



Les écosystèmes dans le système de santé suisse

Les écosystèmes permettent d'offrir plus efficacement des services de santé et des produits de meilleure qualité.

swisscom



Dans le système de santé suisse, de nombreux acteurs interagissent, échangent des produits et des services, ou entretiennent des relations commerciales. Au sein d'un écosystème défini, ces interactions entre les différents groupes de participants peuvent être organisées efficacement, afin de créer une valeur ajoutée pour toutes les parties prenantes.

L'échange réglementé de données, la communication sécurisée et la mise à disposition d'informations et de services peuvent améliorer l'utilisation des ressources, favoriser les solutions innovantes et accroître l'accessibilité aux services de santé. Par exemple, dans un écosystème, les interactions entre les cabinets médicaux, les hôpitaux, les patient-e-s et les assureurs peuvent être mieux organisées. Les fournisseurs de technologie, les développeurs et les opérateurs collaborent également plus efficacement. L'innovation est en outre encouragée et les coûts peuvent être réduits.

Qu'est-ce qu'un écosystème?

De la même manière que pour un écosystème biologique, comme un biotope, dans lequel différents organismes vivent en interaction les uns avec les autres, différents acteurs interagissent dans un écosystème économique ou social. Ils forment une «communauté» et s'influencent mutuellement, créant dans l'idéal un système dont chacun peut profiter.

Les écosystèmes dans le système de santé

Dans le vaste secteur de la santé, comprenant les patientes et les patients, les prestataires de soins, les caisses d'assurance maladie et les producteurs, un échange d'informations efficace est primordial. Les écosystèmes dans le système de santé peuvent faciliter la communication, permettre des traitements efficaces, rendre l'échange de données sécurisé et efficace, et réduire les coûts. La possibilité d'avoir accès à tout moment à des informations à jour réduit le risque d'erreurs et facilite l'utilisation, et donc le parcours des patients.

Les fournisseurs, les producteurs et les assureurs peuvent tirer avantage de canaux directs et organisés pour la communication B2C et B2B. Des plateformes numériques permettent à tous les participants d'échanger efficacement et couvrent de vastes espaces géographiques.



**La confiance, une condition
essentielle pour les écosystèmes
dans le système de santé**

En principe, on distingue trois types d'écosystèmes différents:

