



MAGENTA  
HEALTH

# La Solution

**Équipe** : Magenta Health, une clinique de médecine familiale

**Technologie** : prise de rendez-vous électronique pleinement intégrée

**Fournisseur** : Amobius Group Inc.

**Produit** : Veribook (<http://veribook.com>)

**Principales caractéristiques** :

## Patients

Confirmations et rappels informatisés  
Annulations et modifications de rendez-vous en ligne  
Compatible avec les téléphones intelligents  
Accessible en tout temps

## Personnel

Permet la prise de rendez-vous au téléphone  
Permet la prise de rendez-vous en personne  
Simplifie de façon spectaculaire l'établissement des horaires de travail

## Médecins

Accès en ligne en tout temps permettant d'adapter l'horaire de travail  
Règles d'établissement des horaires de travail spécifiques pour les médecins  
Nombre de consultations quotidiennes adaptées à chaque médecin

## Technologie

100 % en temps réel  
Tous les rendez-vous disponibles en ligne  
Intégration bidirectionnelle complète au DME



# Apprendre des autres

## Intervenants et méthodologie

### Patients

Inviter les patients à faire leurs commentaires en personne et en ligne  
Fournir des guides de dépannage  
Faire un suivi de l'utilisation et des résultats (par l'analytique, par exemple)  
Passer en revue l'expérience des utilisateurs  
Faire un suivi des commentaires parus en ligne et sur les médias sociaux

### Personnel et médecins

Solliciter des commentaires, officiellement ou non  
Faire un suivi de l'utilisation et des résultats (par l'analytique, par exemple)  
Passer en revue l'expérience des utilisateurs

### Autres industries

Obtenir l'avis de fournisseurs travaillant dans d'autres industries ou d'autres provinces et en avons tenu compte  
Privilégier les pratiques d'industries centrées sur le patient et les industries verticales (par exemple le commerce de détail)

### Autres cliniques

Examiner les pratiques d'autres clients de fournisseurs qui utilisent la même solution  
Examiner les pratiques de clients d'autres fournisseurs d'outils de prise de rendez-vous en ligne

### Organismes de certification

Examen de la confidentialité, de la sécurité et des aspects techniques dans le cadre du processus de certification du DME OSCAR

# Apprendre des autres

## Exemples de changements postérieurs au déploiement initial

### Patients

Modernisation du processus de création des comptes-patients et changement du déroulement du travail relatif au portail de prise de rendez-vous

Rédaction et révision de guides de dépannage

Déploiement d'un kiosque de prise de rendez-vous en clinique pour faciliter la formation des patients et le dépannage

### Personnel

Création de rapports informatisés pour repérer les rendez-vous inappropriés

Création d'outils et de méthodes pour faciliter la préparation de la consultation

Rédaction de guides de dépannage

### Solution et technologie

Nouvelle fonctionnalité créée par le fournisseur : *modification de la prise de rendez-vous en personne et en ligne; nouvelles règles adaptées au rôle de chaque clinique; compatibilité avec les téléphones intelligents; possibilité de liste noire*

Amélioration de la convivialité du système par le fournisseur : *changements du texte, des couleurs, des boutons et de la position des diverses caractéristiques*

### Médecins

Changements répétés de la disponibilité des médecins pour mieux répondre aux besoins et aux exigences des patients

Changements répétés du processus de prise de rendez-vous pour garantir le placement adéquat de chaque rendez-vous

Création de rapports automatisés pour faciliter l'optimisation journalière

# Donner des exemples des avantages

## Transformer les pratiques cliniques pour appuyer de nouveaux modèles de soins

### Faire confiance au patient et lui donner des moyens

Permettre au patient de déterminer lui-même la nature et l'urgence de son problème médical pour qu'il puisse prendre le rendez-vous approprié

### Interagir avec la clinique en tout temps

Permettre aux patients d'interagir en tout temps avec la clinique, sur tous les types d'appareils, pour accommoder ceux dont les horaires sont chargés (p. ex. *plus de 50 % des rendez-vous sont pris à une autre heure qu'entre 9 et 5*)

### Améliorer l'accès et réduire les obstacles aux soins

Officialiser les règles et procédures de prise de rendez-vous pour permettre un meilleur accès, plus uniforme; réduire au minimum les obstacles pour les patients aux prises avec des problèmes d'audition ou d'élocution.

