



Repenser la prestation des soins primaires à l'ère numérique.

Comment les cliniques canadiennes se servent de la technologie pour devenir plus efficaces et améliorer l'expérience des patients.

Table des matières

- 3 | Repenser la prestation des soins primaires à l'ère numérique.
- 4 | Étude de cas numéro 1: Clinique médicale Saint-Louis (CMSL)
- 7 | Étude de cas numéro 2 : Clinique Union Health
- 9 | Cinq clés pour réussir l'intégration de la technologie.
- 11 | Quelles sont les perspectives dans le domaine de la technologie de la santé au Canada?





Repenser la prestation des soins primaires à l'ère numérique.

Comment les cliniques canadiennes se servent de la technologie pour devenir plus efficaces et améliorer l'expérience des patients.

Lors d'une allocution prononcée récemment, le président de l'Association médicale canadienne a mis au défi les intervenants en soins de santé de désapprendre (les anciennes façons de faire) et de s'adapter à notre monde en évolution.¹

La pression pour innover dans le domaine de la prestation des soins de santé n'est pas nouvelle. Au cours des deux dernières décennies, un large éventail de technologies ont interconnecté électroniquement les fournisseurs de soins de santé, leur permettant de communiquer en privé et en toute sécurité. Aujourd'hui, l'attention se porte sur l'extension de cette connectivité aux patients et à leur équipe de soins primaires.

Cependant, les cliniciens et les administrateurs très occupés se retrouvent avec un choix écrasant d'offres numériques et peu de lignes directrices pour déterminer quelles solutions apporteront des améliorations immédiates à l'expérience du patient ou à l'efficacité clinique, tout en réduisant au minimum l'impact quotidien de ces nouvelles méthodes de travail.

Le présent livre blanc traite de la façon dont les soins virtuels et la prise de rendez-vous en ligne peuvent améliorer l'efficacité administrative et l'expérience du patient. En se basant sur les expériences de deux cliniques de soins primaires très achalandées, le document plaide en faveur d'une transformation numérique soigneusement planifiée et donne à penser que ces deux technologies sont un bon point de départ.

Prise de rendez-vous en ligne

La gestion des rendez-vous est un aspect important de l'administration des soins primaires. En offrant aux patients la possibilité de rechercher et de réserver des heures de rendez-vous pratiques sur leurs appareils mobiles, les [technologies de prise de rendez-vous en ligne](#) réduisent le volume d'appels entrants, ce qui permet aux administrateurs des cliniques de se concentrer sur les interactions avec les patients. Ces solutions automatisent également les [rappels de rendez-vous](#) et permettent aux patients d'annuler ou de replanifier facilement leurs visites, ce qui réduit les absences coûteuses et optimise les horaires des médecins.

Soins virtuels

Les soins virtuels utilisent la vidéo sur mobile, la voix et la messagerie texte pour relier les patients à leurs équipes de soins en temps réel. Les patients qui ont besoin d'un service simple, comme le renouvellement d'une ordonnance ou un test de laboratoire, peuvent envoyer leur demande par message texte et recevoir la documentation requise directement sur leur appareil mobile. Pour des

interactions plus complexes, la voix et la vidéo peuvent être utilisées pour les diagnostics, les discussions sur le plan de traitement et les questions des patients.

La possibilité d'offrir des interactions individuelles sans que le patient soit physiquement présent augmente la productivité du personnel de la clinique et permet aux médecins d'offrir une meilleure expérience aux patients en consacrant plus de temps aux cas complexes.

Elle élimine également certains points de friction pour les patients, comme les déplacements et le temps d'attente. En effet, les Canadiens sont impatients d'adopter les soins virtuels : **sept Canadiens sur dix disent qu'ils se prévaudraient de visites virtuelles chez le médecin**, et 40 % disent qu'ils le feraient pour plus de la moitié de leurs visites médicales.²

Lors du choix, de la mise en œuvre et de l'apprentissage de l'utilisation d'une nouvelle solution de technologie de la santé, il peut être difficile d'évaluer son impact sur la gestion clinique et sur l'expérience du patient. Les études de cas suivantes décrivent comment deux cliniques – toutes deux membres du réseau de partenaires de TELUS³ – ont intégré avec succès ces outils dans leurs pratiques.

