

Un projet inédit d'aiguillage digital des patient·e·s en situation d'urgence ambulatoire qui rallie 4 acteurs romands

Morges, le 17 septembre 2024, Medigo, Soignez-moi.ch, OneDoc et l'Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC), concrétisent ensemble un projet digital d'aiguillage des patient·e·s en situation d'urgence « debout ». Ce projet présente la particularité d'interfacer trois solutions digitales déjà existantes avec un acteur de santé régional organisé en réseau. Cette intégration permet d'orienter la patientèle en situation d'urgence ambulatoire vers l'offre de soins la plus adaptée à ses besoins et à sa situation personnelle. L'objectif est d'assurer une prise en charge efficace et efficiente, tout en évitant les consultations non indiquées dans les services d'urgence hospitaliers.



Le contexte

Chaque année, plusieurs centaines de milliers de patient·e·s consultent en situation d'urgence dans le canton de Vaud que ce soit au sein d'un service d'urgence hospitalier, d'une permanence médicale ou via la garde des médecins de premiers recours, par exemple. La grande majorité de ces urgences sont dites « debout » c'est-à-dire que le patient est pris en charge en ambulatoire, sans hospitalisation. Cependant, le premier réflexe reste souvent de se rendre aux urgences hospitalières entraînant une saturation de ces services et des délais d'attente dont la moyenne cantonale dépasse ainsi les 3 heures. Il existe toutefois plusieurs alternatives aux urgences hospitalières dont certaines bien plus rapides et mieux adaptées aux besoins des patient·e·s : l'objectif de ce projet consiste à orienter la patientèle vers ces solutions.

Le projet

Le projet vise à orienter le patient en situation d'urgence vers l'offre de soins la plus adaptée à son besoin en le guidant dans le système de santé. La solution s'appuie sur une interface inédite combinant trois solutions digitales déjà existantes avec le réseau de soins de l'EHC. Le processus est simple :

- Comme c'est déjà le cas aujourd'hui, le patient peut visualiser les niveaux d'activité des différents services d'urgences via l'Application mobile **Medigo** (anciennement UrgencesVaud).
- En sélectionnant dans Medigo un des services d'urgences faisant partie du réseau EHC, le patient est dirigé vers la solution **Soignez-moi**, qui se charge d'évaluer la situation clinique et de le guider gratuitement vers l'offre de soins la plus adaptée : service d'urgence hospitalier, permanence médicale, généraliste, téléconsultation, etc.
- Dans le cas où la situation clinique du patient est une semi-urgence, ce dernier sera alors orienté vers la solution **OneDoc**, ce qui lui permettra de prendre rendez-vous dans une permanence médicale du réseau EHC qui offre ce type prise en charge.

Ce projet pilote vise à étudier l'intérêt d'interfacer ces trois solutions digitales pour mieux guider le patient dans le système de santé. L'objectif est de tirer un bilan de cette phase pilote en vue d'une extension de cette intégration à d'autres hôpitaux et prestataires de santé dans le canton et en Suisse.



Citations

Dr Mikael de Rham, Directeur général de l'EHC

« J'adore ce projet par sa simplicité. On n'a rien créé de nouveau. On a simplement ralié trois solutions déjà existantes en nous mettant dans les baskets des patients. Je remercie Philippe Theytaz (Theytaz Conseil) qui nous a accompagné dans notre démarche ».

Romain Boichat, Directeur opérationnel de Soignez-moi.ch

« Je pense que la téléconsultation va progressivement s'imposer. C'est déjà le cas dans nos pays voisins et cela répond à une vraie demande et pas uniquement celle des nouvelles générations. »

Arthur Germain, CEO de OneDoc

« Notre solution est devenue la référence dans la prise de rendez-vous en ligne. Ce projet démontre que nous avons également un rôle à jouer dans la réponse à l'urgence »

Nicolas Liechti, CEO et cofondateur de Medigo

« Simplifier la vie des patientes et patients est au cœur de nos priorités. Nous nous réjouissons donc de voir ce projet réunir des solutions digitales complémentaires avec Medigo comme point d'entrée principal. »

Contacts presse :

- Caroline Boesch, Responsable Communication EHC. Tel. 079 139 14 30, caroline.boesch@ehc.vd.ch



L'Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) est un établissement de soins de statut privé reconnu d'intérêt public qui assume de manière indépendante et responsable une mission de soins et de formation. L'EHC, c'est plus de 2'000 collaborateur·trices au service d'une région qui s'étend de Crissier à Gilly, du Léman jusqu'au cœur du Jura. C'est un réseau de santé qui réunit désormais 30 sites aux missions complémentaires : un hôpital général de soins aigus de 240 lits sur le site de Morges, un centre de traitement et de réadaptation sur les sites d'Aubonne et de Gilly, une clinique privée, 3 permanences médico-chirurgicales, une vingtaine de centres médicaux et 3 EMS de long séjour. Plus d'informations sur ehc-vd.ch

Medigo facilite l'accès aux urgences ambulatoires. Lancée en 2016, l'application mobile iOS et Android guide les patient·e·s vers les centres d'urgences les plus proches et les plus disponibles. Avec plus de 200 000 téléchargements, elle enregistre une moyenne de 1300 consultations quotidiennes. Medigo, qui prend en compte six spécialités, suggère le centre médical le plus approprié en fonction de la situation géographique et des modes de transport des utilisateurs. Son algorithme calcule en temps réel les indicateurs d'occupation des services d'urgences, offrant ainsi une information précise et actualisée. L'application qui répertorie aujourd'hui une quarantaine de centres vaudois, n'a pas l'intention de s'arrêter là. Elle vise à étendre ses activités dans d'autres cantons. Plus d'informations sur medigo.ch

Soignez-moi.ch est un prestataire de soins de santé numérique basé en Suisse, réputé pour son approche innovante et centrée sur le patient. Grâce à une plateforme intuitive et sécurisée, soignez-moi.ch facilite un accès rapide et efficace aux services médicaux, contribuant ainsi à transformer le paysage de la santé en Suisse. Plus de 30'000 patients ont été traités depuis son démarrage. Le taux de satisfaction atteint plus de 95%. Soignez-moi.ch s'appuie sur des médecins expérimentés sous la direction médicale du Dr Daniel Fishman. Les médecins peuvent traiter un large éventail de symptômes car certains examens sont effectués au sein d'un réseau de pharmacies partenaires dépassant les 180 officines en Suisse romande. Plus d'informations sur soignez-moi.ch

OneDoc, première plateforme de santé digitale en Suisse, regroupe plus de 8'500 professionnels de santé partenaires avec un objectif : simplifier la vie des patients et le quotidien des professionnels de santé. Fondée en 2016, onedoc.ch permet aux patients de trouver un médecin, dentiste ou thérapeute et de prendre rendez-vous en ligne de manière simple, rapide et sécurisée. Basée à Genève et avec des bureaux à Lausanne, Zurich et Lugano, OneDoc emploie 50 collaborateurs en Suisse. Plus d'informations sur onedoc.ch