

## Le web 2.0 donne la parole aux patients

**Le Guide Santé et Patient Opinion, deux acteurs européens de l'Internet santé, présentent leurs plateformes innovantes tournées vers les patients et annoncent leur participation au congrès international Health 2.0 Europe les 6 et 7 avril à Paris.**

**Paris, le 18 février 2010** – Le Guide Santé et Patient Opinion (voir interviews ci-dessous) font partie des solutions européennes innovantes qui seront présentées à l'occasion du congrès Health 2.0 Europe les 6 et 7 avril 2010 à la Cité internationale universitaire de Paris. Ce congrès présentera le meilleur des technologies santé 2.0 en Europe et aux Etats-Unis. Les outils européens seront comparés aux sites américains comme Google Health, Microsoft Health Vault, Sermo, PatientsLikeMe, Healthline. Parmi les pays intervenants : la France, la Grande Bretagne, l'Irlande, la Suisse, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Hongrie, l'Italie, l'Espagne.

C'est la première fois que le congrès Health 2.0, rendez-vous international de référence pour les applications santé du Web 2.0, se déroulera en Europe. Les cinq premières éditions du congrès ayant rencontré un grand succès aux États-Unis, ses fondateurs Matthew Holt et Indu Subaiya ont décidé d'organiser ce nouveau rendez-vous à Paris grâce au concours de leur partenaire européen, Basil Strategies, fondé par Denise Silber.

**Health 2.0 Europe** s'adresse à tous les professionnels concernés par les enjeux de la santé 2.0, en particulier : professionnels des nouvelles technologies, des nouveaux médias et de la communication, professionnels de santé, décideurs hospitaliers, industries de santé, assurances, banques, membres des cabinets ministériels et institutions publiques.

Le programme passera en revue les éléments clés de la Santé 2.0 et montrera comment les patients et professionnels de santé :

- recherchent des informations de santé ;
- partagent des informations personnelles dans des communautés en ligne ;
- utilisent des outils propres à gérer et à améliorer la relation médecin-patient.

### Le web 2.0 valorise l'opinion des patients

« Avec le développement constant des communautés en ligne, blogs de patients, forums de discussion, l'expérience du patient, loin d'être secondaire, devient un élément majeur pour comprendre l'efficacité et la compétence des services de santé, et de quelle manière ils peuvent être améliorés », indique **Denise Silber, Basil Strategies**, co-organisatrice de Health 2.0 Europe.

Le-Guide-Santé.org et PatientOpinion.org sont deux plateformes qui recueillent les avis des patients volontaires, pour favoriser l'accès à l'information (Patient Opinion) et permettre aux patients d'évaluer la qualité des soins et services de santé (Le Guide Santé).

---

### **Focus sur Le Guide Santé [www.le-guide-sante.org](http://www.le-guide-sante.org)**

Lancé en 2009 par Jean-Pascal Del Bano, médecin biologiste et Stéphane Bach, médecin spécialisé en santé publique et économie de la santé, Le Guide Santé offre gratuitement une aide avisée à tous ceux qui souhaitent préparer au mieux une hospitalisation. Il permet également à l'utilisateur de faire part de son avis à l'issue de son séjour hospitalier et de donner un score à l'établissement. Le Guide est ainsi enrichi des votes des patients dans l'esprit interactif du web 2.0. L'inscription au site est anonyme.

### **Comment vous est venue l'idée d'une plateforme Web d'aide à l'orientation hospitalière ?**

*« Chaque année en France, plus de 23 millions de séjours hospitaliers sont dénombrés en court séjour (médecine, chirurgie et obstétrique). Dans la plupart des cas, ces passages à l'hôpital ou en clinique sont programmés à l'avance. Le choix de l'établissement de soins se fait le plus souvent sur les conseils de proches ou d'un médecin. La possibilité n'avait jamais été donnée à l'utilisateur de se faire une idée par lui-même des lieux où il peut être hospitalisé. Il avait encore moins l'occasion de donner son avis, une fois l'hospitalisation effectuée, afin de rendre service aux autres usagers. »*

