

Compte rendu d'enquête terrain pour l'Observatoire de la e-santé dans les pays du Sud

OBSERVATOIRE DE LA E-SANTÉ



DANS LES PAYS DU SUD



FONDATION PIERRE FABRE

Rencontre avec le projet "ISME- Togo"

Togo – Avril 2020

Julie LANCKRIET, sous la direction de Samir ABDELKRIM
STARTUPBRICS



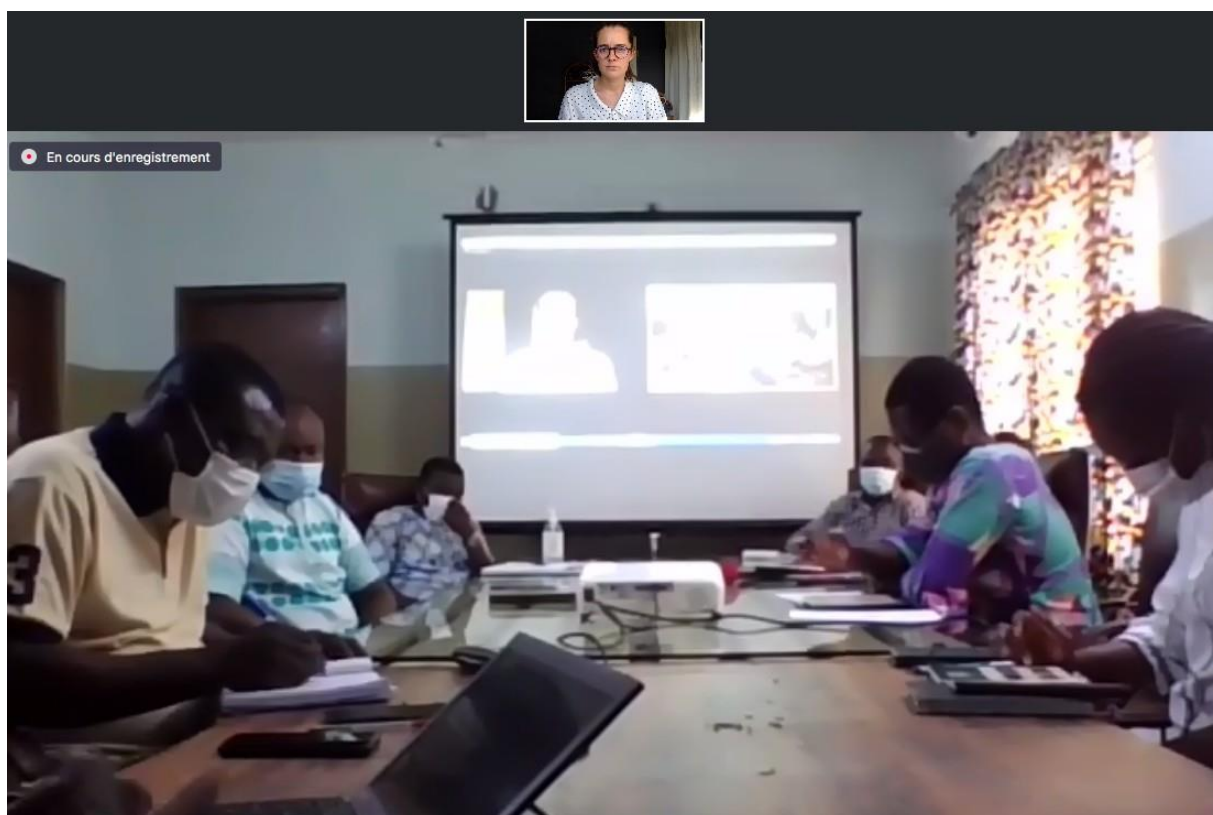
Au cours de son travail quotidien, l'assistant de santé communautaire consigne les paramètres de santé des enfants de moins de 5 ans. Ici : la température et la pesée.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Le contexte sanitaire du coronavirus Covid-19 saute aux yeux lors de notre rencontre avec les équipes du projet ISME-Togo, dont pas un n'a oublié de mettre son masque de protection pour notre visioconférence ! C'est pourtant la seule équipe qui s'est réunie au complet dans une salle unique, et non chacun confiné chez soi depuis son ordinateur, puisque le confinement n'est pas en place à Lomé où la population doit néanmoins respecter un couvre-feu.

