

Comment gérer la relation patient ?

Les prestataires engagés dans le management de la relation patient (PRM) proposent leurs outils et services à des promoteurs industriels ou publics. Tous attendent une clarification du cadre réglementaire.

« L'accompagnement thérapeutique tel qu'il a été initié par les entreprises pharmaceutiques en France ne repose pas sur le même modèle que l'expérimentation de la CNAM¹ sur le diabète », estime Jérôme Bourdeau, interlocuteur des entreprises du médicament chez Mondial Assistance. De tels programmes font partie de la culture d'assistance que l'entreprise développe dans le domaine médical depuis plus 30 ans. L'éditeur de logiciel Voluntis a développé la plateforme Medpassport, un progiciel hébergé qui permet la gestion de la relation patient (PRM), sur le modèle de la gestion de la relation client. « Nous travaillons avec des industriels de santé, des prestataires de soins et nous prospectons les payeurs et assureurs, précise Pierre Leurent, son pdg. Nous sommes également impliqués dans des projets innovants, comme la télémédecine, qui pourraient aboutir à des offres grand public en partenariat avec un opérateur de télécommunications ».

Direct Medica propose de son côté une offre logiciel PRM et un centre d'appel avec plateau dédié aux professionnels de santé. « Nous sommes favorables à ce qu'un cadre réglementaire vienne clarifier la situation et rassurer les intervenants, explique Sophie Kerob, directeur général associée. Les pouvoirs publics pourront financer des programmes sur les grandes pathologies ou le sevrage tabagique, mais pas forcément sur des pathologies de niche, pour lesquelles les entreprises sont prêtes à mettre en place des dispositifs parfois coûteux. De plus, ce type d'approche est préconisé par l'IGAS dans

le cadre des plans de gestion des risques », note-t-elle. La plateforme Direct PRM permet une gestion sur-mesure des relations avec le patient. « Ce qui compte est la démonstration de résultats tangibles, observe Jérôme Stevens, co-dirigeant de Direct Medica. Quand les taux de participation spontanée des patients sont très élevés, quand les médecins sont ravis du concept et proposent le programme à leurs patients... Pour cela, il faut participer à des comités scientifiques en amont avec des leaders d'opinion, des associations de patients, etc., pour avoir une vision multi-compétente de la problématique. »

Les offres de plateformes se développent

Contact direct avec les patients

Au sein du groupe Mapi, l'unité Proclinica s'est spécialisée depuis huit ans dans le contact direct avec les patients et propose un ensemble de services : collectes de données PRO (données d'évaluation subjective du patient), « reminder » (rappels rendez-vous, prise de médicaments...), « pré-analytique » (organisation des prélèvements biologiques), assistante (centre d'appel), administration des traitements à domicile... « Ces briques de services permettent de bâtir un programme d'accompagnement des patients, explique Frederi Scotto, responsable Marketing de Mapi. Cette activité se fonde sur notre savoir-faire dans la prise en charge du patient dans le cadre des études cliniques. » La plateforme téléphonique se compose d'un « front-office » avec des chargés d'assistance et d'un « back-office » médicalisé. Proclinica s'attache à développer le volet « évaluation des programmes ». « Nous pressentons la nécessité d'expliquer à quoi

sert un programme et de mesurer son impact en termes pharmaco-économiques, qualité de vie, relation médecin-patient, souligne Frederi Scotto. D'après l'IGAS, les programmes d'aide à l'observance financés par les laboratoires ne seront pas autorisés, sauf ceux s'inscrivant dans l'utilisation d'un dispositif et seulement pour des médicaments innovants. L'IGAS prend un rôle de premier plan dans la structuration de ce débat. »

Créé en 2001 par Philippe Berna, la société Kayentis propose une plateforme de gestion des programmes d'investigations cliniques et d'études patient – dénommée « Clin'form » qui s'appuie sur une solution technologique originale, un stylo numérique, le « digital pen & paper », qui permet d'effectuer des recueils de données, via un papier intelligent et un stylo communiquant ces mêmes données, vers un portail informatique. Son système permet également d'asseoir les programmes d'évaluation de l'observance des traitements, développés par les laboratoires auprès des malades, sur des saisies patient horodatées et des recueils de données plus fiables, grâce à une solution simple et nomade (le « patient diary »), avec des remontées de données en temps réel.

Aide au suivi

Chez Mediscan, inventeur des « observatoires représentatifs des pathologies » (ORP) et de Patient Vision (suivi en rhumatologie), Marc Childs, son pdg, attend aussi un peu plus de visibilité : « Nous voyons dans des dossiers européens des documents qui ont clairement une dimension de gestion et

d'accompagnement du patient, avec par exemple des carnets de suivi remis au patient. La notion d'aide au suivi du traitement, via des semainiers notamment, est fondamentale dans les traitements au long cours, mais aussi en antibiothérapie ou dans l'oubli de pilule contraceptive. En cancérologie, l'organisation des traitements est un besoin fort ; l'aide est légitime et inéluctable. Il s'agit d'information médicale structurée. » Le pdg constate qu'actuellement s'engage une « réflexion profonde sur les thèmes de la remontée d'information patient », qui peut s'effectuer dans un cadre mixte : recherche et accompagnement.

Enfin, tous les prestataires soulignent le rôle du professionnel de santé dans cet accompagnement, médecin, mais aussi pharmacien. Une cible pour laquelle l'éditeur de logiciels Pharmagest a lui aussi développé des outils spécifiques, avec notamment le « dossier malade chronique », qui permet au pharmacien de remettre un document avec des informations de renouvellement de traitement, de posologies et d'indications sensibles... L'officiel peut ainsi également contacter le patient par SMS avec l'accord de ce dernier. ■

Jocelyn Morisson

(1) Caisse nationale d'assurance maladie qui vient de lancer un programme de disease management (call center) sur le diabète, voir page 36.

Observance : enfin, un outil de mesure objective



LE PREMIER BLISTER AU MONDE CONNECTÉ SUR UN BOITIER RFID.

Accompagner ou éduquer un patient est une chose. Pouvoir mesurer concrètement son observance à un traitement donné, de manière fiable, en est une autre. C'est pourtant ce que permet le « Smart Sticker » mis au point par la société ABR Pharma, qui constitue à ce jour la seule méthode de mesure objective de l'observance en situation de vie réelle du produit prescrit. De quoi s'agit-il ? Tout simplement d'une étiquette auto-adhésive

que l'on colle sur le blister. Dotée d'un circuit électronique miniaturisé, le sticker comporte une puce, un quartz (une horloge), une mémoire flash, une pile et une antenne RFID et une série de micro interrupteurs, au niveau de chaque comprimé. Chaque fois que le patient expulse un comprimé de son alvéole protectrice, il ferme un micro interrupteur et casse une trace conductrice. C'est cette rupture qui permet d'enregistrer la prise médicamenteuse de façon fiable, objective. La lecture des données d'observance se fait ultérieurement grâce à un lecteur RFID ad hoc, connecté à un ordinateur et qui, grâce à un logiciel conçu pour cet outil, permettra de connaître le jour et l'heure exacte de rupture du blister par le malade.

Cette petite révolution technologique – déjà utilisée en Australie par la société Atlantis Healthcare dans un programme d'accompagnement patient pour une big pharma – a deux débouchés évidents : les médicaments vendus en pharmacie aux malades chroniques et les études cliniques. Le procédé breveté par ABR Pharma fait l'objet d'un programme d'innovation Oseo Anvar. A suivre de très près...

Jean-Jacques Cristofari