

# Réduire le taux de no-show dans les hôpitaux grâce à l'IA

L'intelligence artificielle dans le secteur de la santé – Cas d'usage

# Réduire le taux de no-show dans les hôpitaux

Les rendez-vous médicaux manqués sont un problème répandu et coûteux pour les prestataires de soins de santé. Les rendez-vous manqués nuisent à la gestion interne du temps, à la prise en charge optimale des patients et, souvent, au résultat financier.

Pour relever ce défi, les hôpitaux ont de plus en plus recours à l'intelligence artificielle. En prédisant les no-shows potentiels sur la base d'une série de facteurs d'influence, ces patients peuvent être contactés de manière proactive et leurs rendez-vous leur sont rappelés.

The background is a teal color with abstract shapes. On the left, there is a light purple circle. In the center, there is a smaller teal circle. The overall design is clean and modern.

**Les no-shows :  
Des effets négatifs dans  
plusieurs domaines**

## **Les interruptions de soins comportent des risques pour les patients**

En manquant des rendez-vous de traitement, de consultation ou de suivi, les **patients risquent de voir leur état de santé se dégrader et leur rétablissement retardé**. Ils se privent ainsi de la possibilité d'éviter des complications et de contrer à temps les effets négatifs sur le bien-être général par des traitements adaptés.

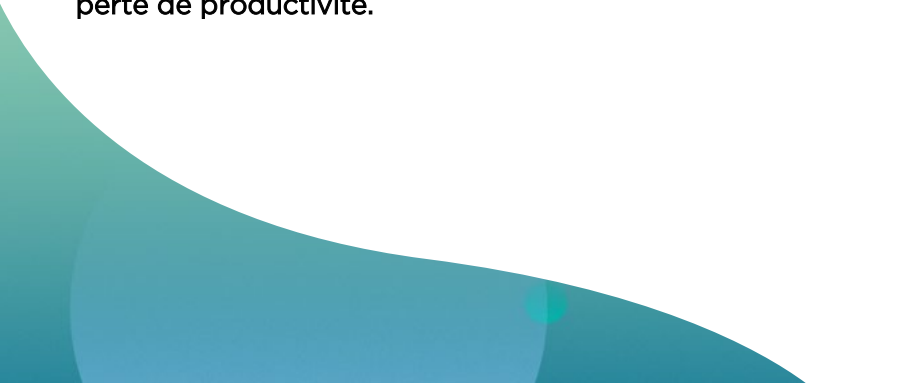
D'autres patients peuvent également subir les conséquences négatives. Ils doivent parfois attendre plus longtemps car les no-shows **bloquent les rendez-vous**.



## Des processus de travail inefficaces pour le personnel

Le no-show de patients nécessite des **efforts organisationnels et administratifs supplémentaires**, car les rendez-vous doivent être replanifiés.

Les ressources humaines sont en outre allouées de manière inefficace, ce qui peut entraîner une charge de travail déséquilibrée et, par conséquent, une **perte de productivité**.





## Coûts inutiles pour les hôpitaux

Les **coûts** liés au no-show des patients aux rendez-vous de traitement **peuvent être considérables**, allant de centaines à des milliers d'euros, selon le type de rendez-vous et les ressources allouées.

**De plus, les no-shows entraînent des charges administratives supplémentaires** et des retards dans le processus.







**Les applications  
basées sur l'IA  
offrent une solution**

## Les approches traditionnelles n'offrent pas de solution

Le King Khalid Eye Specialist Hospital (KKESH) en Arabie Saoudite était confronté à un taux élevé de «no-show» de patients qui ne se présentaient pas aux rendez-vous comme convenu.

- Situation de départ :**
- 1000 patients par semaine
  - 18% Ø Taux de no-show
  - 4 collaborateurs nécessaires pour la prise de rendez-vous

Le KKESH a d'abord essayé toutes les procédures habituelles - messages textuels, rappels par e-mail et notifications par messagerie vocale. Mais cela n'a pas



donné les résultats escomptés.

Une deuxième approche a consisté

à **surréserver les rendez-vous**. Les résultats n'ont toutefois pas été satisfaisants non plus.

Certains jours, cela a permis d'atteindre un bon taux d'occupation. Cependant, d'autres jours, la plupart des patients se présentaient aux rendez-vous fixés, ce qui nécessitait le traitement de plusieurs patients en même temps. Cela a entraîné une **augmentation de la charge de travail du personnel** et une détérioration de la satisfaction des patients.

Il est devenu évident qu'il fallait trouver un meilleur moyen, basé sur les données, pour relever ce défi.

## Utilisation du ML pour prédire les no-shows au KKESH

Au lieu de toujours réagir aux no-shows, on a cherché une approche permettant de les identifier à un stade précoce et de prendre des contre-mesures avant qu'ils ne se produisent. Dans ce but, InterSystems a travaillé avec le KKESH au développement d'un **modèle d'apprentissage automatique d'IA tabulaire**.




En se basant sur les données existantes des patients ou sur les patients qui se distinguent particulièrement par leur non-apparition, l'IA est en mesure **d'identifier certains modèles** et de définir des paramètres récurrents comme facteurs d'influence de la non-apparition.

# L'approche du KKESH en 3 étapes

## Étape 1

Développement d'un modèle ML basé sur des facteurs d'influence tels que :

- Mois, jour de la semaine, heure
  - délai entre la réservation et le rendez-vous
  - Distance entre le domicile et la CCESH
  - Accès aux moyens de transport
- 

## Étape 2

Si l'IA identifie une probabilité de plus de 70 % qu'un patient ne se présente pas, les utilisateurs du système de réservation de rendez-vous sont notifiés. Les cliniciens surréservent alors le rendez-vous avec un autre patient s'ils n'ont pas reçu de **confirmation de la part du patient après trois tentatives d'appel au maximum**.

## Étape 3

Si la probabilité de non-présentation est supérieure à 90 %, des **superviseurs spéciaux proposent une assistance supplémentaire**, par exemple pour organiser le trajet vers l'hôpital et le départ.



**L'utilisation de l'IA  
est efficace**

## Les avantages pour le KKESH

L'utilisation de la technologie ML a permis au KKESH de **mieux comprendre** les données des patients et d'améliorer ainsi la **productivité et la qualité des soins**.

L'hôpital a enregistré les succès suivants :

### → Réduction du nombre d'appels passés

40 % d'appels de suivi en moins, car seuls les patients ayant une probabilité de no-show de >70 % sont appelés.



→ **Réduction du nombre de collaborateurs nécessaires au centre d'appels.**

Seule une personne sur quatre est encore nécessaire.

→ **Recettes supplémentaires**

Les rendez-vous qui se libèrent sont réattribués à d'autres patients avec une semaine d'avance.

→ **Réduction du taux de no-show  
de 18 % à 10 %.**

Grâce à la nouvelle approche **axée sur les données**, KKESH est en mesure de prendre beaucoup plus de rendez-vous chaque jour et d'éviter en même temps d'innombrables heures de **productivité perdues pour le personnel**. **Le temps d'attente des patients est également réduit** et l'accès aux soins est facilité.

**Réduction de 40 % du taux de no-show**

**KKESH continue de travailler à l'optimisation des flux de travail, dans le but de réduire le taux de non-présentation de 5 %.**





InterSystems®

Creative data technology

Santé et Sciences  
de la Vie



Innovations  
avec l'IA

