

# Rapport d'activité de l'année 2022

**livi**

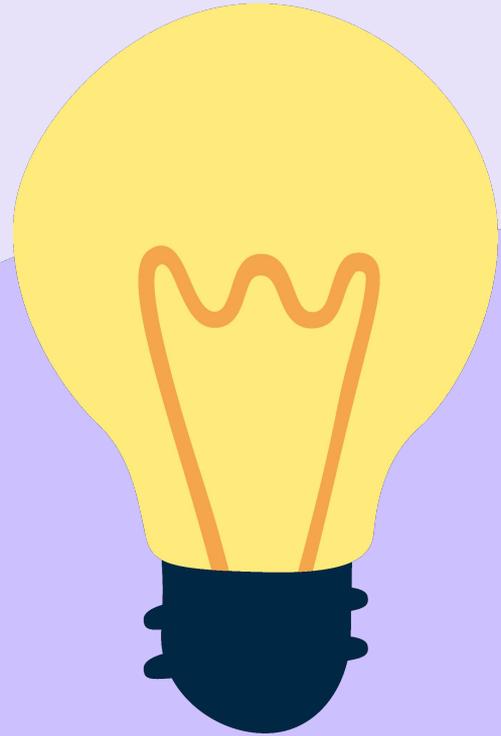
# Agenda



## Chiffres clés 2022

- 1. Une équipe médicale structurée**
- 2. Une patientèle souvent éloignée des soins**
- 3. Des services sûrs**
- 4. Innover et soutenir les organisations locales**

# Chiffres clés 2022



**+ de 500**

médecins, généralistes  
et spécialistes salariés

**8 heures**

temps de travail moyen  
par semaine  
des médecins sur Livi

**43%**

des téléconsultations  
Livi ont lieu dans un  
désert médical

**45%**

des patients n'ont pas  
de médecin traitant

**40%**

des prises en charge ont  
lieu le soir et le week-end

**22%**

des patients se seraient  
rendus aux urgences  
hospitalières, ou auraient  
contacté un service  
d'urgence sans Livi



**livi**



**1.**

**Une équipe médicale  
structurée autour  
d'un projet médical  
exigeant**

# Livi : une équipe médicale au service des patients

Plus de 500 médecins, généralistes et spécialistes, composent l'équipe médicale Livi (contre 300 en 2021).

## Fonctionnement :



L'équipe médicale Livi prend en charge des patients de tout le territoire par téléconsultation via l'application Livi (disponible sur smartphone et tablette) ou le site web



Les 500 médecins de l'équipe médicale sont salariés par Livi



Seuls les médecins de l'équipe médicale prennent en charge les patients qui recourent à Livi



L'équipe médicale Livi accueille également en présentiel les patients dans ses centres de santé de Créteil (94) et de Saint-Denis (93).

## Tous les médecins sont :

Inscrits auprès du Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins en France

Diplômés d'État : docteurs en médecine

# Une équipe fédérée autour d'un projet médical

## Un cadre exigeant...



Co construction d'un cadre précisant notamment les limites de l'exercice en téléconsultation, les critères de réorientation des patients vers le présentiel, l'exigence de respect du parcours de soins et d'information du médecin traitant et les restrictions de prescription (médicaments à risque de détournement).



Mise en place d'évaluation des pratiques professionnelles (revue des dossiers médicaux, du respect des recommandations, études thématiques ponctuelles, webinaires...).





## Un accompagnement confraternel mettant la qualité et la sécurité au coeur du projet médical :

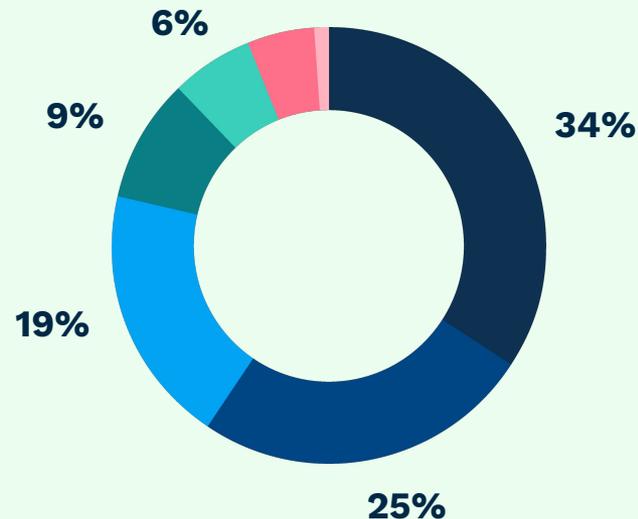
- Formation et accompagnement des médecins à l'exercice en téléconsultation
- Mise à disposition de recommandations adaptées à l'exercice à distance
- Pilotage de la qualité par une responsable "Qualité et Risques"
- Médecins référents pour l'antibiothérapie et pour la formation / le développement professionnel continu
- Possibilité d'échanger en direct sur la prise en charge des patients avec des médecins dédiés au support

