

APPROCHE PROSPECTIVE DES SOINS



Accroître l'accès électronique pour les patients en soins primaires

Les ordinateurs transforment profondément plusieurs aspects de nos vies, mais la plupart des Canadiens ont plus de difficulté qu'il y a 50 ans à avoir accès à leur fournisseur de soins primaires et à obtenir de l'information utile sur la santé. Ces problèmes sont plus qu'un inconvénient. Au moment où les fournisseurs de soins visent avant tout à aider les gens à gérer leur état de santé et à devenir partenaires de leurs propres soins, leur refuser l'accès électronique à l'information et aux rendez-vous lève de sérieux obstacles à la santé.

En donnant aux patients un accès électronique à leurs renseignements personnels sur la santé, on peut, par exemple, aider les personnes diabétiques à gérer leur glycémie ou prévenir ceux qui font de l'hypertension artérielle lorsqu'ils risquent l'accident vasculaire cérébral. Selon Inforoute Santé du Canada, l'amélioration de la sécurité des patients et la qualité des soins sont en outre à l'origine de la majeure partie des 436 millions de dollars que le système de santé a économisés (jusqu'en mars 2010) parce qu'environ 50 % des médecins de premier recours utilisent des outils d'établissement électronique d'ordonnances¹.

En dépit de ces avantages, le Canada n'obtient pas de très bonnes notes lorsqu'il s'agit de donner aux patients un accès électronique aux renseignements de base sur la santé et les services.

Selon un sondage réalisé en 2012 par le Fonds du Commonwealth, le Canada s'est classé dernier de 11 pays sur le plan de l'accès électronique pour les patients. Il n'y a qu'un cabinet de soins primaires sur dix qui offre aux clients la communication par courriel. De plus, seulement 7 % des cabinets offrent les demandes de rendez-vous ou d'aiguillage en ligne et à peine 6 % offrent le renouvellement d'ordonnances en ligne². Donner aux patients la possibilité de vérifier leurs résultats d'examen et de revoir leurs propres dossiers médicaux est une pratique presque inexistante. L'AIIC est d'avis que le refus d'accès électronique constitue un exemple clair de l'absence d'une *approche prospective des soins*.

L'expression *approche prospective des soins* a été créée par l'AIIC afin d'aider à établir une approche plus structurée des soins de santé. En affaires comme dans la vie, nous reconnaissons tous la valeur de la planification. Si nous prévoyons les événements, envisageons des interventions et des choix et que nous nous préparons, nous avons beaucoup plus de chances de réussir. Lorsqu'il est question des soins de santé, nous ne planifions toutefois pas suffisamment. En préconisant l'*approche prospective des soins*, l'AIIC veut instiller dans le système de santé les avantages de la planification afin que nous puissions régler les problèmes avant qu'ils ne deviennent accablants.

Jusqu'à maintenant au Canada, la technologie des renseignements personnels sur les soins de santé a visé avant tout les fournisseurs et non les patients. Par exemple, la Colombie-Britannique est en train d'intégrer les dossiers des cabinets de médecin aux sources de données de la province. La Saskatchewan, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick ont branché les dossiers électroniques de plusieurs patients à une infrastructure d'information provinciale, et l'Alberta, le Manitoba et le Québec ont relié les résultats de laboratoire aux dossiers des patients. En Ontario, plus de 400 000 rapports sont envoyés chaque mois aux fournisseurs de soins primaires³.

cna-aiic.ca

Ces modèles accélèrent le transfert de l'information, mais ils ne font quand même rien pour améliorer l'accès aux soins pour les patients. Même si les efforts visant à changer la situation commencent à prendre forme⁴, un patient a plus de difficulté à participer à une *approche prospective des soins* à cause du manque d'accès électronique.

Quelle est la prochaine étape d'une *approche prospective des soins* en ce qui concerne l'accès électronique pour les Canadiens?

1. Le public, les fournisseurs de soins et les gouvernements pourraient conjuguer leurs efforts afin d'élaborer des normes sur l'accès électronique. Les gens pourraient à tout le moins échanger de l'information avec leurs fournisseurs, vérifier leurs dossiers et résultats d'examen, prendre rendez-vous et obtenir des ordonnances et de l'aiguillage en ligne.

¹ Inforoute Santé du Canada. (2013). Réalisation des avantages. Extrait de <https://www.infoway-inforoute.ca/index.php/fr/progres-au-canada/realisations-des-avantages#DIS>

² Schoen, C. et Osborn, R. (2012). *Enquête internationale 2012 du Fonds du Commonwealth sur les politiques sanitaires des médecins de premier recours*. Extrait de http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/In%20the%20Literature/2012/Nov/PDF_2012_IHP_survey_chartpack.pdf

³ CyberSanté Ontario. (2014). Les rapports électroniques améliorent les soins de santé. Extrait de <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/success-stories/view/electronic-reports-enhancing-health-care>

⁴ L'Alberta a lancé un dossier de santé personnel, mais il s'agit d'un portail d'information libre-service qui n'est pas encore personnalisé. Action Cancer Ontario est allé plus loin en donnant aux patients accès à des programmes conçus pour améliorer la coordination des soins. Ils incluent l'accès en ligne aux aiguillages et aux rendez-vous et la capacité d'inviter des amis et des membres de la famille à suivre le patient et à voir toute l'information sur le patient et les fournisseurs. Au Canada, les entreprises privées offrent des rendez-vous et des résultats d'examen en ligne, parfois directement aux patients (dans le cas des laboratoires d'analyse).