



Copyright: Richard Mugambe

## Consultation sur le canapé : en Ouganda, de jeunes médecins se mobilisent pour la numérisation du système de santé.

*Ce n'est que récemment que Lauterbach, le ministre de la santé allemand, a présenté la stratégie de numérisation pour l'Allemagne. En Ouganda, on est déjà plus avancé : l'entreprise Rocket Health propose des diagnostics par téléphone et un service de laboratoire et de pharmacie mobile. Les fondateurs y voient une piste prometteuse pour lutter contre la pénurie de médecins*

*Auteur : Leonie March, Photographe : Richard Mugambe, Traduction : Giorgia Grimaldi*

*Cet article est publié dans le cadre de notre série sur les objectifs de développement durable et les solutions basées sur la technologie en Afrique, dont nous discutons avec une communauté africaine et allemande.*

**On ne traverse pas Kampala, on s'y serre. Le trafic routier dans la capitale ougandaise est un nœud chaotique de voitures et de véritables nuées de motos. La plupart d'entre elles sont des «boda bodas», des taxis bimoteurs. Les passagères montent parfois en amazone, d'autres se fauflent derrière le conducteur avec des bagages ou des jeunes enfants, la plupart d'entre eux sans casque. Les marquages au sol ne sont généralement pas reconnaissables et sont de toute façon interprétés de manière flexible. Tout le monde se croise, profite de chaque espace, évite les nids de poule.**

En conséquence, Chancy Lwebuga est soulagé de ne pas devoir se rendre en ville. « Je serais à une heure de route du prochain laboratoire », dit-il en s'asseyant sur le canapé de son salon. L'homme de 58 ans se déplace lentement et avec

difficulté, il est gravement malade des reins :«Mon médecin dit que j'ai besoin d'une transplantation avant mes 60 ans». Demain, il devra à nouveau être dialysé, c'est pourquoi des résultats sanguins actuels doivent être déterminés aujourd'hui. Mais pour cela, Lwebuga n'a même plus besoin de se lever de son canapé.

## Prise de sang sur le canapé

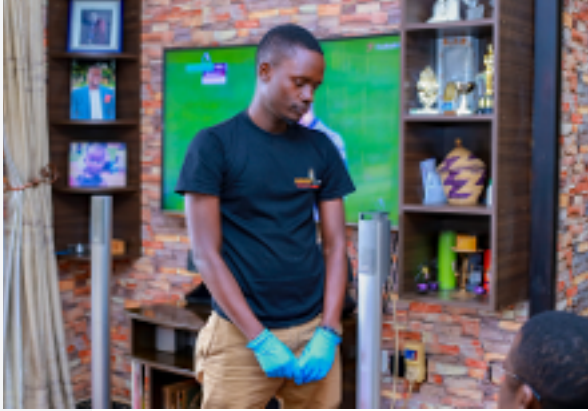
Depuis un an, il est client de l'entreprise de santé numérique Rocket Health. Elle propose des consultations de télémédecine, un service de pharmacie et de laboratoire mobile.«Il suffit d'appeler ou d'envoyer un message court pour qu'un collaborateur se rende chez moi», explique Chancy Lwebuga.



*L'employé Ivan Ainemaani reçoit la commande et emballe tout ce qui est nécessaire.*

Comme tous les«Field Technicians», Ivan Ainemaani est un professionnel de santé qualifié.«J'ai travaillé auparavant comme infirmier dans un hôpital», explique-t-il. L'intervention mobile pour les patients à leur domicile ou au bureau est toutefois«plus intéressante»et d'ailleurs mieux rémunérée. Lui et 30 collègues se déplacent dans et autour du siège de Kampala et de l'antenne de Gayaza dans un rayon de 40 km, injectent des vaccins, livrent des médicaments et récupèrent des échantillons de laboratoire. Le forfait de service mobile est de 5000 shillings (environ 1,25 d'euros).

De manière expérimentée, Ainemani prélève du sang, étiquette les tubes, les range dans sa glacière et mesure encore la tension artérielle de son patient.«La tension est normale, vous recevrez vos résultats rénaux par e-mail de notre laboratoire», dit-il.



*Ivan Ainemaani écoute le patient avant de lui faire une prise de sang dans son salon.*



*Le patient Chancy Lwebuga n'a pas besoin de quitter son canapé pour la prise de sang.*



*Ainemaani étiquette les échantillons de sang pour le laboratoire*



*L'infirmier revient avec l'échantillon de laboratoire.*

Ce service coûte au total 70.000 shillings (à peine 18 euros). C'est bon marché pour la classe moyenne urbaine en pleine expansion en Ouganda. «Le prix est même légèrement inférieur à celui du laboratoire que j'utilisais auparavant», explique Lwebuga, qui travaillait en tant que fonctionnaire des finances avant sa maladie. Il n'y a donc aucune raison de faire ce trajet fatigant et de risquer d'attraper une infection en route vu son état de santé.