Écosystèmes de
solution globale

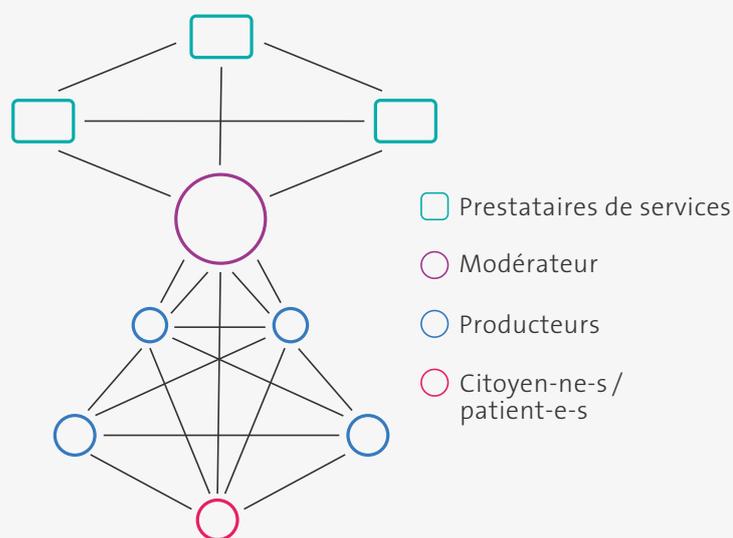
Écosystèmes de
transaction

Écosystèmes
d'innovation

L'écosystème de solution globale

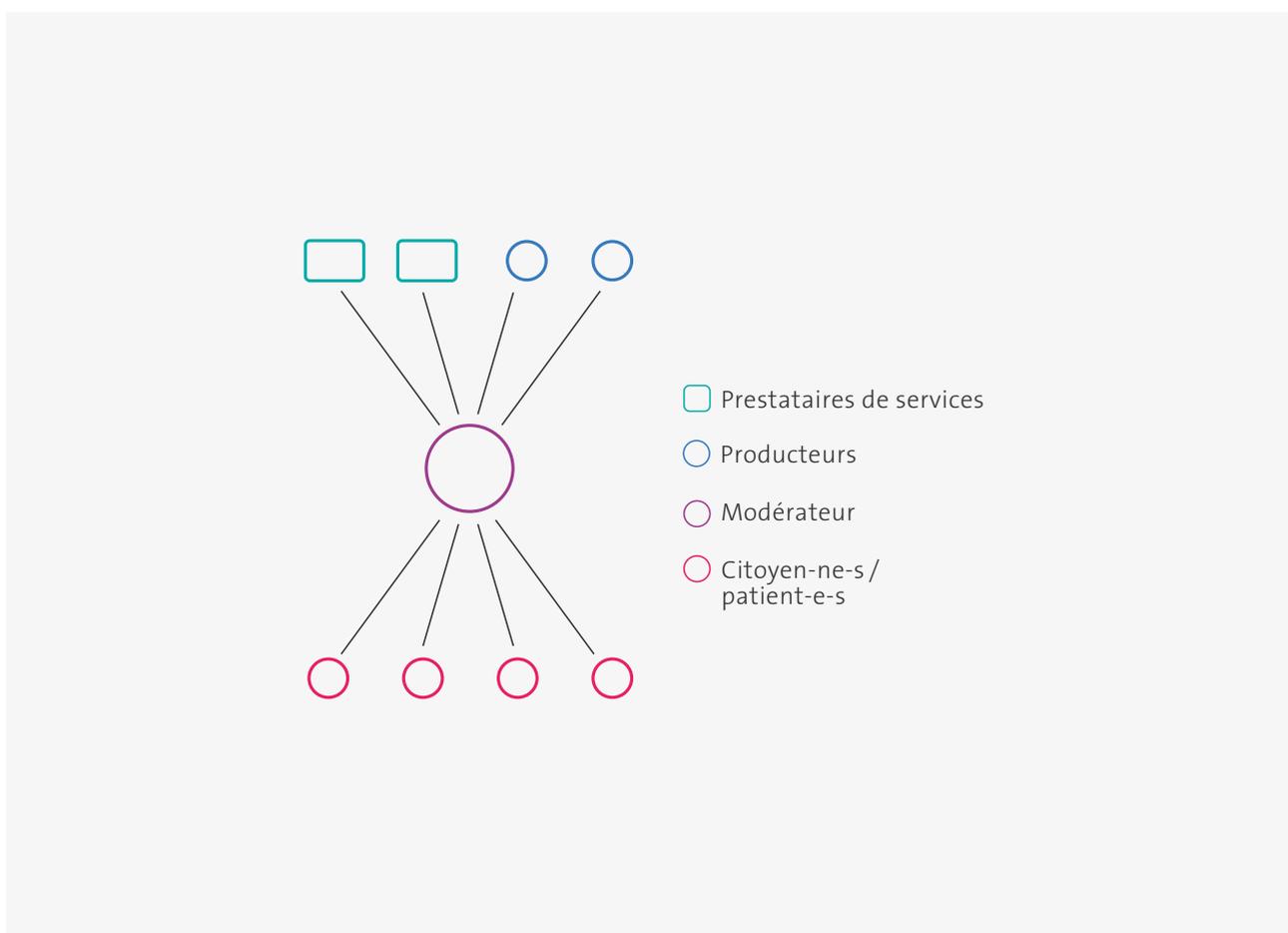
L'écosystème de solution globale

L'écosystème de solution globale coordonne différents acteurs dans le système de santé, de sorte que les différents participants peuvent proposer ou utiliser des services et des produits. Certains écosystèmes de solution globale ont pour objectif la prise en charge intégrée des patientes et patients: ces derniers reçoivent tous les services de santé d'une seule source et sont guidés tout au long du processus de traitement. La coordination peut être assurée par un modérateur, donc un acteur qui gère les interactions de manière centralisée. La plupart des écosystèmes du système de santé suisse actuel présentent plusieurs modérateurs, certains ont un modérateur dominant et, pour une minorité, l'écosystème est une entité libre sans modérateur défini.