### S'adapter en temps réel aux besoins des patients

Utiliser des données en temps réel (p. ex. *le troisième prochain rendez-vous disponible*) pour faciliter les ajustements en temps réel aux horaires de la clinique (p. ex. *ajouter des plages de rendez-vous supplémentaires*)

### Améliorer la transparence et l'équité

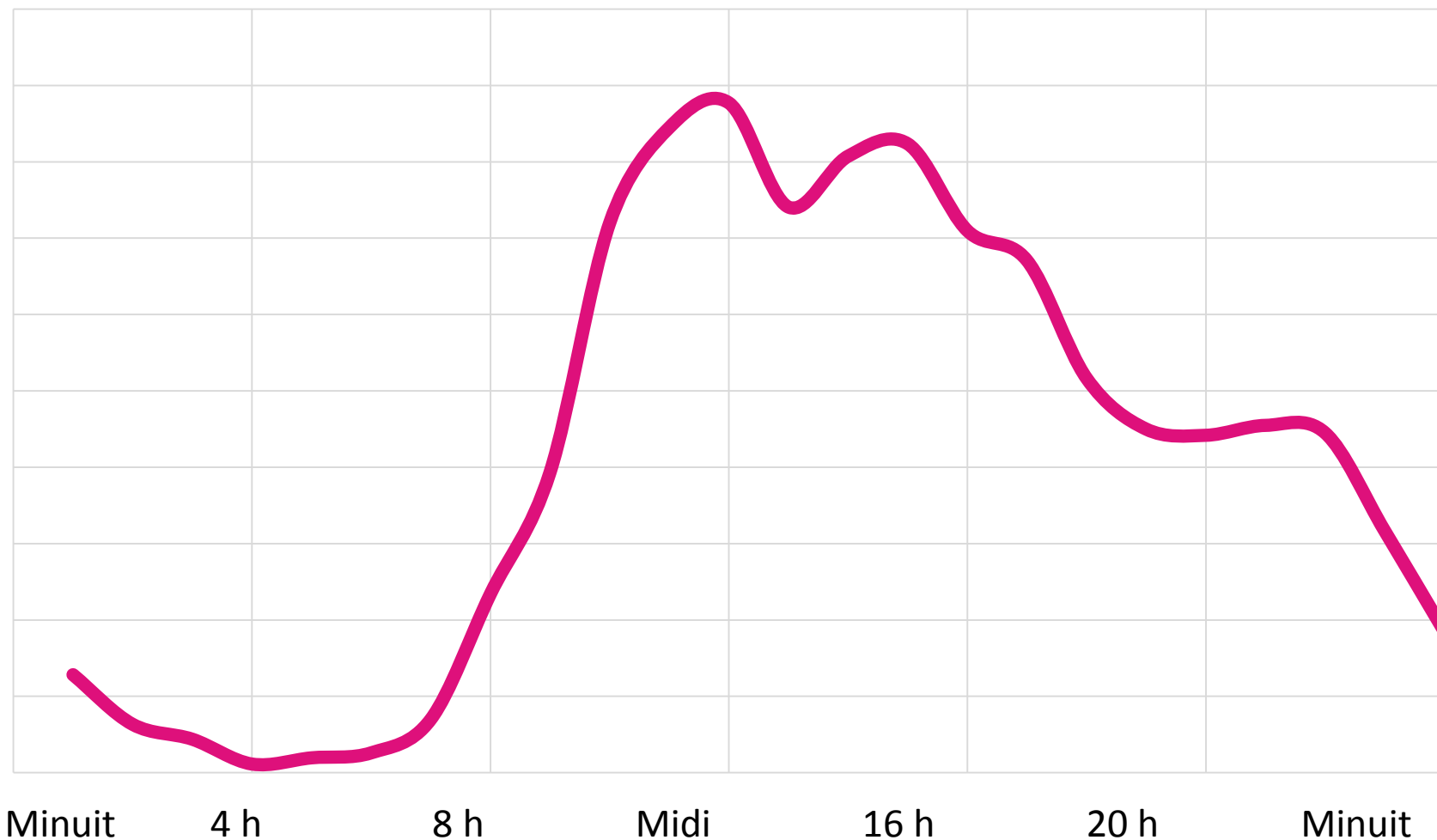
Permettre aux patients d'avoir un aperçu complet des horaires des médecins et l'assurance que le réseau de santé financé par le public est équitable (par exemple, *pas de rendez-vous plus rapides pour les « VIP »*)

### Déployer l'analytique

Recenser et analyser globalement les habitudes de prise de rendez-vous des patients et leurs préférences pour modifier les pratiques et les méthodes de la clinique et les horaires des médecins

# Donner des exemples des avantages

**Exemple : La plupart des rendez-vous sont pris hors des heures ouvrables**



# Donner des exemples des avantages

## L'opinion d'un clinicien

« La prise de rendez-vous en ligne m'a permis d'améliorer ma disponibilité et mon accessibilité, deux qualités essentielles chez un bon médecin. En effet, vous n'êtes d'aucune utilité pour vos patients s'ils ne peuvent pas vous voir.