### **En moto au laboratoire**

Avec l'échantillon de sang dans ses bagages, Ivan Ainemaani remonte sur sa moto. «Nous avons suivi une formation spéciale en matière de sécurité et portons des vêtements de protection», explique-t-il en pensant aux accidents de la route qui se produisent quotidiennement à Kampala. Les livraisons qui ne nécessitent pas de personnel qualifié pourraient à l'avenir être effectuées par des drones. Des discussions à ce sujet sont déjà en cours.

De retour au siège, Ainemaani dépose l'échantillon au laboratoire et saisit toutes les informations dans la base de données. La technicienne de laboratoire Sharon Okose se met directement au travail : «Il nous faut en moyenne deux à quatre heures pour envoyer le résultat au patient». Outre les



analyses de sang, les tests pour les maladies tropicales comme la malaria ou la typhoïde sont particulièrement fréquents, explique-t-elle.



*Sharon Okose au laboratoire*

127 employés travaillent actuellement à temps plein dans l'entreprise, 102 à temps partiel. Tout a commencé il y a une dizaine d'années avec une petite équipe de jeunes médecins. Ils étaient motivés par l'ambition de construire quelque chose de nouveau, une certaine affinité avec la technologie et le désir d'améliorer les soins de santé dans leur pays, explique le cofondateur John Mark Bwanika. «À l'époque, chaque patient devait encore se rendre dans un établissement médical, même pour obtenir de simples informations. Ils devaient se frayer un chemin à travers les embouteillages, puis faire la queue, parfois longtemps, pour obtenir un renseignement qui ne prenait en fait que 5 à 10 minutes».

## **La télémédecine contre la pénurie de médecins**

Les fondateurs avaient vu comment l'utilisation des technologies numériques avait facilité le quotidien dans d'autres domaines, comme pour les opérations bancaires. La direction à prendre était donc claire pour eux. Ils ont financé le lancement avec des fonds propres et se sont d'abord concentrés sur le service de télémédecine sous le nom de The Medical Concierge Group - un centre d'appel pour des conseils et des diagnostics simples. Ils y voient également une solution à la pénurie de médecins : selon l'Organisation mondiale de la santé, il y a 1,54 médecins pour 10.000 habitants en Ouganda, contre 45,18 en Allemagne.

Grâce à la télémédecine, les quelques médecins peuvent soigner chaque jour un plus grand nombre de patients, et ce indépendamment de l'endroit où ils vivent, souligne Bwanika, qui n'est pas seulement médecin agréé, mais possède également un master en eHealth. Le personnel médical

spécialisé vit et travaille principalement dans les centres urbains, tandis que les Ougandais de province ne voient parfois « aucun médecin de toute leur vie ». La technologie pourrait ici servir de pont : « Ainsi, les gens peuvent même atteindre un médecin spécialiste dans la province la plus éloignée ».

## « Ce service est-il toujours disponible ou les clients doivent-ils passer beaucoup de temps dans des files d'attente? »

*Nour Trabelski, membre de la communauté 100Eyes en Tunisie.*

Bwanika passe de son bureau au laboratoire et à la pharmacie pour se rendre au centre d'appels : l'équipe de service y est assise au coude à coude avec des médecins qualifiés. 34 d'entre eux sont employés à plein temps et travaillent tous les jours, 24 heures sur 24, en deux équipes. Les clients peuvent demander à être rappelés par un message court.

### Toutes les données des patients en un coup d'œil

Sur les écrans des médecins, toutes les informations importantes sont disposées sur un tableau de bord : combien de patients attendent une consultation téléphonique et depuis combien de temps, quels résultats de laboratoire doivent être discutés, pour quels patients chroniques des appels de contrôle et de nouvelles ordonnances sont dus. Les cas d'urgence sont bien sûr prioritaires, sinon on rappelle selon l'ordre chronologique. « En moyenne, le temps d'attente ne dépasse pas 20 minutes », explique le médecin Arthur Atyam. En un clic, il a accès à tous les dossiers électroniques des patients.



« Quand il y a beaucoup de monde, chacun d'entre nous consulte environ 40 patients », Arthur Atyam, médecin généraliste.

Le médecin généraliste Arthur Atyam travaille pour l'entreprise depuis fin 2020, après avoir travaillé dans une clinique privée à Kampala. C'est le potentiel de la télémédecine qui l'a attiré - pouvoir aider davantage de personnes. Pour cela, ils n'ont pas forcément besoin d'un smartphone ou d'un crédit de données, mais peuvent par exemple demander à être rappelés par SMS. Sans effort et pour 10.000 shillings (environ 2,50 d'euros), les patients peuvent obtenir un conseil médical par téléphone. Cela ne représente qu'une petite partie d'une consultation traditionnelle.