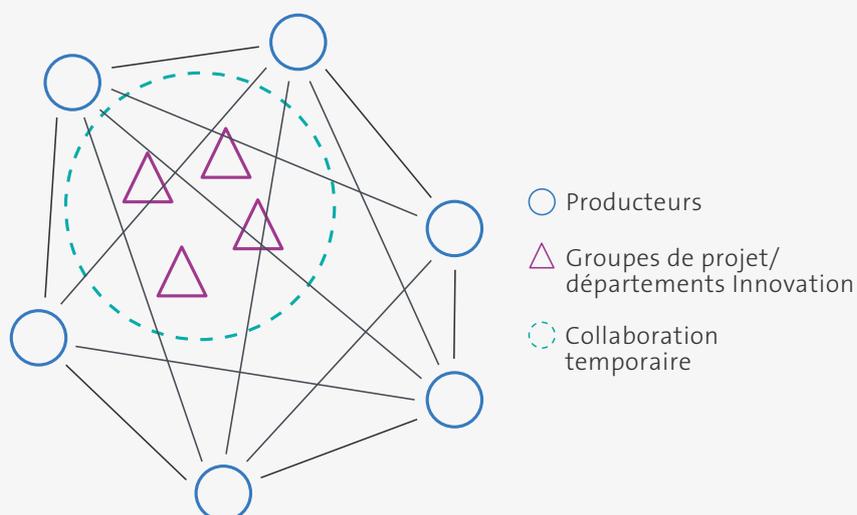
L'écosystème de transaction

L'écosystème de transaction relie ou connecte les participants au sein d'un marché bilatéral via une plateforme (numérique). L'effet de réseau est alors essentiel: Plus les acteurs à proposer leurs services sont nombreux, plus le bénéfice pour les clients est important, ce qui attire en retour davantage d'acteurs sur la plateforme. Les écosystèmes de transaction peuvent être des centres d'échange, des marchés ou des forums dans lesquels différents groupes de participants ont la possibilité d'échanger des informations, des produits ou des services. La création de valeur se fait principalement en rendant possibles des transactions qui, sans la plateforme, seraient difficiles voire impossibles. Les plateformes de prises de rendez-vous sont, par exemple, des écosystèmes de transaction.



L'écosystème d'innovation

L'écosystème d'innovation a pour but de créer une innovation pour les clients qu'une entreprise ne pourrait pas réaliser à elle seule. Dans le monde traditionnel de l'innovation, le fournisseur a défini une prestation pour ses clients, pour répondre à une demande. Néanmoins, si le produit ne correspond pas à ses compétences (principales), l'innovation n'est pas approfondie, faute de savoir-faire. Dans le monde des écosystèmes en revanche, l'innovation se poursuit: pour tout ce que l'on ne peut pas développer ou réaliser soi-même, on fait appel à des partenaires. Au sein de l'écosystème d'innovation, une collaboration productive voit le jour et rend possible l'élaboration de nouveaux produits et services.



Les écosystèmes dans le système de santé suisse

Dans le système de santé, nous retrouvons les trois types d'écosystèmes mentionnés précédemment. Sous différents aspects, selon le l'objectif et le type d'acteurs impliqués. L'accès à l'écosystème peut être ouvert, limité ou fermé, selon les besoins et les différents groupes de participants.

Faits¹



In der Schweiz haben sich im Gesundheitswesen zahlreiche Ökosysteme gebildet. La majorité d'entre eux est implantée au niveau régional, un tiers environ fait partie d'un réseau national.



Les modèles d'interaction entre la population/les patientes et patients ainsi que les prestataires de services/producteurs sont représentés à hauteur d'environ un tiers chacun:

- B2B: 35 %
- B2C: 35 %
- les deux (B2B & B2C): 30 %



La majorité des écosystèmes du système de santé sont numériques (plateformes: Web ou applications). Mais il existe encore de nombreux écosystèmes analogiques.



La création de valeur dans beaucoup d'écosystèmes se fait horizontalement, tout au long du parcours des patients (soins intégrés, p. ex. collaboration entre les cabinets médicaux, l'hôpital, la caisse d'assurance maladie).

