

*helping people  
change*

**DISEASE 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 qui ont prouvé à de nombreuses reprises, notamment en Allemagne et aux Etats-Unis, que le Disease Management (la gestion des maladies) permet d'économiser des frais et de mieux rentabiliser les ressources.

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

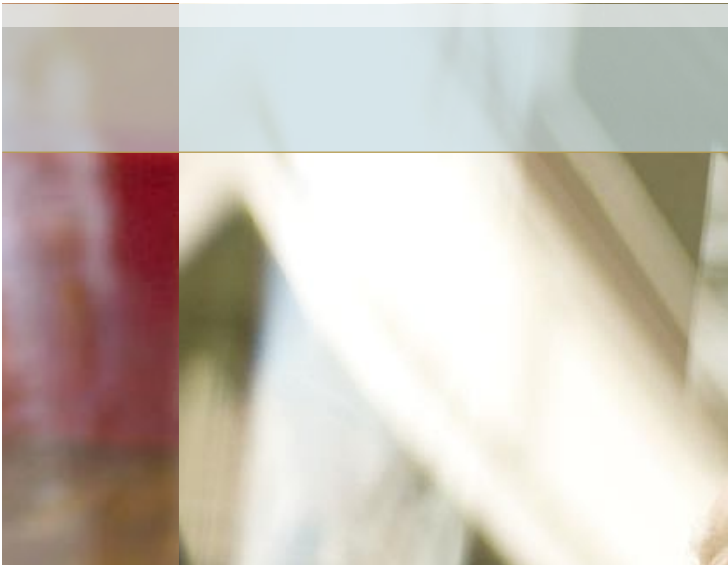


**24h sur 24.**

#### AFIN QUE LES PATIENTS GÈRENT MIEUX LEUR MALADIE.

Les personnes souffrant d'une maladie chronique n'ont pas la vie facile. Leur quotidien peut basculer radicalement d'un jour à l'autre et nombreux sont ceux qui ne savent comment y faire face. Voilà pourquoi Medi24 a développé et mis en pratique des programmes spécifiques pour encadrer et traiter les patients à risques et sur le long terme.

Les maladies chroniques telles que l'insuffisance cardiaque et le diabète touchent surtout les personnes âgées. Plus l'espérance de vie augmente, plus ce type de pathologies est fréquent. Voilà pourquoi Medi24 a réalisé dans un premier temps des programmes ciblés spécifiquement sur ces indications.



#### MEILLEURE QUALITÉ DE VIE, MOINS DE FRAIS : GRÂCE À UN MEILLEUR ENCADREMENT ET À UN TRAITEMENT OPTIMAL.

La participation à un programme de Disease Management offre de nombreux avantages. Ces programmes

- encouragent un processus de traitement en continu,
- renforcent l'auto-responsabilisation et la persévérance face au traitement entrepris par ces patients,
- soutiennent les changements du mode de vie, dus à la maladie,
- réduisent le taux de complications aiguës et les maladies chroniques qui y sont liées,
- améliorent la qualité de vie de ces personnes.

#### ALLER À LA RENCONTRE DES PATIENTS POUR TRANSFORMER LEUR ATTITUDE PASSIVE EN ATTITUDE PROACTIVE.

Au lieu de laisser les patients livrés à eux-mêmes, Medi24 va activement à leur rencontre en leur posant régulièrement des questions, en leur donnant des recommandations concrètes dans un délai d'une semaine à trois mois et en s'adaptant à leur état de santé individuel et à leur tableau clinique du moment. Ce faisant, Medi24 se fonde sur des méthodes qui ont fait leurs preuves aussi bien à l'échelon national qu'international et tient compte des toutes dernières tendances en la matière.



SÛR ET JUDICIEUX

SAVOIR, C'EST OSER PRENDRE SES RESPONSABILITES ET PARVENIR AU BUT.

#### NE PAS REMPLACER LE MÉDECIN MAIS LUI ÊTRE COMPLÉMENTAIRE.

L'explication du médecin traitant et ses recommandations thérapeutiques réussissent rarement à elles seules à changer un mode de vie. Nos programmes soutiennent les efforts du corps médical et encouragent les changements de comportement souhaitables chez les patients.

