

# Folium

N° 1  
2020



## Page 10

Transmettre votre ordonnance  
rapidement et en toute sécurité

## Page 14

Elisabeth Brönnimann,  
79 ans et hyperconnectée

## Page 22

Quand on vous demande  
la dose mortelle

*zur Rose*

# Éditorial



La crise du coronavirus nous met tous à l'épreuve. Le début de la pandémie, en particulier, a été un véritable défi.

Zur Rose s'est vue confrontée à la difficulté d'assurer l'approvisionnement en médicaments d'une importance vitale – malgré les tensions et la raréfaction de l'offre du côté des laboratoires et l'augmentation de la demande des médecins et des patients. Nous avons même dû contingenter temporairement les achats de certains médicaments. Nous avons pu compter sur vous, clients médecins, votre coopération et votre compréhension pendant cette phase difficile. Nous en sommes très reconnaissants et vous en remercions.

On ne peut toutefois nier que cette crise sanitaire a donné un nouvel élan à la numérisation du secteur de la santé.

En tant que plus grande pharmacie en ligne d'Europe, et numéro un des grossistes médicaux en Suisse, nous nous concentrons de plus en plus sur le développement d'innovations numériques pour le secteur de la santé. Nous voulons en effet permettre à nos clients de gérer leur santé de manière optimale «en un clic» seulement.

C'est pourquoi nous développons actuellement l'écosystème de santé de Zur Rose sur une plateforme numérique. La plateforme fonctionne comme un marché sur lequel des partenaires qualifiés peuvent proposer leurs services. L'intégration des soins de santé prévoit également que les différents partenaires, comme les médecins, les pharmaciens et

les assureurs travaillent ensemble,  
et c'est ce que nous souhaitons.  
Certains outils comme l'ordonnance  
électronique et les services de télé-  
médecine y prendront une place  
importante.

Nous sommes heureux, chers praticiens,  
de continuer à vous livrer vos médica-  
ments en toute fiabilité, de vous conseil-  
ler quant à la numérisation de vos pro-  
cédures de votre cabinet et de vous aider  
dans ce processus, ainsi que de déve-  
lopper avec vous des services innovants  
pour l'avenir de la prise en charge des  
patients! 🍷

Meilleures salutations

**Walter Hess**

Directeur  
Zur Rose Suisse





» Avec l'écosystème  
de santé de Zur Rose,  
nous voulons donner  
à chacun la possibilité de  
gérer sa santé de  
manière optimale en un  
clic seulement. «

Walter Hess

# 77 La numérisation doit s'accélérer. 88

*Walter Hess, directeur de Zur Rose Suisse, nous décrit en interview le quotidien pendant la crise du coronavirus et nous explique, comment Zur Rose avance dans la mise en place d'une vaste plateforme de santé numérique.*

06

## **Monsieur Hess, comment avez-vous réagi quand s'est avéré que le virus représentait une véritable menace pour la population suisse?**

Nous avons activé notre cellule de crise dès la fin février – soit plus de deux semaines avant les mesures de confinement. Cette cellule s'est réunie trois fois par semaine au début de la crise, puis tous les jours. Aujourd'hui elle se réunit encore une fois par semaine. Parallèlement, nous avons informé nos collaboratrices et collaborateurs en temps réel de la propagation du virus et des règles d'hygiène à respecter.

## **Zur Rose est un acteur important de la distribution de médicaments en Suisse. Le confinement a interrompu les chaînes logistiques. Quelles ont été les conséquences pour vous?**

Zur Rose fait partie du «plan de continuité des produits thérapeutiques

de la Confédération». Nous avons à ce titre été en contact étroit avec les autorités compétentes dès le début de la crise. En même temps, nous avons accru nos contacts avec nos fournisseurs pour avoir une vue d'ensemble de la chaîne d'approvisionnement: quels médicaments sont encore disponibles sur le marché? Où y a-t-il des pénuries? Toujours dans l'objectif de donner des garanties d'approvisionnement et de livraison.

## **Certains médicaments sont plus essentiels que d'autres. Comment avez-vous pris cela en compte?**

Nous avons élaboré au tout début de la crise une liste de médicaments de base, d'importance vitale, qui devaient être disponibles en priorité. Nous avons surveillé leur disponibilité en permanence, en lien avec les fabricants et les autorités sanitaires.



**On voyait partout dans les médias les chariots remplis de papier toilette, les achats de stockage. Y en a-t-il eu aussi pour les médicaments?**

Oui. Nous avons constaté par exemple que les cabinets médicaux augmentaient leur stock de Dafalgan au début de la crise et donc commandaient nettement plus de boîtes que les semaines précédentes. C'est pourquoi nous avons limité les quantités disponibles à la commande pour plusieurs médicaments et avons, sur notre propre initiative, mis en place des contingentements. Cela a vraiment contribué à la garantie d'approvisionnement et de livraison.

**Mais cela nous a demandé plus de stock et donc a entraîné des coûts supplémentaires.**

C'est comme ça. La valeur de notre stock a temporairement augmenté de plus de 50%. Entre-temps, la demande de médicaments est revenue à la normale, alors qu'elle avait doublé au début de la pandémie.

**Qu'avez-vous fait pour réduire au maximum le risque d'infection de votre personnel?**

Protéger nos collaboratrices et collaborateurs a été un enjeu central pour nous, dès le départ. Environ la moitié



d'entre eux ont été en télétravail à partir de la mi-avril. Mettre à disposition en si peu de temps des infrastructures informatiques supplémentaires a été un vrai défi. Sur site, nous avons procédé à certains changements pour permettre de respecter les règles de distanciation physique. Et nous avons rendu le port du masque obligatoire.

