

Human System Integration

Projet Innomed

Relation patient - médecin



Réalisé par:

BENNOUNES Fatima Ez Zahrae

EL HELOU Jason

HASNAOUI Ismaël

KARTAOUI Imane

KOWOH-BILLE Alice

Une profonde crise de la relation MG - Patient

DISPONIBILITÉ ACCRUE DE L'INFORMATION

- ✓ Autodiagnostication grâce à l'accès facile à une multitude d'informations médicales en ligne
- ✓ Méfiance vis-à-vis des médecins

DISPONIBILITÉ ACCRUE DES MÉDICAMENTS

- ✓ Automédication grâce à l'accès facile à une multitude d'informations médicales en ligne
- ✓ Altérer la relation entre le médecin généraliste et le patient, en introduisant des éléments de méfiance

Covid 19

- ✓ Distanciation physique
- ✓ Augmentation des obstacles à la communication et à l'accès aux soins de santé primaires

EVOLUTION RAPIDE DES SYSTÈMES DE SANTÉ

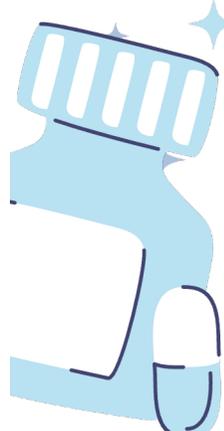
- ✓ Caractérisée par des réformes fréquentes et des changements dans les modes de financement => environnement instable et parfois difficile à naviguer

DEMANDE CROISSANTE DES PATIENTS

- ✓ Croissance de la population
- ✓ Départ des MG à la retraite
- ✓ Accès accru à l'information médicale en ligne => MG doit adapter constamment son approche pour répondre aux attentes changeantes et parfois contradictoires

CONTRAINTES ÉCONOMIQUES ET ADMINISTRATIVES

- ✓ Compromis sur la qualité des soins ou le temps passé avec chaque patient



Problématique

COMMENT MAINTENIR ET RENFORCER UNE RELATION DE CONFIANCE ET DE COLLABORATION ENTRE LE MÉDECIN GÉNÉRALISTE ET SON PATIENT, MALGRÉ LES NOMBREUX OBSTACLES RENCONTRÉS AU QUOTIDIEN ?

Objectif n° 1

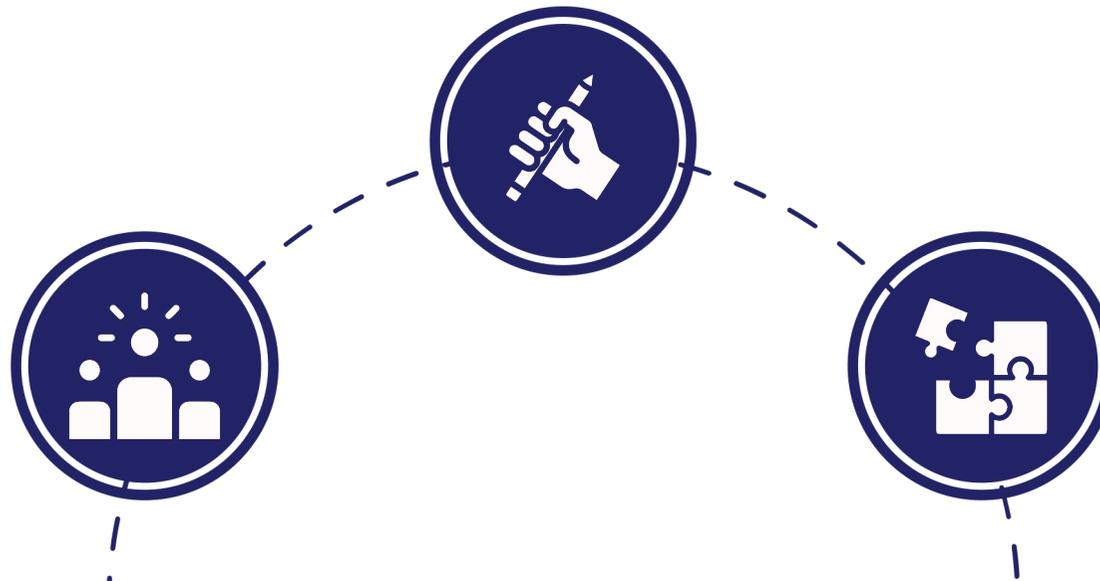
Améliorer l'accessibilité et la communication entre le patient et le médecin généraliste

Objectif n° 2

Garantir une prise en charge holistique du patient (coordination des soins, suivi, etc...)

Objectif n° 3

Réduire la charge mentale et physique du médecin généraliste



SOMMAIRE

1

Méthodologie

2

Etat de l'art

3

Solutions

4

Modélisations



Méthodologie

01

Etape 1

Recherche bibliographique pour faire un **état des lieux sur la situation du MG en France** aujourd'hui (reconnaissance de ses pairs, journée type, difficultés au quotidien, etc.) **et la relation qu'il entretient avec ses patients**

02

Etape 2

Pitch de notre projet afin de le présenter à l'ensemble des **centres et des maisons de santé de la région parisienne** (Bagnole, Montreuil, Romainville, Les Lilas)

03

Etape 3

Réalisation des interviews :
✓ **Anna Hourdet-Garcon** (MG, MSP Bagnole)
✓ **Ahouefa Lawson** (IPA spécialisé en onco-hématologie, Saint Louis)
✓ **Laetitia Alcadien** (étudiante en médecine)

04

Etape 4

Construction un modèle AS-IS et TO BE sur Excel pour **modéliser les interactions entre les médecins généraliste et les patients dans 4 types de situation**. Le but étant d'identifier les points faibles du système AS IT IS et proposer des voies d'amélioration TO BE

