

Rapport V1 équipe Gilberto

Alice DUBREUIL

Susana NARANJO

Quentin PERCHET

Lucas CLAVIERES

Sofyan DUBARRY

Raul MARTINEZ

I. Nom d'équipe / Base line / identité graphique V0

Nom d'Équipe : Équipe Gilberto

Le Logo en cours d'élaboration !

II. Présentation du projet

Arriver dans un pays étranger peut être une expérience très enrichissante ou un fiasco complet : les rencontres que nous allons pouvoir faire (ou ne pas faire), la situation dans laquelle nous arrivons (études, travail, vacances), ou bien sûr la variante de la langue, moyen de communication primordial en face des situations diverses qui pourraient se présenter, sont autant de facteurs qui peuvent faire de cette expérience une réussite totale ou un échec cuisant.

Dans le cadre du programme FIRST, l'équipe GILBERTO a décidé d'innover dans le domaine de l'assistance médicale aux étrangers, un champ certes très vaste de prime abord. C'est pourquoi nous avons décidé de mener une action très ciblée, notamment auprès des pharmaciens, suite aux témoignages de deux des membres de l'équipe, d'origine colombienne. Leur histoire, les interviews que nous avons réalisées auprès des praticiens eux-mêmes et nos recherches nous ont permis de remarquer qu'il n'existe actuellement aucun moyen de communication entre les pharmaciens et les étrangers primo-arrivants autre que la langue qui permette d'une part pour le pharmacien de fournir des médicaments adéquats à une pathologie donnée, et d'autre part pour les étrangers d'obtenir un produit adapté à leur maladie. Dans la société mondialisée moderne, il est impossible pour un pharmacien de maîtriser toutes les langues auxquelles il sera confronté, et même si la connaissance de "langues universelles" telles que l'anglais ou l'espagnol peut permettre de résoudre certains cas, face aux risques de mauvais traitements ou d'interactions dangereuses avec certaines conditions ou pathologies chroniques, le doute n'est pas permis dans le domaine médical.

C'est le problème que notre projet cherche à résoudre, par la mise en place d'un dispositif en pharmacie permettant de transcender l'éternelle barrière de la langue en utilisant des formes de langage

alternatives, comme par exemple des pictogrammes. Notre objectif est de permettre à la fois au patient d'informer correctement le pharmacien sur ses symptômes et au pharmacien de pouvoir orienter ses questions afin de cerner clairement le problème de son client.

La pharmacie est bien souvent le contact privilégié pour les étrangers avec le monde médical : pas besoin de rendez-vous ni d'attendre ou même de payer pour avoir un conseil. Nous voulons que cette expérience soit agréable pour les deux partis, mais aussi guidée afin que le client ne se sente pas perdu dans un monde qui n'est pas le sien. La solution du langage visuel nous paraît donc particulièrement adaptée puisqu'elle permet une compréhension claire et instantanée, sans équivoque.

La voie que nous avons choisie n'est évidemment pas la seule qui puisse répondre à cette problématique, mais le défi qu'elle représente en terme de conception des pictogrammes d'une part et en gestion des interactions entre le pharmacien et son client d'autre part est pour nous un moteur fondamental dans ce projet, et la forte présence d'étudiants étrangers primo-arrivants dans nos entourages nous permet d'avoir un avis concret quant à la cohérence de notre solution.

L'engagement social, l'entraide, la solidarité, sont autant de valeurs que nous partageons et que nous voulons mettre en valeur par ce projet, que nous souhaitons pouvoir porter jusqu'à sa réalisation et le diffuser à travers le monde.

III. Scénarios d'usage / cahier des charges fonctionnel

Voir la vidéo pour le scénario d'usage:

<https://drive.google.com/open?id=0BxM4QKn1SimbUIhLYUMwcENPbnM>

https://drive.google.com/a/unal.edu.co/file/d/0B1QxnzxV8_GCTGJOYkdXMmgzaWM/view?usp=sharing

IV. Positionnement du projet dans l'éco-système (rendre-compte du travail de veille)

LA COMMUNICATION

« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis, ce que vous voulez entendre, ce que vous entendez, ce que vous croyez en comprendre, ce que vous voulez comprendre, et ce que vous comprenez, il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre.

La communication est très difficile parce que nous sommes remplis de préjugés, parce qu'on comprend de travers, parce qu'on a des difficultés à s'exprimer et parce qu'on a des difficultés à écouter. Reste un énorme travail à faire; nous sommes à l'aube de la communication.