# Un préalable à l'embauche : la complémentarité de l'exercice

8h

**Temps de travail moyen d'un médecin  
par semaine** au sein de l'équipe  
médicale Livi. Tous nos médecins doivent  
conserver une activité en présentiel.

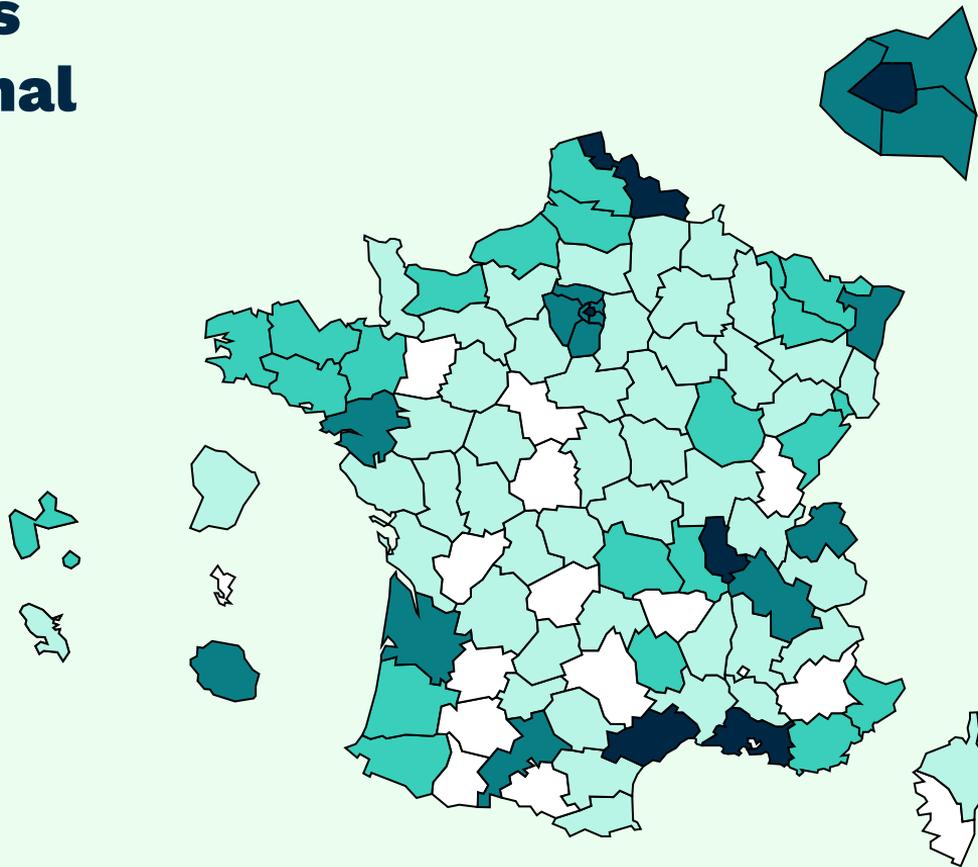
*\*à l'exception des médecins retraités*



- Libéraux remplaçants
- Salariés (hôpitaux, cliniques)
- Libéraux installés
- Salariés CDS
- Mixtes (salarier et libéral)
- Retraités
- Autres

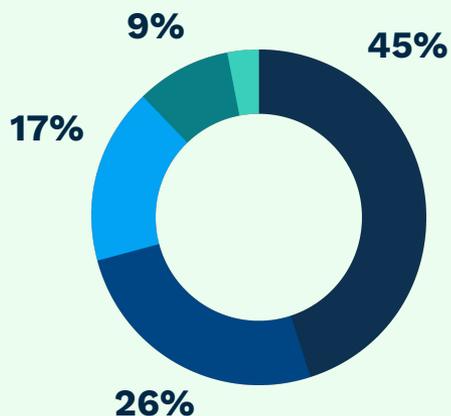
# Des médecins répartis sur le territoire national