ROLE DU MG



Premier interlocuteur des patients



Coordinateur entre les patients et les spécialistes



Suivi des patients



Certificats médicaux

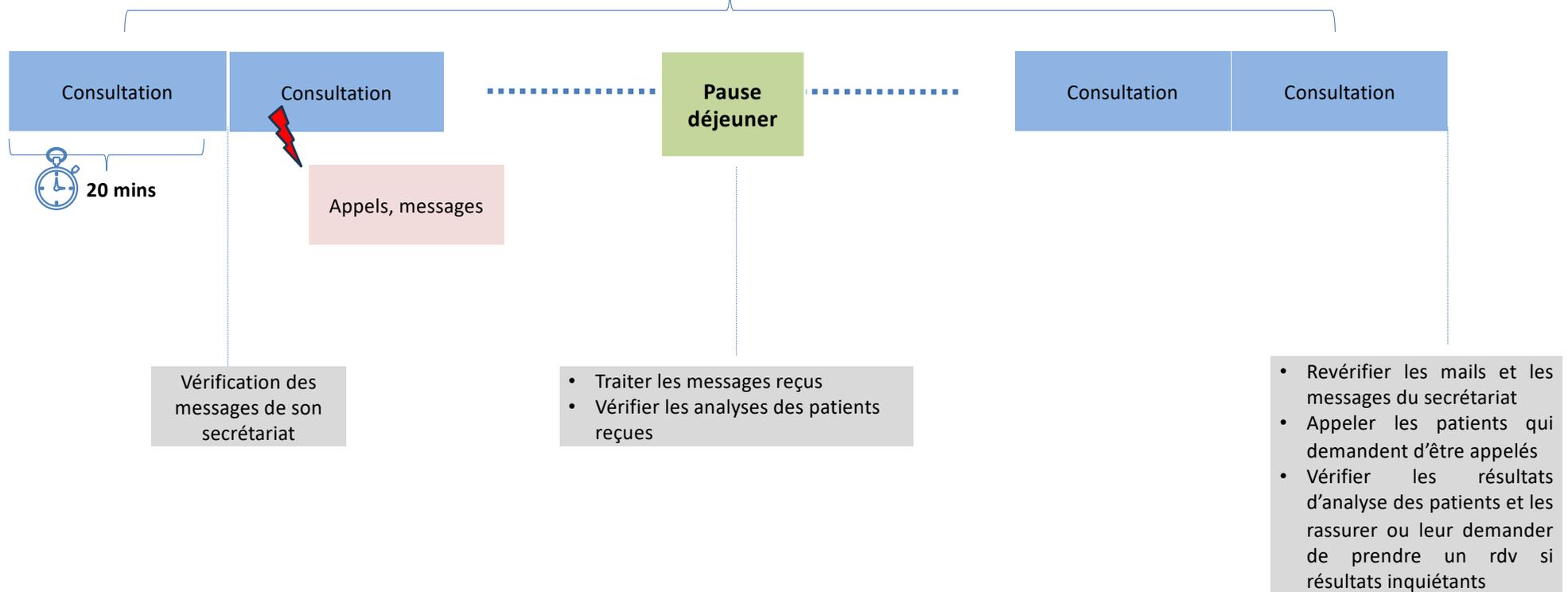


Médecin traitant

Journée type d'un MG

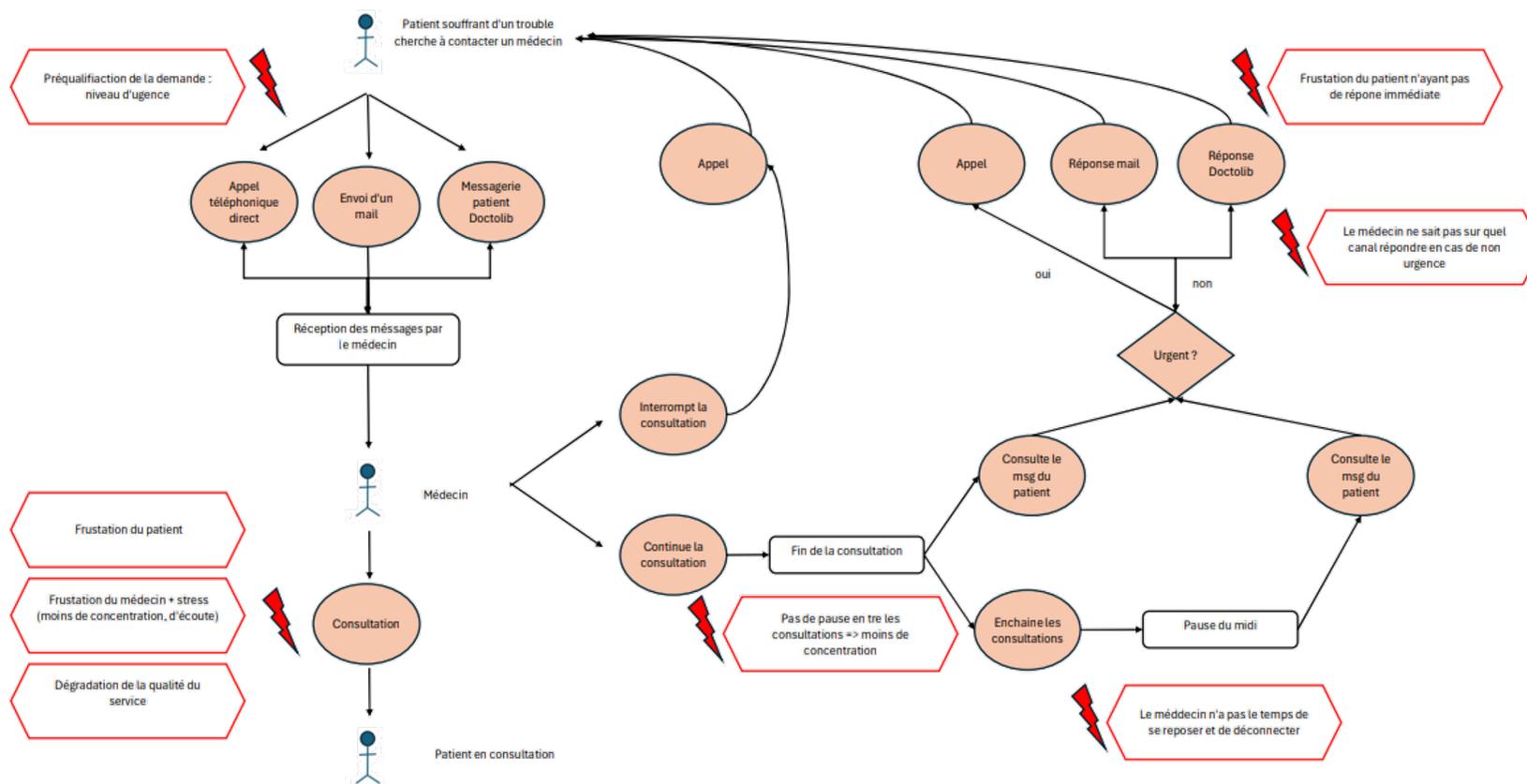


9h par jour, 22 consultations en moyenne



Accessibilité et communication

SCENARIO AS IS

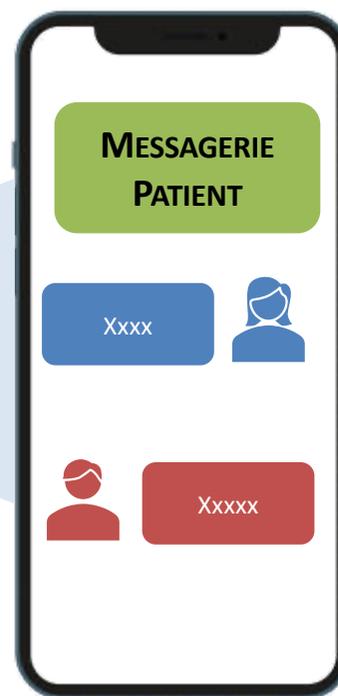


Solution 1 - L'application MedPat

UNIFICATION DE TOUTES LES VOIES DE COMMUNICATION POSSIBLE AVEC LE PATIENT

Une application tout en un !

- ✓ **Sécurisée des données**
- ✓ **Accès au dossier du patient**
- ✓ Possibilité de contacter son médecin au travers d'un **chat intégré**
- ✓ **Système de notifications** permettant au médecin d'être alerté en cas d'urgence ou de priorité devra être intégré au logiciel
- ✓ **Système de priorisation** basé sur la gravité des situations sera implémenté ce qui permettra d'optimiser le temps du médecin et de répondre de manière rapide aux patients.



