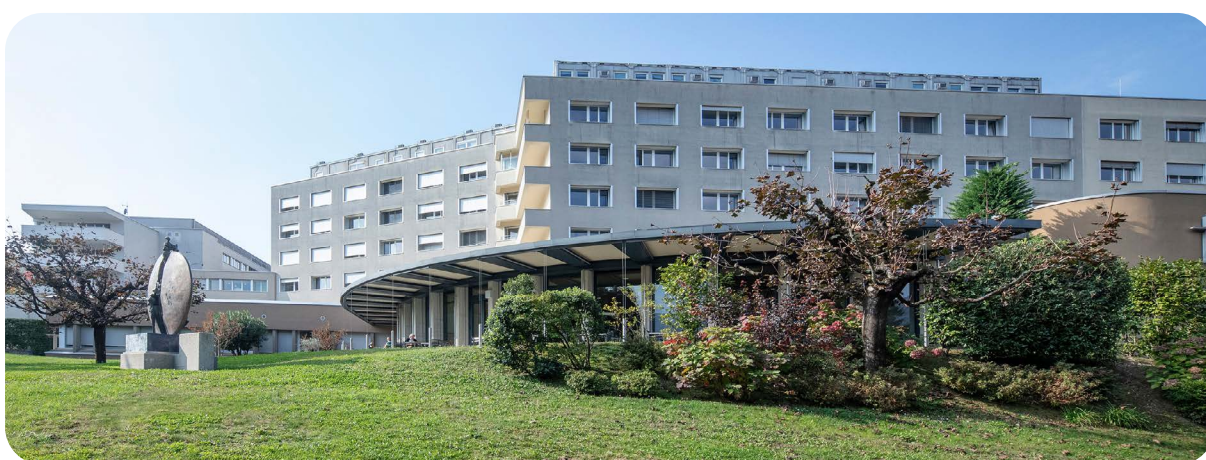


Étude de cas

Optimiser la gestion documentaire clinique avec la reconnaissance vocale médicale

14.7.2026

Dragon Medical, Voicepoint Argon®



Le Gruppo Ospedaliero Moncucco a introduit la solution Dragon Medical One dans le cadre d'une démarche d'évolution de ses outils numériques dédiés à la documentation clinique.

Gruppo Ospedaliero Moncucco

La Clinica Moncucco bénéficie d'une tradition centenaire. La première structure a été créée en 1900 à la demande des habitants de Lugano souhaitant disposer d'un établissement dédié aux soins des patients. En 2022, la Clinica Moncucco de Lugano s'est associée à la Clinica Santa Chiara de Locarno ; cette collaboration a conduit à la création, en 2023, du Gruppo Ospedaliero Moncucco.

Le groupe réunit aujourd'hui 1022 collaborateurs et médecins spécialistes couvrant différents domaines médicaux. Son activité s'inscrit dans une approche visant à proposer une offre de soins adaptée aux évolutions des pratiques médicales, tout en maintenant l'attention portée au patient et aux développements techniques et scientifiques.

Faits importants

- Nombre de licences : 84
- Solutions & services utilisés : Dragon Medical, Voicepoint Argon®

Objectif du projet

En 2019, la Clinica Moncucco a entrepris une réflexion visant à optimiser certains processus liés à la gestion documentaire clinique. Dans ce contexte, des premiers tests avec Dragon Medical Direct (DMD) ont été réalisés auprès d'un groupe restreint de médecins. Jusqu'alors, l'établissement utilisait un système de dictée numérique traditionnel.

L'objectif consistait à évaluer des solutions susceptibles d'améliorer certains processus de documentation, de répondre aux besoins opérationnels des professionnels de santé et d'accompagner l'évolution des pratiques de travail.

Introduction de la solution Dragon

À la suite de la phase pilote, la solution a progressivement été déployée dans différents services. Edith Capitani, Cheffe de service systèmes d'information et innovation, explique :

« Auparavant, nous utilisions un système de dictée numérique avec enregistrement audio, qui a progressivement été remplacé par la reconnaissance vocale. Nous avons débuté en 2020 avec Dragon Medical Direct, avant d'adopter récemment Dragon Medical One. Aujourd'hui, 84 licences Dragon Medical sont actives sur nos deux sites, la Clinica Moncucco et la Clinica Santa Chiara. Elles couvrent les principales spécialités : Neurologie, Urologie, Gastro-entérologie, Oncologie, Cardiologie, Pneumologie, Traitement de l'obésité, Gériatrie et Radiothérapie. »



Edith Capitani

Cheffe de service systèmes d'information et innovation

En Neurologie, où la documentation peut être particulièrement détaillée, l'utilisation de la reconnaissance vocale a été intégrée aux pratiques quotidiennes. Dre Giovanna Campagna Pedrazzini, spécialiste en Neurologie, indique :

« J'utilise Dragon Medical One depuis 2023 pour rédiger toutes mes lettres. Je l'utilise notamment pour la correspondance avec l'assurance invalidité (AI) ainsi que pour certains e-mails complexes. Nous avons beaucoup de contenu à documenter, avec des anamnèses longues et des évaluations détaillées. Lors de la relecture, je constate une réduction du temps nécessaire par rapport à la saisie au clavier. L'accès rapide à l'information est également un aspect important, notamment dans le cadre des consultations hospitalières. »