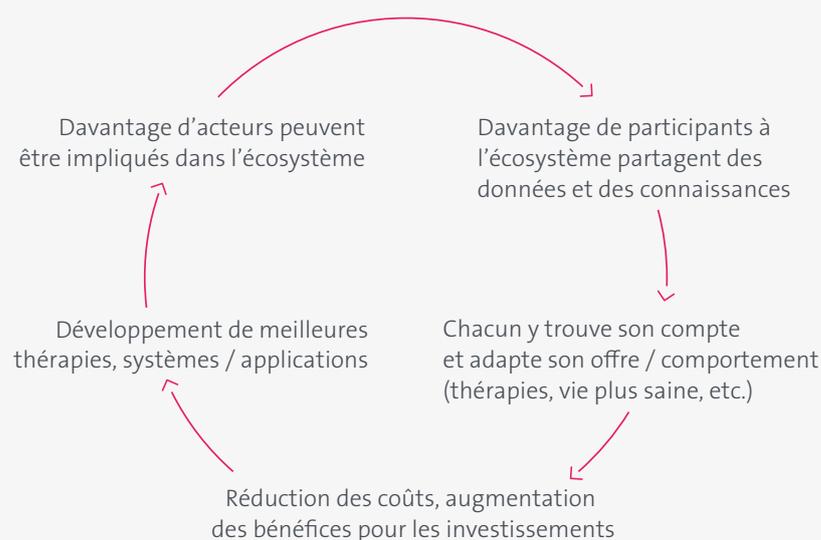


Le business model vise généralement à acquérir de nouveaux clients à travers une offre attrayante et/ou à devenir plus efficace et à réduire les coûts grâce à la mise en relation de différents acteurs (utilisation des synergies, standardisation, économies d'échelle).

¹ Dans le cadre de cette étude, 17 écosystèmes ont été analysés: Trio+, Compassana, Well, heypatient, eSANITA, Gesundheitsnetz Sense, Réseau Santé du Lac, Gesundheitsnetz Aargau Ost GNAO, Gesundheitsnetz Davos/ Klosters/ Prättigau, Gesundheitsnetz Uri, mediX, Réseau de l'Arc, Pôle de compétences S.M.A.R.T. Confluence, AROSS, Gemeinsame Gesundheitsregion (GGR), MIDATA, Digital Health Center Bülach

Les avantages des écosystèmes dans le système de santé

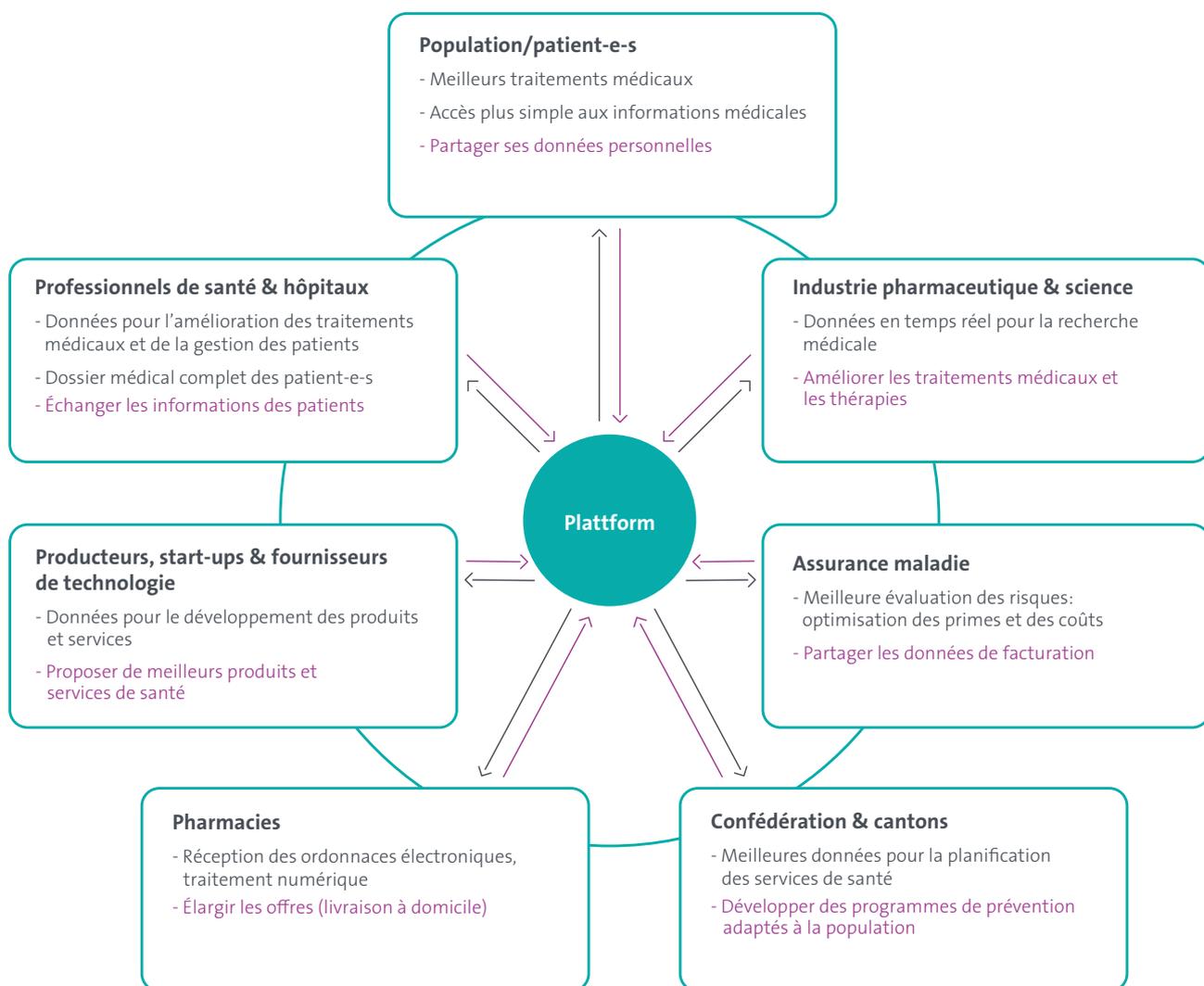
Un écosystème génère une valeur ajoutée pour tous les participants. Il garantit plus de transparence, d'efficacité et de durabilité. L'effet de réseau joue alors un rôle essentiel. En effet, le potentiel gagnant-gagnant de l'écosystème n'est pleinement exploité que si un maximum de fournisseurs, d'utilisateurs et de producteurs participent activement au réseau.