Contraintes

La Messagerie Patient ne doit pas devenir :

1. un moyen de générer des prescriptions médicales numériques
2. un moyen de générer des rapports médicaux ou d'effectuer des consultations médicales à distance
3. un système de chat-messagerie instantanée ou en temps réel entre l'utilisateur et l'acteur de santé »

- ✓ réservé aux demandes à un acteur de santé dont l'utilisateur est déjà un patient.
- ✓ reçu des codes d'identification pour pouvoir accéder à son espace personnel.

Gestion des demandes et des suivis facilitée



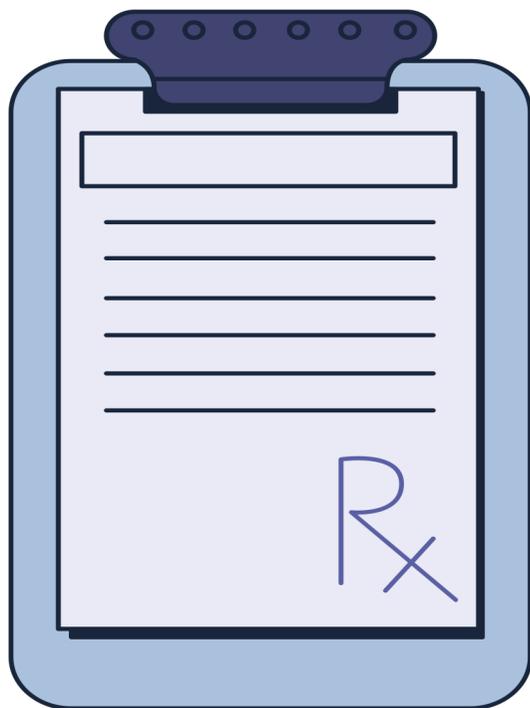
Expérience fluide et agréable pour le client



Interface de communication direct

Solution 2 - Généralisation des MSP

UNE MAISON DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLE (MSP) EST UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE PROXIMITÉ QUI PARTAGENT UN PROJET DE SANTÉ COMMUN ET EXERCENT LEURS ACTIVITÉS DE FAÇON COORDONNÉE ET PLURIPROFESSIONNELLE, AU BÉNÉFICE DES PATIENTS D'UNE MÊME ZONE GÉOGRAPHIQUE



Besoins individuels du patient



Bien-être global du patient



Relation patient – MG harmonieuse

PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE

1

- ✓ Les médecins généralistes peuvent collaborer plus étroitement avec d'autres professionnels de santé, tels que des infirmières, des pharmaciens, des spécialistes, et même des travailleurs sociaux, pour assurer une prise en charge holistique et adaptée à chaque patient

MEILLEURE COORDINATION DES SOINS

2

- ✓ Accessibilité accrue aux soins de santé primaires. Les patients bénéficient ainsi d'une prise en charge plus rapide et plus complète, avec la possibilité de consulter différents spécialistes sans avoir à se déplacer dans plusieurs endroits. De plus, la proximité géographique des professionnels de santé au sein de la maison de santé facilite la communication et la coordination des soins

DOSSIERS MÉDICAUX PARTAGÉS

3

- ✓ La création de dossiers médicaux partagés entre plusieurs médecins permet également une meilleure continuité des soins, en garantissant que toutes les informations pertinentes sur la santé du patient soient accessibles à l'ensemble de l'équipe de soins

Secrétariat

LE SECRÉTARIAT JOUE UN ROLE CENTRAL DANS L'ORANISATION ET LA FLUIDITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PATIENTS



Gestion des rendez-vous

- Prise et planification des rendez-vous
- Organisation des plannings
- Gestion des annulations



Gestion des rendez-vous

- Réception et orientation des appels
- Evaluation de l'urgence



Gestion des rendez-vous

- 
- Mise a jour des dossiers
 - Suivi des facturations
 - Traitement du courrier

Gestion de l'urgence

Tri des urgences :

- Réception et évaluation de la gravité des situations.
- Classification des urgences selon leur priorité.

Coordination des soins d'urgence :

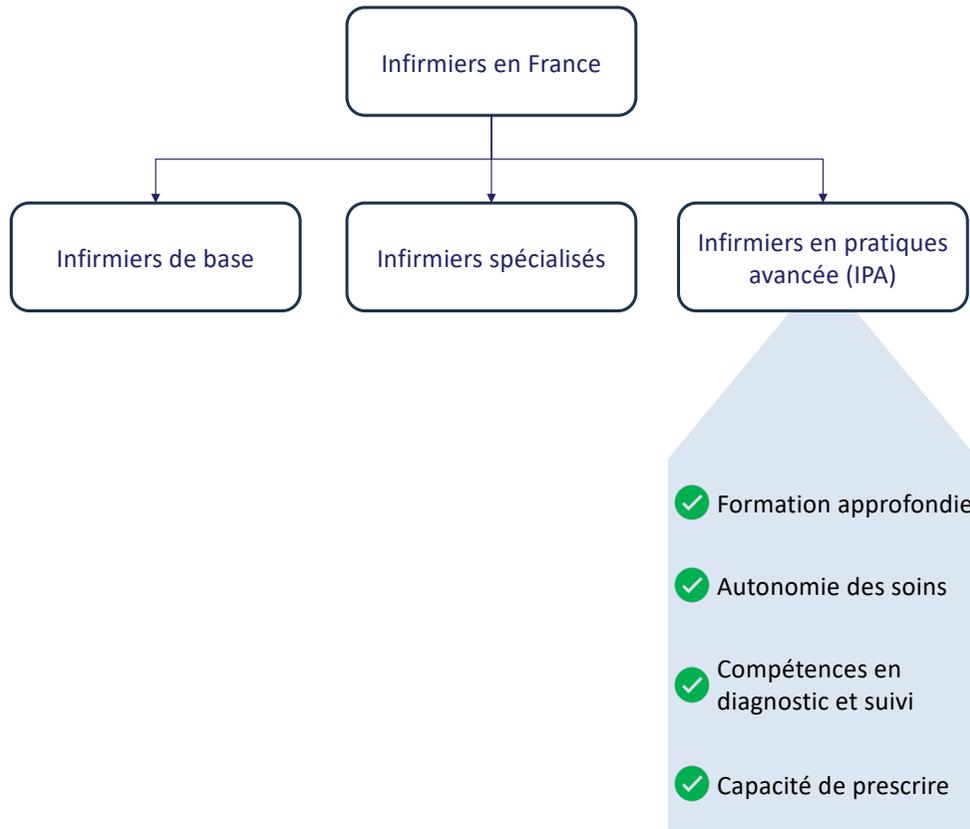
- Notification immédiate et préparation du médecin.
- Coordination de l'équipe pour une prise en charge efficace.

Suivi des urgences :

- Suivi post-consultation pour évaluer l'évolution des patients.
- Documentation des cas pour le suivi médical ultérieur.



