

LA SANTÉ AU BOUT DES DOIGTS :

Le monde du numérique au service des soins de santé que méritent les Canadiens et Canadiennes

En ce qui concerne l'amélioration de leur santé, les Canadiens et Canadiennes ont déjà commencé à adopter les solutions numériques guidées par les données, mais le système des soins de santé lui-même reste plutôt à la traîne. Afin d'améliorer les résultats en termes de santé pour tous, les pouvoirs publics canadiens doivent suivre l'innovation, les modèles axés sur les consommateurs et les nouveaux cadres réglementaires.

Par Shannon Macdonald



RÉSUMÉ ET RECOMMANDATIONS

En un siècle, les inventions et les avancées dans les domaines de la recherche et de la technologie ont permis à l'humanité de vivre 28 ans de plus en moyenne. Au cours des dix dernières années, la facilité d'accès aux informations sur la santé mais aussi leur volume a donné une nouvelle autonomie aux consommateurs de soins de santé. Toutefois, le modèle opérationnel des services de santé, lui, n'a pas foncièrement changé et favorise actuellement les institutions plutôt que les consommateurs. En règle générale, moins de 10 % des Canadiens et Canadiennes tirent parti des services électroniques sous quelque forme que ce soit.

Dans cet article, nous mettons en évidence plusieurs possibilités d'amélioration des services de santé partout au Canada avec notamment des solutions numériques qui se servent plus efficacement de nos données. Avec une plus grande utilisation des données de santé, nous pourrions mieux focaliser le système sur le patient en améliorant l'accessibilité et la portabilité des services de santé au niveau national.

Par rapport à d'autres pays de l'OCDE possédant des systèmes de soins de santé universels, le Canada se classe parmi les plus faibles en termes de performance et ceci malgré le fait que ses dépenses au niveau des services de santé soient supérieures à celles d'un grand nombre des pays de l'OCDE. Si l'on créait aujourd'hui un système public de soins de santé au Canada, on peut imaginer qu'il améliorerait les prestations de service à l'aide d'outils numériques axés sur l'humain. Les Canadiens et Canadiennes sont en fait impatients d'adopter des solutions de santé numériques qui pourraient nettement

améliorer le système. De tels outils s'appuieraient sur les fondations posées par la Loi canadienne sur la santé, telles que la reconnaissance du droit au traitement médical pour toutes les catégories de revenu, et sur le fait que les améliorations futures dans le domaine de la santé exigeront une coopération entre les pouvoirs publics, les professionnels de la santé, les organismes bénévoles ainsi que les Canadiens et Canadiennes.

Pour mettre en place un système permettant réellement l'égalité d'accès à tous les Canadiens et Canadiennes en établissant un modèle axé sur le consommateur, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux doivent se servir des données existantes sur les performances pour :

- instaurer des barèmes tarifaires qui indemnisent correctement les médecins pour leurs services à distance et virtuels, tout en fournissant une plus grande accessibilité et une meilleure portabilité.
- développer une stratégie nationale d'adoption des innovations en matière de soins de santé qui encourage les idées et les inventions, et qui améliore l'expérience du patient.
- développer un cadre stratégique au niveau fédéral, provincial et territorial pour l'adoption de solutions de santé numérique afin que tous les Canadiens et Canadiennes puissent utiliser leurs données de santé personnelles en partenariat avec les professionnels de la santé dans le but d'identifier des solutions personnalisées.

Les services de santé comme terrain de jeu de l'innovativité

La rupture attend à la porte du système de santé canadien. L'augmentation du développement et de l'absorption de solutions de santé numériques personnalisées dans tout le Canada est une étape inévitable. Nous sommes sur le point de vivre les répercussions d'une foule d'innovations dans la façon dont le numérique pénètre le modèle opérationnel des services de santé.

Mais y sommes-nous prêts?

Dans tout le Canada, les citoyens, les jeunes entreprises, les chercheurs et les corporations sont impliqués dans la résolution des problèmes pour la santé de nos concitoyens. En tant qu'individus, nous patientons dans des files d'attente, nous attendons les suivis médicaux, nous intégrons nos séances d'exercices à notre emploi du temps et nous allons à nos rendez-vous de dépistage annuels. Nous percevons les possibilités. Nous sommes frustrés et devons souvent résoudre les problèmes par nos propres moyens inventifs.

C'est ainsi que des solutions technologiques et numériques voient quotidiennement le jour. Mais la voie qui amènerait ces inventions jusqu'au système de santé (et entre les mains des consommateurs canadiens) est souvent parsemée d'une multitude d'embûches et d'obstacles. En conséquence, l'évolution de l'expérience du consommateur en soins de santé est lente. Nous n'avons pas encore une vision réelle de ce que serait l'expérience des citoyens dans un environnement de services de santé numérique guidé par les données.