¹ Dr Brian Brodie, discours d'ouverture du Sommet de l'Association médicale canadienne sur la santé, août 2018.

² D'après une étude Ipsos commandée par l'Association médicale canadienne. *Façonner l'avenir de la santé et de la médecine*. 14 août 2018. Page 4.

³ TELUS Santé a investi dans la Clinique médicale Saint-Louis ainsi que Union Health afin de stimuler et de soutenir le développement des technologies en santé, avec l'objectif ultime d'améliorer les soins pour les patients.



Étude de cas numéro 1: Clinique médicale Saint-Louis (CMSL)⁴



La prise de rendez-vous en ligne améliore la satisfaction des patients et l'efficacité clinique.

Près de 40 médecins et professionnels de soins de la santé affiliés sont au service de 46 000 patients inscrits dans cette clinique de soins primaires de la ville de Québec. La clinique prend actuellement plus de 8 500 rendez-vous par mois, ainsi qu'une moyenne de 3 800 consultations sans rendez-vous.

Récemment, la [Clinique médicale Saint-Louis \(CMSL\)](#) était aux prises avec deux problèmes importants. Le premier problème était un volume très élevé d'appels téléphoniques quotidiens. Le personnel de la clinique passait **plus de 100 heures par mois à répondre aux appels entrants et à rappeler aux patients les rendez-vous à venir**. Par conséquent, les lignes téléphoniques de la clinique étaient constamment bloquées et les patients avaient beaucoup de difficulté à communiquer avec les administrateurs.

Cet achalandage signifiait également que les patients étaient moins susceptibles d'appeler pour annuler des rendez-vous, ce qui **augmentait le taux d'absentéisme aux rendez-vous et avait une incidence directe sur la rémunération des médecins**. La situation était critique et engendrait de l'insatisfaction parmi les patients, ainsi

qu'une perte d'efficacité et des niveaux de stress accrus pour le personnel de la clinique.

Un deuxième problème important était la **gestion difficile du sans rendez-vous**. Cette situation était d'autant plus problématique que ces patients passaient souvent beaucoup de temps à faire la queue à l'extérieur en attendant l'ouverture de la clinique – parfois dans des conditions hivernales glaciales. Une fois à l'intérieur, ils attendaient souvent de nombreuses heures avant d'être vus par un clinicien.

Il était devenu évident pour la directrice et les propriétaires de la clinique que la gestion de ce volume élevé de demandes – par téléphone et en personne – devait devenir plus efficace.

Pourquoi innover?



Volume d'appels très élevé



Taux élevé d'absentéisme des patients



Gestion difficile du sans rendez-vous



Baisse du moral des employés



Nécessité de moderniser la clinique

⁴ Toutes les citations et les données contenues dans cette section sont tirées de l'étude de cas de PetalMD *Clinique médicale Saint-Louis : Comment Petal Booking facilite l'accès aux cliniques médicales*.



Adoption de la technologie pour une meilleure gestion des appels.

Au départ, la CMSL a envisagé l'embauche de nouveau personnel pour faire face à l'achalandage élevé de patients et au volume d'appels important aux heures de pointe, par exemple tôt le matin. Cependant, après avoir consulté les propriétaires de la clinique et évalué les coûts, l'administration a opté pour la mise en place de plusieurs modules de [PetalBooking](#), une solution de PetalMD offerte par TELUS Santé, qui comprend une solution automatisée de prise de rendez-vous.

La CMSL a ainsi obtenu un certain nombre de services automatisés, dont un portail de prise de rendez-vous en ligne et un système qui crée et envoie des rappels de rendez-vous aux patients par SMS, courriel ou téléphone. Le personnel de la clinique peut également joindre des formulaires aux rappels de rendez-vous afin que les patients puissent remplir leurs documents d'admission avant leur arrivée à la clinique. Pour un flux de travail encore plus simplifié, ces modules ont également été intégrés au système de dossiers médicaux électroniques (DME) de la CMSL, [KinLogix](#).

Gestion de l'adhésion chez les patients.