Responsabilités des IPA



Solution

Prise en charges de quelques charges cliniques

- ✓ Suivi régulier des maladies chroniques stables (diabète, hypertension)
- ✓ Evaluation initiale des plaintes courantes des cas non urgents
- ✓ Renouvellements des ordonnances
- ✓ Rédaction des certificats médicaux
- ✓ Gestion de la comptabilité

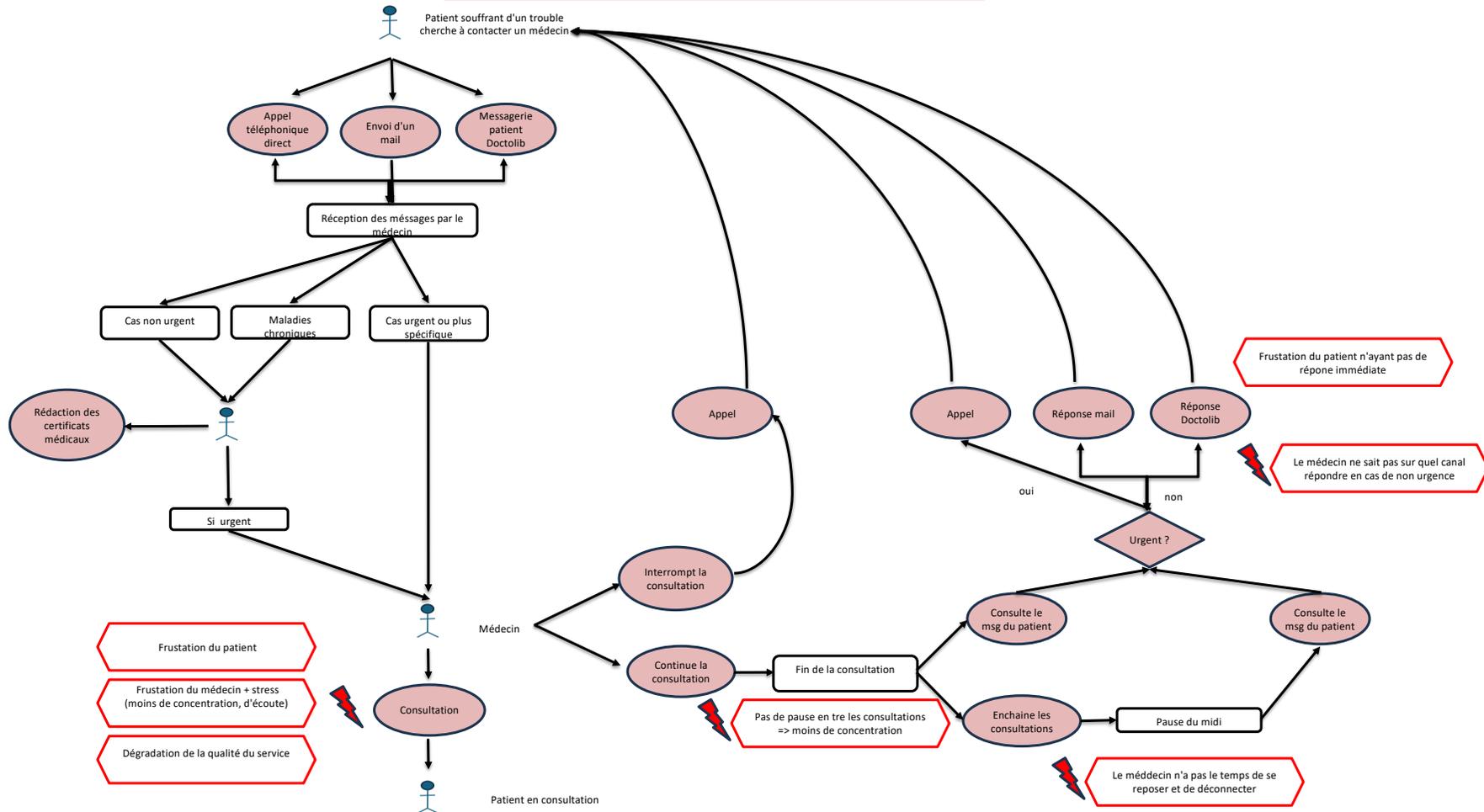
Education de la population

- ✓ Organisation des sessions d'informations pour sensibiliser les patients surtout âgés et souffrant de maladies chroniques
- ✓ Focus sur les aspects de prévention, dépistage et la gestion de médicaments

But ultime: Réduction des visites fréquentes et inutiles chez le médecin

Responsabilités des IPA

SCENARIO TO BE



Avancées technologiques

Plateforme d'échange

- + Rapidité d'exécution
- + Concordance des efforts

Doctolib Qare
Part of HealthHero

Administration

- + Gain de temps
- + Réduction d'erreurs

Doctolib Qare
Part of HealthHero

Aide à la décision

- + Rapidité d'exécution
- Biais / Erreurs médicales

VIDAL

Chatbot

- + Rapidité / Accessibilité
- Contact humain / Automédication

SENSELY

Scénarios de modélisation

Consultation de routine

Le modèle explore la possibilité de mettre en place une application sécurisée qui permettrait de joindre son médecin traitant même pendant qu'il est en consultation

Consultation d'urgence

Le modèle montre les différentes étapes pour traiter un situation d'urgence et montre le rôle que joue l'implémentation des nouvelles technologies : L'IA basée sur NLP et le chatBot sur la simplification de ces étapes

Suivi d'un patient

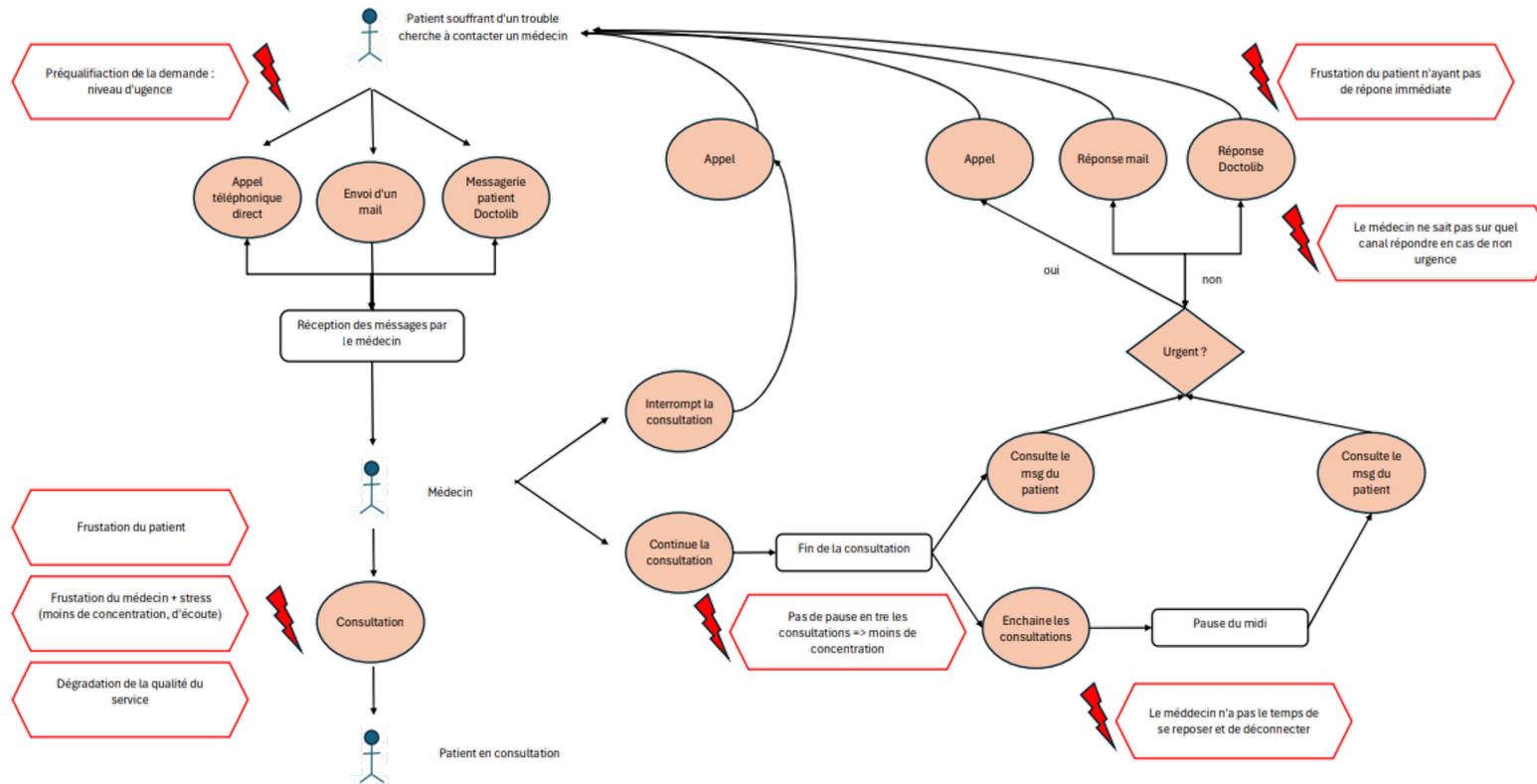
Le modèle montre le rôle des (IPA) dans l'allègement de la charge de travail des médecins généralistes en prenant en considération quelques tâches cliniques et administratives.