### **Zur Rose mise sur les services numériques dans l'approvisionnement en médicaments.**

#### **Est-ce que cela vous avantage aujourd'hui?**

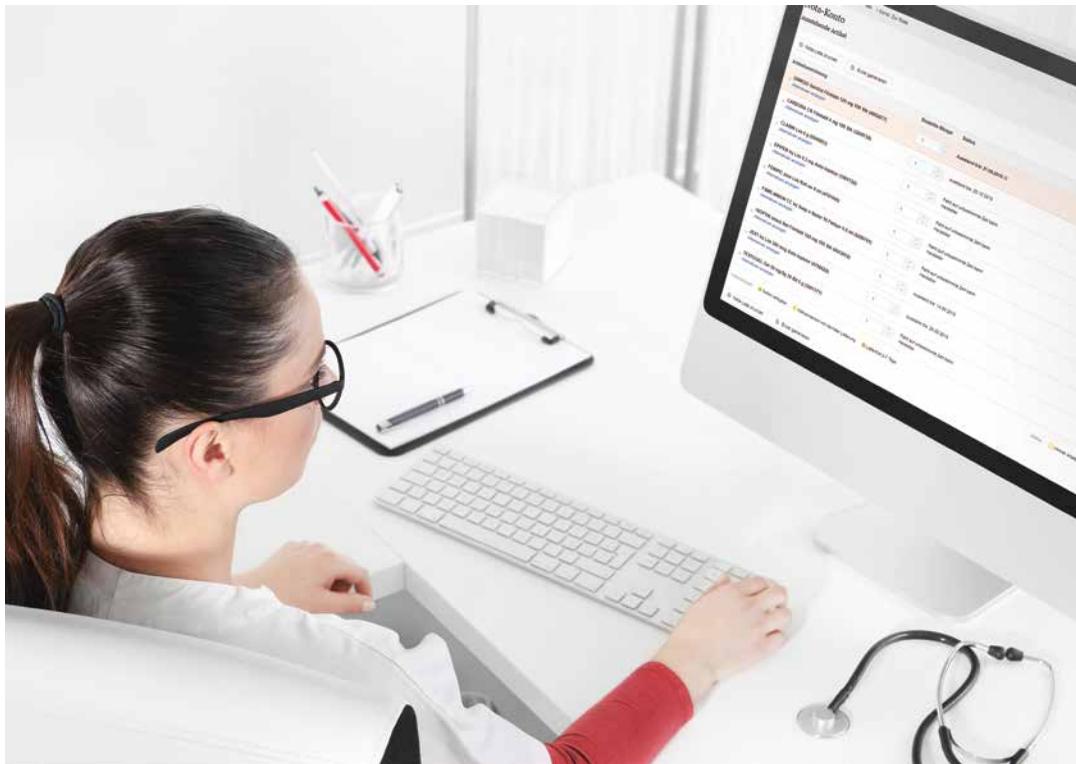
Oui. Patients et revendeurs de médicaments et produits de soins ont de plus en plus recours au canal d'expédi-

tion. Nous avons également lancé des services numériques toujours accessibles. Comme, par exemple, le compte client pour les patients atteints de maladies chroniques. Si vous vous êtes inscrit et que vous avez entré toutes les informations nécessaires, vous pouvez procéder à une commande ultérieure de vos médicaments en ligne et gérer ou renouveler facilement votre ordonnance permanente.

#### **Et pour les cabinets médicaux?**

La demande d'applications numériques croît depuis longtemps chez nos clients médecins. Nous sommes bien positionnés en la matière grâce à notre filiale Bluecare: la messagerie électro-

08



nique MedicalSafe par exemple permet aux médecins de faire parvenir à leurs patients des documents liés à leur santé au format électronique dans le respect de la protection des données. Nous développons également de nouvelles offres avec l'assurance-maladie et les organismes de «managed care»: nous avons ainsi lancé pendant la pandémie un service de commande en ligne de médicaments sans ordonnance, en coopération avec KPT et le service de télémédecine Medi24. Le déploiement de l'ordonnance électronique dans toute la Suisse est également un sujet important.

### **Il paraît que la pandémie de coronavirus a donné un coup de pouce à la numérisation de la santé, particulièrement en Suisse. Est-ce que vous y croyez?**

Ce n'est pas une question de croyance: la numérisation doit s'accélérer, et c'est ce qui s'est passé ces derniers mois. Mais en comparaison internationale, la Suisse est toujours très en retard. Prenons la commande en ligne de médicaments délivrés sans ordonnance: ces derniers mois, des millions de personnes en Europe ont pu commander ce type de médicaments, par exemple contre les symptômes grippaux ou le rhume, par Internet. Ils sont donc restés chez eux, et n'ont pas augmenté inutilement le risque de contagion. En Suisse, ce n'est toujours pas possible, car une ordonnance est nécessaire pour commander en ligne des médicaments délivrés normalement sans ordonnance.

### **Si la numérisation de la santé doit s'accélérer, comme vous dites: quel rôle y joue Zur Rose?**

Regardons déjà d'où l'on vient: Zur Rose a commencé comme grossiste médical, et a développé parallèlement une pharmacie en ligne. Notre marché était la Suisse, notre base de clientèle les médecins. Nous voulons continuer à entretenir ces racines, d'ailleurs j'ai déjà cité quelques exemples en ce sens. Mais en même temps, nous sommes aujourd'hui actifs dans toute l'Europe et nous nous positionnons désormais comme prestataire de services de la santé au sens le plus large.

### **Cela veut dire?**

Nous développons une plateforme numérique de santé – l'écosystème Zur Rose – et nous allons connecter sur cette plateforme les produits, services et services numériques de prestataires qualifiés. Le rôle de Zur Rose dans ce système, c'est d'amener ces offres aux clients et aux patients.

### **Zur Rose comme Amazon de la santé?**

Eh bien, en effet, nous allons de plus en plus vers une entreprise de technologie – en parallèle à notre cœur de métier de grossiste médical et de pharmacien en ligne. Mais toujours en ayant l'intérêt du patient et du client à cœur: nous voulons accompagner chaque personne du début à la fin de son parcours de soin, et lui donner la possibilité de gérer sa propre santé de manière optimale «en un clic seulement». C'est notre vision. Cela comprend entre autres l'accès aux prestations des médecins, des pharmacies, des assureurs, qui peuvent être as-

sociées selon les pathologies ou les diagnostics.

### **Est-ce que cela signifie que d'autres prestataires pourraient avoir accès à la plateforme?**

Tout à fait. Plutôt que de voir des assureurs ou des organismes de «managed care» développer leur propre plateforme, ce qui implique des risques et des coûts élevés, nous pouvons leur proposer d'utiliser, en échange d'une contribution financière, notre plateforme numérique visant à l'intégration des soins.