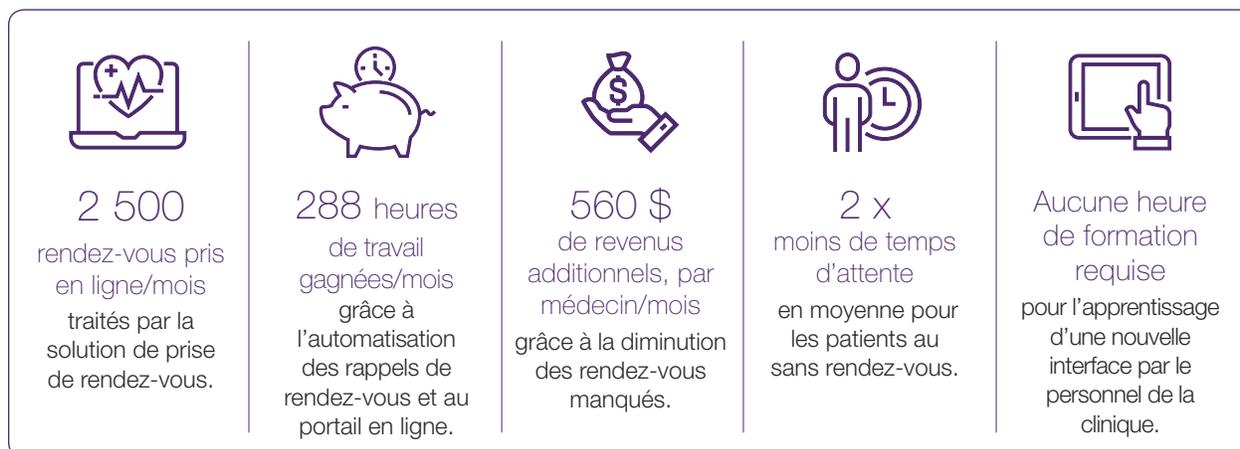
Pour assurer le succès du déploiement de la solution de prise de rendez-vous en ligne, la CMSL a reconnu la nécessité d'informer le personnel et les patients sur la solution et de gérer le changement avec certains groupes de patients. Il y avait deux inquiétudes principales à cet égard :

- Les patients âgés, qui préfèrent généralement utiliser le téléphone, utiliseraient-ils réellement le portail de prise de rendez-vous en ligne?
- Les plages horaires offertes en ligne seraient-elles entièrement comblées ou les médecins se retrouveraient-ils avec d'importants « trous » dans leur emploi du temps?

Pour atténuer ces craintes, au départ, seulement 30 % des plages horaires des médecins étaient accessibles en ligne. Cela permettait de garantir une proportion suffisante de rendez-vous aux personnes âgées et aux autres patients qui continueraient d'appeler à la clinique. Après quelques semaines, cependant, il était clair que cette crainte n'était pas fondée. **Aujourd'hui, 100 % des plages horaires sont disponibles en ligne et par téléphone, et la plupart des aînés semblent à l'aise avec la nouvelle solution.**

Pour répondre aux inquiétudes concernant les horaires des médecins, la clinique a déployé des efforts considérables pour informer ses patients au sujet de la nouvelle solution. Des affiches, des cartes professionnelles et un diaporama ont été affichés bien en vue dans la clinique, et les membres du personnel ont expliqué le processus aux patients lors de leur visite. Un guide expliquant le processus de création d'un compte pour la prise de rendez-vous en ligne a également été distribué.

L'enthousiasme des patients a été vif dès le début, et l'utilisation du portail de prise de rendez-vous en ligne a monté en flèche dès les premières semaines qui ont suivi son lancement. **Seulement un mois après la mise en place de la solution, des centaines de patients l'utilisaient pour prendre rendez-vous. L'utilisation généralisée du nouveau système en ligne a permis au personnel de la clinique de gagner environ 100 heures par mois**, qui auraient auparavant été consacrées à prendre des rendez-vous au téléphone et à faire des appels téléphoniques.



Source: <https://www.petalm.com/fr/etude-de-cas-clinique-saint-louis?hsCtaTracking=a44d8b15-1424-4c37-87ff-6d61abb64e90%7Ca157a981-6fce-4055-b7b1-d7c3ba7b4ce8>

Simplification du flux de travail et formation des cliniciens et des administrateurs.

Le module de rappels de rendez-vous automatisés a également rapidement permis aux médecins de la CMSL de mieux gérer leurs horaires. Les patients peuvent maintenant annuler leur rendez-vous bien à l'avance, ce qui libère instantanément la plage horaire pour les autres patients. Certains médecins ont vu leur **taux de rendez-vous manqués chuter jusqu'à 75 %**, en grande partie grâce à ces rappels automatisés.