C'est étrange parce que maintenant que nous avons des outils très répandus et très puissants on peut communiquer facilement mais on n'utilise pas ces moyens. Plus on a d'outils pour communiquer, moins on communique et plus la communication perd en richesse. Nous sommes à une époque où la communication va prendre énormément d'importance et où il faudrait avoir une réflexion: on communique quoi ? Quelles idées ? »

Bernard Werber

LES SITES DE SANTÉ PUBLIQUE

service-public.fr

lasantepourtous.com

social-sante.gouv.fr

ansm.sante.fr

vidal.fr

Constat/comparaison des différents sites :

Sur tous les sites consultés, aucun n'aborderait réellement la question des étrangers en France. Une catégorie récurrente est celle des voyages : le cas des voyageurs touristiques français (quelques semaines au plus), ou celui des voyages de plus longue durée, voire définitive.

La difficulté pour les étrangers arrivant en France d'accéder aux soins semble donc une question absorbée seulement en arrière-plan.

On retrouve plusieurs fois des notions importantes dans le domaine de la santé : communication, contact patient-médecin, connaissance du passé médical de l'individu, accompagnement dans la prise en charge,

préventions sur l'utilisation des médicaments etc. Notions qui sont justement notre priorité dans ce projet : c'est là dessus que nous comptons améliorer la situation existante.

Prise en charge officielle (pas uniquement pour les étrangers).

Dossier pharmaceutique

Le dossier pharmaceutique est un dossier informatique, créé et consulté par votre pharmacien, avec votre accord. Il recense les médicaments qui vous ont été délivrés au cours des 4 derniers mois ainsi que les traitements et prises en cours. Les médicaments figurant sur le dossier peuvent avoir été prescrits par un médecin ou avoir été achetés librement. Le pharmacien peut ainsi contrôler d'éventuels risques de contre-indication et vous conseiller.

Livret de santé bilingue

Afin de mieux informer les personnes migrantes sur leur santé, le Ministère de la Santé et des Solidarités, l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES) et le Comité médical pour les exilés (Comede) lancent le « Livret de santé bilingue ».

Décliné en 22 langues et réalisé avec le concours de la CNAMTS, de la Direction de la population et des migrations, de l'Agence Nationale d'Accueil des Etrangers et des Migrations (ANAEM), de la Cimade, de Médecins du monde et du Secours catholique, cet outil facilite l'accès aux soins des migrants et leur prise en charge médico-psycho-sociale.

dossier médical partagé (DMP)

Il permet aux professionnels de santé autorisés d'accéder aux informations utiles à votre prise en charge et de partager avec d'autres professionnels de santé des informations médicales vous concernant : vos antécédents, vos allergies éventuelles, les médicaments que vous prenez, vos comptes-rendus d'hospitalisation et de consultation, vos résultats d'examens (radios, analyses biologiques...), etc...

Il s'agit d'un véritable carnet de santé toujours accessible et sécurisé. Pour être plus pratique, il est informatisé et vous en contrôlez l'accès. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter.

Santé et sécurité pour le patient étranger

Information du patient sur son état de santé

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information peut être délivrée avant, pendant et après les soins. L'accès à l'information varie selon que vous soyez majeur ou mineur. **Les informations sont communiquées au cours d'un entretien individuel.** La consultation des informations est gratuite sur place. En cas de litige, il appartient au professionnel ou à l'établissement d'apporter la preuve que l'information a été délivrée au patient.

Changement climatique et santé

Les conditions météorologiques et climatiques ont une influence considérable sur notre environnement de vie et notre santé. Le changement climatique aggravera les risques sanitaires existants. On connaît les conséquences des événements extrêmes (vagues de chaleur, inondations...) pour les sociétés

Quelques règles de bon usage des médicaments

Le médicament contient une substance active qui a des effets thérapeutiques sur votre organisme. Peuvent aussi survenir des effets indésirables avec tout traitement. **Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux. Suivez la prescription de votre médecin et les conseils de votre pharmacien.**

Indiquez à votre médecin et à votre pharmacien les médicaments que vous utilisez afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments. Signalez-leur votre état de santé et vos antécédents médicaux (allergie, grossesse, opération chirurgicale, maladie chronique...). Respectez la prescription : dosage, heure de prise et durée du traitement. Lisez la notice, conservez-la avec le médicament dans sa boîte jusqu'à la fin du traitement.