Le projet qui va nous être présenté par les équipes de Koffivi Agbetiafa, le Directeur exécutif d'ISME-Togo, ressemble en tout point à un autre projet audité par StartupBRICS pour la Fondation Pierre Fabre : l'application UpScale, découverte au Mozambique en avril 2019.

Tout comme au Mozambique, le Togo appuie son système de santé en milieu rural sur des personnels de proximité bénévoles – les ASC, agents de santé communautaire – qui ne sont pas issus du corps médical. Ces derniers dispensent, au niveau familial et des communautés, un suivi des soins de santé de première nécessité, axés sur la santé maternelle, néonatale et infantile. Ils jouent ainsi un rôle d'interface entre la population et les services de santé, en alertant au besoin l'échelon médical supérieur, et sont donc en première ligne dans l'alerte précoce des centres de santé.



Visioconférence du 10 avril 2020 avec les équipes d'ISME-Togo et StartupBRICS

Aux échelons suivant du système de santé, on trouve donc ensuite les unités de soins périphériques (USP), comme base du système de soins et à partir desquelles sont menées des activités de proximité en stratégie fixe et vers les populations, puis les hôpitaux de district et de région qui constituent respectivement le premier et le second niveau de référence, avant finalement les Centres Hospitaliers Universitaires (CHU).

Les problèmes de santé les plus fréquents au Togo sont essentiellement des maladies tropicales, tels que le paludisme à forme anémique et neurologique pour ses cas les plus graves, les infections respiratoires aiguës et les maladies diarrhéiques. Concernant les enfants, on note également un grand nombre de cas de drépanocytose.

Quand on observe plus précisément la santé maternelle et infantile, il semble que la plupart de ces problèmes de santé fréquemment rencontrés soient efficacement suivis et pris en charge par les politiques de santé communautaires. En effet, selon le rapport d'analyse de l'Unicef et du Fonds français Muskoka intitulé « *Politiques et programmes de santé communautaire en Afrique de l'Ouest et du Centre* » paru en 2019, le recours aux soins de santé communautaires et aux ASC s'est progressivement généralisé dans la sous-région, et est aujourd'hui reconnu comme « partie intégrante d'une stratégie prometteuse dans la recherche d'un accès accru aux soins et traitements réservés aux enfants, contribuant ainsi à améliorer l'équité et à la réduction de la mortalité infantile ».

HISTORIQUE

Tout commence il y a six ans, avec la création de l'association « Le Coursier d'Hôpital International Togo » dans le domaine du suivi médical en 2014. Elle débute ses activités en tant que partenaire de suivi médical pour les populations vulnérables, et participe notamment à l'émergence des facilitateurs médicaux, un nouveau profil médical bénévole qu'elle a créé au sein du système de santé pour une prise en charge rapide des femmes enceintes, des enfants et des personnes en situation de handicap. Une expérience qui sera mise en avant pour le projet ISME-Togo.

Au fil de leurs travaux, les équipes du Coursier d'Hôpital forment le constat que les principaux goulots d'étranglements du système de santé togolais se situent dans l'accès aux soins : la distance qui sépare les communautés rurales de leurs Centre de santé est trop importante pour les inciter à consulter régulièrement. En effet, beaucoup d'USP se situent à plus de 5km de leurs bénéficiaires, comme le montre les chiffres de l'étude menée pour la phase initiale du projet en 2018 sur le volume des populations-cibles (femmes enceintes et enfants de moins de 5 ans) :

Formation s sanitaires	Pop totale		Population cible FE (4,5%)		Population enfants de moins de 5ans (20%)	
	Effectif	Plus de 5km	Effectif	Plus de 5km	Effectif	Plus de 5km
Akoumapé	26 669	12 192	1 200	549	5 334	2 438
Hahotoé	16 325	6 650	735	299	3 265	1 330
Total	42 994	18 842	1 935	848	8 599	3 768

Chiffres enregistrés par l'équipe-projet Dokita Eyes en 2018 sur 2 districts de la préfecture de Vo : Akoumapé et Hahotoé