« Presque toutes les semaines, j'ai un ou deux rendez-vous prévus à l'horaire qui sont annulés. Avant, ces plages horaires restaient vides parce que les annulations avaient lieu à la dernière minute ou parce que les patients ne prenaient pas la peine de nous informer », indique l'un des médecins de la CMSL. Ce flux de travail plus efficace a également contribué à augmenter le revenu annuel de chaque médecin de la CMSL de plus de 6 800 \$.

Sur le plan administratif, on craignait que les membres du personnel surchargés de travail n'aient besoin de temps et d'efforts supplémentaires pour se familiariser avec la nouvelle solution. Dans ce cas, l'interopérabilité a joué un rôle clé. La solution a été synchronisée avec le système DME KinLogix de la clinique, ce qui a permis au personnel de continuer à gérer les rendez-vous à l'aide de la même interface qu'il avait l'habitude d'utiliser. Ainsi, aucune formation supplémentaire n'a été nécessaire pour le personnel, ce qui a permis de réaliser d'importantes économies de temps et d'argent.

Enfin, **l'identification d'ambassadeurs internes et de super utilisateurs a également permis d'accélérer et de simplifier le déploiement de la solution auprès du personnel.** Selon Julie Deslauriers, directrice de la CMSL : « Le fait d'avoir une équipe d'ambassadeurs qui souhaitent s'impliquer pour le déploiement de la solution de prise de rendez-vous en ligne a permis à tout le monde d'adhérer

beaucoup plus facilement à la nouvelle façon de faire les choses et, en fin de compte, de la promouvoir efficacement auprès des patients. Le fait qu'une autre clinique du groupe mettait en place la solution a vraiment aidé aussi. »

Réduction du temps d'attente et de l'insatisfaction des patients.

L'impact le plus marqué de la nouvelle solution de prise de rendez-vous en ligne de la CMSL s'est observé lorsque la clinique a rendu les consultations sans rendez-vous disponibles en ligne. **En moyenne, le portail de prise de rendez-vous en ligne a réduit de moitié le temps d'attente des patients sans rendez-vous.** « En quelques semaines, nous sommes passés d'une salle d'attente pratiquement pleine tous les matins à une salle pratiquement vide. À présent, les patients se présentent quelques minutes avant l'heure de leur rendez-vous, ce qui permet à mes collègues et à moi de les traiter un par un », indique une adjointe administrative de la CMSL.

Plus important encore, ces patients – dont beaucoup ont dû s'absenter du travail ou de l'école – ont déclaré avoir vécu une expérience globale plus agréable, car ils ont pu mieux gérer et planifier leur consultation. Cela leur a également permis de prendre des rendez-vous au moment qui leur convenait, plutôt que seulement pendant les heures d'ouverture de la clinique, et de passer moins de temps en attente au téléphone ou à attendre un rappel.

Enfin, les rappels de rendez-vous automatisés de la solution (par téléphone, SMS ou courriel) ont permis au personnel de la clinique de gagner un temps considérable. Étant donné que la CMSL traite environ 4 800 rendez-vous chaque mois, le personnel de la clinique a pu **économiser près de 120 heures de travail sur cette tâche chaque mois**, en se basant sur une moyenne de 90 secondes pour chaque message de rappel de rendez-vous.

Étude de cas numéro 2 : Clinique Union Health

The logo for Union Health, featuring the words "UNION HEALTH" in a bold, sans-serif font. The word "UNION" is in blue and "HEALTH" is in green. The logo is enclosed in a rounded rectangular box with a thin purple border.

Une application de soins virtuels efficace et dotée d'une touche personnelle.

La clinique Union Health est une nouvelle clinique de médecine familiale qui a ouvert ses portes en avril 2019 au 25, rue York, à Toronto. Gérée par Akira Health, une entreprise de technologie des soins de santé de Toronto, la clinique reçoit deux principaux groupes de patients : les travailleurs du centre-ville et les familles vivant dans la région et ses environs. En plus d'offrir des consultations traditionnelles en personne avec ses fournisseurs de soins primaires, la clinique Union Health se distingue en offrant aux patients une **application mobile de soins virtuels complets** qui contribue à l'expérience du patient.

