patients en simplifiant la saisie, l'extraction et la validation des données.

### ACCÈS SÉCURISÉ AUX DOCUMENTS

Nous fournissons un accès sécurisé aux informations des patients grâce à un coffre-fort numérique, un service de stockage sécurisé sur le cloud qui verrouille les données sensibles et les protègent grâce au chiffrement et à de multiples couches de sécurité.

### RESSOURCES HUMAINES

Réduction du temps consacré à la prise en charge et l'accréditation des nouvelles recrues, avec élimination des erreurs coûteuses associées aux tâches manuelles chronophages, et aux redondances, en garantissant la conformité grâce à une piste d'audit complète et des transferts de données sécurisés.

### AIDE AU PERSONNEL CLINIQUE

Rendre les documents cliniques plus accessibles et disponibles à la demande. Notre plateforme garantit que les médecins et les infirmiers(ères) ont un accès instantané aux dossiers médicaux et la possibilité d'ajouter des notes et de les gérer en temps réel.

### ÉTUDE DE CAS

#### **Nous aidons l'un des réseaux de santé les plus importants du Colorado (États-Unis) à réduire ses coûts et à accélérer ses délais d'exécution**

L'utilisation de 115 fournisseurs d'impression augmentait les coûts et les incohérences. Nous avons déployé un centre d'impression centralisé, avec un dépôt en ligne de plus de 3 500 formulaires. Ils peuvent maintenant numériser et traduire facilement les documents clés et d'autres informations. Résultat :

- Des économies de 225 K\$ sur un exercice fiscal, avec une projection de 1 MS économisé sur 5 ans
- Des délais d'exécution plus rapides
- Un meilleur contrôle du processus d'impression
- Une efficacité améliorée des processus juridiques et du bilan de la marque
- Une traduction facile des documents dans de nombreuses langues

## Tout unifier pour vos patients et vos équipes.

Les Services pour le secteur de la santé s'intègrent à vos systèmes pour connecter vos services au contact du public et vos services administratifs, transformer les procédures administratives manuelles en processus numériques rapides, rationalisés, conformes et sécurisés.



### AUTOMATISATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Organisation, numérisation, classement et stockage des dossiers des patients dans un emplacement commode. Élimination des erreurs et des pertes d'informations causées par la saisie manuelle, et des formulaires papier redondants contenant des informations dupliquées. Intégration facile avec les systèmes de dossiers de santé électroniques existants (EHR/EPR/EMR) et unification des systèmes disparates dans une vue unique du patient. Réduction du temps de recherche et de gestion des données des patients et augmentation du temps consacré aux soins.

### ALIMENTATION ET SOINS DU PATIENT

Améliorer l'engagement des patients, la durée des cycles de communication et les taux de réponse des patients avec des messages pertinents et ciblés, tout en assurant la cohérence de la marque, l'optimisation de vos dépenses entre les canaux de communication centraux et locaux et en réduisant les coûts des communications. Capturer automatiquement les retours et les demandes d'informations afin d'optimiser et d'améliorer l'expérience du patient en temps réel.

Améliorer les services administratifs dans ce processus. Bénéficier d'un contrôle total sur vos processus et vos documents en simplifiant les flux de production de processus et la gestion des contenus, notamment les règles de validation, les politiques de rétention et le contrôle des accès. Capturer automatiquement les informations essentielles dans les documents entrants et sortants, libérer vos équipes et leur permettre de se concentrer sur leurs activités principales.

### ÉTUDE DE CAS

#### Aider une importante fondation du NHS britannique à réduire son stockage papier, améliorer la sécurité des dossiers des patients et réduire les coûts de gestion

Une transformation par phases de leur système historique pour minimiser les risques et les perturbations, leur a permis de :

- Retrouver 7 500 dossiers manquants
- Réduire les rendez-vous manqués
- Maintenir la conformité HL7 / FHIR
- Assurer la disponibilité immédiate des dossiers des patients avec une sécurité accrue
- Réaliser des économies d'environ 2 millions GBP

## Simplifier des processus pour améliorer les résultats pour le bien-être et la fidélisation.

Simplification de la gestion des communications du patient sur les canaux numériques et d'impression. Nos capacités d'automatisation des processus et nos éclairages analytiques optimisent encore les expériences de vos patients et conduisent à une meilleure fidélisation et de meilleurs résultats.