### **Quels étaient les principaux enjeux à la création d'un tel guide sur Internet ?**

*« Nous avons tiré parti de notre expérience de médecins et de consultants dans le domaine hospitalier pour créer cet outil d'aide à l'orientation. Un enjeu majeur était le choix de critères non destinés à classer les établissements en décernant des bons ou des mauvais points, mais à fournir à l'internaute les informations vraiment significatives pour lui, afin de sélectionner le ou les établissements où il souhaiterait que se déroule son intervention, et d'en discuter avec son médecin. L'accès à l'information est un élément très important de l'égalité face aux soins, et nous sommes heureux d'y contribuer avec Le Guide Santé »*

### **Quel est le véritable plus pour le patient ?**

*« Le Guide Santé aide le patient à décrypter des informations telles que : le volume d'activité, le niveau d'équipement, la tarification, la certification... et à définir les critères les plus pertinents correspondant à son type d'intervention. Il le renseigne également sur les critères géographiques et sur le coût de l'hôtellerie et des services proposés.*

*Le guide permet, et c'est tout à fait nouveau, aux usagers de faire part de leur expérience sur leur hospitalisation. Ces avis sont modérés, il ne s'agit pas de nommer tel ou tel médecin. Ils visent à renseigner les utilisateurs : plus le trafic du site est important et les avis nombreux, mieux l'internaute est à même de mesurer la qualité de service d'un établissement et de faire son choix selon des critères objectifs sur les soins et sur l'hôtellerie. »*

Dr Stéphane Bach, médecin spécialisé en santé publique et économie de la santé

---

## Focus sur Patient Opinion [www.patientopinion.org.uk](http://www.patientopinion.org.uk)

Patient Opinion est une organisation indépendante non lucrative dirigée par Paul Hodgkin. Structurée en tant que société par actions, elle a son propre conseil indépendant et est entièrement séparée du NHS.

### Les débuts de l'aventure Patient Opinion

Patient Opinion a été fondée par Paul Hodgkin médecin généraliste de Sheffield (UK) qui a voulu partager la sagesse et la perspicacité des patients avec le NHS. Les précédents canaux de remontée d'information - inviter un patient à participer à un groupe de travail ou réaliser une étude - n'ont pas très bien fonctionné. C'est pourquoi il a conçu Patient Opinion comme une manière pour des milliers de patients de partager leur propre expérience et d'être soutenu par d'autres.

*« Nous croyons que les témoignages de patients sont profitables et devraient être rendus disponible aussi largement que possible. Ainsi nous ne facturons pas aux internautes l'accès à ces témoignages et nous encourageons d'autres à les publier de nouveau. Ceci signifie que les témoignages peuvent apparaître sur d'autres sites Web comprenant les sites du NHS, des organismes patients et des réseaux locaux d'information »*

Dr Paul Hodgkin, directeur général de Patient Opinion

### Le modèle économique

Les revenus proviennent des hôpitaux et organismes de prestation de soins primaires qui souscrivent à Patient Opinion. Les abonnés peuvent :

- répondre aux billets des patients ;
- comparer les témoignages patients à leur propos à ceux concernant d'autres hôpitaux ;
- rassembler des données pour les chefs de service ;
- conduire des enquêtes de patients via Patient Opinion.

### L'amélioration des services grâce à Patient Opinion

Les hôpitaux et les organismes de prestation de soins primaires utilisent essentiellement les données recueillies sur Patient Opinion pour :

- développer et améliorer les services ;
- donner aux médecins, infirmiers et directeurs d'hôpitaux un ressenti des patients sur la qualité de leur service hospitalier ;

The Care Quality Commission reçoit tous les témoignages publiés et les utilise afin d'améliorer les services.

Pour en savoir plus : [www.health2con.com/paris2010](http://www.health2con.com/paris2010)

#### Contacts presse : Presse-Papiers

Guillaume de Chamisso, Lucie Tesquier

Tel : 01 46 99 69 69 – 06 28 79 00 61 (Guillaume) – 06 28 01 19 76 (Lucie)  
[guillaume.dechamisso@pressepapiers.fr](mailto:guillaume.dechamisso@pressepapiers.fr) – [lucie.tesquier@pressepapiers.fr](mailto:lucie.tesquier@pressepapiers.fr)

## A propos de Health 2.0

Le terme « Web 2.0 » a émergé en 2003 sous l'impulsion de Tim O'Reilly. Il consacrait l'émergence d'Internet comme espace de services et d'interactions sociales multiples. Mi-2006, plusieurs start-ups ont commencé à appliquer à la santé les technologies du Web 2.0, telles que les plateformes wiki, la vidéo, les blogs, les communautés en ligne, les contenus générés par l'utilisateur. En novembre 2006, Matthew Holt, consultant spécialisé dans les technologies santé depuis les années 1990 et auteur de *The Health Care Blog*, a mis en place un podcast avec 3 sociétés Health 2.0. Avec Indu Subaiya, consultante en santé et entrepreneur, également pionnière de la santé 2.0, il a organisé le premier congrès Health 2.0 le 20 septembre 2007 à San Francisco, avec le soutien de Cisco et de Sermo. L'audience a dépassé tous les espoirs avec 500 participants pour cette première édition.