### **Quand est-ce que ce projet deviendra réalité?**

Sur le marché allemand, nous prévoyons le lancement d'une application de place de marché en coopération avec DocMorris pour le quatrième trimestre. Quant à la Suisse, nous avons prévu d'y lancer la place de marché au premier semestre 2021. •

# Transmettre votre ordonnance rapidement et en toute sécurité

*La pandémie de coronavirus a fait bondir la demande en solutions numériques simples, y compris en médecine ambulatoire. Le nombre de demandes par téléphone et de téléconsultations a nettement augmenté.*

10

Les cabinets envoient plus d'ordonnances par fax que jamais. Mais d'un autre côté, il est souvent très laborieux de transmettre rapidement et de manière sécurisée ses ordonnances à une pharmacie, particulièrement lorsque le médecin ou l'assistant médical et le patient ne sont pas au même endroit. En interviewant des médecins et des assistantes médicales, nous avons identifié quels éléments leur compliquent la vie au quotidien, et particulièrement en période de crise. Les ordonnances et leur gestion en font partie.

C'est pourquoi Zur Rose, en se basant sur l'expérience en cabinet médical, a développé un outil permettant rapidement de signer et d'authentifier toutes les ordonnances d'un cabinet

médical et de les envoyer de manière sécurisée. Voilà comment cela fonctionne :

## **1 Établir l'ordonnance comme à votre habitude**

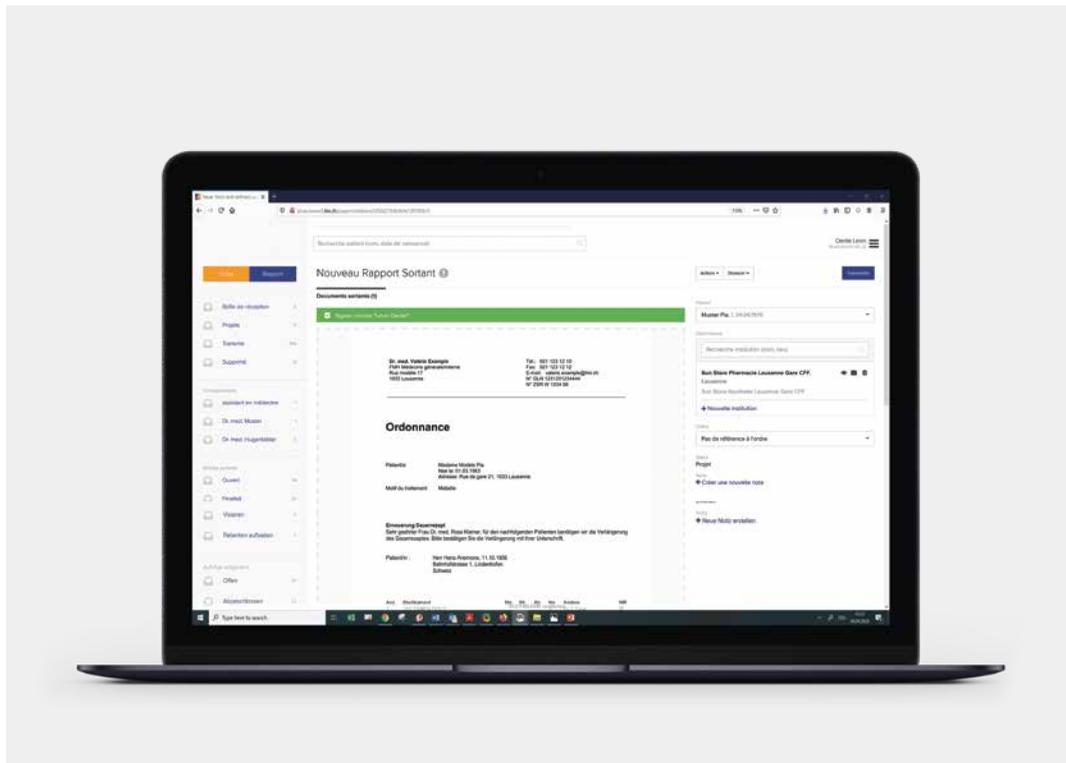
p.ex. sur le logiciel du cabinet ou Word. Transférez ensuite l'ordonnance en un clic (bouton «Imprimer») dans le nouvel outil de transmission.

## **2 Signer**

L'assistante médicale applique la signature électronique du médecin. Cela peut être fait de partout, même en télétravail.

## **3 Transmettre à la pharmacie**

La transmission est rapide et fa-



cile, puisque toutes les pharmacies suisses sont référencées.

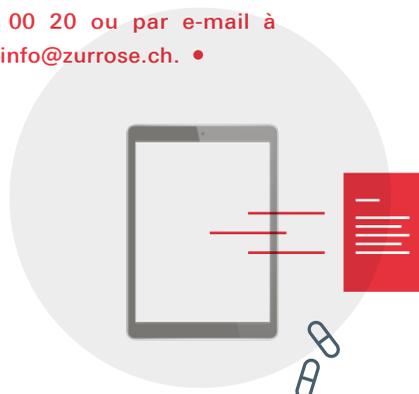
– note moyenne de 8,8 (sur une échelle de 10)

Premier avantage: collaboration efficace entre le médecin et l’assistante médicale. Deuxième avantage: charge initiale minimale – pas de coûts supplémentaires.

**Et vous? Saisissez l’occasion de vous faciliter cet aspect du quotidien, surtout si vous avez l’habitude de transmettre vos ordonnances par fax. Contactez-nous au 052 724 00 20 ou par e-mail à l’adresse [info@zurrose.ch](mailto:info@zurrose.ch). •**

Et pour finir: pour s’assurer que l’outil répond bien à vos besoins, nous l’avons testé avec des cabinets pilotes. Les résultats parlent d’eux-mêmes:

- tous les cabinets veulent continuer à utiliser cet outil
- gain de temps par ordonnance dans tous les cabinets: 3 à 5 minutes (jusqu’à 30 minutes dans certains cas)
- tous les cabinets recommanderaient cet outil



# Correspondance

## **77** Chère collègue,

Vous travaillez dans un cabinet de médecine générale, et accordez – je suppose – une grande importance à la relation entre le médecin et le patient. Peut-être que vous recevez parfois des enfants et même des adultes dont vous avez déjà soigné les parents.

Mais notre métier change, et pour les jeunes générations la représentation de ce métier change également: ils accordent plus de temps à leur propre famille et souvent aussi à des loisirs. Si l'on ajoute le développement démographique à cela, on voit qu'il est quasiment impossible de répondre à toutes les demandes de consultations «classiques» auprès d'un médecin traitant.