-  Plus de 20 médecins exercent dans le département
-  Entre 10 et 20 médecins exercent dans le département
-  Entre 5 et 10 médecins exercent dans le département
-  Entre 1 et 4 médecins exercent dans le département
-  Aucun médecin n'exerce dans le département



# Des médecins accessibles rapidement pour des téléconsultations qui prennent le temps nécessaire

## Décomposition du temps de téléconsultation



- Consultation vidéo
- Rédaction du dossier médical
- Préparation à la téléconsultation
- Temps de réponse du patient
- Temps d'attente entre deux patients



**25 min 45s**

Temps d'attente médian avant d'accéder à un médecin



**12 min 37s**

Temps moyen d'une téléconsultation

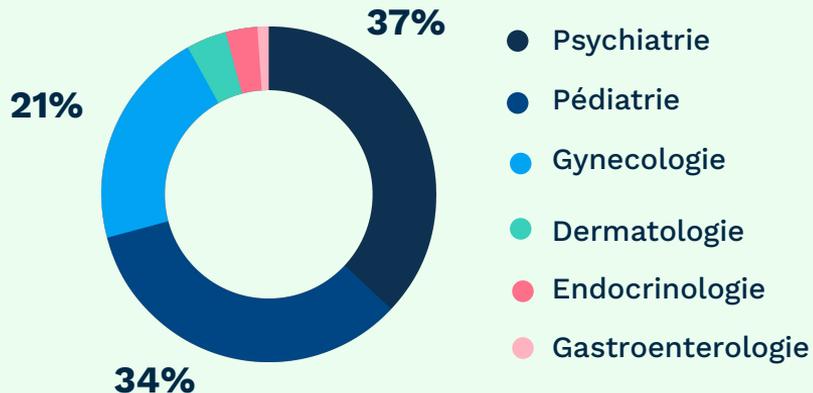


**2 min**

Gain de temps sur les tâches administratives par consultation comparé à 2021 grâce à l'optimisation des outils

# 2022 : les spécialistes chez Livi

## Répartition du nombre de téléconsultations par spécialité médicale proposée sur Livi



## Nombre de praticiens par spécialité



# Pour 2023 : programme d'actions

## Qualité médicale



Mise en place du Système de Management de la Qualité (gestion documentaire, pilotage par processus, programme d'évaluation des pratiques, suivi d'indicateurs, gestion des risques)

Renforcer l'adaptation des outils numériques à la diversité des pratiques médicales

Renforcer la qualité de la prise en charge médicale en téléconsultation grâce à la publication d'un traité de télé-sémiologie.

## La télémédecine dans le parcours de soins du patient



- Développer les parcours digiphysiques de médecine générale
- Améliorer la continuité des soins auprès des spécialistes
- Développer la prévention
- Développement du projet de santé mentale : meilleure articulation avec les autres acteurs de santé mentale (notamment le 31 14)
- Développement des prises en charge psychologiques et des thérapies cognitivo-comportementales



**2.**

## **Présentation de la patientèle**

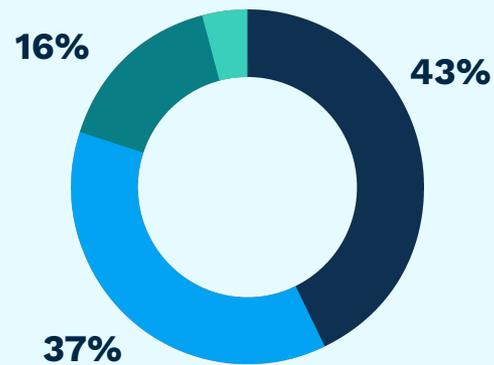
# Des patients géographiquement éloignés des soins

## Sur l'ensemble du territoire



\*Désert médical : Zones d'intervention prioritaire (ZIP) définies par chaque Agence Régionale de Santé

## Livi



- Zone d'intervention prioritaire (ZIP)
- Zone d'action complémentaire
- Hors viver
- Zone de vigilance

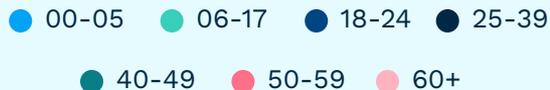
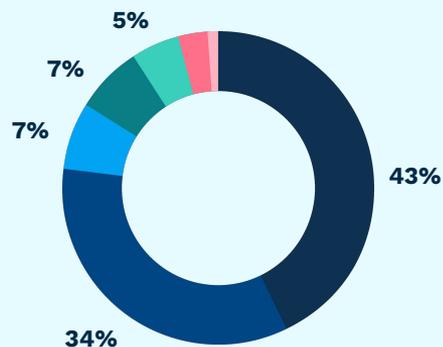
# Une prédominance marquée de la patientèle adulte