Actuellement, l'expérience du consommateur fait également face au défi que posent les tendances

en termes de densité démographique au Canada. Au cours des vingt dernières années, l'inégalité des services de santé a augmenté parallèlement à celle des revenus. Environ 19 % des Canadiens et Canadiennes vivent dans des régions rurales alors que seulement 8 % des médecins y ont leurs cabinets. Nous avons accepté des écarts de résultats en matière de soins de santé, en particulier là où l'efficacité d'échelle n'est pas possible. Une étude récente a révélé qu'au Canada, pour un séjour de 30 jours en milieu hospitalier à la suite d'un AVC, le taux de mortalité hospitalière en région rurale était supérieur à celui des hôpitaux universitaires urbains ou à la moyenne canadienne.

Un système de santé canadien dont les performances sont au bas du classement

Le Fonds du Commonwealth a placé le Canada en 9e position sur 11 pays pour les performances de son système de santé et en 10e position pour ses sous-indicateurs d'accès.

En ce qui concerne l'accès aux soins de santé, les consommateurs doivent faire face à plusieurs problèmes :

- Les délais d'attente continuent d'augmenter. L'enquête internationale de 2016 du Fonds du Commonwealth sur les politiques de santé réalisée auprès d'adultes dans 11 pays a révélé que les délais d'attente rapportés par les Canadiens et Canadiennes étaient les plus longs. Les temps d'attente entre une recommandation de la part d'un médecin généraliste et l'obtention du traitement médicalement nécessaire varient de province en province, le Nouveau-Brunswick affichant le plus long délai médian, avec 41,7 semaines.

Nous percevons les possibilités. Nous sommes frustrés et devons souvent résoudre les problèmes par nos propres moyens inventifs.

- Plus de 40 % des Canadiens et Canadiennes ont déclaré que leur dernière visite au service d'urgence était due à une condition qui aurait pu être traitée par le prestataire de soins de santé habituel, s'il avait été disponible.
- L'accès aux soins dentaires s'avère également un problème pour certains, la moitié des Canadiens et Canadiennes se trouvant dans la fourchette de revenus la plus faible qui ne dispose d'aucune assurance dentaire. La santé bucco-dentaire a un effet sur l'état de santé global et pourtant, à l'exception de la chirurgie dentaire en milieu hospitalier, elle est largement exclue de notre système traditionnel.

Les Canadiens et Canadiennes sont impatients d'avancer en matière de solutions de santé numérique

Le développement de solutions de santé numérique personnalisées est évidente pour les inventeurs et les solutionneurs qui cherchent à remédier aux inégalités, au manque d'accessibilité et aux médiocres performances du système. Les consommateurs utilisent de plus en plus d'outils de santé numérique en libre-service. L'utilisation de solutions liées à l'Internet des objets de santé, telles que les balances intelligentes et les dispositifs portables, ainsi que des plates-formes de réseaux sociaux, par exemple les communautés en ligne, ont quasiment doublé en deux ans. Les consommateurs sont prêts à partager avec les médecins (90 %), infirmiers, et

autres professionnels de la santé (88 %) les données enregistrées par leurs dispositifs de santé numériques portables. De plus en plus, les Canadiens et Canadiennes sont également prêts à partager ces données avec des communautés en ligne ou d'autres utilisateurs de ces applications (augmentation de 38 % en 2016 à 47 % en 2018).

Les patients s'habituent rapidement à la collecte et à l'utilisation électronique des données sur la santé. Dans sept pays sondés, une personne sur trois a accès à son dossier médical électronique et presque neuf Canadiens et Canadiennes sur dix s'accordent pour dire que le partage des informations sécurisées accessibles entre les personnes et les professionnels de la santé aurait un impact positif sur la santé des Canadiens et Canadiennes. Près d'un tiers des adultes canadiens ont indiqué qu'ils utilisent leurs applications mobiles pour surveiller leur santé.

Si nous nous penchons sur les approches d'autres pays face aux défis posés par les services de santé, nous observons que les solutions de santé numériques sont une priorité. Le Comité sur la robotique, l'intelligence artificielle (IA) et la médecine de précision du Parlement européen de la santé encourage le développement de solutions numériques pour la santé organisées autour de trois grands thèmes : la disponibilité, la viabilité financière et l'accessibilité. Aux États-Unis, Medicaid examine plus particulièrement la technologie numérique pour servir la population rurale. Toujo-

urs aux États-Unis, Mercy Virtual, un hôpital virtuel sans lits, [dessert environ 750 000 personnes](#) en employant la technologie.