L'obstacle est moins important pour eux, ils se présentent plus tôt, sont conseillés ou traités de manière appropriée, explique Atyam. Cela vaut également pour les patients qui craignent la stigmatisation, par exemple en raison d'une maladie sexuellement transmissible. Le téléphone permet en outre de surveiller plus efficacement l'état de santé des patients chroniques.

## « Comment les citoyens, majoritairement pauvres, peuvent-ils profiter de ce service? »

*Robert Katiriko, membre de la communauté 100eyes de Tanzanie.*

Au départ, Atyam a été engagé pour un projet qui se concentrait sur sa région d'origine, au nord de l'Ouganda. «Là-bas, il n'y a que peu de centres de santé et l'hôpital le plus proche est très loin», explique-t-il. Grâce à des consultations par téléphone, il a pu aider de nombreuses personnes qui avaient simplement besoin de la bonne information. «Il y a beaucoup de mythes qui circulent chez nous et j'ai pu les dissiper», dit-il. Il a également expliqué comment les garçons peuvent prévenir les infections après une circoncision ou veiller à ce qu'un enfant souffrant de malnutrition reçoive une alimentation appropriée. «Les gens ont alors mis le téléphone sur haut-parleur, tout le monde a écouté, a pu poser des questions et a profité de la consultation», se souvient Atyam.

Mais ceci ne constitue qu'un des projets temporaires que l'entreprise a mis en œuvre à des fins de recherche et avec les subventions correspondantes - les affaires quotidiennes sont différentes. Depuis la création de l'entreprise, plus de 150.000 clients ont utilisé l'une des offres numériques, 65% d'entre eux ont une assurance maladie. Parmi les presque 46 millions de citoyens, ce groupe est une minorité. L'Ouganda fait partie des pays les plus pauvres du monde et, selon des études, le système de santé reflète une grande inégalité : les Ougandais pauvres dépendent des traitements gratuits dans

les établissements publics, ils reçoivent donc moins de prestations que ce dont ils ont besoin.

Rocket Health fait partie du secteur privé de la santé, utilisé par la classe moyenne en pleine expansion. L'offre de télémédecine contribue toutefois à soulager les hôpitaux, car «seuls ceux qui doivent vraiment y aller s'y rendent», souligne John Mark Bwanika. En outre, la prévention est renforcée et l'absentéisme est ainsi réduit, car les citoyens peuvent s'informer plus rapidement et n'attendent pas d'être «vraiment mal». «En fin de compte, nous contribuons donc à une amélioration», souligne-t-il. Le gouvernement n'aura «jamais assez de moyens financiers" pour faire fonctionner autant d'établissements médicaux qu'il en faut dans le pays : «Donc, si le secteur privé soutient les efforts du ministère de la Santé, c'est un grand plus».

## Les limites de la télémédecine

Les médecins comme Arthur Atyam sont formés en permanence par l'entreprise afin de garantir les meilleurs soins possibles à distance. Dans les études de médecine, la télémédecine ne joue encore aucun rôle, les programmes d'enseignement sont axés sur les consultations classiques. «L'ancienne génération de médecins est encore très sceptique», explique le trentenaire.

Et bien sûr, les consultations par téléphone auraient aussi leurs limites. Les médecins du centre d'appel ont accès à une liste de tous les établissements médicaux d'Ouganda. En cas d'urgence ou si un examen physique est nécessaire, ils peuvent directement recommander aux appelants les cliniques les plus proches ou les plus spécialisées. Tous les appels sont enregistrés et stockés dans le système, ce qui permet de garantir la sécurité juridique et le contrôle de la qualité.



*Les contrôles de qualité sont effectués dans le bureau paysager de Rocket Health.*



## Collaborateurs en open space

Dans le bureau paysager en face du centre d'appel se trouvent les collaborateurs qui en sont responsables, dont Lilian Claire Nabirye. «Ici, nous n'avons bien sûr pas accès aux données sensibles des patients», explique-t-elle. Chaque équipe ne peut accéder qu'aux données nécessaires à son travail. «Et après tout, nous ne sommes pas des professionnels de la santé», ajoute-t-elle. Alors que ces derniers vérifient chaque mois les diagnostics et les dossiers des patients, la priorité pour Nabirye est la satisfaction du client. Elle évalue par exemple l'empathie des médecins et s'ils ont laissé suffisamment de temps aux patients pour décrire leurs symptômes. Pour ce faire, elle s'en tient à des listes de contrôle standardisées, recherche le dialogue en cas de doute ou recommande des formations continues.