## Classe d'âge



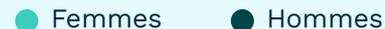
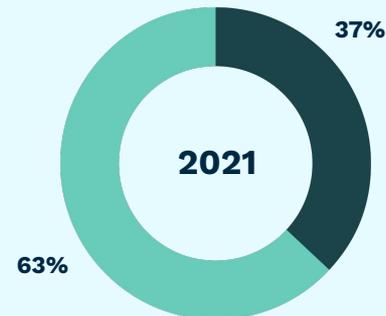
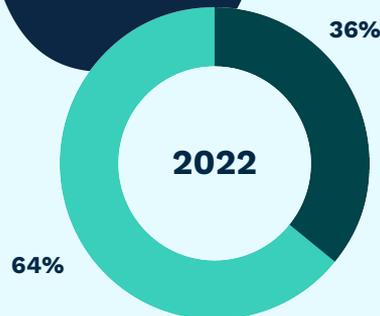
**87%**

des patients ont  
entre 18 et 60 ans



## Sexe

**+1 pts**  
de femmes par  
rapport à 2021



# Des patients socialement éloignés des soins

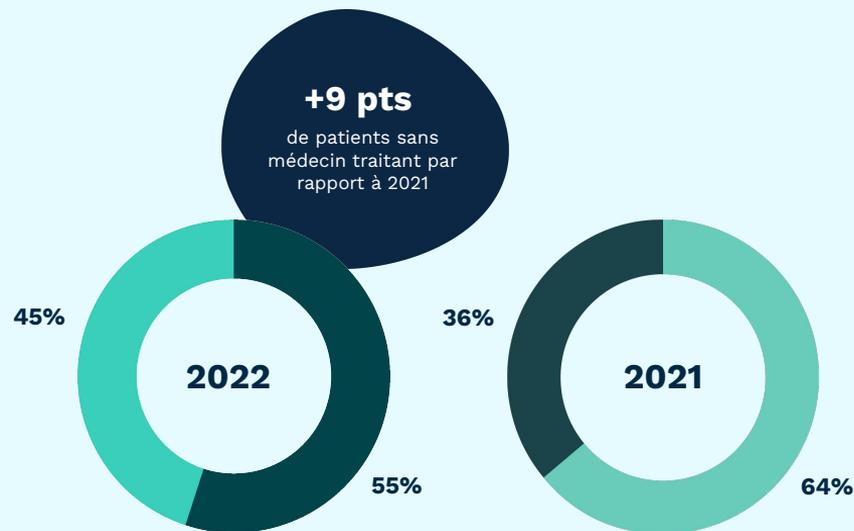


**4.5 patients  
sur 10**

**sans médecin traitant**  
(contre **1/10** en  
moyenne nationale)

**15%**

des patients sont  
**au régime de la CSS**  
(ex CMU-c)  
(**+3 pts** par rapport à 2021)



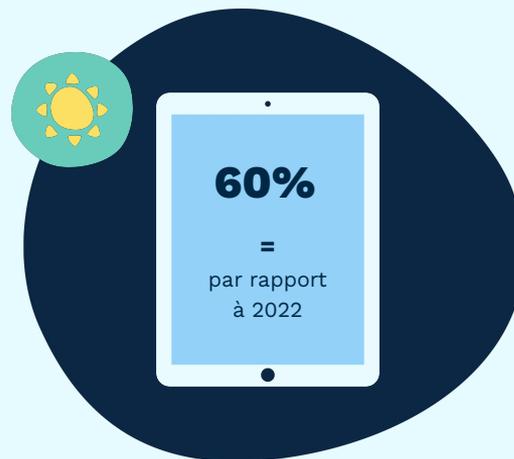
● Patients déclarant  
avoir un médecin  
traitant

