

« Les établissements de santé doivent aller vers le numérique »

Retour d'expérience :

La clinique Les Cèdres, à Brive-la-Gaillarde
(Groupe Elsan, deuxième groupe d'hospitalisation privée en France),
a réalisé sa révolution numérique : elle est la première clinique à proposer
des services en ligne à ses patients,
avec la plate-forme ePatient Digital Médias.



ISABELLE BIELLI-NADEAU

directrice de la clinique

Elle partage son retour d'expérience et montre ce que la transition numérique apporte aux patients.

Administratrice nationale de la FHT (*Fédération Hospitalisation Privée*), **Isabelle Bielli-Nadeau** s'investit au cœur des politiques de santé et de stratégies numériques, pour faire avancer l'e-santé. Directrice de la clinique Les Cèdres, à Brive-la-Gaillarde (*Groupe Elsan, deuxième groupe d'hospitalisation privée en France*), elle s'est impliquée dès le début dans la solution ePatient Digital Médias, faisant de la clinique des Cèdres le site pilote de la plate-forme.

Plans d'action nationaux, le programme Hôpital numérique 2012-2017 et la Stratégie nationale e-santé 2020 font surtout le constat d'un chantier pharaonique : celui du numérique dans les établissements de santé. Partagez-vous ce constat ?

I.B.-N. : « Tout nous pousse, nous, les établissements de santé, à aller de plus en plus vers les outils numériques. Je pense que nos patients n'ont plus envie d'attendre deux heures à un guichet pour remplir des papiers. Il faut évoluer. Nous consultons nos comptes bancaires en ligne, nous réservons des hôtels ou des billets d'avion en ligne. Nous devons aller vers le numérique, pour faciliter la vie des gens. »

Votre clinique, la clinique les Cèdres, à Brive-la-Gaillarde, est le site pilote de la plate-forme ePatient Digital Médias. Quels sont les premiers retours ?

I.B.-N. : « Les pages de la plate-forme sont de plus en plus consultées. Ce qui est frappant, c'est que la plate-forme enregistre beaucoup de visites localisées hors de notre sphère d'attractivité en termes de patientèle, et hors de la région Nouvelle-Aquitaine. Dans certains cas, ce sont des établissements de santé également ! L'intérêt des concurrents est un élément de mesure de la pertinence de l'outil. Et certains de mes confrères, des directeurs d'établissement qui regardaient la plate-forme d'un œil curieux, s'y intéressent vraiment maintenant. »

Site internet propre à votre établissement, la plate-forme permet d'accéder 24h/24 à des services en ligne. Qu'est-ce que cela a changé pour vos patients ?

I.B.-N. : « Notre site est très consulté par rapport aux informations médicales avec un faible taux de rebond : les gens lisent les informations. Dans leur parcours de soins en ligne, ils ont, chez eux et à toute heure, des réponses à leurs questions : comment préparer leur hospitalisation, que faire après, pour le retour à domicile, le suivi ? Nous avons en plus un partenariat avec un fournisseur de contenu qui nous permet d'avoir des vidéos très didactiques. Même isolés ou éloignés, nos patients ont rapidement les informations principales sur leur pathologie, avec des contenus validés par les sociétés savantes. »

Il y a également la pré-admission en ligne, un agenda avec rappel des rendez-vous...

I.B.-N. : « Oui. Qu'il s'agisse d'une question de distance ou d'horaires, nos patients sont de plus en plus demandeurs, même des personnes âgées. D'autant plus que chaque service est gratuit pour le patient. Synchronisé en temps réel, l'agenda permet de demander des rendez-vous.

La pré-admission en ligne ne cesse d'augmenter : certains patients ont fait leur pré-admission en ligne le week-end et arrivent dès le lundi matin en rendez-vous ! Le temps de traitement des dossiers a été divisé par deux. Les documents arrivent directement scannés ou photographiés. Les emails de relance semi-automatiques donnent au patient le suivi de sa pré-admission : il voit qu'il a complété 80 % de son dossier. Mais cela ne l'empêche pas de valider sa pré-admission. Le patient est averti par email des éléments qu'il reste à remplir et, si besoin, il est directement contacté par téléphone par nos services. On perd beaucoup moins de temps qu'avec un patient qui se déplace exprès pour faire sa démarche, attend son tour, passe au guichet... Tout le monde y gagne. »

La pré-admission en ligne ouvre aussi un parcours de soins avec le dossier médical partagé en perspective.

I.B.-N. : « Avec cette plate-forme, nous changeons vraiment la façon de rentrer dans l'établissement. Nous dématérialisons l'entrée dans l'établissement. La pré-admission est une phase primordiale car elle déclenche l'ouverture d'un dossier patient numérique. La plate-forme est interopérable avec le système informatique de la clinique, qui crée ce dossier patient et héberge toutes les données médicales. Quand le patient arrive à sa première consultation, généralement la consultation avec le médecin anesthésiste, le médecin a accès à tous les éléments de son dossier, avec les antécédents du patient. Ce début de dossier patient est déjà une entrée dans l'informatisation des soins. Avec, en perspective, une alimentation automatique du fameux DMP (dossier médical personnel, mis en place par le ministère de la Santé). Ce système est vraiment innovant. Et je crois en son succès car il représente l'avenir de la relation avec les patients. »

PLUS SUR...



ePatient Digital Médias est une plate-forme numérique dédiée aux patients et aux établissements de santé. Elle est une réelle innovation de service en e-santé car elle est la seule plate-forme en France à proposer plusieurs services complémentaires, interconnectés et synchronisés en temps réel :

- **La pré-admission** en ligne,
- **Un agenda** avec rendez-vous,
- **Un parcours** de soins personnalisé,
- **Des articles** des praticiens,
- **Un annuaire** géolocalisé médical, paramédical et de services

La plate-forme, opérationnelle, est utilisée depuis septembre 2016 par la clinique Les Cèdres à Brive-la-Gaillarde (*Groupe Elsan, deuxième groupe d'hospitalisation privée en France*).