Les équipes de Monsieur Agbetiafa s'orientent ainsi vers la télémédecine, en

choisissant de développer une application qui permette aux communautés d'envoyer des informations de santé à l'USP sans se déplacer : **DokitaEyes**, ou « les yeux du médecin ». En 2018, le projet est repéré par l'Ambassade de France au Togo, qui décide de lancer un Appel à projet pour financer un premier pilote de 6 mois pour 50.000€. Rempporté par Le Coursier International, le projet est lancé sur deux des sept préfectures que compte la région Maritime, qui prévoit d'équiper 12 ASC de l'application, afin d'assurer le suivi des femmes enceintes et des enfants de moins de 5 ans situés à plus de 5km d'une USP.

« DokitaEyes permet de concilier deux domaines d'intervention stratégiques pour la France au Togo, qui sont l'innovation et l'appui à la Santé maternelle et infantile : c'était pour nous une très belle opportunité »

Maziar Taheri, Attaché de Coopération à l'Ambassade de France au Togo

À l'issue de cette première phase expérimentale et au vu des résultats très probants du projet, qui a permis de suivre 500 femmes enceintes et plus de 1 000 enfants, l'Ambassade décide de l'étendre à l'ensemble des sept préfectures de la région Maritime. Le Ministère de la Santé togolais est alors associé au programme, qui sera cette fois-ci piloté directement par le Ministère des Affaires étrangères français, via une Convention gouvernementale. Le projet va donc se déployer sur deux ans, pour un budget de près de 700 000€ baptisé ISME-Togo : « *Innovation pour la Santé des Mères et des Enfants du Togo* ».

ÉQUIPE ET SITUATION INSTITUTIONNELLE DU PROJET

Le Coursier d'Hôpital International Togo est donc l'opérateur unique du projet ISME, avec deux partenaires qui co-président son pilotage : le Ministère de la Santé et de l'Hygiène public togolais et l'Ambassade de France. Le premier apporte son expertise en matière de formation des ASC, tandis que le second est le partenaire financier principal. Ils se réunissent chaque semestre pour assurer un Comité de pilotage.



Équipes du projet ISME-Togo à l'occasion du lancement du projet dans la commune de Vo, aux côtés du Préfet.

L'équipe projet de l'association repose aujourd'hui sur quatre personnes : son Directeur exécutif M. Agbetiafa, secondé par M. Bensati l'Assistant exécutif, aux côtés du Comptable du projet M. Courradié et de son logisticien, M. Kwassi. Ils bénéficient de la supervision d'un Conseil d'administration, présidé par le Docteur Abalo, qui est également la Directrice préfectorale de santé de la région de Vô. Enfin, l'association repose sur un Conseil médical composé de 4 spécialistes : 2 gynécologues et 2 pédiatres.

FONCTIONNEMENT ET OBJECTIFS

L'objectif poursuivi par le projet ISME-Togo est de contribuer à réduire les taux de morbidité et de mortalité de la mère et l'enfant sur les 7 districts sanitaires que compte la région Maritime (Sud du Togo). À ces fins, les équipes du projet ont équipé les agents de santé communautaires de la région de DokitaEyes, leur application de suivi des patients et de remontée des données médicales. L'utilisation de cette dernière par les ASC doit permettre de faciliter leur travail et de les assister dans leurs tâches quotidiennes, pour in fine contribuer à renforcer la fréquentation des Unité de santé de proximité.

« *Le programme ISME est un outil préventif, qui vise à mieux toucher des populations qui sont traditionnellement fragilisées et éloignées des centres de soin* »

Maziar Taheri, Attaché de Coopération à l'Ambassade de France au Togo

DokitaEyes dispose de multiples fonctionnalités, qui permettent non seulement le suivi quotidien des problèmes de santé des communautés par les ASC, mais également le signalement des cas graves et le recours à un médecin, qui décidera le cas échéant de référer le patient à l'USP.

Suivi de santé quotidien des ASC

Les agents de santé communautaire sont généralement des membres reconnus de la communauté, en qui elle a confiance et qui sont en même temps valorisés par ce statut de référent de santé. Ils sont ainsi régulièrement sollicités pour les campagnes de vaccinations nationales, et en contact direct avec les autorités civiles, tandis que le projet va rechercher leur approbation par les autorités traditionnelles.



