

L'intelligence artificielle au travail: une meilleure utilisation du temps grâce à des prévisions précises

# Éviter les no-shows pour optimiser les ressources

Les no-shows représentent un défi considérable dans le secteur de la santé, entraînant non seulement des goulets d'étranglement inutiles dans les soins de santé, mais aussi des pertes financières. L'intelligence artificielle (IA) offre des solutions prometteuses pour s'attaquer à ce problème. En analysant les données des patients et en prédisant les no-shows potentiels, les hôpitaux peuvent mieux planifier leurs ressources et améliorer la satisfaction des patients. Cet article met en lumière les avantages et les cas d'application de l'IA dans la gestion des no-shows dans le système de santé suisse.

Tous les cabinets médicaux et tous les hôpitaux connaissent le problème des no-shows : des patients qui n'honorent pas leurs rendez-vous médicaux et qui ne les annulent pas non plus. Alors qu'il n'existe pas de chiffres spécifiques pour la Suisse, des études menées aux États-Unis estiment que le taux de no-show peut atteindre 30%. Cela entraîne des désagréments considérables, tant sur le plan organisationnel que financier : les heures réservées ne sont pas disponibles pour d'autres patients, elles ne peuvent pas être facturées et l'administration doit fournir un effort supplémentaire pour fixer de nouveaux rendez-vous. Soudain, des lacunes

apparaissent dans les procédures, ce qui nuit à l'efficacité du cabinet ou de l'hôpital, gaspille des ressources et entraîne des temps d'attente plus longs pour les autres patients. En outre, le fait de ne pas se rendre à un rendez-vous peut avoir des conséquences néfastes sur la santé des patients eux-mêmes, si les diagnostics sont posés tardivement, si les traitements sont commencés trop tard ou s'ils ne sont pas effectués de manière continue. En bref, le fait qu'un patient ne se présente pas à un rendez-vous n'est bénéfique pour personne. Plus le nombre de ces incidents est faible, mieux se portent les parties concernées.

### L'utilisation de l'IA pour prédire les no-shows

Pour relever ces défis organisationnels et administratifs, de plus en plus de prestataires de soins de santé placent leurs espoirs dans des technologies innovantes telles que l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique (ML). Ces technologies analysent de grandes quantités de données afin d'identifier des modèles qui, dans cet exemple, indiquent une probabilité accrue de non-présentation du patient. Grâce à ces analyses prédictives, les établissements médicaux peuvent prendre des mesures telles





ce qui a permis d'affecter les trois autres collaborateurs à d'autres postes dans l'hôpital. Les rendez-vous devenus libres ont été donnés à d'autres patients avec une semaine d'avance. Au total, le taux de non-présentation a pu être réduit de 18% à 10%.

Grâce à cette nouvelle approche basée sur les données, le KKESH est en mesure de prendre davantage de rendez-vous chaque jour, tout en évitant d'innombrables heures de productivité perdues pour le personnel. Le temps d'attente des patients est réduit et l'accès aux soins est facilité. L'hôpital continue à optimiser les flux de travail dans le but de réduire le taux de no-show à 5%.

### Informations complémentaires

InterSystems GmbH  
Robert-Bosch-Strasse 16a  
D-64293 Darmstadt  
[www.intersystems.com](http://www.intersystems.com)

Jochen Scharafin travaille comme directeur commercial dans la division santé d'InterSystems. Il possède de nombreuses années d'expérience dans la vente de biens d'investissement dans le domaine de la technologie médicale qui nécessitent des explications et des concepts de solutions complexes dans le secteur de la santé. Chez InterSystems, Jochen Scharafin s'intéresse particulièrement aux thèmes de la gestion des données, de l'interopérabilité et de la MedTech, avec un focus sur le marché suisse. Ses postes professionnels précédents incluent GE Healthcare, Sonosite et Sun Nuclear, le leader mondial des logiciels de gestion des risques en radio-oncologie. Il entretient un vaste réseau de décideurs dans les hôpitaux universitaires, les chaînes hospitalières et les principales entreprises de technologie médicale d'Europe centrale.



que l'envoi de rappels ou la proposition de rendez-vous alternatifs. Cette prédiction est rendue possible par une analyse et une évaluation combinées des données historiques des patients, des facteurs socio-économiques tels que l'âge et le sexe des patients, les comportements antérieurs en matière de rendez-vous, le type de consultation et d'autres variables pertinentes. Sur la base de ces informations, l'IA peut prédire quels patients sont les plus susceptibles de ne pas se rendre à leur rendez-vous.

### Les applications basées sur l'IA offrent la solution

L'exemple d'un grand hôpital en Arabie Saoudite montre à quoi ressemble cette solution dans un cas concret. Il était aux prises avec un taux élevé de no-show de 18% et employait quatre collaborateurs qui ne s'occupaient que de la prise de rendez-vous. Malgré les procédures habituelles telles que les messages textuels, les rappels par e-mail et les notifications par messagerie vocale, le problème n'a pas été résolu de manière satisfaisante. La surréservation des rendez-vous n'a pas non plus donné les résultats escomptés. Certains jours, les rendez-vous étaient bien remplis, mais d'autres jours, tous les patients réservés se présentaient, ce qui entraînait une surcharge de travail pour le personnel et un mécontentement des patients. Il est devenu évident qu'une approche basée sur les données était nécessaire.

### Utilisation du ML pour prédire les no-shows dans l'ACESH

En collaboration avec InterSystems, le King Khalid Eye Specialist Hospital (KKESH) a développé

un modèle d'apprentissage automatique pour prédire les no-shows. En se basant sur les données des patients et les données historiques, l'IA a pu identifier des modèles et définir des facteurs récurrents de non-présentation. Parmi les facteurs d'influence figuraient le mois, le jour de la semaine, l'heure, le délai entre la réservation et le rendez-vous, la distance entre le domicile et l'hôpital, l'accès aux moyens de transport, la peur des traitements médicaux, le nombre de personnes dans le ménage et d'autres aspects.

Lorsque l'IA identifiait une probabilité de plus de 70% qu'un patient ne se présente pas, les employés de l'hôpital chargés de la réservation des rendez-vous étaient avertis. Ils surréservaient alors le rendez-vous avec un autre patient si le patient ne confirmait pas sa venue prévue après au maximum trois relances téléphoniques. Si la probabilité de non-présentation dépassait 90%, des superviseurs spéciaux proposaient un soutien supplémentaire, comme par exemple l'organisation du déplacement.

### L'application ML porte ses fruits

L'utilisation de l'apprentissage automatique a permis à l'hôpital d'obtenir une meilleure vue d'ensemble des données des patients et d'améliorer ainsi la productivité et la qualité des soins. Avant l'introduction de l'IA, le personnel de l'hôpital appelait 500 patients par semaine parce qu'il ne savait tout simplement pas qui risquait de ne pas se présenter à son rendez-vous. Grâce à l'IA, ce nombre est tombé à 100 patients, car seuls ceux dont la probabilité de ne pas se présenter est supérieure à 70% sont contactés. Par conséquent, une seule personne au lieu de quatre a été nécessaire dans le centre d'appels,