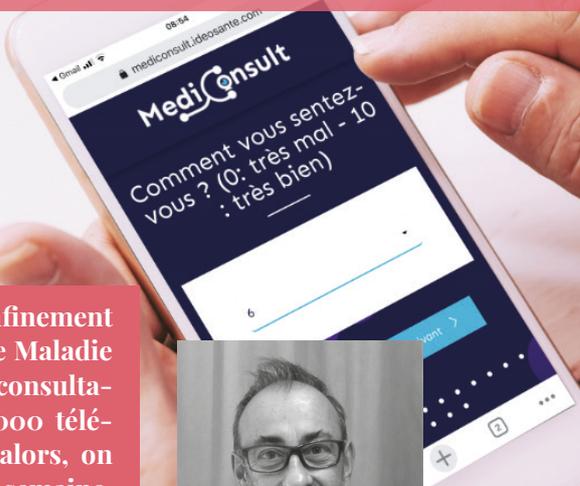


MAINCARE SOLUTIONS : PRÉSENT AUPRÈS DES ACTEURS DE SANTÉ DURANT LE CONFINEMENT



Du 23 au 29 mars dernier, en plein confinement lié à l'épidémie de Covid-19, l'Assurance Maladie a enregistré un pic de recours à la téléconsultation. Sur cette semaine, près de 500 000 téléconsultations ont été facturées. Jusqu'alors, on en comptabilisait moins de 10 000 par semaine. Un recours massif qui a engendré de nouveaux besoins. L'éditeur Maincare Solutions était au rendez-vous pour y répondre avec sa plateforme MediConsult, comme en témoigne le GIP e-Santé Centre-Val de Loire.



Alain Campello

Directeur de projets
GIP Centre-Val de Loire

Crédit photo : DR



Éric Garcia

Directeur du développement télémedecine
et parcours patient
Maincare Solutions

Crédit photo : DR

AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

En pleine crise, les pratiques ont dû évoluer. Historiquement positionné auprès des acteurs régionaux de santé, Maincare propose des solutions de télémédecine et d'amélioration des parcours patients. En février 2020, l'éditeur s'apprête à sortir une nouvelle version de sa solution IdéoPHM, base de MediConsult, intégrant des nouveautés en termes de téléconsultation, de gestion statistique et de télésuivi. Très vite, le confinement va modifier les plans. « La version n'était pas encore installée dans toutes les régions mais déjà nos clients historiques ainsi que de nouveaux nous sollicitaient pour trouver des solutions, se souvient Éric Garcia, directeur du développement télémedecine et parcours patient.

Nous avons réagi très vite en proposant notre solution sous la forme d'une plateforme en mode SaaS, pour tous, clients ou non, gratuitement durant tout le confinement ». L'intérêt est avant tout la réactivité. Avec une plateforme en ligne, commune à tous, aucune contrainte de paramétrage et de déploiement. Le GIP e-Santé Centre-Val de Loire, GRADeS (Groupement Régional d'Appui au Développement de la e-Santé) de la région, en a rapidement fait l'expérience. « En quelques jours, plus de 2 000 professionnels étaient inscrits, rappelle Alain Campello, directeur de projet télémedecine au GIP. Ils ont ainsi pu bénéficier d'un outil fiable et adapté à l'épidémie pour le suivi des cas positifs et cas contacts. En tant que GRADeS, il était important pour nous de remplir notre rôle en proposant rapidement une solution régionale répondant à l'urgence de la crise. C'est ce que nous avons pu faire avec l'appui de Maincare Solutions. Dans notre région, près de 20 000 dossiers de téléconsultation ont transité sur la plateforme ». Et côté éditeur, la satisfaction est de mise également : « en proposant la gratuité, nous nous sommes imposés comme un acteur incontournable et capable de répondre avec une grande réactivité aux besoins de nos utilisateurs », se félicite Éric Garcia.

WORKFLOWS ADAPTÉS À LA COVID-19

Téléconsultation, télésuivi et télérégulation. C'est sous ce triptyque que Maincare a notamment accompagné ses utilisateurs dans leur gestion de l'épidémie. « La téléconsultation a été grandement facilitée et pour le suivi, nous avions un système de

mise en relation et de rappels par SMS », apprécie Alain Campello. Maincare Solutions a en effet mis au point un formulaire conforme aux recommandations nationales pour le repérage des patients, couplé à un algorithme. « Pour la Covid-19, il fallait un workflow particulier, avec des questions ciblées, des rappels et, dans la seconde partie du confinement, un suivi des cas contacts », ajoute Éric Garcia. Outre ces fonctionnalités, d'autres ont pu être mises en place, à la demande des clients, comme l'utilisation de la visioconférence pour pratiquer la téléconsultation depuis un smartphone ou la gestion de la file d'attente afin de prioriser les cas et de générer des alertes.

MONTÉE EN CHARGE ET ÉVOLUTIONS

Au plan national, ce sont plusieurs dizaines de milliers d'utilisateurs qui ont eu (et ont toujours) recours à la plateforme. Un déploiement permis grâce au rachat de serveurs dans cette perspective. « Nous avons pu faire face à cette très forte montée en charge des usages grâce à nos investissements côté puissance de calcul et à la grande mobilisation de tous nos effectifs pour faire front », résume Éric Garcia.

Client historique, le GIP e-Santé Centre-Val de Loire bénéficie de la plateforme MediConsult, avec toujours le même constat. « MediConsult uniformise les étapes. Les téléconsultations et le suivi des patients Covid + sont réalisés de façon simplifiée en une seule connexion, sur le même outil », selon Alain Campello. Le groupement migre actuellement les usages de téléconsultation et télérégulation vers la plateforme régionale et étudie la prise de rendez-vous en ligne.

Le tout, avec toujours un œil sur les données collectées par la plateforme. Ces données (nombre et profil des personnes connectées, nombre de consultations, utilisation des outils...), très utiles aux ARS ou GRADeS, pourraient s'avérer cruciales en cas de nouveau confinement afin d'accompagner l'adaptation nécessaire des pratiques.

Marion BOIS