

HYLAND HEALTHCARE | ARTICLE

# ÉLARGISSEZ VOTRE PORTE D'ENTRÉE NUMÉRIQUE

Comment augmenter l'engagement  
sur votre portail patient

Hyland™



La télésanté est là pour rester. Même les patients et les soignants qui ne pouvaient imaginer une expérience virtuelle avant la COVID-19 se sont rapidement tournés vers la technologie pour des soins sans contact. Le portail patient peut jouer un rôle déterminant dans cette démarche, avec des avantages aussi bien pour les prestataires que pour les patients. À condition toutefois que vos patients l'utilisent.

Pendant des années, les professionnels de santé ont investi massivement dans des stratégies de porte d'entrée numérique pour acquérir des patients, susciter leur engagement et les fidéliser. Malgré ces efforts, l'adoption des portails destinés aux patients était faible. C'est alors que la COVID-19 a frappé et placé la télésanté au sommet de la liste des priorités.

Les patients sont venus avec des attentes. Ils voulaient avoir une vision plus complète de leur parcours médical, et ils souhaitaient un moyen simple et rapide de le visualiser, comme ils le font pour les sites de e-commerce sur leurs appareils personnels. Ils voulaient éviter de passer du temps dans les salles d'attente, à remplir des formulaires, à aller chercher des CD d'imagerie médicale dans un cabinet ou à attendre qu'un facteur les livre. Ils voulaient plus d'informations pour prendre de meilleures décisions et avoir la possibilité de faire les choses par eux-mêmes, en libre-service. Mais les portails ne répondaient pas à leurs attentes. L'aspect fonctionnel (ou son absence) joue un rôle clé dans l'adoption des portails.

En effet, moins de la moitié des adultes connectés ont déclaré s'être connectés aux sites web ou aux applications de leurs services de santé, selon un rapport. Les consommateurs ont vaguement évoqué une préférence pour les appels téléphoniques, ou un manque général d'intérêt et de sensibilisation<sup>i</sup>. Mais les portails manquent souvent de fonctionnalités permettant de susciter l'engagement des patients. Par exemple, les chercheurs ont constaté que la plupart des portails destinés aux patients ne prennent pas en charge les formulaires en ligne (56 %), le chargement de documents (57 %) ou l'accès aux images médicales (77 %)<sup>ii</sup>.



### AMÉLIOREZ VOTRE PORTAIL AVEC DES SERVICES DE CONTENU

Les professionnels de santé peuvent améliorer considérablement l'engagement en ajoutant des fonctionnalités indispensables à tout portail patient, comme Epic MyChart et Allscripts FollowMyHealth. Cette fonctionnalité comprend des services de contenu intégrés robustes qui permettent aux patients de se connecter et d'accéder en libre-service à des informations importantes.

### Les patients soumettent des formulaires et partagent du contenu à distance

Les services de contenu peuvent permettre aux patients de remplir et de signer des formulaires à distance, en prenant le temps dont ils ont besoin, sur quasiment n'importe quel appareil numérique. Les patients peuvent également charger des documents et des images à examiner avant un rendez-vous médical. Votre personnel peut ainsi réduire les étapes redondantes, accroître sa précision et son efficacité, et vous bénéficiez d'une piste d'audit complète. Mieux encore, vous pouvez créer de nouveaux formulaires en interne, le jour même, sans les coûts supplémentaires ni le temps à attendre que les fournisseurs répondent aux besoins technologiques à mesure qu'ils se présentent.

### Partager des images médicales avec les patients et favoriser la télésanté

Lorsqu'il est enrichi de services de contenu, le portail patient peut devenir une ressource vitale pour les informations relatives au diagnostic et au traitement, ce qui permet au patient de mieux comprendre ses besoins et ses objectifs en matière de santé. Les images médicales, y compris les images DICOM ou les images en lumière visible, peuvent être visualisées pour le diagnostic lors d'une téléconsultation ou à chaque fois qu'un patient souhaite suivre ses progrès ou les partager avec une équipe soignante ou un autre professionnel de santé. L'expérience du patient s'améliore et vous disposez d'un moyen plus efficace et plus conforme pour partager les images.

i. Forrester, Optimize your digital front door strategy to enhance the care journey, 2020

ii. HIMSS Analytics, 2021 State of interoperability and connected care, 2021

## VOICI CE QUE VOTRE PORTAIL PEUT FAIRE AVEC DES SERVICES DE CONTENU

Renforcez votre portail et suscitez l'engagement de vos patients grâce à des services de contenu intégrés.

