

UN CONFORT POUR LES PATIENTS, UN ALLIÉ POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ !

# LA RÉVOLUTION EPATIENT DIGITAL MÉDIAS

S'inscrivant pleinement dans la dynamique 'French Tech' Bordeaux et Limoges, la plateforme ePatient Digital Médias a été développée par les ingénieurs de l'agence Web Comevents. Située à la croisée de la technologie et des usages, cette solution unique sur le marché, actuellement testée au Centre Médico-Chirurgical Les Cèdres de Brive (Corrèze), s'articule autour de cinq modules indépendants, interconnectés et synchronisés en temps réel afin de faire bénéficier professionnels de santé et patients des nombreuses opportunités offertes par les nouvelles technologies. Le point avec Françoise Malafosse, présidente de l'agence Comevents.

PAR JOËLLE HAYEK



## DANS QUEL CONTEXTE LA PLATEFORME EPATIENT DIGITAL MÉDIAS A-T-ELLE VU LE JOUR ?

**FRANÇOISE MALAFOSSE :** Tout commence en 2016, lorsque l'agence Web Comevents a été approchée par Isabelle Bielli-Nadeau, directrice générale du CMC Les Cèdres (groupe ELSAN). Très impliquée en faveur des nouvelles technologies, elle souhaitait réfléchir à la valeur ajoutée du numérique au bénéfice des patients et des équipes des établissements de santé, sans pour autant modifier les logiciels métiers existants. C'était là un véritable défi, qui appelait une approche résolument innovante. Pour répondre à cette problématique, les équipes opérationnelles de l'agence Comevents ont alors imaginé un espace personnel, sécurisé et gratuit, au travers duquel le patient peut réaliser ses démarches administratives, mais aussi avoir accès à tous les documents liés à son hospi-

talisation ainsi qu'à une offre informationnelle fiable sur sa pathologie. S'appuyant sur des modules indépendants mais interconnectables, cette solution permet également de libérer les personnels hospitaliers de certaines tâches chronophages liées à la gestion des séjours, tout en leur offrant une visibilité transversale sur les parcours de soins – et ce, sans interférer avec les logiciels métiers.

## LA PLATEFORME EPATIENT DIGITAL MÉDIAS AGIT DONC COMME UNE INTERFACE OU UN 'SAS' ENTRE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ ET SES PATIENTS, EN S'ARTICULANT AUTOUR DE 5 MODULES. À QUELS ENJEUX RÉPOND SPÉCIFIQUEMENT LE MODULE "PRÉ-ADMISSION" ?

Véritable goulot d'étranglement, les pré-admissions génèrent de longues files d'attente, qui ajoutent au stress du patient et

**“UN ESPACE PERSONNEL, SÉCURISÉ ET GRATUIT, AU TRAVERS DUQUEL LE PATIENT PEUT RÉALISER SES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, MAIS AUSSI AVOIR ACCÈS À TOUS LES DOCUMENTS LIÉS À SON HOSPITALISATION AINSI QU'À UNE OFFRE INFORMATIONNELLE FIABLE SUR SA PATHOLOGIE”**



de ses proches. Or, selon des études, si 30% de ces pré-admissions sont réalisées via internet, les flux physiques diminueront d'autant. Concrètement, le module 'Pré-admission' permet aux patients ou à ses ayants-droits d'effectuer l'ensemble des démarches administratives en ligne, en y joignant des documents (photos ou scans) qui seront ensuite validés par les équipes de l'établissement. Il peut également pré-réserver des prestations hôtelières et, en fin de parcours, régler sa facture en ligne ; celle-ci sera alors réinjectée dans le module comptabilité de l'établissement. Le personnel administratif peut, de son côté, suivre l'avancée des démarches via des tableaux de bord, et accéder à l'historique des relances automatiques envoyées par mail et SMS – autant de tâches en moins qui lui font gagner un temps précieux. Testé depuis seulement trois mois, ce module a d'ores et déjà permis de réduire les flux physiques de 11% en phase de lancement !

**DÈS QUE SA PRÉ-ADMISSION EST VALIDÉE, LE PATIENT PEUT ALORS EFFECTUER SA DEMANDE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE. POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER CETTE FONCTIONNALITÉ ?**

Le module 'Agenda' permet au patient d'accéder aux fiches des différents praticiens (photo, CV, parcours, etc.) pour demander un rendez-vous. Il doit alors renseigner un certain nombre de critères comme le motif de consultation ou le médecin référent, qui constituent autant de filtres pour les secrétariats médicaux. Une fois le rendez-vous confirmé, des relances automatiques se mettent en place, ce qui

contribue à réduire le taux de rendez-vous non honorés. Ce service peut être complété par le module indépendant 'Articles des praticiens', afin d'offrir au patient une information plus fiable que celle qu'il peut trouver sur le net : techniques utilisées, publications scientifiques, conseils de prévention, etc.

**AUTANT D'INFORMATIONS QUI SE RETROUVENT PAR LA SUITE DANS LE MODULE 'PARCOURS DE SOINS'.**

Oui, puisque tous ces modules, quoique indépendants, sont interconnectés et synchronisés en temps réel. Le patient peut donc trouver, à travers l'interface 'Parcours de soins', différents contenus informatifs en lien avec sa pathologie – dont des vidéos d'éducation thérapeutique validées par PersoMed, une société reconnue dans la création de supports d'information rigoureux et accessibles –, mais aussi l'ensemble des éléments relatifs à son hospitalisation. Entièrement personnalisable, ce module facilite également son suivi post-opératoire, en l'informant sur les consignes à suivre ou les rendez-vous qu'il doit prendre. Un dernier module, 'l'Annuaire Paramédical Géolocalisé', facilitera enfin la recherche d'un professionnel libéral (infirmier, kinésithérapeute, aide à domicile, ...) selon différents critères, y compris les langues parlées.

**LA PLATEFORME EPATIENT DIGITAL MEDIAS EST DONC AUJOURD'HUI DÉPLOYÉE À LA CLINIQUE LES CÈDRES DE BRIVE, QUI EN EST LE SITE PILOTE. QUELS PREMIERS RETOURS EN AVEZ-VOUS ?**

Les premières remontées terrain sont très

positives. Il y eut certes, au départ, quelques inquiétudes liées à l'arrivée d'une nouvelle technologie. Mais elles ont rapidement été levées, d'autant que les différents modules sont très simples d'utilisation. Leur prise en main par les équipes administratives s'est donc faite aisément. Les praticiens ont de leur côté joué le jeu, conscients que la plateforme ePatient Digital Médias leur permettait de pousser vers les patients des informations fiables, par exemple sur le déroulement d'une intervention. Ce qui contribue, in fine, à rassurer les malades. Sensibilisés à ce nouvel outil à travers une importante campagne de communication menée par le CMC Les Cèdres, les patients lui ont enfin réservé un accueil des plus favorables, signe s'il en est que la plateforme ePatient Digital Médias répond à une véritable demande de la part des usagers. Outil numérique d'avenir pour tous les centres de soin, elle a donc vocation à être étendue à d'autres établissements de santé, qui y trouveront une solution novatrice pour offrir de nouveaux services à leurs patients tout en modernisant leur image de marque ! ■

→ Découvrez ePatient Digital Médias : [www.epatient-digital-medias.fr](http://www.epatient-digital-medias.fr)

Et en vidéos :

<https://www.youtube.com/watch?v=lv5gnFtRhwI>

<https://www.youtube.com/watch?v=XOv6ri1mHAc>