● Patients déclarant  
ne pas avoir de  
médecin traitant

# Des téléconsultations en renfort des organisations de PDSA



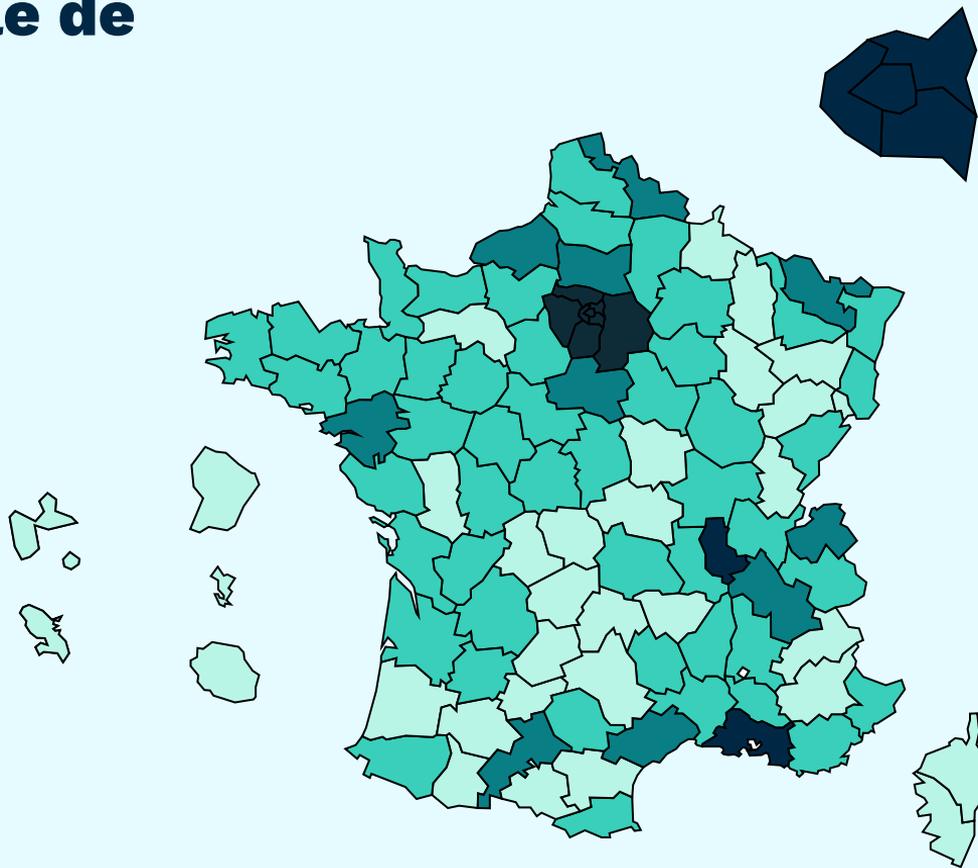
**Téléconsultations réalisées  
le soir après 20h et le week-end**



**Téléconsultations réalisées  
la semaine entre 8h et 20h**

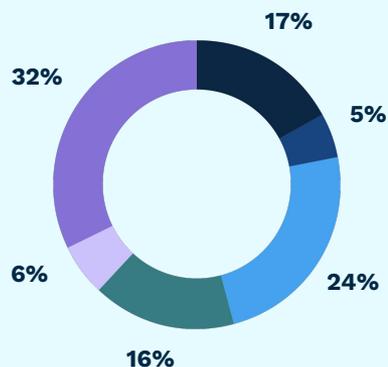
# Répartition territoriale de l'activité

-  Plus de 10000 téléconsultations dans le département
-  Entre 5000 et 10000 téléconsultations dans le département
-  Entre 1000 et 5000 téléconsultations dans le département
-  Moins de 1000 téléconsultations dans le département



# Livi une chance pour les patients éloignés des soins

## Qu'auraient fait les patients sans Livi ?



- Se rendre aux urgences hospitalières
- Contacter un service d'urgence (SAMU, Centre 15, SOS...)
- Réserver une consultation vidéo avec une autre application
- Renoncer aux soins
- Se déplacer chez un autre médecin
- Autres



**22%**

des patients se seraient rendus aux urgences hospitalières, ou auraient contacté un service d'urgence (15, 18, 112)



**16%**

des patients auraient renoncé aux soins sans Livi

# Des cas d'usage qui démontrent l'utilité de Livi

## Un diabète dépisté chez un jeune enfant en téléconsultation



Un parent a sollicité une téléconsultation pour son jeune enfant qui présentait un amaigrissement important et continu depuis plusieurs semaines, associé à une soif qui s'intensifiait.

Le médecin Livi a suspecté un diabète de type 1 insulino-dépendant. Une bandelette urinaire a été prescrite puis réalisée immédiatement en pharmacie confirmant l'hypothèse préalablement diagnostiquée. L'enfant a été orienté dans la journée vers les urgences pédiatriques pour sa prise en charge.

Livi a permis de dépister de manière précoce un diabète de type 1, malheureusement trop souvent diagnostiqué au stade de coma.