Réunion des ASC de district avec les équipes d'ISME-Togo

Ce sont des volontaires, qui ont souvent une occupation à côté (agriculture, artisanat ...) et auxquels le gouvernement verse une indemnité modeste, complétée par un versement de 7 000 FCFA (un peu plus de 10 euros) mensuels pour les ASC impliqués dans le projet ISME-Togo. Le travail « traditionnel » de l'ASC consiste à consigner par écrit les consultations de première nécessité qu'il effectue auprès de sa communauté. Le plus souvent, ce sont les patients qui viennent à lui, mais l'inverse est également possible et la santé ne connaissant pas d'horaire, certains patients se présentent chez

les ASC à toute heure, et parfois les appellent directement. Régulièrement, ces bénévoles mènent des campagnes de sensibilisation sanitaire en plus de leurs tournées de consultations.

Application DokitaEyes

Avec le projet ISME-Togo, les ASC montent en compétences, puisqu'ils reçoivent une formation au digital et voient leur périmètre d'action élargi au suivi des diarrhées et de la pneumonie. Cette formation s'étend sur 3 jours, dont une journée entière dédiée au maniement du smartphone – qui leur est offert – et des réseaux sociaux (YouTube, WhatsApp, Facebook) où ils pourront mener leur communication. Ensuite, vient la formation à l'usage de l'application proprement dite et à celle du kit médical qu'ils reçoivent. Celui-ci comprend, entre autres, des médicaments comme le paracétamol, l'amoxicilline ou des comprimés de fer, et des instruments de mesure tels que glucomètre, tensiomètre et bandelettes urinaire.



Formation des ASC au maniement de l'application DokitaEyes par les équipes ISME-Togo

Là où intervient l'application Dokita Eyes, c'est dans l'enregistrement des données du patient : grâce à un module simple et intuitif, les symptômes ou leur absence sont consignés dans le carnet de santé numérique de chaque membre de la communauté, qui sont consultables à tout moment par les médecins du service. Avec « Les yeux du Docteur », plus de données notées sur des feuilles volantes à la merci des intempéries, ni de carnet de santé qui se perdent. Mais plus qu'un simple carnet numérique, l'application va guider l'ASC dans ses vérifications quotidiennes, en lui permettant de ne rien oublier et en l'assistant pour le diagnostic ou la posologie à respecter pour les médicaments de première nécessité. Trois actions sont ainsi réalisées par l'agent via l'application :

- Le contrôle du suivi des consultations prénatales par les femmes enceintes et

celui des vaccins des enfants de moins de 5 ans ;

- La vérification de la présence de moustiquaires dans les foyers visités, et celle de toilettes propres ;
- Le contrôle de santé des personnes-cibles, avec la vérification des données de santé biologiques (température, pression artérielle, taux d'hémoglobine, taux de glycémie, etc.).

En cas de danger, ils réfèrent le patient à l'échelon supérieur, le Responsable de formation sanitaire (RFS), en ayant au préalable enregistré sur l'application ses paramètres de santé. Lorsque le RFS reçoit le signalement de l'ASC, il peut lui indiquer d'administrer un médicament au patient, issu de son kit médical, où référer le patient à l'UPS, qui est alors avertie de la venue prochaine du malade.



Suivi quotidien d'un enfant de moins de 5 ans par un ASC

Supervision par les médecins du Conseil médical de DokitaEyes

Si le RFS rencontre une incertitude sur un cas qui lui est référé, il le signale alors à l'un des médecins du Conseil médical via l'application : les données du carnet de santé numérique sont alors consultées par le médecin, qui peut demander des compléments d'information ou appeler le patient. Il peut également solliciter directement l'ASC, pour lui demander de faire une visite de suivi plus tard dans la journée ou dans la semaine.