Coordination de santé

Le modèle montre le rôle que joue l'implémentation des deux solutions: MSP et l'application MedPat pour fluidifier l'interaction entre le MG et le spécialiste.

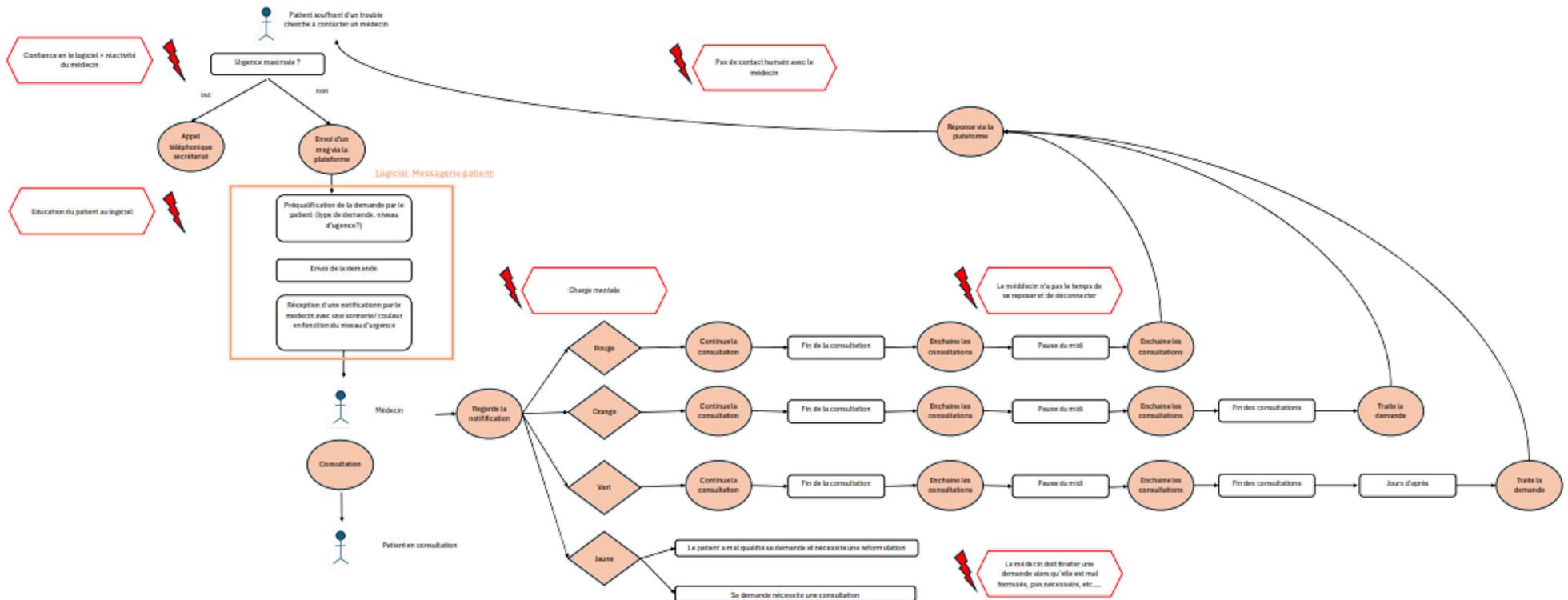
Scénario - Consultation

SCENARIO AS IS



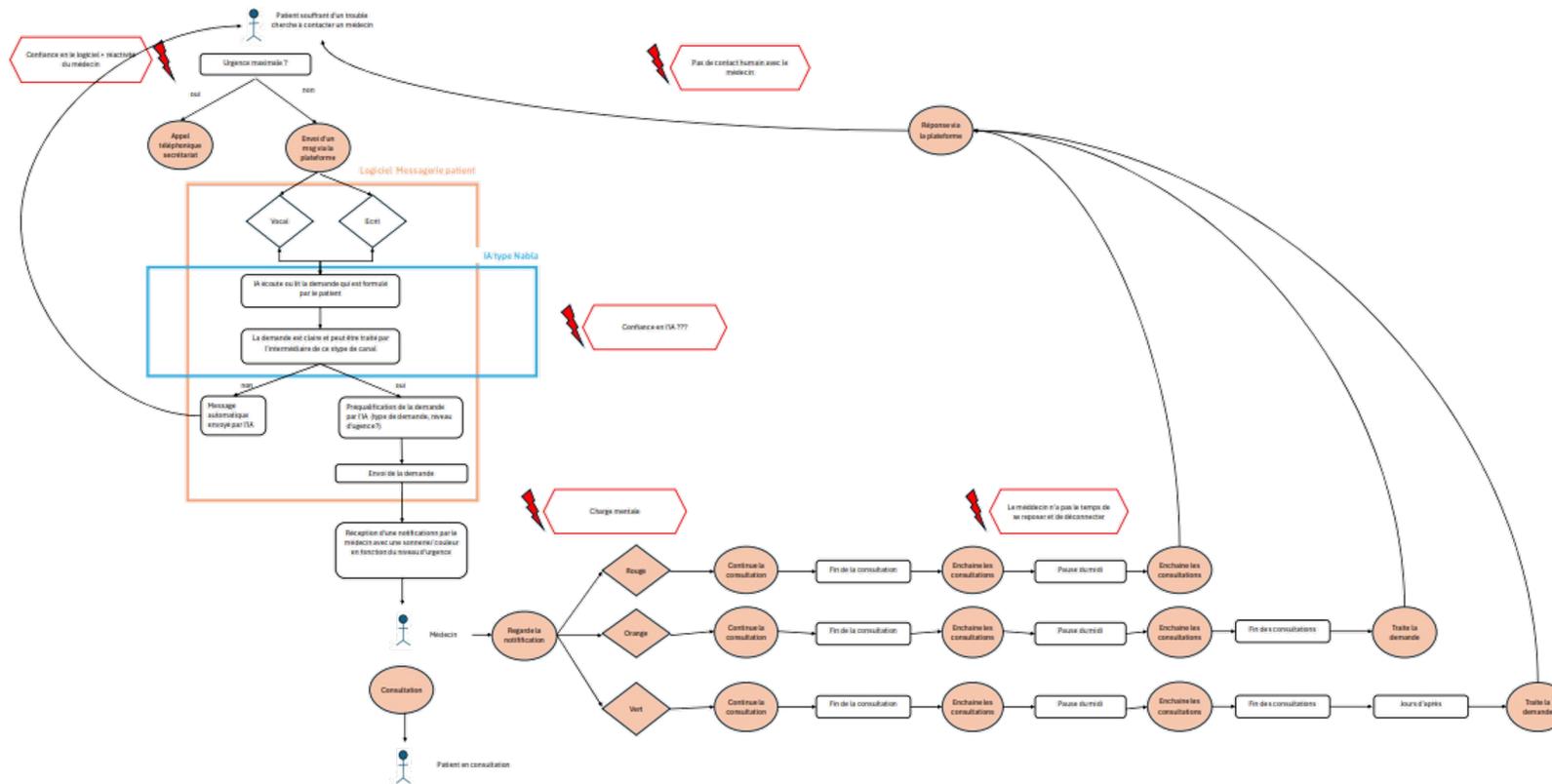
Scénario - Consultation

SCENARIO TO BE 1