Intégration des soins virtuels.

Téléchargeable sur n'importe quel appareil mobile ou de bureau, l'application mobile de soins virtuels d'Akira Health représente le premier contact du patient avec l'équipe d'Union Health. Grâce à l'application, les patients peuvent envoyer des messages texte ou des vidéos, ou clavarder avec un professionnel de la santé pour discuter de leurs problèmes médicaux sans se rendre à la clinique. Depuis son lancement en 2016, l'application a facilité plus de 40 000 consultations de patients dans l'ensemble du Canada.

Les patients téléchargent l'application et s'y inscrivent gratuitement. Une fois inscrits, ils peuvent accéder à une gamme de services offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, notamment :

- Prise de rendez-vous en ligne
- Accès aux dossiers médicaux personnels
- Communication par texto sécurisé avec leur équipe de soins cliniques
- Gestion et communication des résultats et de l'orientation vers des spécialistes

Pour un abonnement mensuel, les patients de la clinique Union Health peuvent également bénéficier de consultations de santé virtuelles à tout moment et à l'endroit de leur choix. Des frais sont exigés parce qu'en Ontario, les consultations virtuelles ne sont pas couvertes par le régime d'assurance provincial, alors qu'elles le sont ailleurs, comme en Colombie-Britannique. À l'avenir, le cadre réglementaire s'adaptera probablement aux soins virtuels, tant à l'intérieur des provinces qu'entre elles.⁵

Expériences virtuelles et en personne bien intégrées.

Grâce à cet abonnement, les patients peuvent entamer une conversation avec un médecin ou une infirmière praticienne au sujet de leur état et de leurs symptômes.

Si le patient peut être traité virtuellement, le praticien peut donner des conseils médicaux, poser un diagnostic, envoyer des ordonnances directement à une pharmacie ou diriger le patient vers des tests de laboratoire ou d'imagerie. Le praticien communiquera également avec le patient dans les 48 heures pour assurer le suivi.

Si le patient ne peut pas être traité virtuellement, le coordonnateur l'aide à prendre rendez-vous pour une consultation en personne, après quoi les notes cliniques et le plan de soins du médecin sont documentés dans l'application. Lorsque cette information devient disponible, le patient reçoit une notification sur son appareil. Le clinicien et le praticien d'Akira enverront également des messages de suivi dans les 48 heures qui suivent la visite à la clinique.

Les expériences virtuelles et en clinique sont parfaitement intégrées afin de s'assurer que la continuité et la transition des soins du patient ne sont pas affectées.

Les plus fervents partisans des soins virtuels.

L'appui aux visites virtuelles est le plus élevé chez les patients qui :

- ont déjà vécu une visite virtuelle
- ont entre 18 et 34 ans
- sont des utilisateurs fréquents du système de santé (11 consultations et plus par année)
- sont des parents

D'après une étude Ipsos commandée par l'Association canadienne médicale. *Façonner l'avenir de la santé et de la médecine*. 14 août 2018. Page 4.

⁵ Actualités de l'Association médicale canadienne. Progression des soins virtuels au Canada : l'AMC joue un rôle essentiel dans le nouveau groupe de travail national. 18 mars 2019. Source : <https://www.cma.ca/fr/progression-des-soins-virtuels-au-canada-lamc-joue-un-role-essentiel-dans-le-nouveau-groupe-de-travail>



Une meilleure communication améliore l'expérience du patient et l'efficacité clinique.

L'application de soins virtuels aide à établir un lien de communication bidirectionnel entre les fournisseurs de soins de santé et les patients. Matt Zukowski, directeur de la technologie chez Akira Health, croit que cette technologie contribue à renforcer la relation thérapeutique entre les patients et les fournisseurs de soins. «Cela facilite grandement la communication entre les patients et les médecins sur une base continue», explique-t-il. «Les patients ont l'impression d'avoir cet expert qui les connaît et les comprend vraiment – quelqu'un à qui ils peuvent s'adresser s'ils ont une question ou avant que leur état ne s'aggrave. Il s'agit de s'éloigner des soins épisodiques et d'établir une relation plus forte et plus collaborative.»