« Nous intervenons quand les Responsables de Formation sanitaire sont dépassés, pour déceler ou interpréter certains signes cliniques qui leur auraient échappé »

Médecin Pédiatre de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

« Souvent concernant les femmes enceintes, ce sont des problèmes d'anémie : nous assistons les ASC pour le traitement, en augmentant la dose de fer notamment »

Médecin Gynécologue de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

« Ce qui est intéressant, c'est que grâce au numérique, c'est immédiat : je peux suivre une patiente à distance, indiquer une prise de médicament ou une visite complémentaire, et même consulter les résultats d'analyse qui sont enregistrés dans son carnet de santé médical. En milieu rural, c'est révolutionnaire ! »

Médecin Gynécologue de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

Le système fonctionne également en mode « *offline* », puisqu'un partenariat avec l'opérateur téléphonique Moov permet à tous les utilisateurs de l'application de se téléphoner gratuitement. L'application permet aussi aux médecins de prescrire directement des ordonnances à leurs patients, qui peuvent de leur côté passer commande auprès des pharmacies enregistrées et payer en "*mobile money*".

SUPPORT TECHNIQUE ET SÉCURITÉ

Le développement de l'application, qui tourne sur système d'exploitation Android, a été externalisé et confié à une entreprise togolaise, qui travaille actuellement sur une 3^{ème} version de DokitaEyes. L'ensemble des échanges bénéficie de technologies de chiffrement de bout en bout, afin d'assurer la protection des données de santé. Plusieurs profils ont également été développés qui donnent accès à différents modules selon l'identité de l'utilisateur et quels droits lui ont été ouverts (ASC, patient, médecin, pharmacien, ...). Les partenariats passés par le Coursier d'Hôpital International Togo avec Moov et Togocel permettent à l'association de bénéficier de communications gratuites pour ses utilisateurs, mais également de leur mettre à disposition des modules de paiement mobile, afin de régler directement leurs achats de médicaments sur l'application.

← Informations

Veillez saisir votre nom et prénom

PS: La saisie de fausses informations vous expose à des poursuites judiciaires

john

doe

docteur

doc@mail.com

Centre de santéAGBODRAFO

Inscription

Visuel de l'application DokitaEyes : création d'un compte pour un personnel médical

IMPACT ET VALEUR AJOUTÉE

⇒ **La première valeur ajoutée du projet est sa contribution à la baisse de mortalité des femmes enceintes et enfants de moins de 5 ans**

L'ensemble des indicateurs de suivis du projet, et ce dès la phase initiale de pilote, indique une augmentation du taux de fréquentation des USP, qui contribue in fine à une meilleure prise en charge globale de la population.

« Nous avons constaté une augmentation de la fréquentation des USP dans les 13 districts de la préfecture de Vô, surtout concernant les enfants de moins de 5 ans »

Docteur Abalo, Directrice préfectorale de santé - région de Vô

« L'application permet aux ASC de référer plus rapidement et avec davantage de certitude les patients vers les USP, ce qui permet d'augmenter les taux de prise en charge. Nous avons déjà pu constater l'impact sur la mortalité des enfants de moins de 5 ans et des femmes enceintes »

Médecin Gynécologue de référence du Conseil Médical de DokitaEyes



Remise du Kit médical DokitaEyes à une assistante de santé communautaire

« Le fait d'initier les premiers traitements, gratuitement, notamment sur l'anémie avec des médicaments de premier secours induit une forte progression de la santé en milieu rural »

Médecin Pédiatre de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

« Grace à DokitaEyes, les ASC sont plus performants dans leur suivi des femmes enceintes, et parviennent à les convaincre avec plus d'efficacité de suivre leur consultations prénatales. »

M. Kwassi, logisticien du projet ISME-Togo

Plus encore, la prise en charge des malades se fait plus tôt, grâce au système d'alerte précoce permis par DokitaEyes. Les cas traités sont ainsi pris en charge à un niveau de gravité moindre :

« Les consultations se font plus tôt et on repère de moins en moins de cas graves au niveau des USP. »

Docteur Abalo, Directrice préfectorale de santé - région de Vô

« L'application permet un énorme gain de temps. Auparavant les enfants arrivaient parfois trop tard dans nos centres de santé et le diagnostic était généralement tardif. Le fait qu'on puisse réaliser un diagnostic rapide et prescrire une prise en charge immédiate amène à soigner des cas moins avancés. »

