

# EN NORMANDIE, LA PLATEFORME DE TÉLÉSANTÉ RÉGIONALE A RELEVÉ LE DÉFI

Pour mieux faire face à la crise du Covid-19, le GRADeS Normand'e-santé (NeS) a notamment étendu sa plateforme de téléconsultation et de télésuivi Therap-e, basée sur la technologie MediConsult, une version spéciale Covid-19 de la plateforme IdéoPHM développée par Maincare Solutions. Les explications de Karine Hauchard, directrice adjointe et responsable des projets de télémédecine pour NeS. **Par Joëlle Hayek**

## Pourquoi avoir choisi les technologies de Maincare Solutions pour votre plateforme Therap-e ?

**Karine Hauchard :** Nous cherchons à construire une offre claire et lisible pour les professionnels de santé du territoire, qui soit à la fois en adéquation avec leurs attentes fonctionnelles et en conformité avec le cadre réglementaire, et utilisons depuis de nombreuses années les solutions de Maincare Solutions. La plateforme de téléconsultation et de télésuivi MediConsult est une nouvelle démonstration de la maturité de cette offre qui fait écho aux attendus du plan « Ma Santé 2022 ». Intégrée au sein de notre Espace numérique régional de santé (ENRS) App'e-santé, notre propre plateforme Therap-e utilise les mêmes briques fonctionnelles ; elle est d'ailleurs déployée depuis des années auprès des hôpitaux normands mais aussi de 35% des EHPAD. Nous venions de mettre en place Therap-e Web lorsque la crise du Covid-19 a débuté. C'est une chance du calendrier qui nous a permis d'étendre très rapidement les usages aux médecins de ville peu connectés jusque-là.

## Justement, quel a été l'impact de cette crise sur les usages ?

Si l'on parle uniquement de l'aspect téléconsultations, nous sommes passés de 60 par

routine, soit plus de 5 300 utilisateurs, dont 3 400 médecins, contre 1 500 avant l'épidémie. Nos équipes se sont fortement mobilisées pour assurer la continuité de service, étendre le support utilisateurs 7 jours/7 et adapter notre infrastructure, qui n'était pas dimensionnée pour faire face à un tel afflux. Durant cette période, nous nous sommes également appuyés sur notre partenaire Maincare Solutions, qui a proposé des télé-services adaptés au Covid-19, et directement accessibles à partir de la plateforme MediConsult, Plusieurs étaient déjà disponibles sur notre ENRS, mais nous avons ainsi pu compléter notre offre par le télésuivi des patients Covid, diffusé en Normandie sous l'appellation SCAD\* Covid-MediConsult. Maincare Solutions est donc resté à notre écoute tout au long de cette crise, allant au-delà de ce que l'on pourrait attendre d'un simple prestataire.

## Comment envisagez-vous la suite des événements ?

Il y aura clairement un avant et un après Covid-19. Le recours à une technologie Web solide a incontestablement facilité le recrutement de nouveaux utilisateurs, en particulier en ville, qui se sont rapidement appropriés l'outil. Le dynamisme de notre région en matière de santé numérique s'est dès lors



**Karine Hauchard, directrice adjointe et responsable des projets de télémédecine pour NeS**

ployer des outils régionaux solides. Nous allons poursuivre le déploiement de Therap-e plus motivés que jamais, et chercherons à en étendre encore l'utilisation. En parallèle, nous lancerons prochainement le déploiement du projet territorial d'échanges et de partages, pour lequel nous nous appuyerons une fois de plus sur des briques Maincare, qui nous ont là aussi semblé être les plus abouties. En tout état de cause, la crise sanitaire a mis en lumière des attentes réelles en matière de e-santé. À nous de continuer d'y apporter des réponses pertinentes. ●

\*SCAD = Suivi Clinique À Domicile

**“IL Y AURA CLAIEMENT UN AVANT ET UN APRÈS COVID-19”**

semaine, à plus de 1 000 par jour au plus fort de la crise. Les chiffres se sont désormais stabilisés à environ 700 actes quotidiens en

confirmé. Cette période très particulière a en effet conforté le travail que nous menons depuis plusieurs années et nos efforts pour dé