

Le rôle des réseaux de soins évolue. De nouveaux services sont développés par les plateformes

08/11/2017 | 13:15

Avec l'émergence des nouvelles technologies, les réseaux de soins développent de nouveaux services pour leurs assurés. La finalité invoquée ? S'imposer comme acteurs de prévention, encourager les patients à mieux gérer leur santé, privilégier un parcours de santé plutôt qu'une approche centrée sur la gestion des soins.

Un chatbot et l'application mobile Eval'Audio

Dans cette logique, Carte Blanche va proposer à ses bénéficiaires pour l'activité optique de nouvelles solutions : un annuaire d'ophtalmologistes, des conseils et infos santé ainsi qu'un système d'essayage virtuel de lunettes. Comment ? Grâce à la mise en place d'un chatbot, un robot conversationnel. Il sera accessible via l'espace de l'assuré sur le site Internet, puis étendu aux applications mobiles au premier semestre 2018 et via Facebook Messenger courant 2019.

Selon nos confrères de l'Argus de l'assurance, ce lancement s'effectuera au sein de l'ensemble des actionnaires de la plateforme (Aviva, Generali, Henner, MNH, Pacifica, Sogécap, Swiss Life, Théliem), après une phase de test chez Swiss Life.

Ce chatbot sera ensuite mis en place pour l'audition courant 2018, puis sur le bucco-dentaire entre 2018 et 2019.

Toujours en termes de services, Carte Blanche a lancé dernièrement l'application mobile Eval'Audio*. Validée par les ORL, elle est disponible gratuitement sur l'Apple Store et Google Play. Le test se déroule en deux phases. Tout d'abord, l'acuité auditive de l'utilisateur est évaluée grâce à un questionnaire en fonction de ses antécédents et de son profil (tranche d'âge, sexe...). S'ensuit une évaluation de son seuil d'audition à l'aide d'un audiogramme. Ce test n'a aucune finalité à caractère diagnostique ou de soins. Le patient est alerté d'une éventuelle baisse auditive grâce au chatbot. Il reçoit un message lui indiquant de consulter un ORL et/ou un audioprothésiste.

Autre fonction d'Eval'Audio : sensibiliser l'utilisateur à la prévention auditive, voire le désinhiber dans sa démarche. « Les réseaux de soins sont des acteurs à part entière du système de santé. Ces outils ont vocation à proposer de meilleurs services aux assurés », explique à acuite.fr Jean-François Tripodi, directeur général de Carte Blanche.

L'essor de la téléconsultation médicale

De son côté, Santéclair va proposer dès le 1er janvier 2018, à ses 10 millions d'assurés un service de téléconsultation*, ouvert 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Ils pourront accéder en ligne (visio ou chat) et par téléphone à un médecin libéral sans délai. « Les praticiens sont en activité, tous inscrits à l'ordre des médecins », nous a précisé la plateforme de santé. Sa mise en place répond notamment au besoin des populations vivant dans des zones sous-dotées en praticiens. L'assuré peut aussi y recourir s'il souhaite un conseil rapide, y compris hors des heures d'ouverture des cabinets médicaux, ou lorsqu'il se trouve éloigné de son domicile.

Le patient n'aura pas à payer la consultation. Elle sera entièrement prise en charge dans le cadre de l'offre Santéclair, dans la limite de cinq consultations par an et par personne. Cette téléconsultation est susceptible d'aboutir à la délivrance d'une prescription médicale et le patient peut, une fois qu'elle a eu lieu, demander l'envoi d'un rapport complet à son médecin traitant. Les principales spécialités proposées sont les suivantes : ophtalmologie, ORL, pédiatrie, médecine générale, psychologie, sexologie, dermatologie, dentaire, homéopathie, médecine du sommeil et gynécologie. « Ces spécialités sont proposées dès la connexion de l'utilisateur au service de téléconsultation », nous a confié Santéclair.

Par ailleurs, la plateforme Harmonie Mutuelle (groupe VYV) mise sur la prévention en s'appuyant sur l'e-santé. Avec l'application Betterise, l'utilisateur peut obtenir des conseils santé et bien-être personnalisés (gestion du stress, alimentation, amélioration de la qualité du sommeil...). Betterise est utilisée à ce jour par plus de 30 000 personnes.

**Eval'Audio a reçu jeudi dernier le Trophée de l'Assurance d'Or dans la catégorie « Innovation Digitale ».*