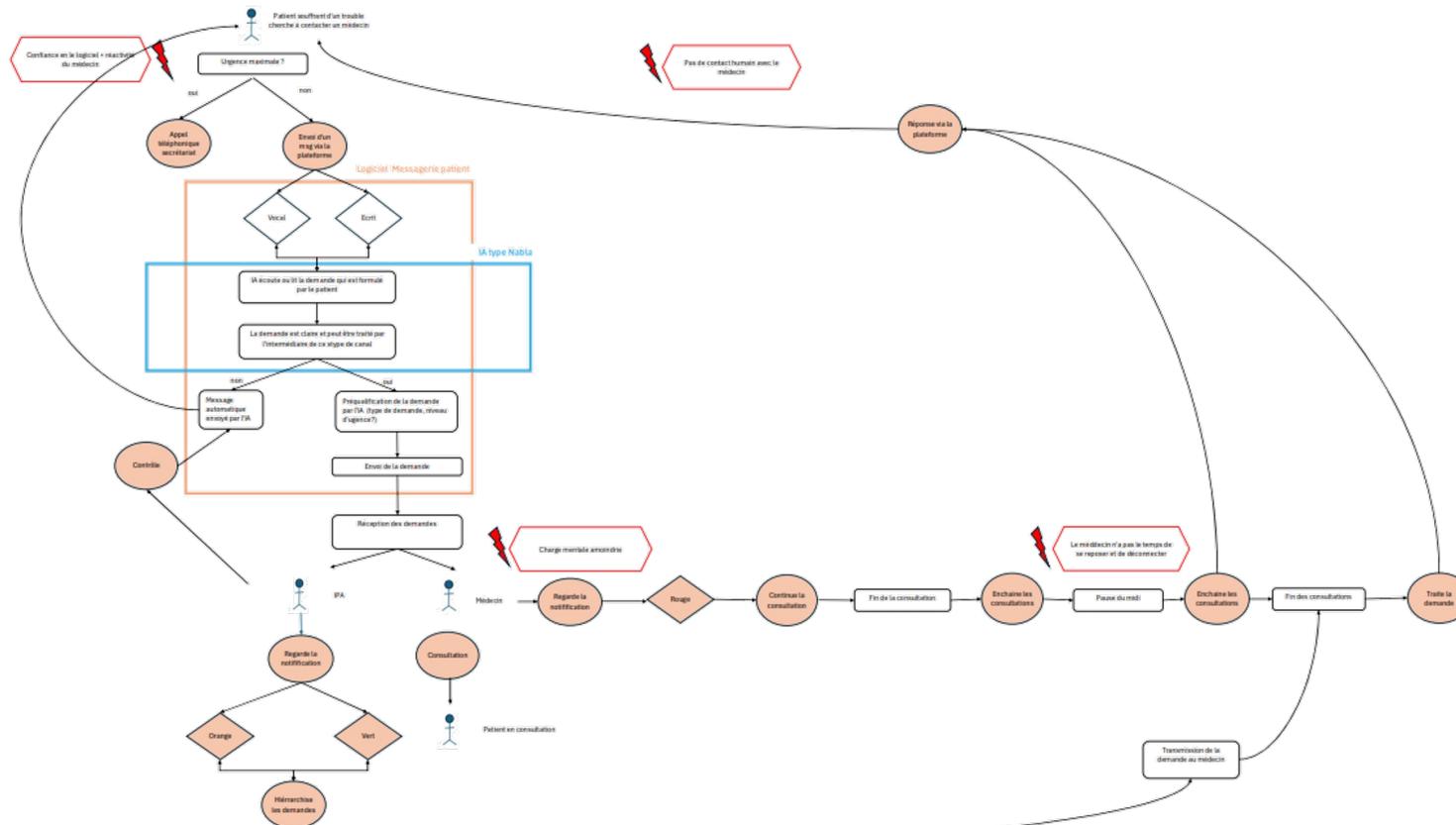
Scénario - Consultation

SCENARIO TO BE 2



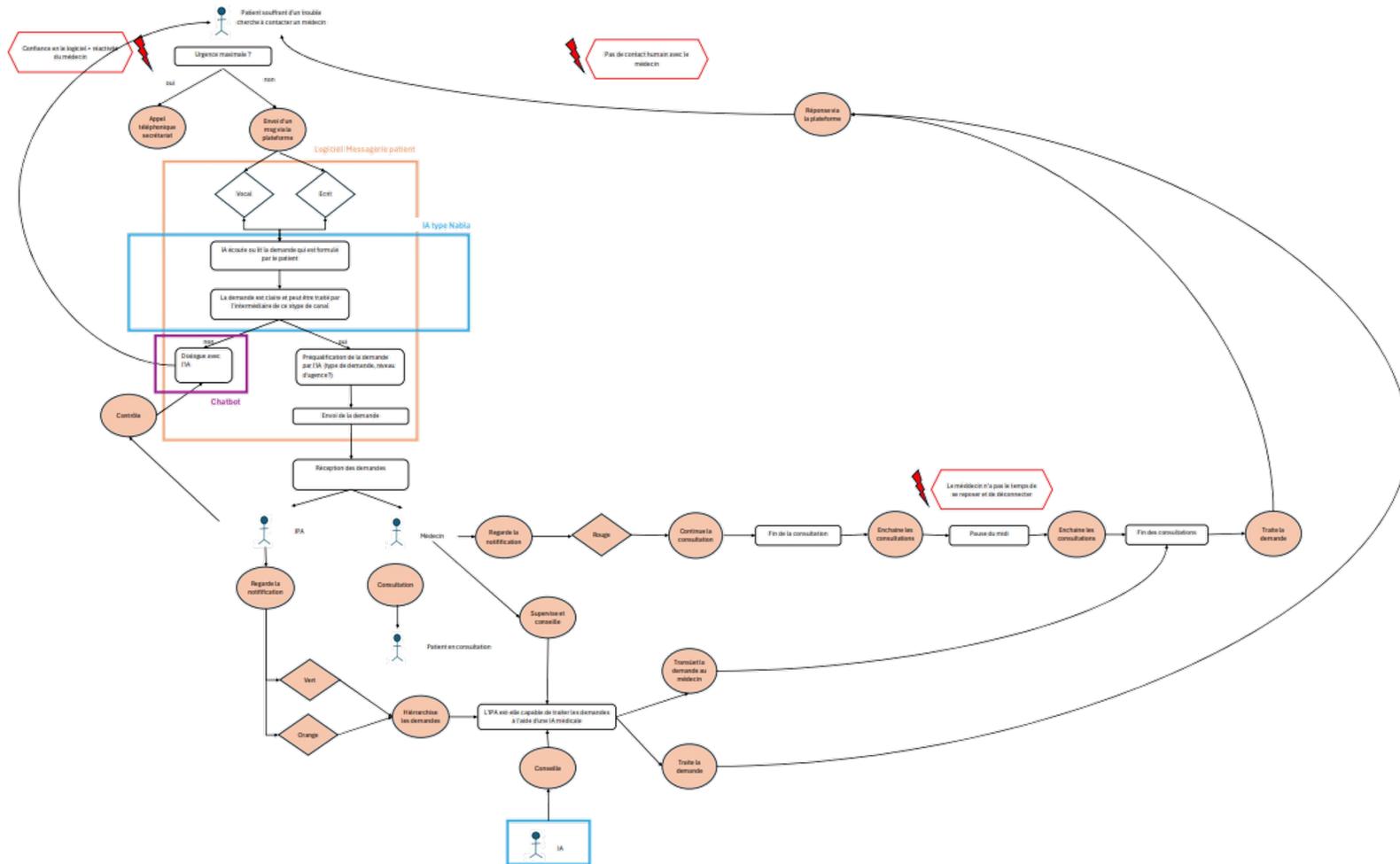
Scénario - Consultation

SCENARIO TO BE 3



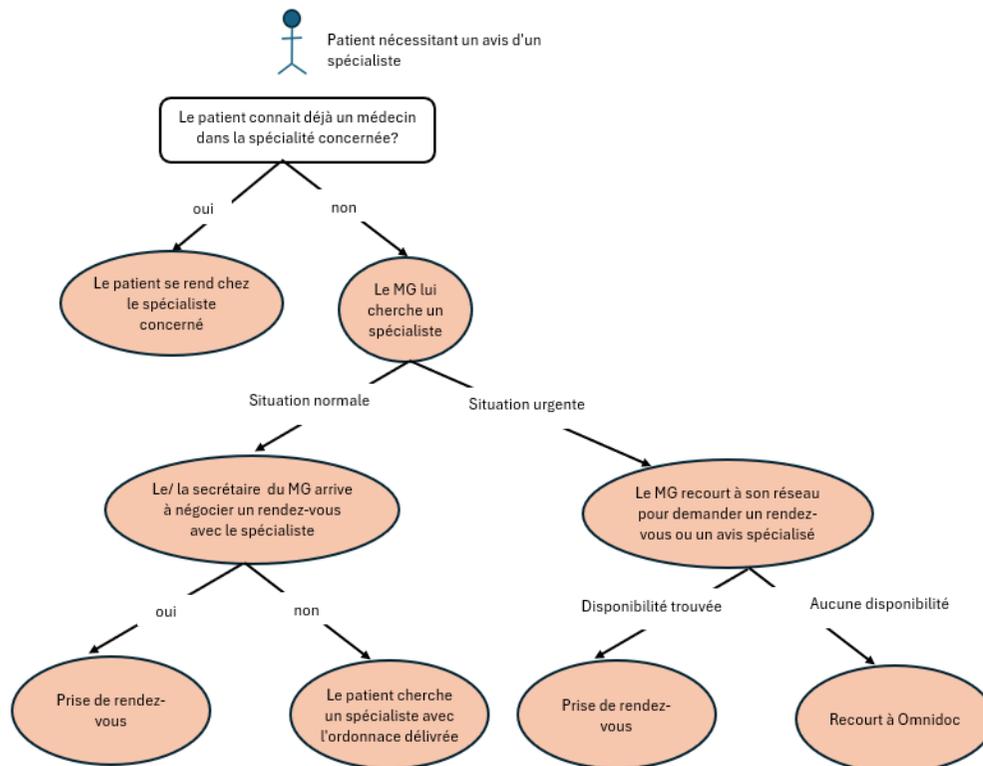
Scénario - Consultation

SCENARIO TO BE 4



Scénario - Coordination

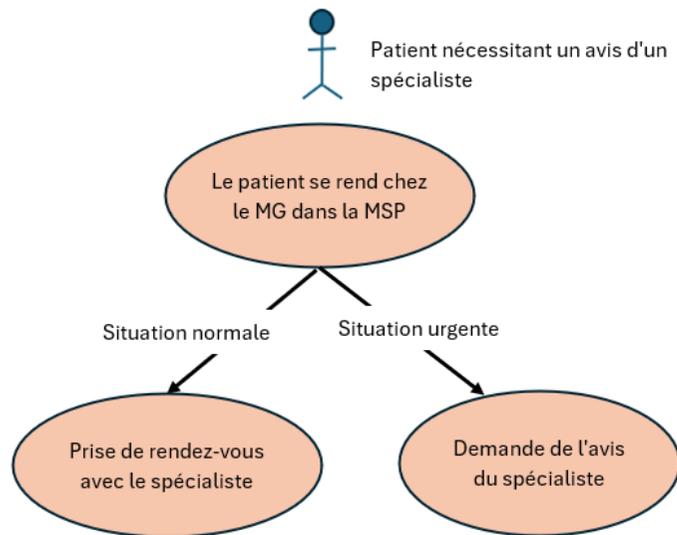
SCENARIO AS IS



- Difficulté de trouver un rendez-vous avec un spécialiste.
- En cas d'urgence, le seul moyen reste de recourir au réseau du MG (une solution que le MG essaie d'éviter sauf dans les cas très urgents).
- Difficulté de partager le dossier du patient.
- Des moyens de communication entre le MG et le spécialiste qui ne sont pas très optimaux.

