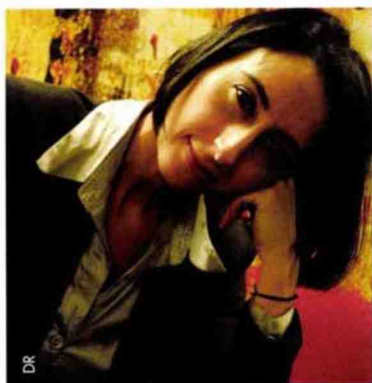


Accompagnement thérapeutique

La force du multicanal au service du patient

Direct Medica contribue à rapprocher entreprises de santé et patient, au bénéfice d'une meilleure observance thérapeutique.

Sophie Kerob, directrice générale de Patientys : « Notre démarche s'intègre dans une volonté de mieux gérer les risques, notamment pour renseigner et anticiper les éventuels effets indésirables. »



Avec l'avènement des maladies chroniques, la complexification des traitements et la nécessité de suivre au long cours les patients, les entreprises de santé doivent se transformer en prestataires de services. Une évolution a priori délicate à négocier, dans un environnement réglementaire qui interdit le contact direct entre laboratoire et patient. Mais, dans les faits, la législation tend à s'assouplir, notamment depuis la loi HPST votée en 2009. « Cette loi a permis de développer de nouveaux types d'approche, explique Sophie Kerob, directrice générale de Patientys, filiale du Groupe Direct Medica.

En particulier, les programmes d'apprentissage pour les spécialités auto-injectables visent à rendre le patient autonome dans l'administration de son traitement et à favoriser le bon usage, via des infirmières qui viennent à domicile dispenser une formation relayée au téléphone par des professionnels de santé. Les dispositifs d'accompagnement, quant à eux, s'appuient sur des professionnels de santé exerçant en centre d'appel ou en face à face. Ils ont pour objectifs d'améliorer l'information du patient et de son entourage sur la pathologie, de mieux anticiper ou repérer les éventuels effets secondaires et de renforcer le monitoring des soins à domicile, pour une meilleure adhésion au traitement. »

Mieux gérer les risques

Véritable "tiers de confiance", Patientys conçoit et pilote de nombreux programmes d'apprentissage ou d'accompagnement. « De plus en plus, ce type de démarche s'intègre dans une volonté de mieux gérer les risques, notamment pour renseigner et anticiper les éventuels effets indésirables, précise Sophie Kerob. Par ailleurs, le CEPS attend des industriels qu'ils mettent en place un suivi des conditions d'utilisation afin de garantir le bon usage de leurs spécialités. A ce

titre, plusieurs contrats d'objectifs ont été fixés dans le cadre de lancements de traitements. On pourrait imaginer que l'obtention d'une AMM soit elle-même conditionnée à la mise en place d'un dispositif d'accompagnement du patient, destiné à garantir un suivi étroit, la remontée régulière d'informations vers le prescripteur et à fournir des données sur la vie réelle des produits. »

Un accompagnement psychologique

Patientys cherche à créer un lien durable et bénéfique avec le patient et son entourage, pour le conseiller dans le bon usage du médicament, faciliter et sécuriser son parcours de soins et faire remonter aux prescripteurs et industriels toute information utile pour mieux analyser la vie réelle du produit. Avec l'arrivée en ville de traitements autrefois exclusivement délivrés à l'hôpital, par exemple des thérapies per os en cancérologie que le malade s'administre lui-même, la nécessité de ces programmes s'impose. « Nos équipes sont constituées principalement d'infirmiers et d'infirmières expérimentés, formés aux techniques de l'entretien motivationnel et qui peuvent jouer un rôle psychologique majeur pour rassurer les patients et sécuriser les équipes soignantes », estime Sophie Kerob. Filiale dédiée créée par Direct Medica, Patientys fonctionne de façon totalement séparée du reste de l'entreprise. Secret médical oblige, les contacts avec les patients sont réalisés à partir de salles dont l'accès est strictement contrôlé, par le biais d'un outil de « biorecognition veineuse ». La plate-forme téléphonique est accessible 24h/27 et 7j/7. Actuellement, une vingtaine de programmes sont en cours sur diverses pathologies. ■

PROCHE : un programme exemplaire avec l'HEGP

Mené par Patientys pour le compte de l'hôpital européen Georges-Pompidou à Paris, le programme PROCHE est devenu un exemple reconnu de "monitoring à distance" en chimiothérapie. Le principe est simple : deux jours avant la séance, l'infirmière entre en contact avec le patient. But de la démarche : collecter des paramètres cliniques et biologiques, afin de vérifier si la délivrance du traitement sera ou non possible, et à quel dosage. Les informations sont communiquées au service d'oncologie, qui peut alors préparer à l'avance le traitement. Pour le patient, c'est du temps gagné, avec une réduction d'une heure du temps en hôpital de jour. L'HEGP a pu améliorer de 50 à 80 % le taux de chimiothérapies préparées à l'avance et augmenter de 30 % par jour le nombre de patients grâce au gain de temps.