En règle générale, dans un écosystème, les acteurs et les clients cibles jouent des rôles bien définis qui correspondent à leurs besoins ou à leurs missions. Tous les participants contribuent à l'écosystème et en tirent profit en retour.

T → Utilisation de la plateforme

T → Contribution à la plateforme



La confiance, une condition essentielle pour les écosystèmes dans le système de santé

La volonté d'intégrer l'écosystème et de partager des informations suscite un certain scepticisme, notamment au sein de la population. Des études montrent toutefois que la moitié des personnes interrogées pourrait envisager d'intégrer un écosystème de santé, par exemple pour effectuer des consultations vidéo avec leur médecin traitant ou recevoir et utiliser des ordonnances électroniques. La plupart des personnes interrogées peut par ailleurs envisager de tenir un dossier médical électronique. À l'inverse, une étude montre que la moitié des Suisses sont opposés au partage de leurs données médicales.

La condition essentielle au bon fonctionnement d'un écosystème est la confiance dans l'ensemble du système et ses différents acteurs. Pour que des écosystèmes puissent s'établir dans le système de santé, il faut en effet non seulement un «Tech-Shift», c'est-à-dire une technologie adaptée et disponible avec laquelle tous les participants peuvent échanger sans rupture de supports, mais aussi un «Mind-Shift», c'est-à-dire la volonté de partager ses propres données avec d'autres acteurs. Plus la confiance est importante, plus les données sont mises à disposition et échangées, ce qui permet en retour d'améliorer les produits et les services dans le système de santé.

Ces mesures renforcent la confiance dans un écosystème

- **Améliorer la transparence:** La confiance peut être renforcée par la transparence. Les patientes et patients, en particulier, doivent savoir comment leurs données médicales sont collectées et qui y a accès.
- **Garantir la sécurité et la protection des données:** Il faut démontrer de manière crédible que les données sont suffisamment protégées et surveillées.
- **Évoquer les avantages:** Les fournisseurs de solutions numériques ainsi que les professionnels de la santé doivent informer des avantages des données médicales numériques pour les individus (p. ex. parcours de soins, précision du diagnostic, dépistage précoce des maladies) ainsi que pour le système de santé dans son ensemble (p. ex. meilleures données de recherche).

Les plateformes numériques: un réseau pour les écosystèmes

Les plateformes numériques constituent la base concrète des écosystèmes dans le système de santé. Elles permettent de gagner en efficacité, par exemple en réduisant les requêtes ou en accélérant le flux de données et d'informations. Il est en outre possible d'exploiter des synergies, et la participation des utilisateurs est simplifiée. Cela améliore l'expérience utilisateur et augmente la fidélisation des clients et les chances d'acquérir de nouveaux clients

Pour que les plateformes puissent être utilisées efficacement, les conditions technologiques, réglementaires ou légales et les conditions spécifiques à l'utilisation doivent être remplies:

