



you call, WE CARE

DEMAND MANAGEMENT

24 HEURES SUR 24, 365 JOURS PAR AN
CONSEILS-SANTÉ COMPÉTENTS

**NOVATEUR, ATTRACTIF, ORIENTÉ SUR LA CLIENTÈLE,
COMPÉTENT ET DE PREMIER ORDRE.**

Depuis le mois de mars 2000, le Centre d'appels médicaux de Medi24 propose chaque jour, 24 heures sur 24, des consultations médicales gratuites en français, en allemand et en italien.

C'est grâce à une équipe de plus de 50 collaborateurs, composée notamment de médecins et de personnel paramédical, que cette entreprise suisse dont la réputation n'est plus à faire peut mettre à disposition du public de vastes compétences. Tous ces spécialistes sont au bénéfice non seulement d'une grande expérience et d'une formation continue, mais aussi de vastes connaissances en matière d'informatique et de moyens techniques des plus modernes. Ils sont de plus parfaitement formés en matière de communication, répondent à toutes vos questions et sont aptes à vous rassurer et à

vous donner les éclaircissements nécessaires, ce qui vous permet de prendre les bonnes décisions. Dans leur tâche, ils accordent une grande importance à l'efficacité de chaque processus et à sa rentabilité en matière de coûts.

La qualité nous importe aussi grandement. Nous la garantissons d'une part de manière interne, en nous assurant que notre personnel bénéficie d'un perfectionnement professionnel constant et en analysant régulièrement les entretiens téléphoniques (réflexions); et d'autre part de manière externe, par le biais d'études scientifiques élaborées notamment par l'IMSP (Institut de médecine sociale et préventive de l'Université de Berne) pour évaluer les prestations sur le long terme. Les connaissances qui en découlent sont alors intégrées au fur et à mesure dans les processus de travail au sein de Medi24.

**VIVRE AVEC SON TEMPS ET MAINTENIR CE QUI A
FAIT SES PREUVES.**

24h sur 24.

CE N'EST PAS SEULEMENT UNE NOUVELLE PRESTATION DE SERVICE, MAIS BIEN PLUS UN SERVICE DEMANDÉ.

Grâce au Demand Management, Medi24 vous propose une plus-value qui correspond à un besoin réel. S'il y avait, en l'an 2004, environ 100 000 appels téléphoniques, le nombre a déjà doublé à la fin de l'année 2005. Selon une enquête représentative, 98% des personnes interrogées ont jugé l'offre de Medi24 nécessaire, y compris ceux qui n'y ont jamais eu recours. Des comparaisons internationales relèvent que les consultations médicales personnalisées sont judicieuses et aussi, bien sûr, demandées.



LES PRESTATIONS DE SERVICES DEMAND MANAGEMENT DE Medi24 COMPORTENT TROIS MODULES :

- Le tri, soutenu par informatique, lors de plaintes aiguës, avec recommandation au sujet de l'urgence d'un traitement.
- La consultation pour les questions de symptômes pathologiques, d'évolution de la maladie, de traitement et de prévention – ceci au sens le plus large dans le domaine de la santé et de la maladie
- L'aiguillage vers d'autres fournisseurs de prestations dans le domaine de la santé.

Ainsi, Medi24 fournit aussi une aide à l'étranger si l'appelant tombe malade ou est victime d'un accident et que des questions ou des problèmes médicaux surgissent.

LES CLIENTS SATISFAITS SONT FIDÈLES ET ONT UNE VISION DES CHOSES TOUT À FAIT CORRECTE.

Les clients qui ont recours aux offres de Medi24 sont mieux informés et agissent avec plus de conscience, même en termes de coûts. Ils prennent leurs responsabilités et prennent leurs décisions de manière active. Mais la confiance qu'ils témoignent à Medi24 bénéficie aussi aux assureurs-maladie. En effet, des clients satisfaits s'attachent plus facilement à une caisse-maladie et lui restent fidèles. Ils sont aussi disposés à payer un peu plus pour un service orienté pleinement sur la clientèle.



*Bon à savoir,
que je peux poser
des questions.*

LA BONNE PRESTATION, AU BON MOMENT ET AU BON ENDROIT.

NE PAS DÉCIDER POUR AUTRUI, MAIS LEVER LES INCERTITUDES POUVANT MENER À UNE ATTITUDE INADÉQUATE.

Agir de manière adéquate signifie pour le patient avoir recours à la bonne prestation, au bon moment et au bon endroit. Voilà un principe qui démontre à l'évidence pourquoi, grâce aux prestations de services de Medi24, des mesures efficaces, adéquates et économiques peuvent être prises. L'objectif à atteindre n'est pas une sur- ou une sous-médicalisation, mais la limitation à l'essentiel de manière à éviter des consultations en urgence très onéreuses qui, quatre fois sur cinq, sont inutiles.

LE SAVOIR AIDE À AVANCER, LA RESPONSABILISATION MÊME AU BUT.