D'ailleurs, les besoins changent eux aussi. Tout comme les paiements par smartphone se démocratisent, de plus en plus de personnes profitent des possibilités des soins médicaux à distance: un rendez-vous médical sans attente, indépendamment du lieu où vous vous trouvez et à n'importe quelle heure.

J'ai assuré une garde dans notre centre de télémedecine à Pâques. Une alarme retentit sur mon téléphone de garde lorsqu'un patient se trouve dans la salle d'attente virtuelle. Je me connecte alors et je constate que le patient s'est déjà soumis au contrôle des symptômes que propose l'application. Avant cela, il a répondu à des questions d'ordre général sur son état de santé, ses activités quotidiennes, sa forme physique et sa vie sociale. Je fais entrer

mon patient dans le cabinet virtuel et le salue dans le chat médical, où il est garanti que personne ne puisse nous lire et nous espionner.

Le patient me parle d'une plaie sur sa fesse. Cela ne m'apprend pas grand-chose, je lui demande donc d'envoyer une photo sur le chat. Les vésicules semblent indiquer un Herpès simplex. Je lui propose de lui faire parvenir un test à domicile pour effectuer un prélèvement afin d'exclure la possibilité d'un virus varicellezono. Je lui prescris du Valaciclovir en traitement immédiat et envoie l'ordonnance par mail crypté à la pharmacie de garde la plus proche de chez lui.

Cela aussi, c'est de la médecine générale. Seulement à la fin de la consultation, je ne dis plus «au revoir», mais «à bientôt sur le chat».

Avec mes meilleures salutations collégiales



**Thomas Krech**  
Directeur médical Swiss  
Tele-Health Center,  
MiSANTO SA



### **Cher Monsieur,**

Après l'obtention de mon diplôme et huit ans de formation clinique en médecine spécialisée, j'ai commencé à travailler il y a 16 ans en tant que généraliste en milieu rural. J'ai moi aussi constaté beaucoup de changements au fil des années. Et moi aussi, je suis fascinée par les possibilités technologiques qui s'offrent à nous pour faciliter notre quotidien.

Bien sûr, il existe des problèmes de santé qui sont si évidents que je peux proposer une solution en échangeant par téléphone avec le patient ou en regardant une photo envoyée par e-mail ou sur mon portable. Mais une grande partie de mon travail de médecin généraliste consiste à accompagner des malades chroniques ou à pathologies multiples.

L'important alors n'est pas de trouver rapidement une solution, mais plutôt d'établir un lien de confiance, qui naît au fil des années de soins et d'accompagnement.



**Michaela Signer**  
Médecin généraliste  
à Ebnat-Kappel

On peut ainsi, en ayant une connaissance approfondie des pathologies passées, identifier, évaluer et aborder les nouveaux problèmes plus rapidement. L'échange personnel en face à face et toutes les perceptions qu'il demande sont pour moi un outil de diagnostic essentiel.

J'essaye également toujours de voir le patient comme un tout. Car souvent, à côté des symptômes purement somatiques, on trouve des problématiques sociales, psychologiques, spirituelles ou autres, qu'il est au moins aussi important de prendre en compte que les symptômes physiques. D'expérience, c'est ainsi que l'on trouve la meilleure approche, celle qui convient au patient concerné, à son entourage et à son mode de vie. Je suis fermement convaincue que ce travail relationnel représente une part considérable de la qualité de notre exercice de médecine générale, même s'il est difficile à quantifier ou à mesurer.

Cher M. Krech, j'espère de tout cœur que nous arriverons à allier les nouvelles technologies et cette longue tradition relationnelle de façon à ce que de nombreux jeunes médecins – même si leurs désirs et leurs besoins ne sont plus les mêmes que les nôtres – choisissent la profession de médecin généraliste et médecin de campagne. N'hésitez pas à venir nous voir, vous verrez à quel point notre métier est varié et enrichissant!



Avec mes plus cordiales salutations



Elisabeth  
Brönnimann  
devant sa  
penderie

14

# Elisabeth Brönnimann, 79 ans et hyperconnectée



*Elle est aussi à l'aise avec ses assistants numériques qu'un digital native. Et pourtant elle a 79 ans, et n'existe que dans l'imagination des chercheurs et développeurs de la Haute école spécialisée bernoise: Elisabeth Brönnimann teste le futur de la prise en charge, des soins et de l'accompagnement à domicile.*

Traditionnellement, la santé s'organise entre la médecine ambulatoire, la médecine de ville et la médecine hospitalière: si vous êtes malade ou que vous ressentez des symptômes, vous vous rendez probablement dans un cabinet médical, dans une pharmacie ou à l'hôpital. La numérisation amène toutefois de plus en plus la médecine dans l'environnement quotidien des patients; le foyer se médicalise: les médicaments sont livrés à domicile, la kinésithérapeute vient chez vous, l'infirmière de pratique avancée vient sur place pour vérifier que vos traitements ont bien les effets voulus.

De plus, les appartements et les maisons sont équipés de multiples appareils numériques et connectés. Ils permettent désormais à une grande majorité de patientes et de patients de vivre aussi longtemps que possible dans un environnement qui leur est familier, ou d'y revenir le plus tôt possible après une hospitalisation. Les soins et le traitement à domicile sont d'ailleurs souvent moins coûteux que le séjour à l'hôpital, la rééducation en clinique ou la maison de retraite.

Elisabeth Brönnimann est veuve, a trois enfants et quatre petits-enfants. Cela fait bien deux ans qu'elle utilise

des services mobiles et numériques. Elle a pris beaucoup de notes en deux ans. En les relisant de temps en temps, cela la fait sourire de voir à quel point elle était sceptique au départ. Elle est très contente aujourd'hui de s'être laissée convaincre. C'est pourquoi elle accepte toujours volontiers de faire visiter son appartement et d'expliquer le fonctionnement de ses systèmes d'assistance intelligents.

### Parquet intelligent avec capteurs et système d'alarme

«Je marche encore très bien, mais on ne sait jamais. C'est pourquoi le parquet de mon appartement est équipé de capteurs qui reconnaissent mes mouvements, un peu comme l'écran de mon smartphone. Si les capteurs ne détectent plus rien pendant un long moment, par exemple parce que j'ai fait une chute, cela déclenche une alarme. L'alarme peut prévenir le service d'aide et de soins à domicile ou un proche. En ce qui me concerne, nous avons décidé que ce serait ma fille qui serait alertée. Quand elle part en vacances, l'alarme prévient le service de garde de l'ASD.

