

Une **plateforme de télétraitement**

**réduit les coûts et
facilite l'accès aux médecins**

« Une grande partie du savoir-faire de soignez-moi.ch réside dans les algorithmes de la plateforme. Ceux-ci permettent de trier les patients, ce qui réduit le temps que le médecin consacre à l'anamnèse ».



Soignez-moi.ch/DrNow.ch a servi 11 000 patients en moins d'un an

Carole Matzinger, directrice générale de soignez-moi.ch ou DrNow.ch (pour les utilisateurs germanophones et anglophones), explique le concept et les projets de soignez-moi.ch. La plateforme vise à contribuer à la réduction des coûts du secteur de la santé et à faciliter l'accès rapide à un médecin.

Elle s'adresse aux personnes, sans maladie grave ou chronique, qui ne souffrent que de problèmes de santé mineurs et n'ont pas le temps de consulter un médecin. Cette offre veut rester indépendante des assureurs afin de se concentrer sur les patients en tant que clients.

Soignez-moi.ch propose plusieurs modèles d'affaires :

- **Modèle B2C** : Cette prestation directement fournie au patient est facturée CHF 59 par consultation et est payée par les compagnies d'assurance. Elle comprend notamment le tri (à l'aide d'un algorithme de questions), la consultation téléphonique, la prescription, la coordination avec la pharmacie (si nécessaire), le suivi médical et un éventuel rappel. Toutes les consultations sont menées par un médecin. Le patient peut ensuite être aiguillé vers une autre structure et cette prestation est offerte.
- **Modèle A B2B** : Ce modèle met à la disposition des médecins des capacités logistiques et une plateforme pour laquelle des algorithmes propres ont été développés. Ce modèle est actuellement en service à l'Hôpital ophtalmique Jules-Gonin à Lausanne et est facturé mensuellement avec une formule de location.
- **Modèle B B2B** : La prestation consiste en la mise à disposition de capacités logistiques, de la plateforme et des médecins de soignez-moi.ch. Ce modèle a été utilisé par certains hôpitaux pendant la pandémie de COVID-19 afin d'éviter de surcharger leurs services d'urgence. Il a été mis en œuvre jusqu'ici, entre autres, dans le Centre hospitalier de Bienne et à l'Hôpital de La Tour.

Soignez-moi.ch emploie actuellement une vingtaine de médecins qui accèdent à la plateforme web depuis leur domicile ou leur bureau. Ils sont rémunérés sur la base du temps passé sur la plateforme et non en fonction du nombre de consultations. Cela permet d'éviter les doubles emplois et de garantir la qualité des soins dispensés aux patients.

Une grande partie du savoir-faire de soignez-moi.ch réside dans les algorithmes de la plateforme. Ceux-ci permettent de trier les patients, ce qui réduit le temps que le médecin consacre à l'anamnèse. Les algorithmes ont été développés, vérifiés et validés en collaboration avec l'Hôpital de l'Île. Ils sont transparents et fonctionnent, contrairement aux offres similaires sur le marché, en « open source ». Ils ont été perfectionnés en continu depuis la mise en service de la plateforme. L'ordre des questions, par exemple, a été modifié car il a été démontré que celui-ci a une influence significative sur les réponses. Les algorithmes sont basés sur 10 à 25 questions, ce qui mène souvent à des abandons. Toutefois, le nombre de questions doit être suffisant afin de réduire la durée de la communication subséquente avec le médecin et de proposer des tarifs intéressants. Bien qu'aucune certification médicale des algorithmes n'ait été nécessaire, la validation des questions par l'Hôpital de l'Île est centrale en matière de réputation et de qualité des soins.

À ce jour, 35 pour cent des demandes concernent des symptômes oto-rhino-laryngologiques, le COVID-19 a cependant influencé ces chiffres. Il s'agit, pour la plupart, de consultations pour des problèmes mineurs ne nécessitant qu'une ordonnance, comme par exemple une infection urinaire bénigne. Le profil-type est la femme de 40 ans, les femmes constituant 54 pour cent de la patientèle. La durée moyenne de la consultation est de 4:30 minutes par patient.

Soignez-moi.ch se distingue des offres de télé-médecine traditionnelles car, comme indiqué ci-dessus, la plateforme est indépendante des assureurs et garantit des prix inférieurs à ceux du système de santé suisse à prestations égales. L'avantage de la plateforme réside dans le temps d'anamnèse réduit grâce aux questions posées en amont. Le directeur médical effectue, en plus, un contrôle de la qualité et

toutes les conversations sont enregistrées. Pour certains antidépresseurs, l'ordonnance est, en outre, directement adressée à la pharmacie. Les arrêts maladie sont établis pour sept jours maximum, et ne peuvent jamais être renouvelés afin d'éviter les abus. L'ensemble de ces mesures doit garantir la qualité et l'intégrité de la plateforme.

Enfin, les médecins ne conservent aucune trace des données des patients et s'engagent à ne pas les exploiter. Toutes les données sont stockées sur les serveurs de la plateforme. Il s'agit de la première plateforme suisse à être certifiée selon la norme ISO-27001, l'ordonnance sur les certifications en matière de protection des données (OCPD) et Goodpriv@cy.

Soignez-moi.ch prévoit d'ajouter les prestations suivantes :

- **Protocole de pré-anesthésie** : Des anesthésistes sont actuellement recherchés en tant que partenaires pour l'implémentation de ce protocole.
- **Maladies chroniques** : Ce domaine présente un important potentiel de croissance. À ce titre, soignez-moi.ch augmentera la capacité d'ingénierie et devra recruter plus de spécialistes pour traiter ce type de maladies.

Tout hôpital peut actuellement devenir partenaire de soignez-moi.ch. Depuis sa création en octobre 2019, la plateforme a traité 11 000 patients. La couverture géographique est actuellement limitée à la Suisse romande et à des partenariats avec 180 pharmacies. L'objectif est d'atteindre 100 000 patients par an dans le cadre du modèle d'affaires B2C. L'expansion a déjà commencé en Suisse alémanique. Elle comprend à ce stade le développement de l'équipe de médecins. La plateforme germanophone sera bientôt opérationnelle.