Lorsqu'on est stressé, peu sûr de soi ou effrayé, on fait souvent des erreurs ou on a tendance à réagir de manière excessive. En revanche, les patients bien informés sont en mesure d'évaluer leur situation plus clairement. Leur esprit critique leur permet de mieux évaluer les actions possibles et leurs conséquences. Non seulement ils accueillent mieux les conseils judicieux, mais ils sont aptes à les prendre au sérieux. Leur compliance augmente et, partant, leur chance de prendre, grâce au soutien de Medi24, une bonne décision qui bénéficiera à tous ceux qui sont concernés.

ON PEUT ÉVITER LES TRAITEMENTS INUTILES SI ON LES IDENTIFIE À TEMPS.

80% environ de toutes les consultations d'urgence sont inutiles. Grâce aux prestations de services de Medi24, le taux de personnes estimant indispensable un traitement en urgence a diminué de moitié. Cela économise des frais, les médecins ne sont pas appelés au téléphone ou consultés à leur cabinet sans raison et, dans les hôpitaux, les lits des services des urgences restent libres pour les cas vraiment graves. Grâce à ses prestations de services, Medi24 incite à choisir des franchises d'assurance d'un montant plus élevé. En effet, les patients qui optent pour des participations aux frais supérieures, sont plus conscients des coûts et savent à quelles prestations ils auront recours en cas de maladie.

UN BON CONSEIL N'EST PAS CHER, IL PERMET MÊME DES ÉCONOMIES.

C'est ce que prouve une étude indépendante faite en mars 2005 par l'Institut de Winterthour pour l'économie de la santé publique (WIG), qui a analysé l'impact du tri téléphonique de Medi24 sur la santé publique. Cette étude conclut que le Demand Management de Medi24 contribue activement à réduire les frais de traitements médicaux.

PRE-GATEKEEPING: ORIENTER AVANT LE PREMIER PAS.

Medi24 est ouvert aux modèles Pre-Gatekeeping. Lorsque le patient opte pour un produit d'assurance correspondant, il s'engage à consulter dans tous les cas d'abord Medi24 avant de contacter un prestataire de services. Après sa consultation téléphonique approfondie avec Medi24, il décide alors seul de la marche à suivre. Il reste libre du choix de son médecin... et d'économiser des frais grâce au rabais de primes récompensant son comportement responsable.

Quelle que soit la manière dont notre système de santé publique se développe, Medi24 continue de soutenir les modèles futuristes dans le domaine du Pre-Gatekeeping. Notre organisation fait tout pour s'adapter à l'environnement dynamique dans lequel nous vivons et pour satisfaire les besoins en constante évolution de tous les milieux concernés.

Medi24 APORTE UNE CONTRIBUTION À TRAVERS ANALYSES ET REPORTING.

Medi24 offre encore davantage à ses partenaires:

- des analyses régulières veillent à optimiser et à développer constamment les processus.
- des reportings clairs font toute la lumière sur les chiffres, les évolutions et les tendances.

GLOSSAIRE:

DEMAND MANAGEMENT

Apporte son concours lors de plaintes concrètes de patients ou de questions posées par des personnes malades ou en bonne santé. Medi24 répond de manière compréhensible, indépendante et scientifique; son objectif est que l'appelant puisse prétendre à une prestation médicale adéquate, au bon moment et au bon endroit.

DISEASE MANAGEMENT

Il s'agit de programmes spécifiques d'encadrement, soutenus par une technologie de pointe, pour les malades chroniques et les patients à risques. Cet encadrement permet aux personnes concernées de mieux faire face à leur maladie et à leur pronostic; il stimule leur motivation et leur persévérance face au traitement, optimise ce dernier et améliore la qualité de vie de ces personnes. Voici les programmes déjà mis en pratique: «Passeport santé online pour patients diabétiques», «action d» et «Programme cardiaque». D'autres programmes sont en cours d'élaboration.

TAS (TELEPHONE ADVICE SYSTEM)

Système informatique ultramoderne et ultraperfectionné, spécialement développé pour les conseils téléphoniques. Ce système aide à prendre des décisions et soutient l'équipe de Medi24 pour lui permettre de poser des questions médicales rapides et complètes, d'apprécier le cas et de le documenter. Le TAS – Telephone Advice System –, qui opère avec succès depuis 1995 en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas, a été soigneusement adapté pour Medi24 aux besoins suisses et est constamment perfectionné.

LES DEGRÉS DU TRI:

CAS D'URGENCE	DANS UN DÉLAI DE 0 À 2 HEURES	À L'HÔPITAL
CAS D'URGENCE	DANS UN DÉLAI DE 0 À 2 HEURES	EN AMBULATOIRE
CONSULTATION MÉDICALE	DANS UN DÉLAI DE 2 À 6 HEURES	
CONSULTATION MÉDICALE	DANS UN DÉLAI DE 6 À 24 HEURES	
VISITE RÉGULIÈRE	CHEZ UN MÉDECIN	DANS UN DÉLAI DE 2 À 7 JOURS
AUTO-MÉDICATION	RECOMMANDATIONS ACCOMPAGNÉES	DE CONSEILS





Medvantis SA
Bolligenstrasse 54
3006 Berne

Tél. 031 3 400 500
Fax 031 3 400 555
info@medi24.ch
www.medi24.ch