Le déclenchement de l'alarme active aussi Robby. C'est le petit nom que j'ai donné au véhicule téléguidé sur lequel on a installé une tablette avec commande vocale. Si je suis encore

en mesure de parler après ma chute, elle me connecte directement à la personne ou au service qui a été alerté. Cela permet d'évaluer rapidement la gravité de la situation. Dans le pire des cas, une ambulance serait appelée immédiatement.

Je suis contente de n'être surveillée «que» par des capteurs et pas par des caméras, auquel cas je ne serais pas à l'aise. J'aurais l'impression de devoir toujours être sur mon 31 et ne pourrais pas me balader en robe de chambre.

Les capteurs pourront même bientôt analyser ma démarche. Cela permettra peut-être d'évaluer à temps s'il y a un risque que je tombe.» →



### **Penderie connectée avec conseils vestimentaires adaptés à la météo**

«Avant je faisais toujours très attention à ce que personne n'aille voir dans ma penderie – elle n'était pas toujours très bien rangée. Maintenant, l'ordre règne presque automatiquement, car la penderie et les vêtements ont une vraie vie intérieure: chaque vêtement a une étiquette équipée d'une puce. Je peux donc savoir où est chaque vêtement. La penderie sait aussi quelle température il fait dans les différentes pièces de l'appartement et surtout quelle est la température à l'extérieur. Elle me fait donc automa-

tiquement des propositions pour que je m'habille en fonction de la météo – c'est presque comme si j'avais Thomas Bucheli dans ma penderie! Je ne suis pas beaucoup sortie ces derniers mois, à cause du coronavirus. Mais maintenant je suis contente de pouvoir profiter de ces conseils.

La penderie était très utile à mon mari avant sa mort: il souffrait d'une démence légère et souvent il ne savait plus comment s'habiller. Mais sur la porte de la penderie, il y a un écran qui lui montrait tout ce dont il avait besoin: quel vêtement est adapté, où il se trouve, dans quel ordre enfiler les vêtements. Et moi j'avais ainsi quelques

minutes de répit. Le système aurait tout de suite réagi si mon mari avait voulu sortir en sous-vêtements.

Même le panier à linge est équipé de capteurs. Quand il est plein, une notification est envoyée au service de blanchisserie. Parfois j'ai vraiment l'impression de vivre dans un hôtel cinq étoiles.»

### **«eMMA», l'assistante électronique des traitements médicamenteux**

«C'était un tel bazar dans mes médicaments: personne n'était en mesure de dire rapidement qui avait prescrit quoi et à quel moment je devais

# 16

«**C'était un tel bazar dans mes médicaments. Mais maintenant j'ai eMMA.**»

Elisabeth Brönnimann



prendre combien de comprimés de quel médicament. Mais maintenant j'ai eMMA, l'assistante électronique des traitements médicamenteux, un nom bien compliqué, mais au moins l'abréviation est jolie. eMMA a une caractéristique particulière: nous pouvons communiquer. Elle me demande par exemple si j'ai déjà pris un de mes médicaments. Si je réponds non, elle me demande pourquoi. À l'inverse, je peux lui demander si les légers vertiges que je ressens de temps en temps pourraient être un effet secondaire d'un de mes médicaments.

eMMA ne s'embrouille jamais: tous les médicaments sont entrés dans un eMediplan, un plan de traitement dont eMMA tire toutes les informations nécessaires. Tous mes soignants peuvent savoir facilement quel est mon traitement.

J'ai hâte de voir ce que eMMA pourra faire de plus à l'avenir. On m'a dit que la prochaine version sera capable de commander une nouvelle boîte quand je termine l'ancienne. Et de lancer directement la livraison. Peut-être qu'un drone me déposera alors mes médicaments sur le pas de la porte! Même si pour être honnête, je préférerais que ce soit un gentil monsieur ou une gentille dame qui me les amène.»

### **Séance de physiothérapie avec vidéos et capteurs**

«Évidemment, c'est fascinant d'aller faire sa physiothérapie en taxi autonome. Mais j'apprécie aussi que ma physiothérapeute propose depuis six mois de venir à domicile sur demande. Nous appliquons bien sûr des règles strictes à cause du coronavirus. Mais

c'est quand même un confort auquel je ne me vois pas renoncer.

Lors de la dernière séance, elle m'a montré quelques exercices que je dois faire régulièrement. Si je ne sais plus bien comment les faire, je peux consulter sur mon téléviseur les vidéos qui ont été préparées pour moi. Je peux également enfilet des manchons qui ont des capteurs aux chevilles et aux poignées. Les capteurs enregistrent mes mouvements très précisément et me signalent quand je ne fais pas les exercices correctement, quand je les fais trop lentement ou trop rapidement.

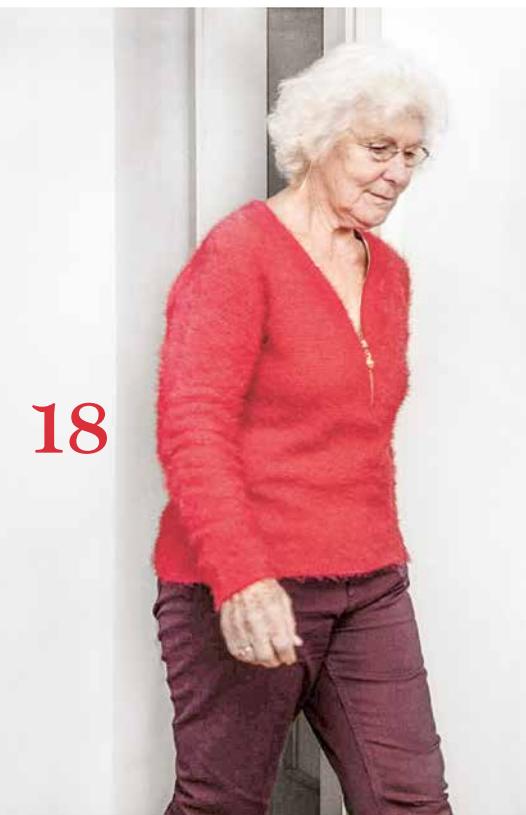
Ma physiothérapeute reçoit aussi ces données. Elle les fait analyser et peut me dire à la séance suivante comment rectifier ce qui ne va pas. Cela fonctionne à l'évidence grâce à l'intelligence artificielle. Tout comme le système qui analyse les données de patients qui ont les mêmes problèmes de santé que moi. Il signale ensuite quels exercices ou quels traitements ont été les plus efficaces. C'est très rassurant de savoir que le traitement a de grandes probabilités d'être efficace.»