## Parcours de soins personnalisé d'un patient



Alors qu'il urinait, un homme de moins de 30 ans a découvert l'émission de gouttes de pus, suite à un rapport non protégé ayant eu lieu six semaines auparavant.

Après avoir contacté Livi, le praticien lui a prescrit un bilan IST complet. Le laboratoire a contacté Livi pour transmettre le résultat : positif pour une infection à gonocoque, mais également pour une séroconversion VIH.

Le médecin Livi a immédiatement contacté le patient pour lui annoncer le diagnostic après avoir préparé son parcours de soin avec les organisations locales. Son traitement et son suivi ont été mis en place ainsi que le dépistage de ses partenaires.

# Une expérience appréciée des patients

**4,8/5**  
Note moyenne  
sur +800 000 notes

## Super expérience

★★★★★

31 déc.

jojolapastek

Mon medecin traitant pas disponible, ce service m'a formidablement dépannée, j'ai pu avoir le médicament adapté à mon problème sans me rendre au médecin de garde qui est à plus de 45 min en voiture  
Bravo pour ce service

## Révolutionnaire

★★★★★

4 janv.

noaha1512

Très efficace je suis très satisfaite. Consultation un samedi soir à 22h avec remise d'ordonnance. Médecin très agréable qui a su répondre à toutes mes questions. Merci 🙌🙌🙌

## Mycose génitale Bebe de 15 mois

★★★★★

24 mars

meelooow80

Rapide et efficace, le médecin pose plein de questions pour avoir une bonne connaissance de la situation, de plus j'ai pu envoyer des photos donc j'étais rassurée sur son diagnostic. Par ailleurs, le médecin m'a donné de nombreux conseils médicaux mais aussi sur l'utilisation de l'appli en elle-même. Vraiment je recommande je suis agréablement surprise et réutiliserai cette appli si nécessaire. Enfin, en cette période de coronavirus, cette application m'a évité de traîner mon bébé en salle d'attente pour une simple mycose - chose courante chez les bébés en pleine poussée dentaire. Merci d'avoir créé cette application car elle m'a rendu un immense service à moi en tant que maman ainsi qu'à mon petit bonhomme qui a pu être soulagé à 8h45 du matin le temps de faire l'aller-retour à la pharmacie. Bref un grand merci 🙌🙌🙌

## Je recommande 👍👍

★★★★★

20 janv.

Eddz31

Juste le futur !

## Consultations en ligne

★★★★★

17 janv.

tc95420

Très bonne qualité de service c'est très intéressant de pouvoir consulter en ligne. En cette période d'épidémie de gastro et face à la pénurie de médecin vers chez moi cela m'a permis d'éviter d'encombrer les urgences et les nombreuses heures d'attente pour ma fille. Merci beaucoup. T.c95420



**3.**

**Des engagements  
forts pour la sécurité  
de nos services**

# Livi, premier acteur de téléconsultation référencé à Mon Espace Santé



Un espace de confiance personnel qui permet aux usagers de gérer leurs données de santé et de les partager avec les acteurs en qui ils ont confiance :



Professionnels de santé



Etablissements de santé



Logiciels référencés

Livi, premier acteur de téléconsultation à être référencé à Mon Espace Santé (04/11/2022)

Attestant du respect de plus de 150 critères de :



Sécurité



Ethique



Interopérabilité



Urbanisation



# Engagé pour la protection des données personnelles



**Données de santé hébergées par un hébergeur de données de santé (HDS)** dans le respect des dispositions du Code de la santé publique



**Protection des données personnelles** en conformité avec les règles du RGPD et de la loi informatique et libertés

# Pour 2023 : programme d'actions



**Renforcer les mesures contractuelles et techniques de protections des données personnelles** notamment afin de réduire le risque de transfert de données personnelles hors de l'Union européenne



**Poursuivre la mise en place du cadre réglementaire** des systèmes d'information de santé



**Implémenter les API de Mon Espace Santé** afin de renforcer l'interopérabilité de nos solutions





4.