Deux congrès Health 2.0 ont eu lieu en 2008, les 3 et 4 mars à San Diego et les 22 et 23 octobre à San Francisco. L'objectif était - et est toujours - de présenter les dernières innovations et de permettre un maximum de mises en relation et de collaborations, à travers une grande manifestation d'automne à San Francisco et une plus petite au printemps dans une autre ville. La communauté Health 2.0 a ensuite continué à se développer, à la fois en ligne et hors ligne. Les congrès suivants ont eu lieu à Boston les 22 et 23 avril 2009, et à San Francisco les 6 et 7 octobre 2009. Cette dernière édition a réuni 900 participants, 100 intervenants et 35 sponsors. L'événement a notamment été relayé par *CNN* et le *New York Times*. Parmi les intervenants figurait Aneesh Chopra, membre du gouvernement américain responsable de la technologie.

## L'équipe de Health 2.0

**Matthew Holt** ([matthew@health2con.com](mailto:matthew@health2con.com)), co-fondateur, a reçu dans les années 1990 la meilleure formation pour devenir un visionnaire de la santé, à l'*Institute For The Future* (Palo Alto, Californie), tout en menant des enquêtes pour Harris Interactive. Au début des années 2000, il a exercé dans une start-up consacrée aux dossiers médicaux personnels, puis il a été l'auteur du *Health Care Blog* et a co-fondé le congrès Health 2.0.  
[www.thehealthcareblog.com](http://www.thehealthcareblog.com)

**Indu Subaiya** ([indu@health2con.com](mailto:indu@health2con.com)), co-fondatrice, a débuté sa carrière dans l'évaluation des technologies médicales chez *Quorum Consulting*, puis a été Vice-Présidente santé au sein de *Gerson Lehrman Group*, une société de recherche d'investisseurs. Plus récemment elle a été Entrepreneur-in-Residence chez *Physic Ventures* où elle a contribué à évaluer des sociétés de médication familiale, et a incubé une start-up spécialisée dans les dossiers médicaux en ligne. A côté de son activité de coproductrice de Health 2.0, elle applique ses talents de production et de direction à la réalisation de films.

**Denise Silber** ([silber@basilstrategies.com](mailto:silber@basilstrategies.com)), titulaire du MBA de Harvard, est Présidente de la société *Basil Strategies*, spécialiste de l'Internet Santé et coproductrice de la conférence Health 2.0 Europe. Pionnière du Web médical aussi bien en Europe qu'aux Etats-Unis, Denise Silber a contribué à la réalisation des premiers sites web santé, des chartes et codes d'éthique, et au développement du Web 2.0 dans la Santé. En 2008, elle a fondé AQIS, Association pour la Qualité des sites Internet Santé. Egalement active sur le thème de la qualité des soins, Denise Silber est l'auteur de publications à l'Institut Montaigne, et enseigne à l'Essec Santé. [www.denisesilber.com](http://www.denisesilber.com)

## Déroulé prévisionnel de Health 2.0 Europe

Mardi 6 et mercredi 7 avril 2010 à la Cité universitaire internationale de Paris - 17, boulevard Jourdan, 75014 Paris (en face de la station de RER B)