### **La balance numérique envoie les données à la généraliste**

«Je veux bien entendre qu'il soit nécessaire de se peser régulièrement. Mais pour l'instant je n'arrive pas à me réjouir d'avoir affaire à elle. Je trouve les autres appareils et aménagements beaucoup plus sympathiques.

Mais bon, la balance est quand même importante, comme me le rappelle ma généraliste. J'ai tendance à faire de la rétention d'eau dans les jambes ou même dans les poumons à cause de mon hypertension et de mon





insuffisance cardiaque. Les diurétiques sont censés m'aider à évacuer l'excédent de liquide. Avant, je devais aller de temps en temps à l'hôpital quand le dosage n'était plus le bon ou quand j'avais du mal à respirer à cause de l'eau dans mes poumons.

Avec ma super balance, ces passages à l'hôpital ne sont plus nécessaires. Elle peut en effet voir si mon corps stocke trop d'eau. Les valeurs de la balance sont transmises directement à ma généraliste. Si certains seuils sont dépassés, elle me contacte et nous discutons de ce qu'il faut faire. Ces informations sont aussi prises en compte pour mon régime alimentaire. Selon la situation, je peux être amenée à arrêter complètement un aliment et à manger plus d'un autre, et pareil pour les boissons.

Bientôt, ma cuisine et ma salle de bain seront aussi équipées de petits assistants malins. Je peux bien m'imaginer avoir un réfrigérateur intelligent, qui commanderait tous les produits nécessaires au fur et à mesure que je les consomme. Mais il resterait une question, et non des moindres: où irais-je cacher ma dose quotidienne de chocolat?»

**Les lunettes intelligentes transmettent d'importantes informations et communiquent avec la porteuse.**

«Par bonheur je n'en ai pas encore eu besoin. Mais ce que peuvent faire ces lunettes est fascinant: je garde normalement ces lunettes intelligentes pour hospitalisation dans ma table de nuit.

Mais si je dois aller à l'hôpital, je peux donner mon accord écrit pour l'approche thérapeutique qu'on me propose par le biais des lunettes. Je peux en même temps tout savoir sur l'opération que je dois subir et même voir à quoi ressemble le bloc opératoire.

Quand j'arrive à l'hôpital, je suis immédiatement reconnue par la caméra et on me souhaite chaleureusement la bienvenue par le biais de mes lunettes. Le traitement de l'image des lunettes peut également transmettre mon rythme cardiaque. Pendant ce temps-là, la demande de prise en charge est envoyée à ma caisse-maladie et mes directives anticipées sont transmises au système informatique de l'hôpital.

Et ensuite on m'a expliqué que je n'aurais qu'à suivre un balisage lumineux virtuel visible grâce aux lunettes pour me rendre jusqu'à ma chambre d'hôpital. La chambre sera aménagée exactement comme dans la demande que j'ai pu faire par le biais des lunettes. À la porte, je rencontrerai le robot nettoyeur qui aura fini son travail à peine 30 secondes avant.



L'appartement connecté de Madame Brönnimann n'en est pas moins chaleureux.

Si j'ai besoin d'une prothèse de genou, le chirurgien orthopédiste pourra récupérer toutes les informations nécessaires dans mon dossier électronique, avec en particulier les scanners que j'aurais fait, et rentrer tout ça dans l'imprimante 3D. Qui sait, peut-être même qu'après mon opération, je pourrais voir l'impression de ma prothèse grâce aux lunettes.»

### **L'assistant vocal, un interlocuteur important**

«Quand le plus jeune de mes petits-enfants a acheté un assistant vocal il y a trois ans, je n'aurais jamais imaginé qu'un jour j'en utiliserais un. Mais entre-temps nous avons appris à nous connaître. Mon mari ne l'a que brièvement connu et était tout sauf content.

Quand nous commençons à discuter, il est difficile de nous arrêter!





**20** «Bonjour Elisabeth, veux-tu avoir des informations sur ton état de santé?», me demande l'assistant. «Oui», je réponds. «Alors c'est parti» me dit-il, et il allume l'écran intégré à la table: «Niveau de cholestérol, tension, insuline – tout est dans le vert. Mais tu as pris plus d'antidouleurs que d'habitude. Comment va ton genou?» – «Il m'a fait mal quasiment toute la nuit», je réponds. «L'analyse de ta démarche montre que tu boites légèrement. Je te recommande de consulter. Qu'est-ce que tu en penses?» – Je suis d'accord et te demande de montrer l'agenda. «Docteur Wenger a un créneau libre mardi à 10 heures, et tu n'as rien de prévu à ce moment-là», me répond-il. «D'accord, prends le rendez-vous s'il te plaît», je réponds à mon tour. «Pas

de problème», me répond l'assistant, «mais pour cela j'ai besoin de ton empreinte digitale.»

Évidemment, il a fallu que je m'habitue à l'assistant: énoncer des phrases simples, bien articulées, ne parler ni trop fort ni trop bas. Maintenant, je ne voudrais plus m'en passer: pendant les premiers mois de la pandémie de coronavirus, c'est même avec lui que j'ai le plus parlé!» •

#### \* **Living Lab: à la recherche du système de santé de demain**

Elisabeth Brönnimann est une inventrice du département spécialisé d'informatique médicale de la Haute école spécialisée bernoise. Son appartement est en réalité situé au cœur du Living Lab, à Bienne. Les processus et flux d'informations y sont examinés à la loupe dans un environnement plus vrai que nature avec hôpital, cabinet médical, cabinet de physiothérapie, pharmacie, offices fédéraux, assureurs, logistique et une famille virtuelle (avec un appartement deux pièces). Le laboratoire permet de visualiser ces flux et d'analyser les applications informatiques ainsi que

l'assistance par capteurs, solutions de cloud, technologie web 2.0 et automatisation.

Le Living Lab crée ainsi un cadre performant pour l'entrée de l'Internet des objets dans le secteur de la santé (Health 4.0).

