

# Évaluation de propositions de réponse du *chatbot* CyberMedoc par des patients partenaires

S. Krifa<sup>1,3</sup>, A. Charveys<sup>1</sup>, I. Forie<sup>2</sup>, D. Forster<sup>2</sup>, A. Lega<sup>2</sup>, I. Serre<sup>2</sup>, P. Sutter<sup>2</sup>, L-Z. Kaestli<sup>1,4</sup>, P. Bonnabry<sup>1,3</sup>

<sup>1</sup> Pharmacie, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Genève

<sup>2</sup> Programme Patients partenaires + 3P, Direction des soins, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Genève

<sup>3</sup> Institut des sciences pharmaceutiques de Suisse occidentale (ISPSO), Section des sciences pharmaceutiques, Université de Genève, Genève

<sup>4</sup> Direction médicale et Qualité, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Genève

## Contexte

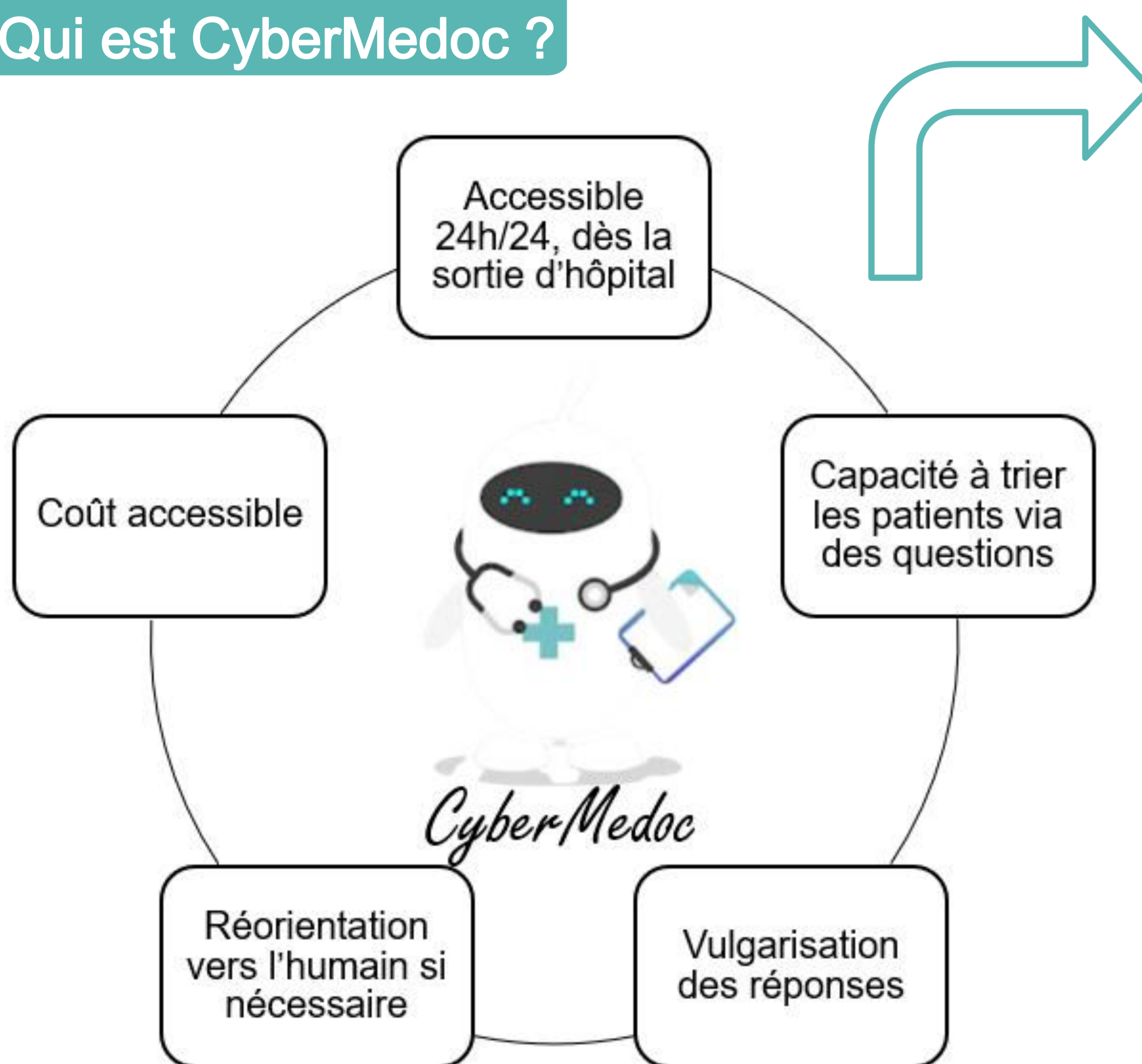
- CyberMedoc est un **chatbot** qui répondra aux **besoins d'informations des patients** autour de leurs **médicaments de sortie d'hôpital**
- Pour répondre, il s'appuierait sur une **base de connaissance** : aide-t-elle CyberMedoc à donner de **meilleures réponses** ?