À la clinique Union Health, on croit également que l'utilisation des soins virtuels comme principale méthode de communication avec les patients réduira les coûts liés à l'administration et au personnel. **Plus de la moitié des questions et des problèmes médicaux des patients peuvent être résolus grâce à une communication au moyen de l'application**, ce qui améliore l'accès à la clinique pour les patients nécessitant une consultation en personne.



Il est vrai que la technologie joue un rôle lorsqu'il s'agit de décider si les soins virtuels sont pour nous, mais il s'agit aussi d'amener les gens à repenser la façon dont ils interagissent avec leur santé. >>



Meghan van Zanden, responsable des opérations cliniques chez Akira Health, est d'avis qu'un grand nombre de patients adopteront les soins virtuels – et pas seulement les jeunes ou ceux qui connaissent bien la technologie. «Il est vrai que la technologie joue un rôle lorsqu'il s'agit de décider si les soins virtuels sont pour nous, mais il s'agit aussi d'amener les gens à repenser la façon dont ils interagissent avec leur santé», mentionne-t-elle. «Ce n'est pas tant de savoir s'ils peuvent utiliser la technologie, mais de déterminer si c'est la façon dont ils veulent interagir avec le système de santé ou avec leur fournisseur de soins de santé. Cela ne se limite pas à l'âge, à l'emplacement ou à toute autre donnée démographique... c'est une question éminemment individuelle et personnelle.»

Cinq clés pour réussir l'intégration de la technologie.

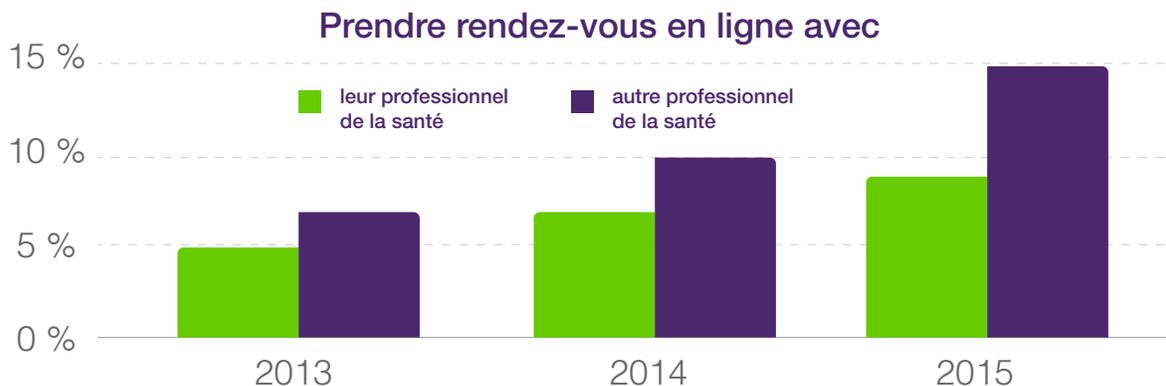
La CMSL et la clinique Union Health offrent toutes deux un éclairage précieux sur une mise en œuvre réussie de nouvelles technologies dans les cliniques achalandées, et ce, tout en assurant la qualité des soins et une expérience positive pour les patients.

1. S'assurer que la solution répond à un besoin précis et pressant.

La solution choisie doit répondre à un besoin réel, plutôt que de se contenter d'offrir des options superflues. Par exemple, les capacités de prise de rendez-vous en ligne sont très demandées depuis un certain temps. Dès 2013, 90 % des Canadiens déclaraient que, s'ils en avaient la possibilité, ils utiliseraient probablement un outil électronique pour prendre rendez-vous avec leur professionnel de la santé.⁶ Une bonne solution doit avoir une demande existante de la part des patients, du personnel de la clinique ou des deux à la fois.

L'accès s'améliore lentement.

% des Canadiens déclarant être capables de prendre rendez-vous par voie électronique avec leur professionnel de la santé.



Source: <https://www.infoway-inforoute.ca/en/component/edocman/2717-patient-e-booking-practice-perspectives-on-the-benefits-challenges-and-lessons-learned/view-document?Itemid=101>

2. Se doter d'une vision directrice pour l'adoption de la technologie.

Un virage technologique réussi exige une réflexion préalable et une analyse minutieuse. De nombreux investissements technologiques sont sous-utilisés parce que les objectifs et les valeurs étaient mal alignés. Il est essentiel que tous les intervenants comprennent la valeur qu'une technologie donnée apportera et comment elle aidera l'organisation à atteindre ses objectifs globaux.