Améliorer les règles de prise en charge par les antibiotiques

La prise en charge est un dialogue entre un professionnel de santé et un patient. Pour qu'elle soit efficace, il faut que le professionnel dispose des outils lui permettant de faire les bons choix, qu'il soit formé aux spécificités des infections bactériennes, de l'utilisation des antibiotiques et des phénomènes de résistance, mais aussi **que le patient soit convaincu par la démarche du professionnel et par la solution thérapeutique qu'il lui propose.**

Étiquetage et informations sur le médicament

Le conditionnement primaire est celui en contact avec le médicament. Le conditionnement secondaire, ou extérieur, est l'emballage dans lequel est placé le médicament. L'étiquetage du conditionnement secondaire mentionne notamment le nom du médicament, **le dosage, la composition** qualitative et quantitative en substances actives par unité de prise, la forme pharmaceutique, **les mises en garde spéciales**, le numéro de lot de fabrication, **la date de péremption**, le nom et l'adresse du titulaire de

l'autorisation de mise sur le marché.

Les problèmes de communications entre le professionnel de la santé et le patient étranger dans les cas évoqués est donc une véritable question de sécurité, voire de danger. Il est nécessaire que le médecin comprenne le besoin du patient et que ce dernier comprenne la marche à suivre pour guérir.

LES SITES ET APPLICATIONS EXISTANTES

"Convert Drugs", trouver son médicament à l'étranger

Mise au point par un pharmacien français, elle permet de trouver l'équivalent de son traitement dans 220 pays. 1,5 million de noms commerciaux de médicaments correspondant à 8000 substances actives s'y trouvent. Au total, l'application est capable de jongler avec 11 langues, dont l'hébreu, le chinois, le thaï et le russe.

Vidal

Répond notamment aux questions liés à la douleur « j'ai mal à... ». Permet donc de se rassurer quand à son état de santé.

Traducmed

Site Internet créé pour permettre au personnel médical d'estimer une situation en l'absence de traducteur et d'évaluer les urgences médicale, sociale ou administrative. Ce site permet aussi d'expliquer au patient le déroulement de l'examen médical. Il propose des traductions sonores d'un interrogatoire médical en Français et des phrases d'explication de la prise en charge médicale. Ce site n'a pas pour vocation de remplacer un interprétariat direct mais il peut permettre, dans certaines situations, d'accélérer et d'améliorer la prise en charge médicale des patients, de se faire une idée de la situation globale de ces derniers, d'envisager les soins et de proposer chaque patient la meilleure orientation possible.

Feeli

L'application a pour objectif de rendre les échanges entre patients et professionnels plus fluide afin de garantir un meilleur bien-être physique et psychologique à nos utilisateurs. Une meilleure communication avec les mandataires de notre santé est aussi une façon d'assurer la prévention des maladies.

Medipicto AP-HP

<http://www.aphp.fr/medipicto>

« Medipicto AP-HP » est une application web gratuite destinée à favoriser la communication et la prise en charge des patients ayant des difficultés d'expression et/ou de compréhension. Ces difficultés peuvent

être liées à une situation de handicap temporaire ou définitive, à une fatigue extrême, à l'âge, à une maladie évolutive, à une situation de soins, à un accident..., ou encore une barrière linguistique.

L'outil peut être utilisé sur smartphone, tablette ou ordinateur en mode déconnecté. Il correspond à la déclinaison numérique du « Kit de communication », triptyque papier composé de pictogrammes et de messages multilingues qui avait été créé dès 2010 par l'AP-HP et était utilisé par de nombreux services et cabinets médicaux en France.

Deuxiemeavis.fr

Implanté à Cochin, dans les locaux de Paris Descartes, après avoir été sélectionné par Paris Biotech Santé, et suite à l'obtention de l'autorisation CNIL et de la signature d'un contrat avec une ARS, Carians a lancé, en décembre 2015, DeuxièmeAvis, un service de deuxième avis médical en ligne pour des pathologies graves. L'idée est de mettre en relation des patients (notamment de déserts médicaux ou habitant à l'étranger) ayant des pathologies graves, et/ou leur médecin, avec des médecins experts pour leur permettre d'obtenir un deuxième avis concernant leur diagnostic, traitement, prise en charge, etc. Cette mise en relation se fait sur notre plateforme sécurisée.

Capsul protect

CAPSUL PROTECT permet de transporter partout avec soi son profil médical et d'identité (nom, photo, personnes à contacter en cas d'urgence, rhésus sanguin, antécédents médicaux, allergies, médecin traitant et documents téléchargeables). CAPSUL PROTECT est un carnet de santé numérique. Il se présente sous forme de médaille à accrocher à son sac ou de sticker à coller sur son casque. Le bracelet est en cours de design et sera disponible pour le 1er trimestre 2016.

