

Communiqué de presse

# ViaPatient

Le portail Patient-Ville-Hôpital change de nom et poursuit son déploiement en réaffirmant ses ambitions

## Un bouquet de services à destination des patients

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet dernier, **le portail myHOP s'appelle désormais Viapatient** mais son objectif reste inchangé : proposer un éventail de services le plus complet possible dans une solution unique à l'échelle d'un territoire, d'un GHT ou d'une région.

**Prise de rendez-vous en ligne :** Fonctionnalité aujourd'hui incontournable, la prise de rendez-vous en ligne, interfacée avec le logiciel de gestion des rendez-vous de l'établissement permet de paramétrer finement les plages, spécialités et motifs de rendez-vous proposés sur internet afin d'offrir un service réellement pertinent.

### **Télé-demandes de rendez-vous en ligne :**

Toutes les plages de consultations ne sont pas adaptées à la prise de rendez-vous en ligne et l'organisation complexe d'un Centre Hospitalier n'est pas toujours lisible du point de vue du patient. Afin d'éviter les erreurs d'orientation, le patient a la possibilité d'envoyer par le portail une demande de rendez-vous accompagnée d'un certain nombre d'informations (commentaires, lettre du médecin traitant, dates et horaires souhaités...). Le secrétariat de l'hôpital traite les demandes en back-office et confirme le rendez-vous au patient dans les plus brefs délais.

## E-admissions :

Les files d'attente sont souvent longues aux bureaux des entrées... alors même que la majorité des patients sont déjà connus de l'hôpital ! Il est pourtant possible de créer les dossiers administratifs en back-office, avant l'arrivée du patient. Le cas échéant, le patient peut envoyer les informations manquantes via le portail (une photo de sa carte de mutuelle par exemple). Lorsque le dossier est complet, le patient est informé par SMS qu'il sera accueilli directement dans le service de soins, sans qu'il ait besoin de se rendre au bureau des entrées.

Cette fonctionnalité, très appréciée des patients, permet d'éviter aux Hospices civils de Lyon 30 000 passages au BDE chaque mois !

## Indicateurs Hop'en



Le Domaine prioritaire 7 prévoit 3 indicateurs liés à la mise à disposition de services en ligne : prise de rendez-vous, préadmissions et paiement.

ViaPatient permet d'atteindre très aisément ces prérequis, mais aussi **d'aller bien au-delà** en étendant les fonctionnalités en ligne au domaine de la prise en charge médicale.

## Echanges patients / soignants

ViaPatient est doté d'une fonctionnalité de création de formulaires élaborés et d'un moteur de gestion des workflows. Les possibilités ouvertes par ces outils sont immenses :

- Suivi des pathologies chroniques : quizz, questionnaires, remontée d'informations
- Possibilité donnée au patient de poser des questions ciblées à son équipe de prise en charge entre deux venues à l'hôpital
- Inscription en maternité et questionnaire permettant de détecter les grossesses à risques
- Dans le cadre de la prise en charge du Handicap: gérer facilement les demandes auprès de la MDPH
- Questionnaire post-chirurgie ambulatoire
- Education thérapeutique
- Questionnaire de satisfaction, PROMS, PREMS.
- Rappels en cas de rendez-vous à prendre, démarche ou soin à effectuer

## Documents de prise en charge médicale :

Sur son compte personnel et sécurisé, le patient accède à l'ensemble des pièces liées à sa prise en charge : compte rendu de consultation ou d'hospitalisation, résultats de biologie, compte rendu d'examen d'imagerie...

## Retours d'expérience

### **Sébastien CHABANEL**

#### **DSI du CHU de Saint-Etienne**

« Une des priorités du projet médical partagé du GHT Loire concerne la mise en œuvre d'un dossier patient partagé ouvert à la médecine de ville et aux patients. Le portail ViaPatient, que nous avons rebaptisé « monGHTLoire » a été mis en œuvre pour constituer cette brique d'ouverture de notre DPI aux patients et à la médecine libérale. Nous avons dès la conception du projet souhaité associer ce portail au GHT et non pas à un établissement en particulier, c'est essentiel pour nous en terme d'image et pour l'adhésion des patients qui sont pris en charge dans l'un des établissements du groupement. Nous avons ouvert « monGHTLoire » en mai 2017 sur le périmètre de la mise à disposition des comptes rendus d'examens biologiques. Ensuite nous avons ouvert le service de réservation au sein de nos maternités, puis l'agenda patient suivi de la mise à disposition de documents du dossier du patient. Ce dispositif est aujourd'hui utilisé par notre Centre de prélèvement et nos services des Maladies Infectieuses, d'Urgences, d'Obstétrique et de Rhumatologie. Dans nos cartons nous avons l'ouverture prochaine du portail professionnel pour l'adressage des patients et les demandes d'avis, et bien sûr nous travaillons sur la prise de rendez-vous en ligne. »