## Contrôle de la qualité du service

Le temps qui passe entre les différentes actions est également important dans tous les échanges avec les clients, explique Nabirye, qui évalue ensuite non seulement les médecins mais aussi les autres collaborateurs de l'entreprise. «Je peux tout suivre en temps réel», explique-t-elle. Quand les commandes arrivent, combien de temps faut-il au personnel pour les traiter, quand elles sont livrées. Elle montre l'écran de son ordinateur portable : «Ici, par exemple, un client attend son médicament déjà depuis deux heures. C'est beaucoup trop long». En deux clics seulement, elle en connaît la raison : le médicament n'est pas en stock pour le moment. Ils informeront le patient en conséquence, dit Nabirye.

## « Quel est le rôle de la technologie dans cette solution? »

*Aishatu Ella-John, membre de la communauté 100eyes du Nigeria.*

Tous les systèmes, pour les médecins, les professionnels de laboratoire et les pharmaciens, sont reliés entre eux et ont été développés progressivement au fil des années par une équipe tech dédiée. Au début, la télémédecine et la cybersanté étaient des concepts nouveaux, non seulement en Ouganda, mais dans le monde entier, explique le cofondateur John Mark Bwanika. «Nous avons donc dû décider si nous allions reprendre un système d'un hôpital américain ou européen, si nous pouvions nous le permettre, s'il fonctionnait dans notre contexte et s'il était intéressant». Selon lui, la bonne décision a été d'être patient. Aujourd'hui, son entreprise dispose d'un système «plutôt mature».



Un travail de pionnier a également été nécessaire en matière de protection des données.«Lorsque nous avons commencé, il n'y avait pas encore de réglementation légale ici en Ouganda, nous nous sommes donc basés sur des normes internationales», explique Bwanika. Par exemple, toutes les données sensibles sont stockées sur des serveurs au siège du groupe et sont cryptées. C'est un processus continu de rester à jour, souligne Bwanika. Il se penche actuellement sur la possibilité d'utiliser l'intelligence artificielle pour simplifier et optimiser certains processus.



*Le Fondateur John Mark Bwanika*

Il voit une grande différence entre les pays africains et européens dans le fait qu'en Europe,«on commence par formuler des règlements et des lois avant d'agir». En Ouganda, en revanche, beaucoup de choses peuvent être mises en œuvre avant, à condition bien sûr que cela se fasse de manière responsable. De son point de vue, il s'agit d'une«approche plus intelligente». Car cela signifie aussi que«les expériences pratiques sont ensuite intégrées dans la législation»et que celle-ci est alors moins«académique».

Bwanika a des projets ambitieux pour l'entreprise et dispose également des capitaux nécessaires pour les réaliser. Après une croissance fulgurante pendant la pandémie liée au Coronavirus, les fondateurs ont réussi à lever plus de cinq millions de dollars pour s'étendre à d'autres pays d'Afrique de l'Est. Là-bas, il existe certes déjà d'autres services de santé numériques, mais aucun qui combine la télémédecine avec des services de laboratoire et de pharmacie.«Notre vision est de devenir une entreprise panafricaine, de devenir le premier fournisseur de services de santé numériques et de télémédecine sur le continent», explique Bwanika. Selon lui, la télémédecine sera«mainstream»dans un avenir pas si lointain.



*Residential area between banana fields in Gayaza*

Les fondateurs n'oublient pas pour autant leur propre pays, car leur entreprise s'y développe également. Il y a un an, une clinique a été ouverte à Gayaza, à 17 kilomètres de là. D'ici, Ivan Ainemaani part le lendemain sur sa moto pour livrer des médicaments à une cliente. «Ce serait formidable si nous pouvions étendre notre service sur tout l'Ouganda», dit-il. Ainsi les personnes vivant dans les régions rurales, où les besoins sont importants mais où les laboratoires et les pharmacies sont beaucoup moins nombreux, pourront en profiter également.

Le projet a été soutenu par le European Journalism Center, par le biais du programme Solutions Journalism Accelerator. Ce fonds est soutenu par la Bill and Melinda Gates Foundation.

## Plus d'articles



**Parlons-en :**  
qu'est-ce que  
l'Afrique peut  
enseigner ...



**«Hello Tractor  
» Uber pour les  
agriculteurs en  
Afrique**



**Internet, bon  
marché pour  
tous: un village ...**



**Économiser l'eau  
sous terre et  
sauver  
l'agriculture**



**Une purée à la  
fois : Comment  
une entreprise  
utilise ...**



**Le droit à  
l'alimentation ne  
doit pas être le  
jouet des ...**