### Mardi 6 avril 2010 : Les communautés en ligne de patients et de médecins

Horaire	Thème	Intervenants
<b>13h00</b>	<b>Introduction à Health 2.0</b>	- Matthew Holt - Indu Subaiya - Denise Silber
<b>13h45</b>	<b>Recherche d'informations de santé et contenus de qualité : public / privé</b>	- Ségolène Aymé (France), directrice d'Orphanet - Frankie Dolan (GB), Medworm - Célia Boyer (Suisse), Fondation Health On the Net - West Shell (USA), Healthline Networks - Steven Krein (USA), Organized Wisdom - Berci Mesko (Hongrie), Webicina
<b>14h45</b>	<b>Pause café et « Sponsored Deep Dive »</b> (exposés approfondis sponsorisés)	
<b>15h45</b>	<b>Communautés virtuelles de patients, un phénomène international</b> - Quel impact sur la délivrance des soins ? - Que signifie, pour les patients et les médecins, l'internationalisation des moyens d'information	Le point de vue des patients par : Gilles Frydman (USA), ACOR et Ben Heywood (USA), PatientsLikeMe  Commentaire de : Alexander Schachinger (All), Université Humboldt Berlin et Susannah Fox (USA), Pew Internet
<b>16h45</b>	<b>Médecins et communautés en ligne</b> - Aux Etats-Unis : comment les réseaux sociaux remplacent dans une certaine mesure les fonctions des organismes professionnels - En Europe : la présence en ligne des médecins s'intensifie	Le point de vue des praticiens par : Daniel Palestrant (USA), Sermo et Miguel Cabrer (Esp), Medting
<b>17h45</b>	<b>Conclusions du premier jour</b>	
<b>18h00</b>	<b>Soirée Health 2.0 à Paris, aux Invalides</b>	

## Mercredi 7 avril 2010 : Les outils de la santé 2.0

Horaire	Thème	Intervenants
<b>8h30</b>	<b>Résumé du premier jour et Introduction du second</b>	
<b>8h40</b>	<b>Les outils de la santé 2.0</b> - Certains outils sont réservés aux professionnels ; d'autres les relient aux patients, et d'autres encore sont initiés par les patients. - Un usage déjà controversé du web 2.0 aux Etats-Unis. Qu'en est-il en Europe ?	Outils cliniques avec : Isabelle Adenot (F), Président de l'Ordre national des pharmaciens  Consultations en ligne avec Roy Schoenberg (USA), American Well et David Doherty (Irl), 3G Doctor  Dossier Médical Personnel avec : Roni Zeigler (USA), Google, Sabine Pinedo (PB), stichting Begeleide Zelfzorg (sBZ) et Neil Williams, Microsoft (EU)
<b>10h30</b>	<b>Pause café et « Sponsored Deep Dive » (exposés approfondis sponsorisés)</b>	
<b>11h30</b>	<b>Grands témoins</b> - Le point de vue gouvernemental : quelle place de la santé 2.0 dans la santé publique ? - Comment la santé 2.0 s'insère dans les stratégies nationales utilisant les TIC, telles que les dossiers médicaux électroniques ? Exemple des Pays-Bas	Communications de : Etienne Caniard (F), Haute Autorité de Santé, et Pieter Vos (PB), Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (Conseil de Santé Publique et Santé)
<b>12h30</b>	<b>Déjeuner et Showcase des jeunes pousses Health 2.0</b>	
<b>13h00</b>	<b>Table ronde Rencontre avec les blogueurs influents en santé</b> « Influence, e-réputation, les coulisses de l'e-santé »	Discussion en présence de blogueurs parmi les plus actifs et influents de la santé : Supergelule, Sébastien ; La Santé dans la Cité, Alain Clergeot ; Denise Silber's blog, experte du web santé et fondatrice de Basil Stratégies, société coorganisatrice du congrès HEALTH 2.0 ; Santelog, Dr Pierre-Emmanuel Aubert
<b>14h00</b>	<b>Hôpitaux, organismes payeurs et santé 2.0</b> Hôpitaux et payeurs d'une part, médecins et patients d'autre part : quelles interactions ?	Démonstrations et commentaires par : Paul Hodgkin (GB), PatientOpinion, Don Kemper (USA), Healthwise, et Jean-Pascal Del Bano (F), Le Guide Santé
<b>15h00</b>	<b>Pharma et santé 2.0</b> - Que change la santé 2.0 pour les firmes pharmaceutiques ? - Quelles nouvelles relations avec les médecins et les patients ?	Discussion et études de cas par Len Starnes (All), Bayer Health ; Sylvie Saint-Laurent (F) Pfizer

	- Comment la santé 2.0 change la recherche clinique ?	
<b>16h00</b>	<b>Pause café et « Sponsored Deep Dive » (exposés approfondis sponsorisés)</b>	
<b>16h45</b>	<b>L'avenir de Health 2.0</b>	
<b>17h30</b>	<b>Cocktail et rencontre des participants avec leurs homologues internationaux</b>	