Médecin Pédiatre de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

Ainsi, si l'on prend les statistiques en vigueur au Togo, la mortalité infantile est de 49 pour mille, et de 400 pour mille pour la mortalité maternelle. Les premières observations du projet ISME semblent donc indiquer une progression de ces indicateurs sur la préfecture de Vo :

« Nous suivons 6 500 cibles, soit 4 500 enfants et 2 000 femmes enceintes. Grâce au diagnostic précoce, nous n'avons encore connu aucun décès au cours de nos 14 premières semaines d'activité, excepté un nouveau-né dont les parents ont abandonné le traitement requis faute de moyens »

Koffivi Agbetiafa, Directeur exécutif du projet ISME-Togo

⇒ **La seconde valeur ajoutée du programme réside dans la création d'un accès direct et privilégié de ses bénéficiaires à un médecin**

« Au Togo, tous les patients n'ont pas accès à un médecin : avec DokitaEyes, c'est comme s'ils avaient un médecin à domicile ! En plus, la présence du docteur derrière l'ASC, cela rassure les communautés, qui sont plus promptes à accepter ses diagnostic »

Médecin Gynécologue de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

Cette fonction du programme bénéficie également aux ASC eux-mêmes, qui voient leur niveau de formation progresser :

« Avec la proximité et l'immédiateté créées par l'application, les ASC sont suivis d'une manière bien plus rapprochée par les RFS et les médecins, ce qui leur permet de réviser leurs protocoles et, de manière générale, de renforcer leurs connaissances en matière de santé, ce qui bénéficie à la population dans son ensemble »

Médecin Pédiatre de référence du Conseil Médical de DokitaEyes

⇒ **Enfin, le projet permet une meilleure utilisation des données de santé**

Les données collectées sur les carnets de santé numériques sont une première avancée, qui permet la consultation à distance par le personnel médical autorisé et la conservation dans le temps de ces données au bénéfice du patient.

« Avant la mise en place du projet, les familles devaient toujours racheter des carnets de santé, qu'elles perdaient régulièrement. C'est donc une économie pour les communautés. Mais un autre point

crucial, c'est que DokitaEyes permet maintenant au médecin d'avoir accès à l'historique de santé du patient, ce qui est très utile pour les personnes qui déménagent et changent de praticien par exemple »

M. Bensati, comptable du projet ISME-Togo



Suivi quotidien d'un enfant de moins de 5 ans par un ASC

L'apport de l'application aux services de santé du pays a ainsi été reconnu et valorisé par de nombreux prix, au nombre desquels le RFI Challenge App Afrique 2015 (Top 10), l'Africa Digital Award de Cotonou en 2018 ou encore l'Africa Moves de Tunis en 2019.

MODÈLE ÉCONOMIQUE ET FONDS REÇUS

La phase initiale du projet a été entièrement financée par l'Ambassade de France au Togo, pour un montant de 50 000 €. Le projet ISME-Togo qui lui a succédé bénéficie pour sa part d'un financement global de 699 000 €.

Il est important de noter que l'association Le Coursier d'Hôpital International a créé sa startup en août 2016, pour développer en parallèle de ses actions de sensibilisation des services de santé digitaux qu'elle facture à prix modeste à ses utilisateurs, et qui lui permettent notamment de financer les activités de son association. Dans une volonté de pérenniser le programme ISME, dont le financement arrive à échéance fin 2020, l'association souhaite ainsi développer davantage de services payants, en parallèle des subventions qu'elle solliciterait auprès de nouveaux bailleurs.

Une des pistes étudiées consiste à utiliser les revenus générés par la vente des carnets de santé numérique. En effet si les services de l'application DokitaEyes sont gratuits pour les communautés (parcours qui va du suivi au diagnostic, puisque la prise en

charge du patient dans les USP reste à sa charge) le carnet de santé digital est lui vendu, pour un montant de 4 500 FCFA en milieu urbain et de 1 400 FCFA en milieu rural, payables en plusieurs tranches. Une piste complémentaire envisagée par le business model de la startup se base sur la communication, qui doit cibler les utilisateurs urbains pour amener davantage de bénéfice, puisqu'ils payent un forfait plus important.