« La prise de rendez-vous électronique me donne de l'information en temps réel sur mes prochains rendez-vous, ce qui me permet d'adapter activement mon horaire de façon à réduire les temps d'attente.

« Les paramètres de la prise de rendez-vous me permettent d'établir un horaire qui équilibre ma vie personnelle et ma disponibilité pour les patients. Je suis content de savoir que je suis disponible pour mes patients.

« La prise de rendez-vous en ligne a aussi permis à la clinique de gagner un temps précieux pour l'administration médicale et les tâches au profit des patients et d'entretenir avec ceux-ci un dialogue plus personnel qu'une interminable discussion au téléphone pour la prise des rendez-vous. »

- *D<sup>r</sup> Marco Lo*

# Accélérer l'adoption

Commentaire des patients		Changements pour accélérer l'adoption
Processus d'ouverture de compte compliqué et propice aux erreurs	→	Le fournisseur a entrepris de créer une nouvelle fonctionnalité pour simplifier l'ouverture de compte pour l'utilisateur
La capacité d'utiliser tout type d'appareil (p. ex. les téléphones et les tablettes) est importante	→	Le fournisseur a été invité à améliorer la compatibilité avec les téléphones et les tablettes
Préférence pour la possibilité de prendre tout type de rendez-vous en ligne	→	Une marche à suivre a été établie pour tous les types de rendez-vous; la communication a été révisée pour permettre le triage autonome; la totalité des rendez-vous sont disponibles en ligne : aucun rendez-vous « réservé »
La formation sur place est utile	→	Des kiosques ont été installés en clinique pour faciliter la démonstration en personne et la formation par le personnel
Problèmes d'interface-utilisateur/d'expérience utilisateur avec le système de prise de rendez-vous électronique	→	Le fournisseur a été invité à modifier l'interface-utilisateur/expérience-utilisateur du système de prise de rendez-vous électronique pour corriger les problèmes
Des problèmes techniques surgissent chaque fois	→	Rédaction d'un guide de dépannage pour faciliter la réponse rapide à toutes les questions techniques



# Des résultats concrets

## Méthodes de mesure

### Sondage des patient

Sondages des patients en clinique  
(p. ex. *Avons-nous pris trop de temps à réagir à votre problème de réservation en ligne?*)

Envoi par courriel d'invitations à faire des commentaires

### Paramètres de disponibilité et de rendez-vous

Par exemple, les plages horaires disponibles sont surveillées en temps réel pour faciliter l'accès des patients

Par exemple, l'historique de prise de rendez-vous est analysé, et on en fait ressortir les tendances et les possibilités d'amélioration

### Médias sociaux

Analyse de tous les commentaires et articles au sujet de la clinique  
(p. ex. *Yelp, RateMyMD, Google, Facebook*)

### Chiffres relatifs au dépannage

Toute la correspondance d'arrivée concernant la prise de rendez-vous en ligne fait l'objet d'une inscription au registre et d'un suivi

Des statistiques à long terme et des rapports sur la fréquence des problèmes peuvent être générés de façon à faire ressortir les possibilités d'amélioration

# Des résultats concrets

## L'opinion d'un patient

« Mon emploi comporte de longues heures et un horaire imprévisible. Il est bien plus facile pour moi d'accéder à un système de prise de rendez-vous en ligne que de tenter de joindre une clinique durant les heures ouvrables. **Il est aussi bien plus facile pour moi de trouver les choix qui conviennent à mon horaire quand je peux voir tous les rendez-vous disponibles. C'est aussi plus transparent – j'ai le sentiment d'avoir autant accès à mon médecin que n'importe quel autre patient (personne n'est favorisé). Ça m'a permis de prendre rendez-vous avec mon médecin à la dernière minute, parce que je sais qu'il est disponible, plutôt que de chercher une clinique sans rendez-vous ou de me rendre à l'urgence.** On ne dira jamais assez à quel point les avantages de ce service sont importants : toutes mes questions et préoccupations médicales sont adressées à mon médecin, ce qui me met à l'aise et en confiance. Grâce à cette grande accessibilité aux soins, j'ai l'esprit tranquille. »