### COMMUNICATIONS MARKETING GÉRÉES

Nous aidons les sociétés pharmaceutiques et les prestataires de santé privés à simplifier et à rationaliser la conception, la création, l'approvisionnement, les commandes, la production, l'entreposage, la distribution et la facturation de leurs documents commerciaux.

### PROCESSUS ANALYTIQUES DE COMMUNICATION

Acquérir une connaissance complète de vos patients et savoir comment les servir au mieux. Améliorer les résultats cliniques grâce à une utilisation proactive de l'apprentissage automatique et des processus analytiques pour fournir des éclairages personnalisés et recommander les meilleures étapes à suivre.

### GESTION DES FOURNISSEURS

Réduire les coûts des services en simplifiant les processus de gestion des comptes fournisseurs, des processus débiteurs et des communications associées sur divers canaux.

### ÉTUDE DE CAS

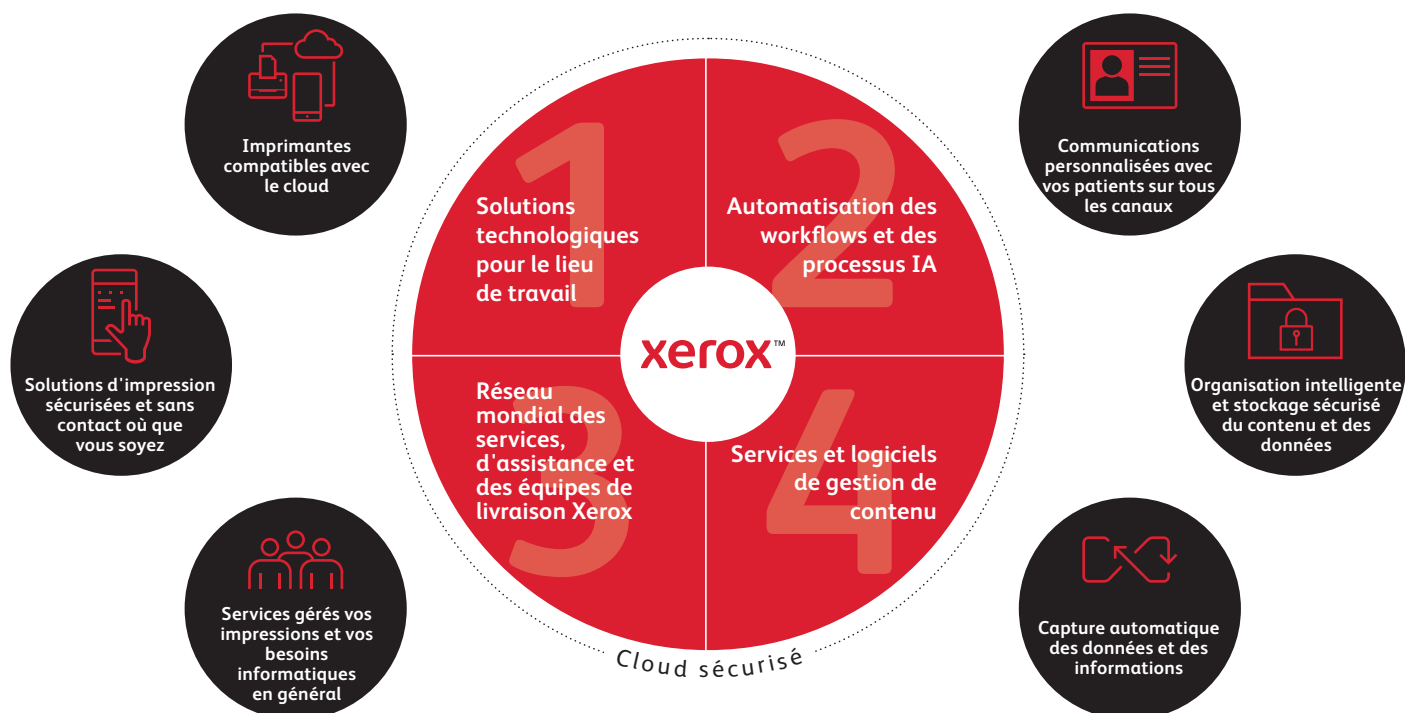
#### Aider une grande société pharmaceutique à améliorer ses communications avec ses clients en un temps record