### **Dr. Pierre-Etienne Heudel**

#### **Oncologue – Centre Léon Bérard**

« ViaPatient a permis de faire évoluer l'interaction entre notre établissement et le patient. Ce dernier peut accéder à de l'information en totale autonomie et nous communiquer de l'information durant les différentes étapes de son parcours de santé. Le déploiement généralisé de ce service est une réussite : 40% des personnes qui viennent au CLB

ont déjà ouvert leur compte, avec un très fort taux de connexion »

### **Hilde BIAIS**

#### **DSI du CHU de Reims**

"Viapatient apporte un nouveau visage au CHU de Reims, plus accessible, plus tourné vers le numérique et ouvert à son territoire. Avec la diffusion des analyses de laboratoire et des comptes-rendus d'imagerie, Viapatient offre aux patients un accès complet à son dossier médical."

### **Bruno LAVAIRE**

#### **DSI du CHU Grenoble Alpes**

« Viapatient permet d'abord d'améliorer la communication vers le patient en lui mettant à disposition ses résultats de laboratoire, ses comptes rendus, ses rendez-vous et ses formulaires de suivi. Mais Viapatient a aussi été choisi au CHU Grenoble Alpes parce qu'il est nativement intégré au DPI Easily qui permet, dès aujourd'hui, de construire et de gérer un parcours de soins intégrant cette relation extrahospitalière avec le patient mais aussi avec les professionnels libéraux. »

Plus de 6 000 comptes ont été créés, plus de 70 000 documents et autant de rendez-vous mis à disposition et, surtout, un usage réel avec 75% des comptes utilisés au moins une fois et une moyenne de 22 connexions par compte. Le premier parcours a démarré cet été et une nouvelle stratégie se met en place pour augmenter le nombre de créations.

## Bertrand Pellet – Directeur GCS SARA

« A travers la généralisation de ViaPatient en Auvergne-Rhône-Alpes lancée en 2016, notre objectif premier était de faciliter la vie des patients en leur offrant un espace unique, sécurisé dans lequel ils retrouvent à la fois des comptes rendus médicaux, ils tiennent à jour leur agenda et interagissent avec les professionnels qui assurent leur prise en charge. Avec désormais plus de 150 000 comptes patients, 20 établissements engagés dans la région, un portail ouvert aux professionnels de ville et aux acteurs de coordination, ce projet a pris corps et les retours des patients sont extrêmement positifs et nous ouvrent de nombreuses perspectives. Il nous faut désormais aller plus loin en généralisant la mise à disposition des services numériques au patient dans un espace fédéré au niveau national : nous devons pour cela contribuer à alimenter l'Espace Numérique de Santé prévu dans la stratégie numérique MaSanté 2022 portée par l'Etat. »

## Pour en savoir plus...

La création du portail Viapatient repose sur la conviction qu'il est possible, grâce au numérique, de transformer radicalement la relation médecin-patient et d'améliorer significativement l'expérience patient et la qualité des soins dans une logique de prise en charge globale.

Le Portail Viapatient a été conçu avec les équipes médico-soignantes des Hospices civils de Lyon (HCL), où il est en production depuis 2010 (<https://myhcl.sante-ra.fr>). Petit à petit, son déploiement s'est étendu dans de nombreux autres hôpitaux et CHU où il rencontre un vif succès. Ces hôpitaux collaborent avec les HCL afin d'enrichir encore les fonctionnalités du portail.

Soutenu par les usagers, et notamment par le Collectif Inter-associatif Sur la Santé (CISS) en Rhône-Alpes, le service est résolument centré sur le patient, ses besoins et ses attentes, afin de lui permettre de mieux comprendre et de participer à sa prise en charge.

Viapatient est développé par les HCL et diffusé par le GIE HOPSIS. En région Auvergne-Rhône-Alpes, sa généralisation à l'ensemble des établissements est portée par le GCS SARA. Afin de rendre la solution la plus générique possible, elle a été conçue dès le départ de manière à se brancher quel que soit les SIH des établissements, sans soucis d'interopérabilité. La possibilité de diffuser le service Viapatient en marque blanche permet aux hôpitaux et aux GHT de développer leur propre marque et donc leur attractivité.

## Quelques chiffres...

- 32 établissements adhérents au service ViaPatient, dont 7 CHR-U
- 2 500 000 documents médicaux partagés avec les patients.
- Près de 700 000 démarches réalisées chaque année en ligne par les patients.

## Contact :

**GIE HOPSIS** : Anne Doutres – [anne.doutres@hopsis.fr](mailto:anne.doutres@hopsis.fr)

**GCS SARA** : Bertand PELLET - [bertrand.pellet@sante-ara.fr](mailto:bertrand.pellet@sante-ara.fr)