- **Remplir des formulaires en ligne** : Les patients peuvent remplir et signer des formulaires d'inscription et d'autres formulaires en ligne, depuis pratiquement



### AMÉLIORER LA SATISFACTION DES PATIENTS

- Donnez aux patients plus de temps pour consulter, trouver des informations et remplir les formulaires.
- Réduisez le temps passé dans les salles d'attente et les déplacements pour récupérer les images.
- Améliorez l'expérience des utilisateurs



### RÉDUIRE LES RISQUES DE CONTAMINATION PHYSIQUE

- Passez moins de temps dans les salles d'attente et dans les transports publics.
- Évitez le partage des germes par l'intermédiaire des stylos, des porte-blocs et du papier.
- Réduisez le nombre de CD et d'impressions à récupérer au cabinet.



### AMÉLIORER LA CONFORMITÉ

- Bénéficiez d'un historique d'audit complet pour les formulaires des patients.
- Protégez la confidentialité des patients et respectez les normes HIPAA.
- Respectez les exigences en matière d'accès des patients à tous les dossiers médicaux.



### AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET RÉDUIRE LES COÛTS

- Évitez de contraindre les patients à aller chercher des CD et des images, ce qui prend beaucoup de temps.
- Accélérez l'enregistrement en évitant de remplir à nouveau les formulaires et de distribuer les images.
- Créez rapidement de nouveaux formulaires en interne.

n'importe quel appareil.

- **Accéder aux images et examens médicaux** : Partagez des images médicales, des images radiologiques et des examens avec les patients via le portail.
- **Soutenir votre stratégie de porte d'entrée numérique** : Améliorez les initiatives de télésanté et bénéficiez d'une vue unifiée des formulaires, des images et des données.



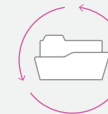
### FAVORISER LA TÉLÉSANTÉ

- Facilitez les visites virtuelles et en personne grâce au remplissage des formulaires et à l'accès aux examens des patients sur le portail.
- Bénéficiez d'un accès depuis n'importe quel navigateur, à tout moment et sur n'importe quel appareil.
- Consultez les images médicales, les instructions et les dossiers après la visite.



### FIDÉLISER LES PATIENTS

- Avec plus d'informations des fonctionnalités en libre-service à leur disposition, les patients interagissent davantage et sont satisfaits.
- L'accès facile et mobile aux images médicales leur permet de les partager avec d'autres professionnels de santé, leur famille et leurs proches.
- Des applications utiles permettent d'améliorer la santé, de gérer les pathologies et d'automatiser les processus fastidieux.



### FONCTIONNER AVEC TOUS LES PRINCIPAUX SYSTÈMES

- Recevez des formulaires, des documents et des images de patients qui sont intégrés à votre système de gestion des dossiers médicaux (EMR).
- Donnez la possibilité de visualiser les images stockées dans tous les principaux PACS et archives indépendantes.
- Offrez aux patients une vue unifiée du contenu non structuré dans les systèmes DICOM et non DICOM.

## CONCLUSION

Dans cette nouvelle normalité qu'est le monde de la télésanté, les patients veulent accéder à une vue plus complète de leurs informations médicales à partir de l'endroit qu'ils choisissent, sur leurs appareils personnels. Une solution de services de contenu puissante qui s'intègre à votre portail peut accroître l'engagement des patients grâce à des fonctionnalités telles que le remplissage de formulaires en ligne, l'accès

à des images médicales et bien plus encore. L'engagement sur le portail augmente à mesure que vos patients gagnent en praticité, en efficacité, en capacité de libre-service et en compréhension de leurs soins de santé. Désormais, votre portail patient devient un puissant facteur de différenciation, rationalisant les processus, augmentant l'efficacité, réduisant les coûts et améliorant la conformité tout en augmentant la satisfaction et l'engagement des patients pour de meilleurs résultats..

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [HylandHealthcare.com](https://www.HylandHealthcare.com)

# Hyland™