

Genève, le 11 mai 2022

## Syndrome Post-Covid

# « RAFAEL » AMBITIONNE DE DEVENIR LA PLATEFORME DE RÉFÉRENCE EN FRANCOPHONIE

**RAFAEL**, plateforme mise en ligne en novembre 2021 par les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) pour informer et orienter les personnes souffrant de symptômes post-Covid ainsi que leur entourage et les professionnels et professionnelles de santé, s'élargit à de nouveaux partenaires de soins en Suisse romande et au Québec (Canada). Ces partenariats avec plusieurs hôpitaux, organisations internationales, associations, réseaux et institutions ont pour effet d'élargir le bassin d'internautes francophones susceptibles d'être informés par RAFAEL et de les orienter dans les structures les plus proches.

Lancé en novembre 2021, RAFAEL est un site web doté d'un chatbot, destiné au grand public et aux professionnels et professionnelles de la santé, qui fournit informations et réponses sur les symptômes post-Covid. Jusqu'ici, il s'est concentré principalement sur le canton de Genève avec l'ambition, dès son lancement, de s'élargir à de nouvelles audiences francophones. C'est désormais chose faite puisque RAFAEL intègre maintenant les partenaires suivants :

- Le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV)
- Unisanté
- L'Hôpital Riviera-Chablais, Vaud-Valais (HRC)
- L'Hôpital du Jura
- L'Hôpital du Valais
- Le Haut-commissariat pour les réfugiés (UNHCR)
- Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR)
- Des partenaires de l'Université de Sherbrooke, au Canada
- Le Réseau mediX romandie
- Le Réseau Delta
- L'association Long Covid Suisse
- La Société Suisse de Médecine Interne Générale

## **L'intérêt de développer des partenariats**

RAFAEL est doté d'un chatbot, programme informatique fondé sur l'intelligence artificielle, qui permet d'utiliser le langage naturel pour répondre aux questions les plus fréquentes posées par les internautes 24h/24, 7j/7. Si la réponse n'est pas trouvée, des professionnels et professionnelles de santé prennent contact avec la personne afin de lui répondre dans les 48 heures.

Le chatbot s'enrichit des sollicitations qu'il reçoit et des réponses fournies par son intermédiaire par des spécialistes de santé. Plus il reçoit de questions, plus il s'enrichit de réponses, ce qui augmente son intérêt et sa pertinence. Il était donc opportun d'augmenter son audience en multipliant le nombre de partenaires.

« Les échanges et partages d'expériences entre le public et des spécialistes de la santé permettent de comprendre, d'apprendre et de s'enrichir sur les symptômes post-Covid. Elargir la plateforme RAFAEL permet donc d'accroître le champ de connaissances et de mieux informer sur les symptômes post-Covid et leur évolution », précise la Dre Mayssam Nehme, cheffe de clinique au Service de médecine de premier recours, aux HUG.

## **Répondre au plus grand nombre en ciblant les régions**

Les équipes médico-soignantes de chacun des partenaires vont désormais encourager leurs patientes et patients qui consultent pour des symptômes post-Covid à solliciter RAFAEL. Leur personnel contribuera également à adapter le contenu d'information et assurera l'orientation des demandes vers les consultations locales et régionales existantes.

« Après six mois d'activité, nous sommes ravis de pouvoir élargir notre plateforme à de nouveaux partenaires et territoires. RAFAEL étant la première plateforme universitaire francophone d'échanges et d'informations sur les symptômes post-Covid, nous recevons beaucoup de messages de diverses provenances, car c'est un syndrome qui touche de manière très différente des millions de personnes. Nous faisons face à une nouvelle maladie chronique qui continuera d'infecter les populations dans les années à venir. Nous allons donc continuer de proposer RAFAEL à d'autres institutions », précise le Pr Idris Guessous, médecin, chef du Service de médecine de premier recours des HUG, professeur associé à l'Université de Genève (UNIGE).

Les structures partenaires mettent à disposition du public leur documentation et peuvent participer aux webinaires régulièrement organisés sur la plateforme.

De nouveaux partenaires seront intégrés à la plateforme RAFAEL dans le futur.

La plateforme Rafael est financée par la [Fondation privée des HUG](#).



**unisanté**  
Centre universitaire de médecine générale  
et santé publique - Lausanne



**Hôpital  
du Jura**  
Nous pour vous!



**med/x**  
romandie



**UDS** Université de  
Sherbrooke



**CHUV** Centre hospitalier  
universitaire vaudois



## Pour de plus amples informations

### HUG

Service de presse et relations publiques

[presse-hug@hcuge.ch](mailto:presse-hug@hcuge.ch)

+41 22 372 37 37

### UNIGE

Service des médias

[media@unige.ch](mailto:media@unige.ch)

+41 22 379 77 96

#### Les HUG : soins, enseignement et recherche de pointe

Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) rassemblent [huit hôpitaux publics et deux cliniques](#). Leurs missions sont de prodiguer les soins à la communauté dans toutes les spécialités médicales, de contribuer à former les médecins et professionnel·les de la santé et d'effectuer des recherches médicales et soignantes. Les HUG sont centre national de référence pour [l'influenza](#), les [infections virales émergentes](#), les [méningocoques](#), ainsi que pour l'immunologie de transplantation et le [laboratoire national de référence pour l'histocompatibilité](#). Ils sont centres collaborateurs de l'OMS [dans six domaines](#) et [centres d'excellence](#) dans plusieurs secteurs. Les HUG soignent 275'000 personnes par an, proposent 2'015 lits hospitaliers et emploient 12'800 collaborateurs·trices. Plus d'informations sur [publications-hug](#), [www.hug.ch](#) – [presse-hug@hcuge.ch](#)

#### A propos de l'Université de Genève

L'Université de Genève (UNIGE) se classe aujourd'hui parmi les 100 meilleures universités au monde. Fondée en 1559 par Jean Calvin et Théodore de Bèze, elle accueille plus de 19'000 étudiant et étudiantes dans ses neuf facultés et treize centres interfacultaires. Reconnue internationalement pour la qualité de sa recherche, elle est aussi membre de la Ligue européenne des universités de recherche (LERU). Elle renforce constamment ses liens avec les organisations internationales et non gouvernementales présentes à Genève, l'une des capitales mondiales du multilatéralisme. L'UNIGE poursuit trois missions: l'enseignement, la recherche et le service à la cité. [www.unige.ch](#).