

# Relations évolutives : comment la COVID-19 a transformé les relations entre l'industrie pharmaceutique et les rhumatologues

Par Stephanie Baxter et Karolina Szulc, Janssen Inc.

La pandémie de COVID-19 a indéniablement changé la façon dont les rhumatologues et les entreprises pharmaceutiques s'engagent et interagissent, et bon nombre de ces changements sont là pour de bon. Pendant la pandémie de COVID-19, la technologie est devenue un outil crucial pour rester en contact alors que nous étions obligés d'être séparés. Cependant, comme nous l'avons appris par expérience, l'intégration plus poussée de la technologie dans le flux de travail du secteur des soins de santé présente à la fois des avantages et des inconvénients.

Pour les spécialistes très demandés comme les rhumatologues, le passage au virtuel ou la disponibilité limitée des consultations en personne ont eu un impact non seulement sur les patients, mais aussi sur les relations avec l'industrie pharmaceutique. Ces relations étant utiles pour garantir aux rhumatologues l'accès aux dernières informations sur les traitements et aux mises à jour des produits, l'évaluation du passé, du présent et de l'avenir des relations entre l'industrie pharmaceutique et les rhumatologues s'est révélée utile :

- La présence en personne est toujours importante. De nombreux rhumatologues qui étaient totalement passés au virtuel pendant la pandémie ont rouvert leurs portes pour rencontrer à nouveau des représentants pharmaceutiques. La nécessité et l'importance des interactions en personne restent un aspect irremplaçable du maintien et de l'encouragement de ces relations. Rien ne peut remplacer l'interaction en personne, qui restera un aspect important pour établir des relations.
- La commodité reste une priorité. L'intégration de plateformes virtuelles telles que Zoom permet aux deux parties de rester en contact lorsque des facteurs tels que la distance et l'emploi du temps affectent les interactions en personne. Les conférences hybrides ou les événements de formation médicale, les réunions en ligne, le courrier électronique et d'autres canaux numériques sont devenus un moyen incontournable pour les professionnels de la santé et l'industrie de s'engager, et cette tendance est là pour durer. Les deux parties peuvent optimiser leur temps et leurs ressources tout en maintenant le contact.
- Amélioration de l'engagement. Une approche plus large de la communication omnicanale, combinant diverses méthodes d'interaction, permet aux rhumatologues et

aux représentants d'optimiser et de personnaliser les possibilités d'engagement. Cela permet d'adapter chaque interaction à des préférences et à des besoins de communication uniques. Une approche omnicanale permet également aux prestataires de soins de santé de bénéficier d'une expérience plus transparente, tout en aidant les représentants à créer de la cohérence et de la continuité, ce qui contribue à l'établissement de relations solides et à long terme.

- Les programmes de soutien aux patients sont essentiels. La pandémie a mis en évidence la valeur inestimable des programmes de soutien aux patients pour les thérapies avancées. Les relations entre le personnel du Programme de santé pour les patients, le patient et son rhumatologue ont permis un flux continu d'informations dans le cercle de soins du patient. Même lorsque les cliniques étaient fermées, le personnel des PSP est resté un point de contact cohérent et fiable pour les patients et les rhumatologues, aidant les patients à s'orienter dans leur parcours de traitement.

S'il est une chose qui n'a pas changé au cours des trois dernières années en ce qui concerne la relation entre l'industrie pharmaceutique et les rhumatologues, c'est qu'il s'agit d'une relation importante qui perdure. La pandémie a contribué à renforcer un aspect essentiel de la raison d'être de ces relations, à savoir le bien-être des patients. Ce regain d'intérêt pour les soins centrés sur le patient a entraîné des transformations dans ce domaine, ramenant l'objectif ultime au premier plan : améliorer les résultats, la qualité de vie et l'autonomie des personnes atteintes de maladies rhumatismales.

*Déclaration : Janssen est un des commanditaires du Journal de la Société canadienne de rhumatologie (JSCR).*

*Le comité de rédaction du JSCR a sollicité cet article dans le but de connaître le point de vue de l'industrie pharmaceutique quant aux conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les relations entre l'industrie pharmaceutique et les rhumatologues. Les opinions exprimées dans cet article sont celles des auteurs et non celles de la Société canadienne de rhumatologie ou de l'éditeur, STA HealthCare Communications.*