#### MESURES À PRENDRE EN CAS DE DIABÈTE

Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) (Chaîne d'approvisionnement du diabète, 2005), environ 250 000 personnes souffrent de diabète en Suisse.

15 000 nouveaux cas viennent s'y ajouter chaque année. La tendance au diabète est donc clairement à la hausse. Or, la plupart des patients n'ont pas la compliance voulue: ils n'arrivent pas à changer de mode de vie, à augmenter leurs efforts physiques et à mettre en pratique les recommandations des nutritionnistes. Parce qu'ils manquent cruellement d'informations, ils ne se soumettent pas aux examens de contrôle importants ou ne prennent pas consciencieusement les médicaments prescrits.

C'est ici qu'intervient le programme modulaire personnalisé de Medi24. Demander régulièrement de ses nouvelles au patient, convenir avec lui des objectifs à atteindre, le former et le conseiller personnellement contribue à ce qu'il se sente pris en charge. De cette manière, on dépiste de manière beaucoup plus précoce les patients à risques et on évite de futures complications.

#### MESURES À PRENDRE EN CAS D'INSUFFISANCE CARDIAQUE

Dans notre pays, l'insuffisance cardiaque touche environ 150 000 patients; c'est le diagnostic le plus fréquent justifiant une hospitalisation après l'âge de 65 ans. Le taux de réhospitalisation dans un délai de 6 mois est de jusqu'à 50%, comme l'ont démontré J. Stajzel et H. Stadler en 2003, dans «Primary Care».

Le programme cardiaque du Disease Management, conçu par l'Union des médecins MediX et développé en commun avec Medi24, mise sur un enseignement individuel assorti d'un coaching subséquent. De nombreuses études, telles que l'étude DIAL, le prouvent: un enseignement et un accompagnement structurés réduisent le nombre de traitements hospitaliers ou les hospitalisations en urgence de 30% environ. On économise ainsi des frais à court terme et la satisfaction des patients augmente de manière sensible.

## PLUS DE SAVOIR, MOINS DE DÉPENSES, AUSSI POUR LES ASSUREURS-MALADIE.

Quiconque a recours à l'offre de Medi24 se responsabilise davantage et agit de manière plus consciente, notamment face aux coûts que génère sa maladie. Ce comportement est donc aussi tout bénéfique pour les assureurs-maladie. Participer à l'un des programmes-santé de haute qualité proposés, c'est promouvoir l'efficacité et la rentabilité des ressources données et bénéficier de vastes économies potentielles sur le court comme sur le long terme. Il suffit d'évoquer les coûts engendrés par une insuffisance rénale à la suite d'un diabète ou le traitement d'un œdème pulmonaire lié à une pathologie cardiaque.



## 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.

### DEGRÉ DE MOTIVATION

Le meilleur moyen d'obtenir un changement durable de comportement est la motivation personnelle. Medi24 met à disposition ses compétences tant du point de vue professionnel que communicationnel et motive les patients par paliers: de l'insouciance à une prise de conscience pour la préparation et la mise en pratique jusqu'à l'ancrage définitif d'un nouveau mode de vie.

## DEGRÉS DE MOTIVATION:

INSOUCIANCE:	PAS LA MOINDRE INTENTION DE CHANGER SON COMPORTEMENT.
PRISE DE CONSCIENCE:	LE PATIENT PÈSE LE POUR ET LE CONTRE EN VUE DE MODIFIER SON COMPORTEMENT.
PRÉPARATION:	LES PREMIERS PAS POUR MODIFIER SON COMPORTEMENT ONT ÉTÉ FAITS.
ACTION:	LE PATIENT MANIFESTE UNE DÉTERMINATION À ATTEINDRE SES OBJECTIFS.
MAINTIEN:	LE PATIENT MAINTIEN SON COMPORTEMENT EN VUE D'ATTEINDRE SES OBJECTIFS.
STABILISATION:	IL N'Y A PLUS DE RISQUE QUE LE PATIENT RECHUTE.





Medvantis SA  
Bolligenstrasse 54  
3006 Berne

---

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

---