

---

# **I. INTRODUCTION**

---

## **I.1. Présentation du sujet**

On ne peut remettre en question la révolution scientifique à laquelle le monde est en train de faire face, notamment avec l'avènement de l'informatique ; cette science domine l'air de notre planète et pénètre tous les secteurs de la vie humaine.

Avec toutes ses multiples disciplinaires, l'informatique transforme et modélise notre quotidien. Ainsi, en rendant automatique le traitement de l'information, cette science nous pénètre dans un nouveau siècle où nous pouvons constater la grande perfection technologique sans précédent. Par ailleurs, il faut retenir que l'usage de l'outil ordinateur apporte le profond changement et définit la véritable portée de la science ainsi que de la technique dans une société ou mieux une entreprise.

Enfin, il est primordial de rappeler que c'est dans l'optique de l'obtention d'un titre académique de fin d'étude que s'inscrit le présent travail intitulé « CONCEPTION ET REALISATION D'UN SYSTEME LOGICIEL DE GESTION DES PATIENTS ET DE LEUR PRISE DE RENDEZ-VOUS MEDICAL EN LIGNE » cas de l'hôpital MEDICARE.

## **I.2. Choix et intérêt du sujet**

### **I.2. Choix du sujet**

Le choix d'un tel sujet réside dans le fait qu'il répond à un besoin réel et urgent dans le domaine de la santé. En effet, la gestion des dossiers médicaux et la prise de rendez-vous en ligne sont des enjeux majeurs pour les professionnels de la santé et les patients. En outre, ce sujet permet de développer des compétences techniques en matière de conception et de développement de logiciels, tout en contribuant à améliorer l'efficacité et la qualité des soins de santé. Enfin, ce projet peut avoir un impact social important en offrant une solution pratique pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer ou à se rendre physiquement chez un médecin.

## **I.2.2. Intérêt du sujet**

### **I.2.2. Intérêt personnel**

Le présent est pour nous la satisfaction de contribuer à améliorer l'efficacité et la qualité des soins de santé en permettant aux patients de prendre rendez-vous en ligne et en facilitant la gestion des dossiers médicaux pour les professionnels de la santé.

### **I.2.2. Intérêt social**

Sur le plan social, ce système logiciel peut avoir un impact positif sur l'accès aux soins de santé, en réduisant les temps d'attente pour les rendez-vous médicaux et en améliorant la coordination entre les professionnels de la santé. Il peut également contribuer à la réduction des erreurs médicales en assurant une gestion plus efficace des dossiers médicaux. Enfin, ce système peut offrir une solution pratique pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer ou à se rendre physiquement chez un médecin.

## **I.3 Problématique et Hypothèse**

### **I.3.1. Problématique**

L'entretien entre un médecin et son patient donne au docteur la possibilité de bien comprendre les symptômes et les antécédents du patient et de prendre des décisions sur le traitement le plus appropriés, confirme le docteur Thomas J. Moore dans son livre « la consultation médicale et le rendez-vous médical : les principes et pratiques ». Pour avoir cet entretien entre le docteur et le patient, un rendez-vous doit être fixé.

Malheureusement le moyen le plus observé pour la prise de ce rendez-vous est le moyen téléphonique qui, la plupart de fois présente certaines inefficacités dans son usage, et cela en terme d'efficacité et d'efficience. Voici une liste non exhaustive que présente la prise d'un rendez-vous médical par téléphone :

- ❖ La surcharge des lignes téléphonique : ce qui peut entraîner la difficulté aux patients de communiquer clairement leurs besoins médicaux ; et cela peut enchaîner des longue file d'attente.
- ❖ Indisponibilité de personnel : le personnel médical peut être surchargé et ne pas répondre suffisamment aux appels. Ce qui peut rendre impossible la prise de rendez-vous.

- ❖ La confidentialité : le patient peut être réticent de divulguer des informations médicales sensibles par téléphone par manque de confidentialité.

Par ailleurs, le suivi et la gestion des patients est un processus qui nécessite une organisation efficace pour une bonne prise en charge de ces derniers. Certains établissements hospitaliers malheureusement continuent à mal gérer leurs patients (manuellement).

Les personnes chargées de cette tâche doivent généralement gérer des informations volumineuses à la main et se déplacer fréquemment pour communiquer des informations entre différents départements. Cette façon de gérer englobe des inefficacités telles que : des retards et des erreurs de saisie, difficulté à partager l'information, manque de sécurité. Donc d'accélérer le processus de prise en charge des patients n'est pas optimal.

Suite aux difficultés et problèmes soulevés ci-haut nous nous sommes posés les questions suivantes :

- ❖ Quel système peut-on proposer aux hôpitaux et cabinets pour l'optimisation de leur processus de prise de rendez-vous médical et la gestion optimale des patients ?
- ❖ Comment arriver à la conception d'un système efficace et efficient pour résoudre le problème lié aux rendez- vous médicaux et le processus de gestion des malades ?

### **I.3.2. Hypothèse**

Suite aux difficultés énumérés ci haut nous tacherons de proposer des pistes de solution ci-après :

- Un système logiciel web qui permettrait au patient en cas d'extrême urgence, de prendre son rendez-vous avec son docteur où qu'il soit, et en toute sécurité et confidentialité.
- Une base de données qui permettrait de stocker toutes les informations relatives aux patients, aux rendez-vous et aux disponibilités des médecins.
- La génération des rapports statistiques (sur les rendez-vous, la satisfaction des patients, la catégorie de patients selon leurs âges les plus souvent internés dans l'hôpital) pour une meilleure prise de décision.