

SANTÉ NUMÉRIQUE : ET QU'EN PENSENT LES CITOYENS ?

Dr Jean-Gabriel Jeannot | Spécialiste en médecine interne

On parle beaucoup de l'importance du numérique pour la santé. Ne devrait-on pas, avant de développer des services plus ou moins utiles, se demander quels sont les services numériques souhaités par les citoyens, par les patients ?

L'EXEMPLE CANADIEN

Quels services numériques santé intéressent les citoyens ? Un rapport publié récemment nous informe de l'intérêt des Canadiens pour les services de santé électroniques¹. Les informations contenues dans ce document proviennent de quatre sondages d'opinion publique auprès d'échantillons représentatifs de la population canadienne :

- « Les Canadiens estiment que les services de santé électronique ne sont pas assez accessibles ». Cette insatisfaction montre qu'il y a un intérêt des Canadiens pour ces services.
- « La proposition de Canadiens qui ont accédé à leurs dossiers médicaux dans la dernière année a doublé (de 7 à 15%) ». Un résultat beaucoup plus élevé que ce qui est observé en Suisse où seuls certains résidents genevois accèdent à leur dossier médical.
- Les quatre services de santé électroniques qui intéressent le plus les Canadiens : le renouvellement d'ordonnances, la visualisation de leurs dossiers de santé, la confirmation de l'envoi d'une demande de consultation avec le spécialiste et la prise de rendez-vous avec le spécialiste en question, la prise de rendez-vous électronique. Ce point est intéressant ; on est loin de l'intelligence artificielle et du big data, les Canadiens sont simplement intéressés par les services qui facilitent la prise en charge de leur santé : accès à leur dossier médical, ordonnance électronique et prise de rendez-vous en ligne. Pour ce qui est des ordonnances électroniques, les Canadiens souhaitent « pouvoir voir toutes les ordonnances en ligne, peu importe qui les a délivrées mais aussi recevoir des courriels ou des textos qui leur rappellent de passer prendre leur médicament à la pharmacie ».
- « De plus en plus de gens utilisent leur téléphone intelligent pour accéder à des services de santé électroniques ». Ce point prouve, si cela est encore nécessaire, que les services proposés doivent impérativement être adaptés aux « téléphones intelligents ».

Ce rapport est aussi intéressant pour connaître l'impact de ces services numériques sur la santé des Canadiens :

« Les Canadiens qui peuvent déjà en profiter estiment que les services de santé numériques sont commodes et les aident à s'occuper de leurs soins. Qui plus est, grâce à ces services, ils obtiennent des soins plus rapidement, communiquent mieux avec leurs professionnels traitants et ont le sentiment d'être des partenaires à part entière de leur équipe de soins ». Ce point me paraît particulièrement important, le numérique, s'il est utilisé intelligemment, doit permettre de faire du patient un partenaire.

« Les visites virtuelles – la consultation de professionnels de la santé par vidéo – sont un autre service numérique qui intéresse les Canadiens : 41 % d'entre eux aimeraient pouvoir en profiter, mais seuls 6 % le peuvent actuellement ». Cette déclaration démontre l'intérêt des patients pour les consultations électroniques.

ET EN SUISSE ?

Les attentes des Suisses sont présentées sur le site de-healthforum où l'on peut télécharger le rapport « Sondage d'opinion auprès de la population ». On peut y lire : « l'étude « Opinion publique sur la cybersanté » est destinée à permettre une description correcte de l'opinion publique actuelle concernant la cybersanté et surtout concernant le dossier électronique du patient ».

Le sous-titre de ce rapport est déjà tout un programme : « Le potentiel du Dossier électronique du patient [DEP] augmente même en l'absence de discussions intenses sur le DEP ».

ON PEUT LIRE DANS CE DOCUMENT SOUS « L'ESSENTIEL EN BREF » :

« La popularité des applications de fitness et de mouvement a augmenté rapidement entre 2015 et 2017. Si l'on en croit l'enquête réalisée au début de 2018, cette tendance ne se poursuit pas, mais l'utilisation de ces applications continue cependant sa progression. Elles semblent faire leurs preuves dans la vie de tous les jours [...] ».

Le premier sujet présenté dans ce « baromètre cybersanté » est donc les applications de fitness, des applications dont l'utilité santé est plus que discutable. Mais quelles questions a-t-on posé aux citoyens suisses pour que le premier élément signalé soit aussi peu intéressant ?

TOUJOURS SOUS « L'ESSENTIEL EN BREF » :

« Internet en général devient plus important en tant que source d'informations et dépasse maintenant les quotidiens et les revues en termes de portée. Les jeunes personnes interrogées utilisent aujourd'hui principalement Internet comme source d'informations de santé bien que, pour la population résidente dans l'ensemble, la radio reste légèrement plus importante que le Web, qui se situe désormais en seconde place parmi les sources consultées ».

QUE VOILÀ UN SUJET NOUVEAU

Pas un mot sur la qualité des informations santé sur Internet, pas un mot sur les moyens à mettre en œuvre pour dire aux citoyens – patients les sites à utiliser et ceux qu'ils doivent éviter. Que tirer de ce rapport ? Que l'on ne sait rien des attentes des résidents suisses pour ce qui est de leur intérêt pour les services de santé numérique.

SUISSE – CANADA 0 – 1

La différence entre ces deux rapports est frappante. Il est possible que le fossé qui sépare ces deux documents proviennent de la faiblesse des services de santé numérique actuellement disponibles en Suisse. Il est aussi possible que la pauvreté de ce document soit simplement le reflet du peu d'intérêt pour l'avis de la population.

A quand une enquête digne de ce nom pour connaître les attentes des citoyens – patients suisses en matière de cybersanté ?

RÉFÉRENCES

1. Relier les patients pour favoriser leur santé, 2018 [<https://www.infoway-inforoute.ca/>]



LES EXPERTS QUI FONT PARLER LES CELLULES

Révélés les secrets des cellules : voilà la mission assignée à nos experts lors des 30'000 analyses médicales que nous effectuons quotidiennement.

Unilabs mobilise toutes les compétences de 900 professionnels en Suisse, dont 72 spécialistes scientifiques et académiques, pour vous aider à affiner votre diagnostic. Ainsi, vous pouvez prendre la meilleure décision pour chacun de vos patients.