Scénario - Coordination

SCENARIO TO BE

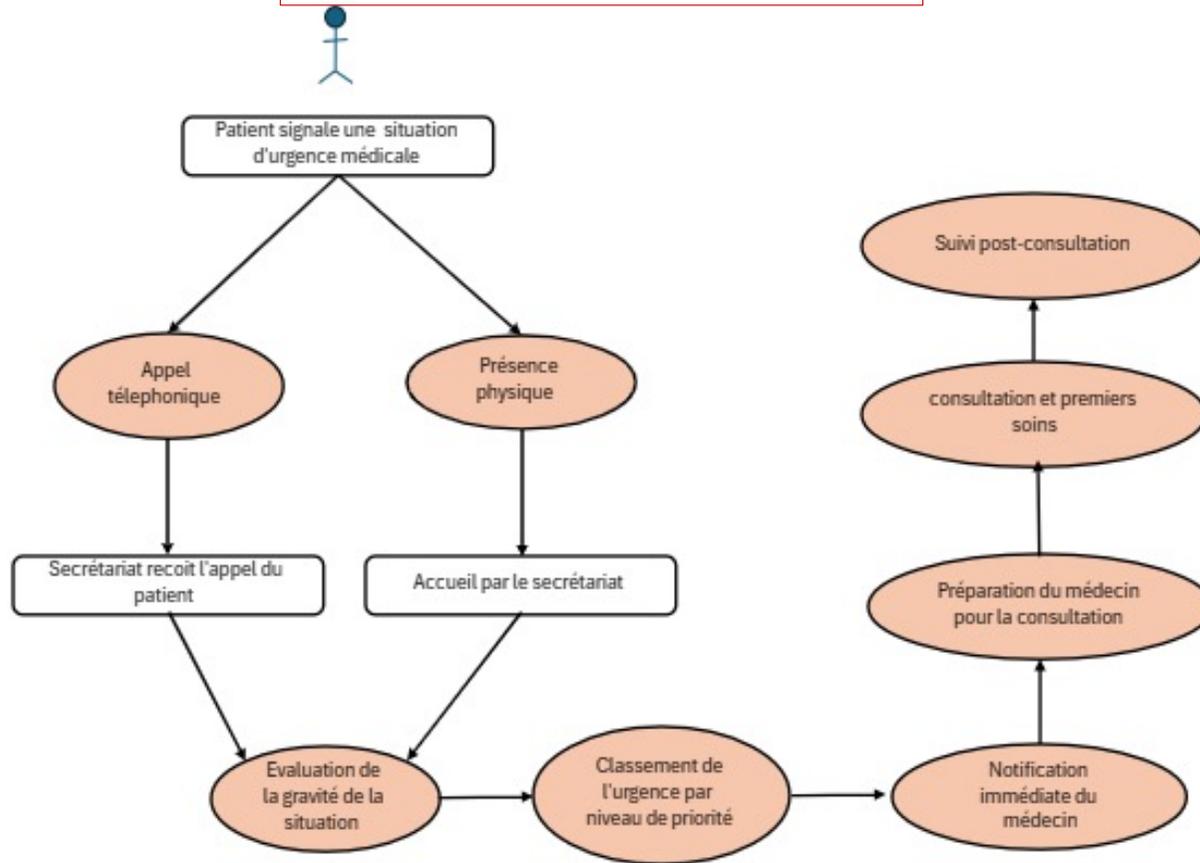


AVEC LA MSP ET L'APPLICATION MEDPAT

- Fluidité de trouver un rendez-vous avec un spécialiste ou au moins un avis en cas d'urgence.
- Dossier du patient accessible à la fois pour le MG et le spécialiste.
- Fluidité des moyens de communication et facilité de partage des résultats.

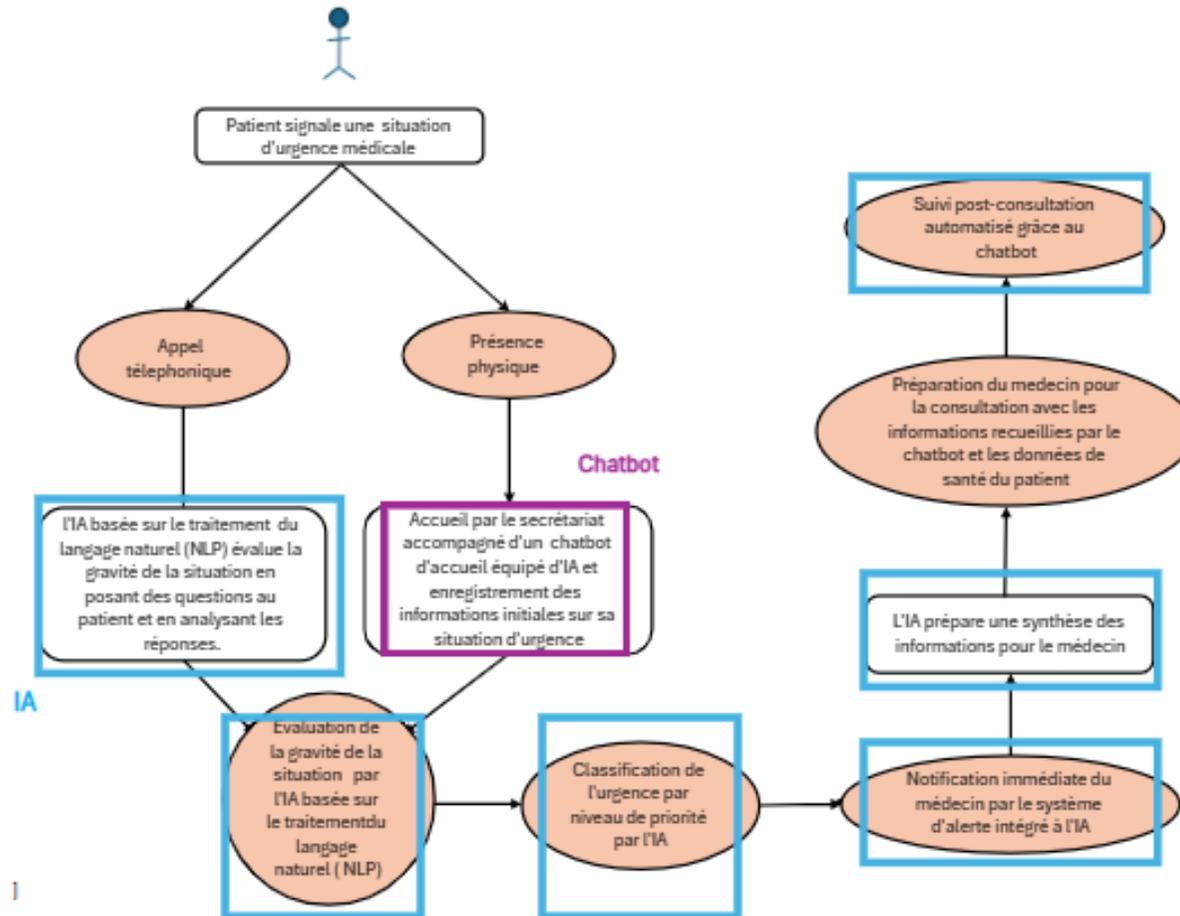
Scénario - Urgence

SCENARIO AS IS



Scénario - Urgence

SCENARIO TO BE



Conclusion

Conclusion

Possibilité de rétablir une communication efficace, de garantir une prise en charge globale et personnalisée des patients, et d'intégrer les avancées technologiques pour enrichir la pratique médicale., **mais** cela nécessite l'engagement et la collaboration de tous les acteurs du système de santé

Perspectives

Evaluer l'impact de nos propositions sur le quotidien des médecins généralistes: l'impact de l'implantation de maison de santé en ville sur les médecins? (Questionnaire Google Form distribué à deux maisons de santé (Lilas, Bagnolet))