

Les portails patients numériques dans le système de santé suisse

La clé des soins interconnectés de demain

Dans le cadre de la numérisation croissante du système de santé, les portails patients se sont imposés comme un outil essentiel pour améliorer la prise en charge de la patientèle. Alors que les grands projets de réglementation tels que le dossier électronique du patient (DEP) se heurtent encore à des obstacles structurels, les portails patients numériques deviennent de plus en plus importants. En effet, ils améliorent concrètement le quotidien des établissements hospitaliers, tant pour la patientèle que pour le personnel.

Les portails numériques de communication avec la patientèle augmentent l'efficacité au niveau des admissions, des traitements, de la gestion des sorties et du suivi. Ils améliorent également les flux de prise en charge et transforment complètement l'expérience de la patientèle.

Pourquoi les portails patients sont-ils plus importants que jamais en Suisse ?

Dans de nombreux pays européens, comme en Allemagne et en Scandinavie, les portails patients font déjà partie intégrante de la prise en charge médicale. En Suisse aussi, les attentes de la patientèle vis-à-vis des services numériques augmentent, tout comme les exi-

gences en matière de protection des données et de convivialité.

Plus d'efficacité dans le quotidien hospitalier

Dans un portail numérique, il est possible d'effectuer les admissions et les prises de rendez-vous, de visualiser les documents et de communiquer. Cela permet d'accélérer les processus, de décharger le personnel et d'éviter les ruptures de média.

Renforcement du rôle de la patientèle

Une maladie soulève de nombreuses questions. Avec les portails, la patientèle peut consulter ses informations de santé en toute transparence

24 h/24 et 7 j/7, ce qui renforce la compréhension, le contrôle et la responsabilité individuelle. La patientèle peut participer activement à sa santé et prendre des décisions éclairées. Cette plus-value est particulièrement importante pour la patientèle souffrant de maladies chroniques. Les études montrent que les effets positifs améliorent la confiance dans les soins, le sentiment de sécurité et la satisfaction.

Des ponts entre les secteurs

L'interopérabilité des portails patients peut améliorer le flux d'information intersectoriel entre les établissements hospitaliers, les médecins de famille, la réhabilitation et les institutions de soins. Un avantage non négligeable en particulier



en Suisse, où la structure fédéraliste fragmente souvent la prise en charge médicale.

Avantage concurrentiel et gain de notoriété

Les prestataires de soins qui proposent des solutions modernes, sûres et proches de la patientèle ouvrent la voie, avec des effets positifs sur les délégations et le recrutement de personnel spécialisé.

Aujourd'hui, la patientèle veut être incluse davantage à la prise de rendez-vous, aux admissions, aux résultats et au suivi. En Suisse, les offres numériques, telles que le renouvellement de prescriptions (env. 47%) et la prise de rendez-vous (env. 55%), sont déjà très répandues et les exigences relatives à la qualité augmentent. D'après les études, 60% des personnes utilisatrices estiment que les services numériques sont fiables, lorsqu'une protection pertinente des données et une communication claire sont mises en place.

- **Efficacité** : lorsque les données de routine sont numériques, la patientèle peut les vérifier à distance, remplir les formulaires et consulter les résultats. Les établissements hospitaliers gagnent du temps, les ruptures de média diminuent et le personnel est déchargé.
- **Autonomisation de la patientèle** : lorsque la patientèle peut accéder à ses données et participer à la définition des processus, la conformité augmente, améliorant ainsi la qualité du résultat et la satisfaction.
- **Connexion intersectorielle** : un portail peut s'avérer particulièrement utile pour assurer une transition continue de l'établissement hospitalier vers la réhabilitation, le médecin de famille ou la pharmacie, et permettre un échange de données sécurisé et efficace.

m.Doc Gen7 : un portail patients adapté à la Suisse

Avec le lancement de la dernière génération en Suisse, m.Doc, société affiliée à 100% de CompuGroup Medical, se positionne comme un fournisseur non seulement par sa technologie, mais aussi par sa capacité à respecter les spécificités locales.

L'agnostique des interfaces pour une flexibilité maximale

La plateforme Gen7 est conçue de manière à pouvoir fonctionner indépendamment du système d'information clinique (SIC) utilisé. Tous les modules, de l'admission numérique à la transmission des résultats, peuvent être adaptés à n'importe quel SIC. La plateforme est compatible avec les standards d'interopérabilité comme



HL7 v2 et HL7 FHIR, ce qui en fait un atout majeur en Suisse où les nombreux établissements hospitaliers utilisent des SIC différents.

Intégration aux systèmes en place

Des interfaces éprouvées existent pour les SIC courants, ce qui garantit une intégration réussie et de rapides succès au quotidien pour les établissements hospitaliers.

Le plurilinguisme, bientôt une évidence

Gen7 est disponible en allemand, en français et en italien, soit trois des quatre langues nationales suisses, ainsi qu'en anglais et en turc. La plateforme est ainsi parfaitement adaptée à la diversité culturelle de la Suisse.

Enregistrement ? Terminé.

m.Doc propose plusieurs possibilités pour l'activation des comptes, du courrier postal classique à l'invitation par courrier électronique, plus au goût du jour. Les établissements hospitaliers peuvent ainsi conserver leurs processus existants, tout en déployant des offres numériques.

Sécurité et accessibilité

Avec l'**architecture C5 certifiée** en Allemagne, Gen7 satisfait aux normes les plus élevées en matière de protection des données. L'interface d'utilisation est adaptative (responsive) et répond aux directives internationales d'**accessibilité à bas seuil (WCAG 2.1 AA)**, un point positif pour l'inclusion et la facilité d'accès.

Pour toutes ces raisons, m.Doc Gen7 est prédestiné au marché suisse

La flexibilité technologique, combinée à une orientation claire vers l'interopérabilité, à une approche cohérente centrée sur l'orientation utilisateur et la perception réaliste de soi font de m.Doc Gen7, distribué par CGM Suisse, un module numérique prometteur pour les prestataires de santé en Suisse.

- Les établissements hospitaliers peuvent **numériser les processus existants** sans devoir envisager une refonte complète.
- La patientèle dispose, quant à elle, d'un **accès moderne et intuitif** à son parcours de soins. Pour la patientèle atteinte de maladies chro-

niques, le portail patients m.Doc offre un accompagnement particulièrement pertinent qui facilite grandement le contact à long terme avec les prestataires de soins.

- Les services informatiques bénéficient d'une **architecture modulaire assortie d'interfaces éprouvées**.
- Les établissements de santé avancent **durement vers une prise en charge des soins interconnectée**.

Points d'accès sûrs et efficaces à la santé de demain et proches de la patientèle, les portails patients comme m.Doc pourraient devenir à moyen terme une composante incontournable des soins numériques en Suisse.

L'introduction réussie et sereine d'un portail patients se fait étape par étape

L'implémentation d'un portail patients complet n'est pas nécessairement un casse-tête et Paris ne s'est pas fait en un jour ! Certes, une approche globale doit toujours sous-tendre un portail patients afin de garder une vue d'ensemble, toutefois la mise en œuvre peut se faire aisément de manière modulaire, étape par étape. Numériser le quotidien d'un établissement hospitalier ressemble à une opération à cœur ouvert. Cette démarche complexe requiert expérience et savoir-faire, mais peut être menée à bien avec les bons partenaires et les bonnes solutions.

Informations complémentaires

www.cgm.com/ch

Apprenez-en plus sur le portail patient lors de l'Apéro Rich exclusif du 30 octobre. Scannez ici pour vous inscrire gratuitement.