Notre système de santé doit utiliser les solutions numériques

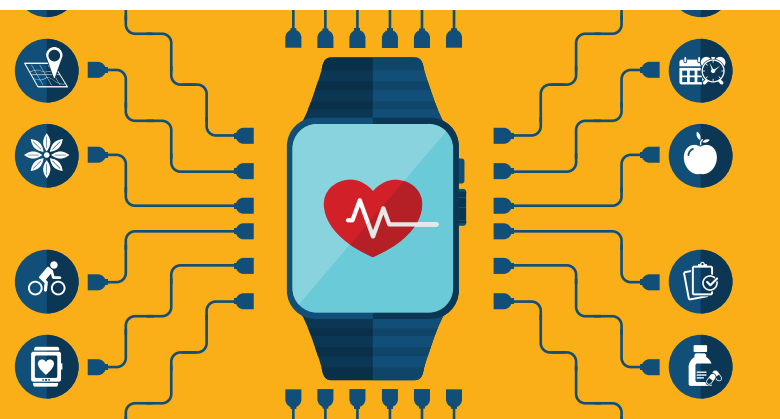
En tant que citoyens à l'ère du numérique, nous voyons les avantages que représentent les services de santé personnalisés et un usage plus efficace de nos renseignements médicaux. Les outils numériques guidés par les données peuvent faciliter la manière dont nous communiquons les uns avec les autres, nous aider à résoudre les problèmes de coûts et d'accessibilité, à collecter des données riches provenant de sources diverses afin de permettre l'analytique prédictive, et à améliorer la santé et le bien-être des différentes populations. Malgré cela, notre système de santé motive peu l'utilisation de ces outils. Parmi les défis rencontrés se trouvent : le fait que les modèles de responsabilisation et de compensation des services de santé ne considèrent pas que l'expérience du consommateur comme un critère important; notre accès aux rendez-vous en ligne, aux résultats des tests et à des consultations virtuelles n'est pas homogène; et les soucis de confidentialité des informations entraînent le cloisonnement des bases de données chez les différents prestataires.

Plusieurs facteurs clés devront être abordés dans les discussions nationales, provinciales et territoriales pour créer un environnement qui encourage l'utilisation des outils de santé numérique et créer un système de santé plus axé sur le patient.

RECOMMANDATIONS

1 Afin de rendre possible un système de santé dont les services sont assurés partout et dès qu'ils sont nécessaires, de manière facilement accessible et personnalisée, les pouvoirs publics doivent créer des barèmes tarifaires qui indemniseront correctement et équitablement les médecins lors des consultations virtuelles, et qui stimuleront l'usage des renseignements obtenus par le biais des dispositifs individuels. Un cadre stratégique national pour guider cet effort serait bénéfique.

Bien que certaines provinces aient mis en place des essais ou révisé leurs barèmes, il n'existe pas de stratégie cohérente au niveau national. La disponibilité de services de télémédecine subventionnés n'est pas homogène dans tout le pays, et certaines provinces les [financent peu voire pas du tout](#). De nombreux prestataires ont recours aux communications numériques



90 %

Les consommateurs sont prêts à partager avec les médecins (90 %), infirmiers, et autres professionnels de la santé (88 %) les données enregistrées par leurs dispositifs de santé numériques portables.

(textos, photos et courriels) dans un environnement non sécurisé pour satisfaire à la demande des patients qui veulent pouvoir communiquer plus efficacement avec leurs médecins généralistes, les spécialistes et leurs équipes. Des restrictions en termes de licences et de réglementation limitent actuellement l'utilisation interprovinciale des consultations virtuelles et ralentissent leurs acceptation et pertinence.

2 Le gouvernement du Canada devrait développer une stratégie nationale d'adoption des innovations en matière de soins de santé. Celle-ci devrait avoir pour objectif d'intégrer aux futurs services de santé les innovations fructueuses qui trouvent leur inspiration dans des intérêts orientés vers les patients.

Les pouvoirs publics encouragent et soutiennent actuellement une culture entrepreneuriale en créant des incubateurs et accélérateurs d'entreprises. En s'appuyant sur cela via une vision, à l'échelle nationale, de l'avenir des services de santé, ils permettraient une sélection plus logique des inventions qui pourraient conduire à la transformation du modèle opérationnel des soins de santé. L'expérience du consommateur devrait être conçue soigneusement avec une focalisation sur le patient, le soignant et la famille plutôt que sur le système et les institutions. Une étude de conception approfondie révélerait probablement une mine de possibilités pour améliorer l'efficacité grâce aux applications de santé numérique.