Doc.fr

Doc.fr est une plateforme e-santé créée en décembre 2014 pour faciliter la relation digitale entre les patients et les médecins. Véritable compagnon de santé des patients, doc.fr est le seul site à donner à la fois accès à un annuaire exhaustif des médecins aux agendas électroniques de tous les professionnels de santé qui proposent la prise de rdv en ligne, et à un espace personnalisé sécurisé de suivi médical et administratif, le tout gratuitement.

Kozea group

Le groupe a été fondé en 2008 avec la volonté de se positionner comme un expert du web pour les acteurs de santé (pharmaciens, médecins généralistes et spécialistes, cliniques, hôpitaux, laboratoires pharmaceutiques, etc.). A l'origine, Guillaume Ayoub (Ingénieur INSA) et Philippe Donadieu (Docteur en pharmacie) ont associé leurs compétences pour créer les premiers sites Internet des pharmaciens d'officines. Kozea Group a réussi à faire évoluer des offres spécifiques pour répondre au plus près aux besoins de leurs clients pharmaciens. Elle a su proposer des services adaptés et des nouveaux leviers de croissance à une population exigeante avec des contraintes réglementaires poussées.

LES CAS D'USAGE

Chih-Nii est une jeune femme originaire de Chine, nouvelle habitante de la petite ville de Cachan. Elle est enceinte, mais son ventre, à peine rond et caché sous un gros pull ne permet pas de s'en douter. Malheureusement, à peine arrivée en France, elle tombe déjà malade. Elle se rend chez son médecin, qui l'analyse. Il ne voit pas qu'elle est enceinte, et Chih-Nii, stressée par sa connaissance trop approximative de la langue, ne le mentionne pas. Un des médicaments qu'il lui prescrit est déconseillé aux femmes enceintes, pouvant entraîner un danger pour le développement du bébé. Une fois à la pharmacie, Chih-Nii se demande si elle aurait du en parler, car elle a conscience des restrictions à ce sujet. Elle fait signe à son pharmacien en lui montrant son ventre, elle pense qu'il comprendra. Le pharmacien, quand à lui, saura-t-il déchiffrer le langage gestuel de sa cliente ? Ou comprendra-t-il qu'elle est ballonnée et qu'il lui faudrait un petit pansement digestif ? Chih-Nii évitera-t-elle tout danger pour son bébé ?

Alexei est un nouvel arrivant d'origine Russe, qui vient de s'installer à Paris. L'hiver s'installe à peine et Alexei couve déjà un rhume. C'est le comble pour un russe, se dit-il ! Il sait très bien ce qu'il lui faut, il à l'habitude. Il se rend donc à la pharmacie la plus proche et s'adresse au pharmacien : il souhaite l'équivalent de son produit. Le pharmacien ne le connaît pas, il recherche dans sa base de donnée mais il ne le trouve pas. Il lui propose alors un autre médicament, qui le soignera tout autant. Lorsque Alexei voit la boîte, il comprend que ce sont des gélules, et lui qui souffre de dysphagie (difficulté à avaler), il sait que ce n'est pas fait pour lui. Il n'a que ce mot en tête « дисфагия ». Mais comment le traduire ? Il veut absolument lui faire comprendre qu'il ne peut pas prendre ce médicament. Alexei va-t-il réussir à mimer son problème et se faire comprendre par son pharmacien ? Ou devra-t-il repartir sans médicament, devant attendre la fin de son rhume ?

Aurélië, elle est d'origine Argentin, elle a des problèmes de thyroïde, elle s'est faite opérée à 17 ans, et depuis qu'elle voyage, elle doit prévoir ses médicaments pour tout le voyage, elle a déjà voyagé à pays comme L'australie et Grèce sans problèmes, donc, Aurélië a décidé de partir en vacances en France. Malheureusement, comme la plupart de ses voyages elle doit porter à peu près de 6 o 12 boites pour tout le voyage. Lorsque son arrivée en France, elle s'est rendu compte que son valise n'as pas arrivé, et malheureusement elle ne portait pas tous les médicaments qu'elle allait utiliser pendant son séjour, seulement quelques uns. Alors, elle se dirige à chercher une pharmacie et elle se rends compte qu'il n'existe pas des équivalences pour ses médicaments, donc elle essaie d'expliquer au Pharmacien, mais elle ne parle pas Français. Qu'est-ce que doit faire Aurélië pour trouver récupérer ses médicaments et profiter de son voyage? Aller chez autre pharmacien ou simplement essayer de lui expliquer son pathologie?