Dre Giovanna Campagna Pedrazzini

Spécialiste en Neurologie

L'utilisation de la reconnaissance vocale a également modifié certaines tâches administratives associées au traitement documentaire. Elisabetta Paulus, collaboratrice administrative au service ambulatoire de Neurologie, explique :

« Le travail de l'assistante médicale a évolué. Avec les systèmes audio précédents, la qualité des enregistrements pouvait parfois compliquer la compréhension du contenu. Le vocabulaire médical intégré constitue un soutien, notamment dans notre domaine d'activité. La relecture est facilitée et certains processus de préparation des lettres ont été modifiés. Avec l'augmentation de la charge de travail et du volume des demandes, ces outils contribuent à optimiser l'organisation quotidienne. »

Nous sommes quatre secrétaires avec des charges de travail variables et je m'occupe principalement des rapports. Tous les médecins du service utilisent Dragon. Nous avons également réduit l'usage du papier, avec un effet sur les processus internes. »



Elisabetta Paulus

Collaboratrice administrative au service ambulatoire de Neurologie

Au centre de soins ambulatoires, qui réunit 13 services et près de 20 médecins spécialistes, la coordination documentaire représente un enjeu organisationnel important. Mariangela Totaro, Cheffe de service au centre des soins ambulatoires San Carlo, décrit les changements observés :

« Le médecin rédige désormais directement les lettres, e-mails et comptes rendus cliniques. Les secrétariats interviennent principalement pour effectuer des contrôles de contenu et de mise en forme avant l'envoi. »

Cela a permis une réorganisation de certaines activités. En Pneumologie, une partie importante du temps était auparavant consacrée à la transcription des lettres, avec parfois des retards dans leur traitement. Aujourd'hui, le dossier médical électronique permet un accès plus rapide aux informations disponibles. »



Mariangela Totaro

Cheffe de service au centre des soins ambulatoires

Dre Elisa Biacchi, spécialiste en médecine interne générale, prévention, traitement de l'obésité et nutrition, souligne plusieurs aspects liés à l'utilisation quotidienne du logiciel :

« J'utilise Dragon Medical depuis près de dix ans. Le texte apparaît pendant la dictée, ce qui permet une visualisation immédiate du contenu. Avec les systèmes précédents, certaines informations devaient être interprétées lors de la transcription. »

Dragon Medical est utilisé pour différents types de documents, du compte rendu clinique aux e-mails. Il permet également de consulter d'autres informations à l'écran tout en poursuivant la dictée. Dans mon activité ambulatoire, cela représente aussi un changement dans l'organisation du poste de travail : je peux varier ma position et maintenir plus facilement l'échange avec le patient pendant certaines phases de la consultation. »



Dre Elisa Biacchi

Spécialiste en médecine interne générale, prévention, traitement de l'obésité et nutrition

Dans le service ambulatoire d'Urologie, Anna D'Aversa, collaboratrice administrative, décrit une évolution des délais de traitement :

« Avec le système précédent, la transcription pouvait nécessiter davantage de temps en raison des écoutes répétées et des interruptions liées aux activités quotidiennes. Aujourd'hui, certains documents peuvent être préparés plus rapidement. Nous pouvons rédiger les comptes rendus peu après la consultation, ce qui contribue à fluidifier le processus documentaire. »



Anna D'Aversa

Collaboratrice administrative

En Gastro-entérologie, Dr Davide Lanza utilise Dragon Medical One principalement pour les consultations ambulatoires :

« Je l'utilise quotidiennement depuis trois ans. Le compte rendu est dicté immédiatement après la consultation. Le fait de voir directement le texte permet un contrôle immédiat du contenu. J'utilise également la fonction pour les e-mails et certaines fonctionnalités comme l'ajout de vocabulaire personnalisé ou les insertions automatiques peuvent faciliter certaines tâches répétitives. »



Dr Davide Lanza

Spécialiste en médecine interne, spécialisé en gastro-entérologie

Résultats et utilisation

L'intégration de Dragon Medical One au sein du Gruppo Ospedaliero Moncucco s'inscrit dans une démarche de transformation des pratiques documentaires médicales et administratives. Selon Edith Capitani :

« Les données d'utilisation montrent une augmentation progressive du nombre de sessions mensuelles, avec plus de 34 800 sessions enregistrées en 2024 et 42 619 en 2025, traduisant une adoption croissante de l'outil. L'utilisation de Dragon Medical One est associée à des changements observés dans la rapidité de rédaction, la standardisation des contenus et les modalités de gestion documentaire. »

Elle souligne également le rôle de la formation et de l'accompagnement dans l'appropriation des outils par les utilisateurs, notamment à travers l'intégration de vocabulaires personnalisés et de modèles automatisés.

L'expérience du Gruppo Ospedaliero Moncucco montre qu'une solution de reconnaissance vocale peut être intégrée dans un environnement clinique multi-sites et contribuer à l'évolution des processus documentaires et organisationnels.