Par exemple, l'équipe de direction de la CMSL a analysé en profondeur toutes les options offertes. La décision d'adopter une solution de prise en rendez-vous en ligne répondait à deux critères importants : elle était plus économique que l'embauche de nouveau personnel et elle permettrait au personnel de consacrer plus de temps aux interactions avec les patients. «Grâce à l'automatisation de tâches auparavant effectuées de façon manuelle, notre personnel est plus disponible pour les patients – le rêve de toute clinique», affirme Julie Deslauriers.

⁶ Sondage Ipsos Reid, 2013. Cité dans Inforoute Santé du Canada, Solutions de santé grand public. Livre blanc : Aperçu de la valeur, des avantages et des principaux enjeux associés à la prise de rendez-vous électronique. 2013, page 3. Source : <https://www.infoway-inforoute.ca/fr/component/edocman/documents-a-l-appui/1849-livre-blanc-apercu-de-la-valeur-des-avantages-et-des-principaux-enjeux-associes-a-la-prise-de-rendez-vous-electronique?Itemid=189>

3. L'interopérabilité est essentielle.

Le choix d'un partenaire technologique possédant une expertise et une expérience considérables dans les cliniques de soins primaires est un autre élément important. Avec le bon partenaire à ses côtés, le personnel de la clinique peut confier les décisions technologiques complexes à une équipe d'experts chevronnés. Selon Julie Deslauriers, leur partenaire technologique est devenu un conseiller de confiance et les a aidés à gérer les changements nécessaires à la mise en œuvre de cette nouvelle solution numérique.

Un partenaire technologique expert peut également assurer un niveau élevé d'interopérabilité afin de maximiser l'efficacité entre les systèmes de gestion existants de la clinique – comme un DME – ou d'autres logiciels que la clinique pourrait vouloir mettre en œuvre dans l'avenir. Il simplifie également le flux de travail et l'administration de la clinique, tout en garantissant la sécurité des données sensibles des patients, et peut facilement accepter des données supplémentaires provenant de plateformes et de dispositifs liés aux patients.

À la CMSL, l'intégration du portail de prise de rendez-vous au DME existant a permis de tout gérer à partir d'une interface unique que le personnel était déjà à l'aise d'utiliser. Un médecin de la clinique a fait remarquer que «la mise en œuvre de la solution de prise de rendez-vous en ligne n'implique aucune nouvelle tâche administrative, ni apprentissage supplémentaire».

4. Communiquer, communiquer, communiquer.

Le recours à des ambassadeurs internes et la communication du plan du projet (échancier, outils, exigences de formation, etc.) au personnel et aux patients sont essentiels. Dans le domaine de la santé, où les enjeux peuvent être extrêmement élevés si des erreurs sont commises, les ambassadeurs peuvent aider à rassurer leurs collègues et agir comme agents de changement pendant les phases initiales. Julie Deslauriers affirme que le fait d'avoir des ambassadeurs internes a changé la donne pour leur clinique. En testant d'abord la solution, ils les ont assurés qu'elle serait facile à utiliser et ne nécessiterait aucune formation supplémentaire.

À la clinique Union Health, la composante de soins virtuels a été intégrée dès le départ à l'offre de soins de la clinique. Toutefois, l'adhésion interne est toujours d'une importance cruciale. «Comme nous étions une nouvelle clinique et que nous partions de zéro, nous étions libres d'essayer de nouvelles choses, de sorte que tout le monde était à l'aise», confie Matt Zukowski. «Jusqu'à présent, le personnel s'est montré positif à ce sujet, et cette perspective positive les aidera à promouvoir les avantages de ce service auprès des patients d'une manière authentique.»

Pour s'assurer de l'adhésion des patients, ceux-ci devraient également être consultés et tenus au courant tout au long du processus. «Vous devez communiquer à vos patients actuels ce que ces solutions leur apporteront et leur donner envie de s'engager», souligne Meghan van Zanden. «La dernière chose que vous voulez faire en tant que clinique est d'investir dans une nouvelle technologie, dans un nouveau modèle de soins ou dans une nouvelle façon de pratiquer, et qu'aucun patient n'en bénéficie.»