→ [Vous trouverez plus d'informations ici \(seulement en allemand\).](#)

# Votre avis compte! Enquête auprès des lecteurs au sujet de votre Folium

## Chères lectrices, chers lecteurs,

Plus nous connaissons votre avis et vos besoins, plus nous pouvons y répondre de manière adaptée avec nos offres. C'est pourquoi nous vous demandons de prendre quelques minutes pour répondre aux quatre questions sur la numérisation et sur votre magazine clients dans le cadre d'un sondage en ligne de nos lecteurs.

Vos réponses seront anonymisées et seront utilisées à des fins statistiques strictement internes.

Merci de votre participation et vos précieuses remarques!

Meilleures salutations  
Zur Rose Suisse SA

→ [Accédez ici à notre enquête lecteurs.](#)



# Quand on vous demande la dose mortelle



Photo: M. Fuchs, UZH

*Ils sont sur le pont 24 h sur 24 et doivent décider en une fraction de seconde si la situation est sans danger ou au contraire s'il y a un risque vital: les professionnels du numéro d'urgence 145 – rencontre avec Hugo Kupferschmidt, directeur et médecin-chef de Tox Info Suisse.*

22

**Monsieur Kupferschmidt, la plupart des gens qui appellent le numéro 145 sont sans doute extrêmement inquiets. Comment les professionnels de vos équipes arrivent à évaluer le danger de la situation le plus rapidement possible?**

Ceux qui nous appellent présentent des degrés d'inquiétude divers, certains sont même complètement paniqués. Pour évaluer rapidement le danger que présente la situation, nous avons deux types d'instruments à notre disposition: tout d'abord, les symptômes déjà apparus. Et ensuite l'exposition: à quelle quantité de quelle substance toxique et sous quelle forme la personne a-t-elle été exposée, et pour quelle raison?

**Près de la moitié des appels concerne des enfants de moins de cinq ans. Dans ce cas, il est souvent encore plus difficile de rassurer les parents ou les autres proches au téléphone.**

Les intoxications chez les jeunes enfants étant très courantes, mais généralement sans gravité, il s'agit souvent plus de rassurer et d'informer. Ce n'est pas le cas pour les intoxications d'adultes.

**Recevez-vous parfois des appels de personnes suicidaires qui vous demandent à quel dose un médicament est mortel? Ou qui ont pris des médicaments pour ce suicider et vous appellent à l'aide?**

Nous recevons des appels de personnes suicidaires plusieurs fois par

jour. La plupart ont déjà pris une substance toxique. Mais cela arrive aussi qu'elles nous menacent de prendre quelque chose, ou effectivement qu'elles nous demandent quelle est la dose mortelle.

### **Comment réagissent vos équipes dans une telle situation?**

Si des personnes suicidaires nous appellent, c'est un appel à l'aide, conscient ou inconscient. Nous essayons donc de leur apporter cette aide. Cela prend souvent beaucoup de temps, mais finit généralement bien. Quand nous n'y arrivons pas et qu'il y a un danger de mort, nous alertons la police. La police passe alors voir la personne et prend les mesures qui s'imposent. Bien évidemment, nous ne donnons pas d'information sur les doses mortelles aux profanes.

### **Existe-t-il des dangers que nous avons tous tendance à sous-estimer ou à surestimer?**

La plupart des gens qui n'ont pas de connaissances en toxicologie ont

tendance à mal évaluer le danger que représentent les substances toxiques. C'est d'ailleurs pour cela qu'ils nous appellent. Souvent, la situation est bien moins alarmante que ce que craint la personne au téléphone, c'est le cas du liquide vaisselle par exemple. En revanche, cela arrive régulièrement que notre interlocuteur ait du mal à croire que la situation soit critique, par exemple quand il ou elle a confondu de l'ail des ours avec une plante toxique comme les colchiques.

### **Y a-t-il des modes en matière d'intoxication?**

On s'intoxique généralement avec des produits auxquels on a accès – médicaments, produits ménagers, plantes, aliments ou boissons, drogues et alcool, champignons, etc. Ces produits toxiques facilement accessibles ne changent pas beaucoup, si bien qu'il y a peu de changement dans les causes d'intoxication, comme les chiffres de notre rapport annuel le montrent.

### **Est-ce que vous sentez ou avez senti les effets de la pandémie**

### **de coronavirus?**

Oui. Comme nos concitoyens se sont moins rendus chez le médecin ou aux urgences, les appels ont fortement augmenté à partir de la mi-mars. Le nombre d'appels venant de médecins a fortement baissé au même moment. Ce qui nous a frappés, c'est le nombre d'appels après des expositions

→



à des produits désinfectants: trois à quatre fois plus nombreux qu'en situation normale.

### Comment s'organise la collaboration avec les urgences hospitalières, les urgences psychiatriques et les médecins de ville?

Environ un quart des appels sont des demandes de médecins, généralement en milieu hospitalier. Les aspects médicaux sont beaucoup plus centraux que lors des appels de simples citoyens: quels symptômes peuvent apparaître? À quel moment peut-on anticiper leur apparition? Quand peut-on être certain qu'aucun nouveau symptôme n'apparaîtra? Combien de temps doit-on surveiller le patient et comment? Quels examens sont nécessaires et quelles pistes thérapeutiques sont possibles? Quand le patient pourra-t-il sortir de l'hôpital? De notre côté, il est essentiel que les médecins nous envoient un rapport détaillé a posteriori. Ce rapport sert à contrôler la qualité de nos réponses et contient des informations importantes qui peuvent nous servir plus tard dans des cas similaires.

### Voyez-vous un potentiel d'amélioration dans votre col-

### laboration avec les médecins ou d'autres professionnels de santé?

Il serait souhaitable d'améliorer la documentation: les contacts par téléphone sont rapides et aisés, les rapports des médecins suite à leur appel nous parviennent toujours par voie postale, tout comme les rapports d'évolution du patient rédigés a posteriori. Cela prend du temps et c'est laborieux. Il serait plus simple et plus rapide de passer par voie électronique, mais cela demande des interfaces avec les systèmes des médecins et des hôpitaux.