Des témoignage

<http://voyagesetvagabondages.com/2015/06/voyager-avec-une-maladie-sante/>

Les faits

Selon les textes de loi et de déontologie, toute personne démunie doit recevoir les soins nécessaires dans l'ensemble des services de santé, mais dans la pratique, les obstacles à l'accès aux soins des migrants/étrangers en situation précaire restent nombreux.

Les obstacles linguistiques se trouvent à toutes les étapes du parcours pour les exilés qui ne parlent ni français ni anglais. La présence d'un interprète professionnel est particulièrement recommandée, mais difficile à obtenir dans de nombreux dispositifs de soins. A défaut, l'accompagnant faisant office d'interprète a l'avantage de pouvoir suivre le patient dans ses diverses démarches, mais ne présente pas les qualités requises d'un professionnel, (technicité, neutralité et confidentialité). Pour résoudre des difficultés ponctuelles, le recours par téléphone à un proche du patient ou à un service d'interprétariat professionnel peut être utile.

<http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/738.pdf> . Pag 24-25.

V. Business Canvas V0 commenté

Canvas en pièce jointe.

Commentaire :

- Customer Segment :

Les clients susceptibles d'acheter le dispositifs sont les pharmacies. Cependant, seuls les pharmacies ayant un fort taux d'étranger parmi leur gamme de client y trouveront une valeur ajoutée. Nous envisageons donc de nous attaquer aux pharmacies situées dans les **lieux très touristiques** en particulier. Un bon exemple est la pharmacie Monge dans le 5^{em} arrondissement réputée pour accueillir en majorité des étrangers en particulier des Coréens. Les pharmacies situées dans des quartiers ayant une population fixe contenant beaucoup d'étrangers, en particulier dans les banlieues peuvent aussi représenter une cible potentielle.

- Customer Relationship

Notre produit est un dispositif fixe à installer chez le pharmacien, personnalisé en fonction de sa clientèle et du stock de sa pharmacie.

- Channels

La prospection est envisageable dans notre cas car nous vendons un dispositif qui équipe un lieu physique : il suffit de convaincre individuellement chaque pharmacien.

Utiliser l'ordre des pharmaciens pourrait permettre d'atteindre tous les clients d'un coup.

Enfin, on peut aussi utiliser la chaîne des clients des pharmacies qui, satisfaits par ce dispositif pourrait en parler. Le bouche à oreille pourrait convaincre certains pharmaciens de s'engager.

- Value proposition

Nous pensons aider les pharmaciens à **améliorer la relation client et la satisfaction client** avec une partie de leur segment de clientèle (les étrangers).

Dans le cas des pharmacies à clientèle fixe : Cela permet de fidéliser les clients étrangers.

Dans le cas des pharmacies touristiques : Attirer plus de clients. Une pharmacie considérée comme "tourist friendly" peut utiliser cette image.

En termes opérationnels : nous pensons aussi pouvoir aider les pharmacies à gagner en efficacité car moins de temps sera perdu sur chaque client.

Dans tous les cas le dispositif est **générateur de vente** chez le client

- Key activities

L'activité principale est le développement du dispositif et son amélioration continue (mises-à-jour ...). L'installation individualisée dans chaque pharmacie est aussi à prendre en compte.

- Key Resources

Le feed-back des clients sera la source principale qui nous permettra d'améliorer le dispositif.

- Key partners

Nous avons besoin de deux types de partenaires :

D'une part ceux qui nous permettront de créer le produit : Les fournisseurs de tablettes et assembleurs.

D'autres part ceux qui nous aideront à assurer sa vente. Les organismes de santé publiques et l'ordre des pharmaciens auront un rôle à jouer d'une part pour rendre notre produit conforme à leur normes de santé (point de vue légal) et d'autre part pour promouvoir le produit auprès des étrangers.

- Cost Structure :

Nos coûts se divisent en

Coûts fixes : développement de l'application et R&D

Coûts variables : Deux tablette pour chaque dispositif créé ainsi que la structure.

- Revenue Stream:

On peut envisager les revenus de manière simple :

Vente fixe du dispositif à un prix fixé avec coût de maintenance.

Revenus dépendant de la fréquence d'utilisation du dispositif mais cela peut sembler assez complexe et peu attractif pour le pharmacien.

Il faudrait peut-être envisager des revenus publicitaires en intégrant des publicité peu envahissante pendant l'utilisation du dispositif.