À la CMSL, la clé de l'adoption par les patients de la nouvelle solution de prise de rendez-vous en ligne a été de faire prendre conscience de ses avantages en termes de gain de temps et de fonctionnalités supplémentaires. «Notre partenaire technologique nous a donné de petites cartes d'affaires expliquant la procédure à suivre pour créer un compte en ligne. Nous les avons distribuées aux patients», mentionne Julie Deslauriers. «C'est ce genre d'attention qui a fait en sorte que nos patients sont nombreux à avoir adopté la prise de rendez-vous en ligne et que nos lignes téléphoniques sont moins occupées.»

5. Adopter une approche graduelle et mesurer de façon constante.

Une approche progressive aidera à dissiper la résistance au changement et permettra au personnel de la clinique de mieux évaluer ses efforts au fil du temps.

Meghan van Zanden croit que cette approche peut également réduire l'incertitude des médecins à l'égard d'un nouveau modèle de prestation des soins. «Les médecins pourraient se demander comment ils vont faire passer leur pratique clinique de quelque chose qu'ils connaissent et font en personne à la prestation virtuelle de ces soins. Il est important de s'assurer que les médecins sont à l'aise avec la technologie des soins virtuels et ne sous-estimez pas le temps que le processus pourrait prendre.»





Quelles sont les perspectives dans le domaine de la technologie de la santé au Canada?

Comme le montrent les études de cas présentées dans le présent livre blanc, l'adoption de la technologie numérique peut améliorer considérablement l'efficacité clinique, améliorer l'expérience globale des patients et permettre aux médecins de soins primaires de consacrer leur temps et leur attention à la prestation de soins exceptionnels.

La prise de rendez-vous en ligne et les soins virtuels ne sont que la pointe de l'iceberg. Les Canadiens peuvent s'attendre à voir d'importantes solutions de collaboration en matière de partage de l'information sur la santé, comme la plateforme d'échange de TELUS Santé. Ce cadre technologique relie les pharmaciens, les médecins et les autres professionnels de la santé, agissant comme un référentiel unique qui accélère l'accès aux données sur la santé et leur permet de se déplacer rapidement entre les intervenants. Ces solutions permettent également de gérer un large éventail de consentements des patients et des fournisseurs de soins de santé, connectant et interconnectant ainsi tous les acteurs du continuum des soins.

La technologie de la santé reposera également sur des contrôles de sécurité de plus en plus stricts. Aujourd'hui, le rythme auquel l'information est partagée en ligne s'accélère à une vitesse folle, et la demande du public pour une sécurité accrue continue d'augmenter. En conséquence, de nouvelles lois et politiques sont mises en œuvre dans le monde entier pour faire en sorte que la cybersécurité fasse partie intégrante des politiques de sécurité des patients.⁷

Enfin, l'évolution des solutions et des services logiciels sera de plus en plus importante à mesure que les attentes des patients augmentent, que les besoins de soutien des médecins et du personnel clinique grandissent et que de nouvelles technologies deviennent disponibles.

Au-delà de l'interconnectivité et des plateformes communes, il existe d'autres tendances et innovations révolutionnaires à venir qui pourraient changer radicalement la façon dont les patients et les fournisseurs de soins de santé envisagent les soins :

- Et si les médecins pouvaient pratiquer des interventions chirurgicales à distance?
- Que se passerait-il si des capteurs à domicile pouvaient alerter les médecins de soins primaires lorsque leurs patients âgés sont tombés ou se sont évanouis?
- Que se passerait-il si, à la naissance, une puce de données était intégrée à notre corps, dans laquelle toute l'information sur notre santé, notre génétique et notre mode de vie serait progressivement ajoutée au cours de notre vie?

Dans l'attente de ces percées technologiques et de bien d'autres dans le domaine des soins de santé numériques, il est important de prendre le temps d'évaluer votre clinique et de vous assurer que les choix que vous faites aujourd'hui permettront d'assurer une efficacité maximale et la satisfaction des patients dans l'avenir.

⁷ Lynne Coventry et Dawn Branley. Cybersecurity in healthcare: A narrative review of trends, threats and ways forward. *Maturitas*, volume 113, juillet 2018, pages 48-52.

La puissance de l'information au service
de la santé des Canadiens.

www.telussante.com



 **TELUS** Santé
L'information pour la vie^{MD}