## Conclusion

- La **base de connaissance améliore** l'utilité et la **compréhension** perçues par les **patients** lorsqu'elle est intégrée à **CyberMedoc** !

**Objectif** Faire évaluer deux types de proposition de réponse du même **chatbot** à un groupe de **patients** partenaires

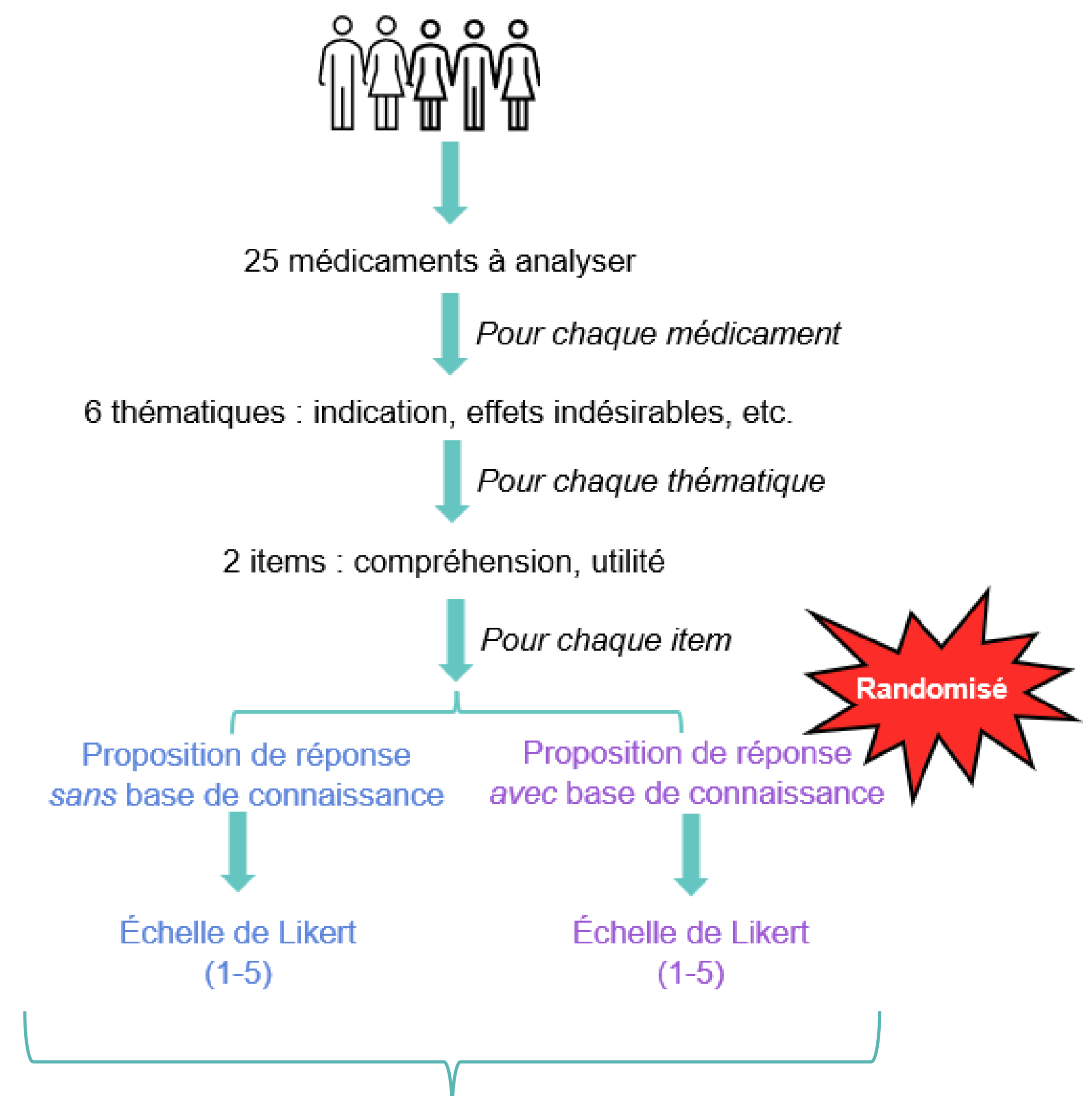
## Qui est CyberMedoc ?



## Comment les réponses ont été évaluées ?



- La base de **connaissance** a été **construite** grâce à des bases de **données vulgarisées** et destinées aux **patients**
- Elle aide CyberMedoc à **élaborer ses réponses**
- La qualité des réponses a été évaluée par **5 patients partenaires** qui ont mené les actions suivantes



## Comment les patients ont-ils perçus ces propositions de réponse ?



En comparant les **réponses avec base de connaissance** de celles sans cette base :

- **+21%** pour le score d'**utilité** ! (3.65 → 4.47)
- **+15%** pour le score de **compréhension** ! (3.85 → 4.45)

## Perspectives

- Continuer à **développer CyberMedoc**, en intégrant la base de connaissance de manière pérenne.
- **Evaluation/Étude clinique** en **conditions réelles** avec des **patients sortant d'hôpital** (2<sup>ème</sup> semestre 2026)