**Innover et soutenir  
les organisations  
locales**

# Des partenariats avec des centres de santé

**Améliorer l'accès aux soins pour tous en proposant une prise en charge physique et digitale aux patients dans les territoires**



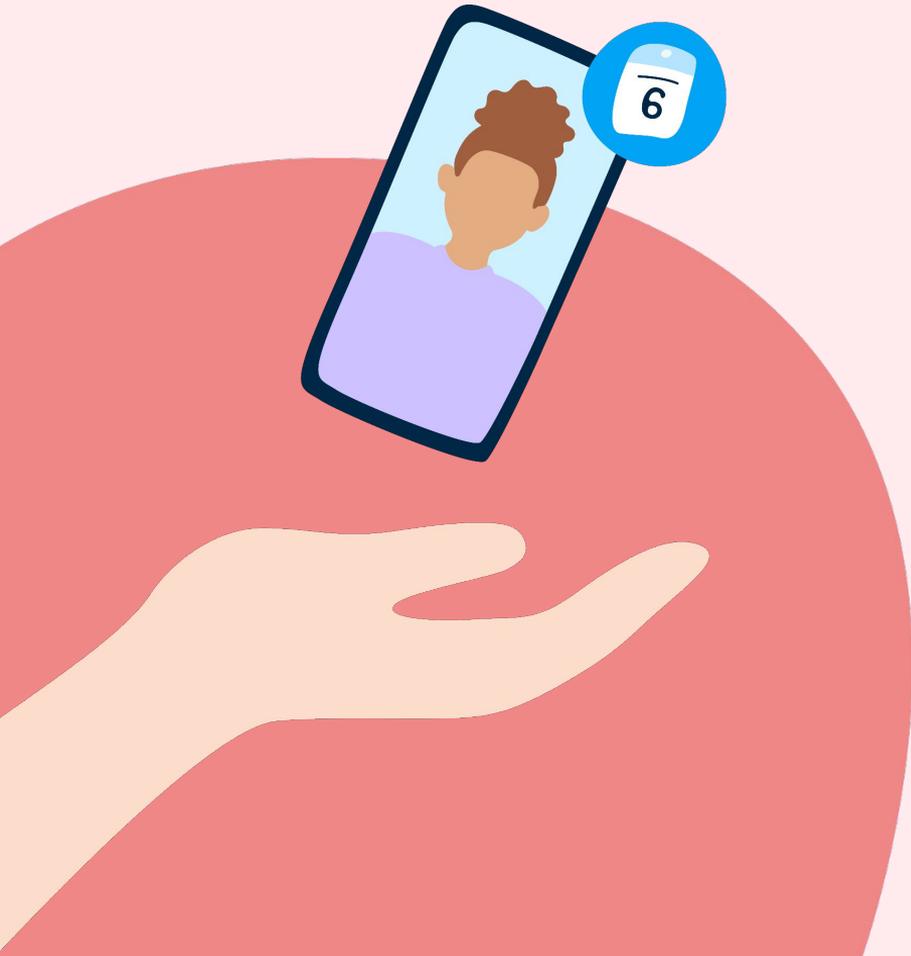
Les médecins Livi renforcent les équipes médicales des centres de santé partenaires et assurent des soins en téléconsultation **tous les jours de 7h à minuit.**



Les centres de santé comme relais physiques au plus près des patients : Livi peut recommander les centres de santé partenaires aux **patients à la recherche d'un médecin traitant** et/ou nécessitant une consultation physique.



Lorsque cela est nécessaire, Livi peut également mettre en place avec le centre des **actions de co-recrutement de médecins** (exemple : exercice en présentiel au sein du centre pour 3 jours par semaine et exercice en téléconsultation chez Livi pour 2 jours par semaine).



## Un partenariat qui répond aux besoins d'un territoire

### Le cas d'Aigurande

“Via ce partenariat, nous sommes fiers de pouvoir faciliter l'accès au soin de nos patients qui résident en Indre et dans la Creuse, pour la plupart en désert médical. En seulement 6 mois, nous avons pris en charge en téléconsultation plus de 200 patients qui ne pouvaient pas se déplacer ou qui étaient dans une situation d'urgence ! C'est une offre complémentaire pour environ 10% de notre patientèle tous les mois.”

**Pascal Courtaud**

*Président de la Communauté de  
Communes de la Marche Berrichonne  
(Indre - Centre Val de Loire)*

**livi**

# Soulager les centres 15 et anticiper la mise en place du SAS

Partenaires de plusieurs Centres 15 pour lesquels nous prenons en charge certains patients régulés. Les médecins régulateurs peuvent ainsi orienter vers les médecins Livi les patients qui les sollicitent **lorsqu'ils peuvent être pris en charge en téléconsultation.**

Ces coopérations sont alignées avec les ambitions portées par la mise en place du SAS, notamment pour construire la plateforme digitale qui sera mise à disposition des régulateurs.



# Renforcer les dispositifs de lutte contre les IST

## Partenariats avec des CeGIDD afin de :



Donner une **solution aux patients** lorsque le CeGIDD est fermé ou saturé en leur proposant d'être accueillis par un médecin Livi spécialement formé à la santé sexuelle en téléconsultation.