Un centre d'impression interne centralisé, avec référentiel en ligne des matériaux existants avec services de consultation, rapport sur tableau de bord, gestion de la chaîne d'approvisionnement documentaire, les a aidés à mieux soutenir les équipes commerciales et les clients, générant des résultats positifs :

- Réduction de 6 % sur les coûts de restructuration des documents + 18 % sur les brochures + 12 % sur les monographies + 20 % sur les matériaux de points de vente
- Des délais d'exécution plus rapides
- Un meilleur contrôle du processus d'impression
- Une efficacité améliorée des processus juridiques et du bilan de la marque

# L'écosystème Xerox : Connecter, Communiquer, Transformer

Nous proposons une approche holistique pour améliorer l'expérience du patient, de la prévention à la fidélisation. Notre écosystème technologique est fondé sur quatre capacités centrales pour supporter un lieu de travail sécurisé, connecté, réactif et évolutif, toujours portées par notre infrastructure sécurisée sur le cloud.



**Xerox® Managed Print Services**

Nous utilisons des logiciels et des technologies complètes de sécurité, analytiques, de numérisation et dans le cloud pour offrir une expérience de travail plus transparente sur les plateformes papier et numérique.

**Xerox® Services Capture & Contenu**

Xerox® Les services Capture & Contenu assimilent automatiquement les données multicanaux pour alimenter les processus aval, facilitant la capture, la numérisation, l'archivage et l'accès aux documents papiers et numériques avec facilité et rapidité.

**Xerox® Services de comptes fournisseurs**

Améliorez votre gestion des comptes fournisseurs et les comptes débiteurs Xerox® Les Services comptes fournisseurs réunissent diverses fonctionnalités sur mesure pour simplifier les opérations administratives, depuis les traitements automatisés à la gestion informatisée des factures électroniques.

**Xerox® Services Digital Hub & Cloud Print**

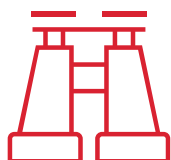
Xerox® Les Services Hub & Cloud Print permettent de concevoir, produire et livrer rapidement et à moindre coût un éventail de supports numériques et imprimés à la demande.

**Xerox® Services de campagne à la demande**

Xerox® Les services de campagne à la demande facilitent la création, la gestion et le déploiement de campagnes avec des résultats prouvés.

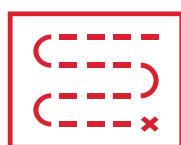
La transformation numérique est un processus continu. Notre approche en quatre phases vous permet de progresser jusqu'au niveau dont vous avez besoin aujourd'hui et vous garantit une progression continue demain.

#### XEROX® APPROCHE DES PRESTATIONS DE SERVICES



##### DÉCOUVERTE

- Comprendre le marché, les défis du secteur et les difficultés
- Définir l'état actuel, explorer les processus, la structure, les canaux et être à l'écoute des patients



##### ANALYSE ET CARTOGRAPHIE

- Cartographier le parcours du patient ; déterminer les opportunités d'économie d'échelle, optimiser et transformer



##### CONCEPTION

- Développer des solutions innovantes en termes d'utilisation des processus et des technologies
- Planifier le changement au niveau individuel dans toute l'entreprise



##### DÉPLOYER ET OPTIMISER

- Mettre en œuvre le modèle opérationnel cible et le programme d'engagement des employés
- Analyser à nouveau la solution afin de déceler des pistes d'amélioration continue et d'économie d'échelle

#### Vous aider à progresser dans toutes vos activités.

Laissez-nous mettre notre expérience industrielle et notre expertise technologique à votre service pour libérer du temps pour vos collaborateurs, améliorer les résultats cliniques, réduire les coûts et fournir des expériences plus positives.

Pour en savoir plus : [xerox.fr/servicespoursecteursante](https://xerox.fr/servicespoursecteursante)