Les principaux coûts du programme reposent aujourd'hui sur les salaires (équipe projet et personnel médical), les équipements (kit de l'ASC principalement), le développement de l'application, la location du siège de l'association, les formations et la communication.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET FEUILLE DE ROUTE ENVISAGÉE

Difficultés

Les principales difficultés rencontrées dans le développement du projet ISME-Togo ont été liées au numérique, notamment concernant le niveau de compétences numériques des ASC et de certains responsables de formations sanitaires.

« Faire venir la télémédecine en milieu rural a constitué un défi : au début, même le Ministère de la Santé n'y croyait pas. C'était inédit et il a fallu convaincre et convaincre encore »

Koffivi Agbetiafa, Directeur exécutif du projet ISME-Togo

Ensuite, l'aspect financier a pu également poser des difficultés, puisque le programme n'a pas été conçu pour financer les consultations des patients mais uniquement le diagnostic préventif.

« Certaines familles manquent de ressources, et une fois arrivées à l'USP, elles ne comprenaient pas pourquoi on leur avait demandé de venir si ce n'était pas pour financer leurs consultations »

Koffivi Agbetiafa, Directeur exécutif du projet ISME-Togo

Feuille de route

Le projet doit prendre fin en décembre 2020, mais les équipes de M. Agbetiafa envisagent de le poursuivre sur le même format, en sollicitant de nouvelles ressources auprès de divers bailleurs (l'USAID a notamment été mentionnée), mais également en diversifiant les sources de revenus du projet, comme on l'a vu, via leur startup.

Néanmoins, le projet tel que conçu par l'Ambassade de France est un pilote qui a vocation à être élargi aux autres régions du Togo, si les conclusions du programme sont positives en région Maritime.

Les chiffres cités par le projet ambitionnent ainsi de couvrir d'ici juin 2021 :

- 100 000 enfants de moins de 5 ans habitant les zones rurales à plus de 5 km d'une USP

- 25 000 femmes enceintes habitant les zones rurales à plus de 5 km d'une USP
- 455 ASC formés aux modules de Prise en Charge Intégrée des Maladies de l'Enfant (PCIME-C) et signes de danger sur les femmes enceintes
- 250 personnes soignantes des USP formées aux modules de la Prise en Charge Intégrée des Maladies de l'Enfant (PCIME-C) et signes de danger sur les femmes enceintes

FOCUS COVID-19

Point de situation : le Togo comptait le 10 avril 2020 76 cas dont 27 guéris et 3 décès. La région de Lomé est bouclée depuis le 20 mars et il n'y a plus de déplacement inter-préfecture, tandis que écoles et universités sont fermées, avec un couvre-feu de 20h à 6h du matin. Le port du masque est recommandé.

Activités quotidiennes d'ISME : la situation affecte le travail des ASC, et beaucoup ne veulent plus aller sur le terrain, principalement pour ne pas servir de vecteur de propagation pour le virus. Un partenariat est en cours pour la confection des masques avec une ONG de Lomé, qui serviront à protéger tous les acteurs du projet, dont les ASC.

« Dans le contexte actuel de pandémie, DokitaEyes prend un relief particulier pour permettre de sensibiliser les populations aux risques sanitaires et pandémiques »

Maziar Taheri, Attaché de Coopération à l'Ambassade de France au Togo

Actions ISME : Le projet ISME-Togo a décidé de s'appuyer sur les fonctionnalités de son application pour développer un module dédié à la lutte contre le Covid-19. Ce dernier est en cours de développement en partenariat avec le Ministère de la Santé, et devrait entrer en service le 18 avril. Il comprend deux volets : la partie « notes personnelles » de l'application, où le patient peut décrire ses symptômes. Grâce à la mise en place d'un collège de médecins généralistes, ces notes seront examinées au quotidien et, en cas de suspicion, les médecins pourront appeler le patient pour une conversation de levée de doute. Le second module appartient aux services payants de la startup DokitaEyes, et permet aux patients qui auraient des doutes d'appeler directement un médecin. Les frais pratiqués en temps normal par la startup ont été abaissés au maximum pour les appels qui concerneraient le Covid-19. Enfin, un autre des services habituels de la startup, qui permet d'acheter ses médicaments à distance et de se les faire livrer, a également abaissé ses frais au strict minimum, afin de réduire l'affluence en pharmacie.