Offrir la possibilité à un nouveau type de patientèle plus **à l'aise avec le numérique** qu'avec une consultation physique de prendre soin de sa santé sexuelle.



Pouvoir **orienter vers l'un de nos médecins spécialistes** les patients du CeGIDD en cas de besoin par téléconsultation.



**Faciliter le parcours patient** en leur proposant de faire le renouvellement de leur PrEP ou des dépistages IST avec l'équipe médicale Livi.



Orienter vers le CeGIDD les patients qui téléconsultent sur Livi lorsqu'ils ont **besoin d'une prise en charge en présentiel** (séroconversion/injection d'antibiotique en cas de syphilis...).

# Partenariats avec des Maisons d'Accueil Spécialisées



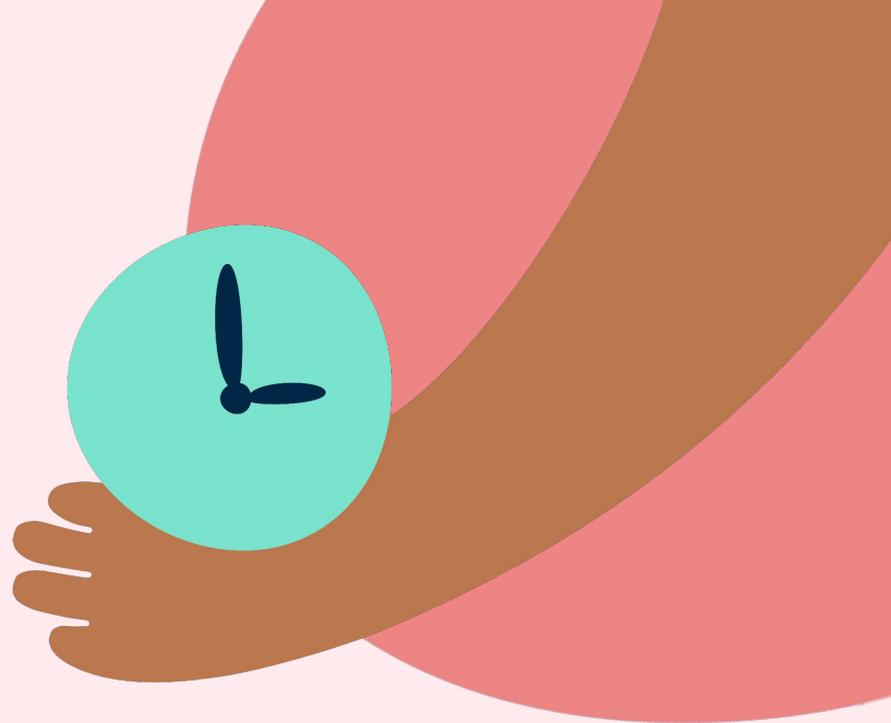
**Apporter du temps médical** dans des structures qui en manquent.



**Éviter le recours aux appels au 15 évitables** afin d'obtenir une ordonnance pour soigner un résident.



**Soutenir le personnel** paramédical en leur mettant à disposition l'équipe médicale Livi.



# Développer la prévention en cardiologie



Un parcours de prévention dédié et co-construit par Malakoff Humanis et Livi pour offrir une évaluation et une prise en charge cohérentes, adaptées et personnalisées pour chaque patient.



Un questionnaire médical détaillé qui permet d'évaluer le niveau de risque de l'assuré au regard de dix pathologies et huit habitudes de vie.



Des praticiens Livi formés à la prévention de ces risques avec pour objectifs de :

- restituer les résultats de leur évaluation et
- encourager les patients à changer leurs habitudes de vie et/ou à entrer dans un parcours de soins.



**Prévenir**



**Identifier**



**Expliquer  
et réorienter**

# Un parcours santé mentale renforcé

Prise en charge intégrative avec collaboration facilitée entre :



**Médecins  
généralistes**



**Psychiatres**



**Psychologues**

Création d'une communauté santé mentale :

- Webinars dédiés santé mentale
- Formation / retours sur expériences et cas clinique
- Échanges entre les psychologues et psychiatres pour renforcer l'équipe pluridisciplinaire en santé mentale



Lancement de la psychologie  
en juillet 2022

Recrutement selon des  
critères précis (expérience,  
TCC, thérapies brèves...)

Plus de 10 psychologues font  
partie de l'équipe médicale

# Merci



livi