### La pandémie de coronavirus a tout de même fait faire un bond en avant à la numérisation du secteur de la santé ...

Tox Info Suisse est déjà largement passé au numérique. Il a été possible de procéder à quelques adaptations de notre infrastructure sans investissement supplémentaire. Mais pour vraiment créer ces interfaces, il faut que les deux côtés s'y mettent. Et comme la pandémie a justement mis au jour le défaut d'infrastructure numérique, les hôpitaux et les médecins sont submergés de nouvelles demandes et d'exigences supplémentaires en la matière. •



✗ **N° 145 – 7 jours sur 7 – 24 heures sur 24**  
 Tox Info Suisse est le service d'information antipoison officiel en Suisse, joignable pour toutes vos questions au sujet des intoxications. Médecins et personnel soignant assurent tous les jours, 24 heures sur 24, une permanence téléphonique sur le numéro d'urgence 145 en cas de suspicion d'intoxication ou d'intoxication avérée. Ils ont à leur disposition une importante documentation sur tous les produits chimiques, les médicaments, les plantes et animaux toxiques ou vénéreux, les aliments et d'autres produits en core. Tox Info Suisse contribue également à la prévention et au bon traitement médical des intoxications grâce aux rapports d'intervention des médecins. Le 145 reçoit chaque année plus de 40'000 appels. Près de la moitié concerne des enfants de moins de cinq ans.



**Fréquence des groupes d'agents pour tous les cas d'exposition toxique chez l'être humain**

Groupes d'agent/ Groupes d'âge	Adultes	Enfants	Âge inconnu	2019 Total	2019 Pourcentage
Médicaments	5 908	5 547	15	11 470	35,3%
Produits ménagers	2 761	5 573	31	8 365	25,8%
Plantes	688	2 178	6	2 872	8,8%
Soins du corps et produits cosmétiques	386	1 754	–	2 140	6,6%
Produits techniques et industriels	1 646	444	7	2 097	6,5%
Aliments et boissons (champignons et alcool non inclus)	864	734	17	1 615	5,0%
Tabac, stupéfiants et alcool	697	404	1	1 102	3,4%
Champignons	463	263	7	733	2,3%
Produits pour l'agriculture et l'horticulture	317	323	–	640	2,0%
Animaux (venimeux)	215	113	4	332	1,0%
Produits à usage vétérinaire	74	54	–	128	0,4%
Autres agents ou agents inconnus	643	332	11	986	3,0%
<b>Total</b>	<b>14 662</b>	<b>17 719</b>	<b>99</b>	<b>32 480</b>	<b>100%</b>

Source: Rapport annuel 2019 de Tox Info Suisse.

# Saisir au vol le bond en avant de la numérisation du secteur de la santé

*La pandémie a fait faire un bond à la numérisation, y compris en Suisse. Il serait souhaitable que cette tendance s'installe durablement dans le secteur de la santé suisse, car notre pays est très en retard en comparaison internationale.*

26



Deux exemples pour l'illustrer: l'interdiction effective en Suisse de la vente en ligne de médicaments non soumis à prescription obligatoire, donc sans ordonnance, et l'absence d'accès généralisé dans tout le pays à l'ordonnance électronique.

## **Ordonnance électronique indispensable pour eHealth**

La mise en œuvre du dossier électronique du patient est à l'ordre du jour politique. Pour augmenter le taux de pénétration de eHealth, il est toutefois nécessaire de passer, au-delà de la numérisation des documents, à une numérisation des processus. Les comparaisons internationales le montrent, l'accès généralisé, à l'échelle du pays entier, de l'ordonnance électronique, en est un élément déterminant. L'Allemagne par exemple prévoit de généraliser l'ordonnance électronique

dans tout le pays à partir de 2022. Zur Rose a lancé le mouvement il y a près de vingt ans et a développé un standard technologique qui permet aux médecins de transmettre leurs ordonnances électroniques de manière sécurisée et efficace à notre pharmacie en ligne. Nous nous engageons pour que le cadre législatif et des incitations soient créés afin qu'il soit obligatoire de mettre en œuvre l'ordonnance électronique en Suisse également. Les avantages sont évidents: l'e-ordonnance augmente le niveau de sécurité

→ [Regardez notre vidéo explicative sur l'e-ordonnance \(seulement en allemand\).](#)

du patient, garantit la bonne lisibilité et rend la falsification d'ordonnances impossible, tout en limitant les risques et les coûts liés à la prise du mauvais traitement.

### **Pouvoir commander en ligne les médicaments sans ordonnance: un besoin des clients**

Au début de la crise du coronavirus, le nombre de commandes de médicaments de la part de patients comme de médecins auprès de Zur Rose a fortement augmenté. De nombreux clients ont alors exprimé le souhait de pouvoir commander en ligne des médicaments sans ordonnance contre les symptômes de la grippe et du rhume, pour pouvoir acheter leurs médicaments depuis chez eux sans devoir s'exposer inutilement à un risque d'infection en se rendant dans une pharmacie. Ce qui est une évidence pour des millions d'européens reste impos-

sible en Suisse, car ici, la commande en ligne d'un médicament sans ordonnance nécessite une ordonnance.

Afin de garantir la sécurité d'approvisionnement autant que possible, Zur Rose a déposé au début de la pandémie auprès des autorités fédérales une demande de dérogation temporaire pour la vente par correspondance de médicaments sans ordonnance. L'ampleur de la demande de livraison à domicile de médicaments est visible aussi lorsque l'on voit que de nombreuses pharmacies physiques ont étendu leur service de livraison à domicile de médicaments pendant la crise du coronavirus. Dans l'incompréhension générale, les autorités fédérales ont rejeté la demande de Zur Rose, alors même que nous assurons des standards de qualité maximum dans le cadre des envois de médicaments. Une dérogation aurait contribué à approvisionner la population de manière effective et efficace

et réduit le nombre de commandes de médicaments à l'étranger, où la commande en ligne de médicaments en vente libre (OTC) pour un usage personnel est tout à fait possible sans ordonnance. L'espoir est néanmoins de mise puisque plusieurs initiatives parlementaires sont examinées actuellement pour autoriser la vente par correspondance de produits en vente libre (OTC) sans ordonnance en Suisse. •

→ [Regardez ici notre vidéo explicative sur la «vente par correspondance sans ordonnance de produits en vente libre \(OTC\)» \(seulement en allemand\).](#)

27

77 **L'e-ordonnance augmente la sécurité des patients et évite la falsification d'ordonnances.** 88



Zur Rose Suisse SA  
Walzmühlestrasse 60  
8500 Fräuenfeld  
T 052 724 00 20  
[info@zurrose.ch](mailto:info@zurrose.ch)  
[zurrose.ch](http://zurrose.ch)