3 Les homologues fédéraux et provinciaux devraient collaborer pour élaborer un cadre stratégique permettant l'adoption effective de solutions de santé numérique sécurisées. Les questions de sécurité présentent un obstacle à

l'adoption des innovations.

Il est temps d'accorder aux nouvelles technologies, telles que les solutions en nuage et en chaîne de blocs, la possibilité d'assurer la surveillance sécurisée des données. Cela pourrait ouvrir la voie à des politiques et normes partagées qui nous permettraient à tous de profiter pleinement de la grande quantité de données générées par le système des soins de santé. À l'heure actuelle, les modifications sont apportées trop lentement. Il peut falloir des années pour mettre en œuvre la création d'accords de partage des données entre les corporations hospitalières (par exemple).

Dans l'Ontario, l'entrepôt de données de l'Institut de recherche en services de santé détient les dossiers médicaux de 13 millions de personnes. L'Institut canadien d'information sur la santé collecte les dossiers médicaux du pays depuis des dizaines d'années. Imaginez un cadre stratégique basé sur des règles qui permettrait au public d'utiliser ces données riches pour des recherches futures.

Selon une enquête récente réalisée par la HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society), « les solutions en nuage sont une extension de l'infrastructure de communication d'un organisme de soins de santé et la connexion au nuage est tout aussi indispensable à la mission que la plate-forme elle-même ». Une ancienne inquiétude concernant l'hébergement des données au Canada a été largement résolue par les fournisseurs de services infonuagiques qui ont construit sur le territoire canadien l'infrastructure nécessaire pour héberger les données. Des concepts tels que les soins fondés sur la valeur, la gestion de la santé de la population

et la demande des utilisateurs numériques et mobiles exigeraient une infrastructure de stockage encore plus importante, que seul le nuage peut assurer de manière efficace et financièrement viable. Dans le domaine de la gestion des risques associés à l'infrastructure, les logiciels et les protocoles de confidentialité et de sécurité, les fournisseurs de services infonuagiques sont généralement plus performants que les organismes de services de santé.

Nous devons également élargir la notion d'approvisionnement et d'achats groupés au-delà des hôpitaux. Des milliers d'organismes de services de santé et de cabinets de soins primaires ont besoin d'aide en matière d'achats technologiques, de coordination des pratiques de pointe, de modèles normalisés, d'éducation et de formation, de conformité aux normes de sécurité et confidentialité des données, et d'accès aux solutions technologiques. De par leur plus petite taille, ils ont souvent du mal à rester au fait des avancées technologiques et à trouver la solution adéquate. Ces organismes pourraient tirer parti de meilleures pratiques clairement définies pour l'achat et l'intégration sécurisée de nouvelles technologies dans leurs modèles de services de santé; ils ont besoin d'une assistance au système mieux coordonnée pour les aider à adopter de nouvelles idées et approches.

Si l'on observe à quel point les outils numériques ont eu un impact important dans d'autres secteurs, nous pouvons prévoir que les services de santé ne seront pas à l'abri des ruptures. Les Canadiens et Canadiennes ont déjà accepté ces changements en utilisant des outils et dispositifs numériques pour leurs soins de santé personnels et en se servant des applications mobiles, des sites Web et des dispositifs de santé portables pour exploiter leurs données de santé personnelles quand elles leur sont disponibles. Ils sont le moteur d'une approche de gestion des informations de santé axée sur le consommateur.

CONCLUSION

Les Canadiens et Canadiennes sont également fiers de leur système public. Les principes fondamentaux de la Loi canadienne sur la santé garantissent la portabilité et l'accessibilité. C'est en faisant avancer notre système avec une cohésion et un leadership nationaux que nous pourrions mieux établir un futur numérique qui respecte les objectifs de notre système de santé. Les Canadiens et Canadiennes ont la possibilité d'assurer une transformation numérique homogène et équitable pour tous. Une transformation efficace et axée sur le patient exigera l'intégration des pouvoirs publics fédéraux, provinciaux et locaux.

Mme Shannon MacDonald est directrice générale principale chez Accenture Canada, chef de file de la santé et des services sociaux sur le marché canadien. Ayant son actif 30 ans d'expérience professionnelle, elle a dirigé les relations avec la clientèle d'importantes organisations au Canada. Cela a compris des transformations considérables au sein des gouvernements et des organismes de soins de santé. Mme Macdonald s'est taillé une réputation de leader d'opinion et de conférencière sur des sujets allant de la productivité et de la gouvernance aux obligations financières des programmes gouvernementaux provinciaux et des systèmes de soins de santé.



**FORUM DES
POLITIQUES
PUBLIQUES**