- *Un patient de Magenta Health*

# Des résultats concrets

## L'opinion d'une patiente

« L'une des raisons pour lesquelles j'ai choisi la clinique Magenta Health était son engagement à utiliser la technologie pour offrir des soins accessibles, rapides et commodes aux patients. La première fois où j'ai pris mon rendez-vous en ligne, l'expérience s'est révélée positive parce que c'était facile, pratique et efficace. J'ai été étonnée de voir la rapidité avec laquelle j'ai pu obtenir un rendez-vous. Je n'ai pas eu à me réserver du temps pour téléphoner à la clinique, attendre en ligne durant un moment, puis tenter d'obtenir un rendez-vous à un moment convenable tout en feuilletant mon agenda...

« J'étais ravie que la prise de rendez-vous électronique me soit proposée, parce qu'elle améliore mon accès aux soins. Je venais tout juste de commencer un nouvel emploi, alors je ne voulais pas m'absenter du travail. La soirée était avancée lorsque j'ai vérifié si un rendez-vous était disponible pour le lendemain. Eh bien, il y en avait un dès le lendemain matin à 8 h 45! Sans cette possibilité de prise de rendez-vous en ligne, il m'aurait fallu attendre l'ouverture de la clinique et, peut-être, m'absenter du travail pour aller à un rendez-vous à un moment moins pratique. Et si je n'avais pas pu obtenir de rendez-vous, on m'aurait peut-être dirigée vers une clinique sans rendez-vous, ou même à l'urgence pour des symptômes mineurs mais préoccupants.

« La possibilité de prendre mes rendez-vous en ligne à la clinique Magenta Health est une façon efficiente et facile d'améliorer mon accès aux soins et me donne une plus grande maîtrise sur ma santé. Vraiment, cette solution améliore la qualité de la prestation des soins. »

- Sarah Burke Dimitrova  
Titulaire d'une maîtrise en santé publique



# Des résultats concrets

## L'opinion des patients



**Crystal L.**  
Toronto, ON  
43 friends  
93 reviews  
Elite '15

★★★★★ 12/28/2014

1 check-in

Probably quite different from other practices you've been to, Magenta Health is a very modern clinic with passionate staff. A neat feature is after registering, you can book appointments online and they have evening clinic hours if you need to see someone right away as well. I really recommend Dr. Chou or Dr. Che!

Was this review ...?

Useful 3 Funny 1 Cool 1



**Peter Obradovich** — 5★ Great first visit, and the booking system CANNOT be beat.  
April 16, 2015 · 23 Reviews

Like · Comment



**Jane McEntegart** @JaneMcEntegart  
I want this at my doctor's office!! @appointments online, 24/7 | via @C



**Lisa I.**  
Toronto, ON  
0 friends  
1 review

★★★★★ 3/30/2015

This is a wonderful clinic, very helpful and modern. I love that they have after hours available, an easy to use booking system and email correspondence. All other clinics should run exactly like this one. It's the best service/health clinic I've ever experienced.



**Tania Ensor** @TaniaE · Mar 18  
Great to see the doctors using @digitalhealth with e-visits, e-booking and more!  
bit.ly/1sB4jOC @MagentaHealth

1 star



**Elissa Liu** @Elissa\_L · Sep 18  
Very impressed by @MagentaHealth and their use of technology for communication, bookings etc. All family practices should be doing this!

1 star



**Peter JJ MacDonald** @PJJMD · Apr 10  
My family doctor, @MagentaHealth, lets me schedule appointments online, and has promoted tweets.

1 star

[View conversation](#)

# Des résultats concrets

## Le mot de la fin

**Commodité pour les patients** : Les patients peuvent prendre plus facilement des rendez-vous qui conviennent à leur horaire

**Résultats pour les patients** : Les rendez-vous de suivi sont pris de façon plus uniforme et sont davantage respectés, ce qui améliore en définitive les résultats des soins que les patients reçoivent

**Autonomie des patients** : Les patients peuvent procéder eux-mêmes à un triage afin d'évaluer l'urgence de leur cas

**Accès des patients** : Les patients peuvent obtenir des soins plus rapidement, et les obstacles pour ceux qui ont des problèmes d'élocution et d'audition sont réduits

**Services aux patients** : Le personnel de la clinique peut affecter le temps épargné à donner des soins aux patients ou à entrer directement en relation avec eux

**Avantages pour le réseau et les cliniques** : Visites à l'urgence évitées; réduction de la fréquentation des cliniques sans rendez-vous; les rendez-vous annulés sont automatiquement réaffectés à d'autres patients