- **Une interopérabilité totale:** Interfaces standardisées, utilisation de données structurées, échange avec d'autres plateformes à l'échelle régionale, nationale et internationale
- **Protection des données et sécurité informatique de haut niveau:** Garantie de la protection des données et des règles de conformité, protection suffisante contre les cyberattaques et l'utilisation abusive des données, garantie de la souveraineté des données des patientes et patients, transmission cryptée des données
- **Intégrité et fiabilité:** Qualité des données, intégralité, exactitude et immuabilité des données, réglementation des droits d'accès
- **Facilité d'utilisation et acceptabilité:** explication de l'utilisation et du fonctionnement, formation à l'utilisation professionnelle de la plateforme, empowerment des patientes et patients



Résumé

Les interactions entre les différents acteurs au sein d'un écosystème créent une situation gagnant-gagnant pour tous les participants. Les patientes et patients sont guidés avec peu d'efforts tout au long du processus de traitement. L'interaction efficace entre tous les groupes impliqués permet d'améliorer la qualité de la communication et du parcours des patients, et donc de contribuer au processus de rétablissement.

Les différents prestataires de service obtiennent rapidement des informations pertinentes pour le traitement et bénéficient, grâce à une base de données solide, de nouvelles connaissances qui leur permettent de personnaliser et d'améliorer les thérapies. Les fournisseurs de technologie trouvent dans l'écosystème des partenaires de coopération pour le développement de nouveaux services et produits de santé.

Dans le système de santé suisse, de nombreux écosystèmes se sont développés ces dernières années. Beaucoup d'entre eux se concentrent sur des régions spécifiques. On peut s'attendre à ce que la diversité des plateformes et des écosystèmes de santé numériques se renforce, à l'instar du DEP.

Malgré les nombreux avantages promis, l'effet de réseau est relativement faible dans la plupart des écosystèmes du système de santé; le potentiel est encore loin d'être pleinement exploité. À l'avenir, la question clé sera de savoir si les prestataires de service parviendront à gagner la confiance de la population, à rendre les plateformes numériques faciles d'utilisation et d'accès, et à renforcer les compétences numériques au sein du corps médical et chez les patientes et patients.

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller

Nous numérisons les processus pour les établissements de santé et nous vous préparons à l'échange de données médicales.



Sofia Rey,
Management Consultant Healthcare,
Swisscom (Suisse) SA

E-Mail

sofia.rey@swisscom.com
[LinkedIn](#)



Dr. Christian Westerhoff,
Responsable de Vertical Healthcare,
Swisscom (Suisse) SA

E-Mail

christian.westerhoff@swisscom.com
[LinkedIn](#)



Anne Wyss,
Management Consultant Healthcare,
Swisscom (Suisse) SA

E-Mail

anne.wyss@swisscom.com
[LinkedIn](#)

Bibliographie

Deloitte (14 décembre 2022).

Swiss Data & Trust Survey. Digitalisierung von Gesundheitsdaten.
[Communiqué de presse](#)

D'Onofrio, S. & Gadiant, D. (2022).

e-Health – Digitalisierung im Gesundheitswesen.
[SpringerLink](#)

Frank, P., Hammann, Ch. & Brünig, F. (16. September 2021).

Ökosysteme im Gesundheitswesen.
[Detecon](#)

Frick, K., Bosshart, D. & Breit, S. (2020).

Next Health. Einfacher durch das Ökosystem der Gesundheit.
[Next Health \(PDF\), 2020, d | GDI Gottlieb Duttweiler Institute](#)

Interpharma (2021).

Erfolgsfaktor Digitales Gesundheitsdatenökosystem.
[20210813_iph_narrativ_a4_web_final-D.pdf \(interpharma.ch\)](#)

Klappert, R. (19. September 2022).

Digitale Gesundheitsökosysteme – warum sie zwingend notwendig sind.
[Netzwoche](#)

Klar, A. & Knust, N. (April 2021).

Digital Health-Ecosystems: Studie über Erfolgsfaktoren und Fallstricke für Ökosysteme.
[BMC-Webgespräch](#)

Kurtz, P. (16. Juni 2020).

Digitale Ökosysteme im Gesundheitswesen.
[Marketing Resultant](#)

Lewis, B. (20. September 2022).

Warum digitale Ökosysteme im Gesundheitswesen benötigt werden.
[Seerene](#)

Pidun, U. et al. (1. April 2021).

The Untapped Potential of Ecosystems in Health Care.
[Boston Consulting Group](#)

Staub et al. (2021).

Taxonomy of Digital Platforms: A Business Model Perspective.
[Staub et al. 2021. Taxonomy of Digital Platforms - A Business Model Perspective \(unisg.ch\)](#)

Steimel, B. (15. Juni 2021).

Ökosysteme in der Gesundheitsökonomie
[Smarter Service](#)