



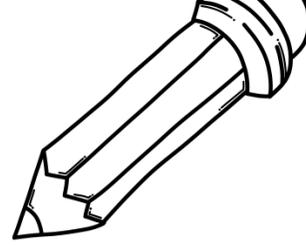
"POUR NOTRE INCLUSION DANS LA E-SANTE"

Quels sont les risques pour les usagers
comme les professionnels à ne pas utiliser le
numérique en santé ?

Comment y remédier?

A vous la
parole

*Résultats de l'atelier mené lors de la journée régionale du 24 juin 2022 en partenariat :
France Assos SAnité Grand Est / ARS Grand Est / Assurance Maladie / FEMAGE et EREGE*



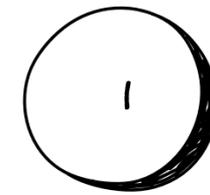
En introduction nous pouvons faire état de quelques **CRAINTES** évoquées mais qui sont autant de risques de non recours aux services de E-santé :

Quels risques liés à l'illectronisme dans le cadre de l'accès aux soins des USAGERS identifiez-vous ?

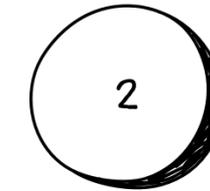


PEUR
?!?!?!?!?

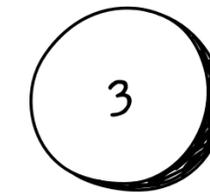
MeCONNAISSANCE
Mais késako
?!?!



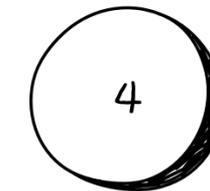
Quid de la désinfection pour éviter de faire des clusters des lieux de téléconsultations



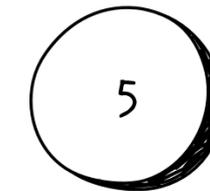
Mauvaise utilisation des données de santé



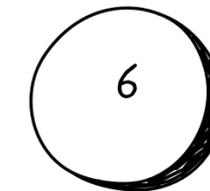
Méfiance vis-à-vis de la protection des données



Méfiance vis-à-vis des échanges par voie numérique risque de piratage (ex : sms carte vitale)



Des soins de moindre qualité en distanciel



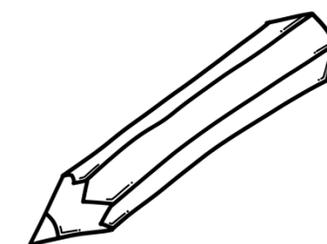
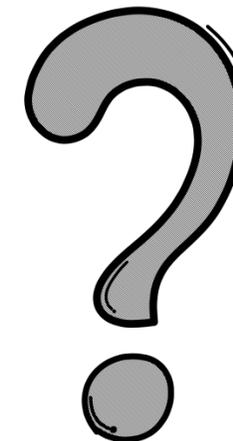
La tentation sera grande de remplacer l'humain par du numérique

Quels risques liés à l'illectronisme dans le cadre de l'accès aux soins des USAGERS identifiez-vous ?



- Difficulté d'accès et d'échanges directes avec les professionnels de santé car de plus en plus identifiables via internet et des prises de RDV par voie numérique n (recours accru à doctolib)
- Absence d'accès à un professionnel lorsque l'on vit dans un désert médical
- Difficulté de suivi des remboursement et de transmission des documents de la CPAM
- Risque de perte de documents / ordonnances (vs stockage des documents dans le dossier médical partagé)
- Des échanges non sécurisés avec le professionnel de santé (vs la messagerie sécurité de santé)
- Moindre accès aux médicaments (Mesmédicamentschezmoi)

- Risques modification du rôle pivot du médecin
- Accentuation des inégalités d'accès aux soins
- Trie des patients par la compétence
- Rupture dans les parcours de soins
- Renoncement aux soins
- Ne plus être acteur de sa santé
- Désorganisation du parcours de soins
- Retard de prise en charge
- Perte de chance pour les patients
- Augmentation du budget soins



Propositions

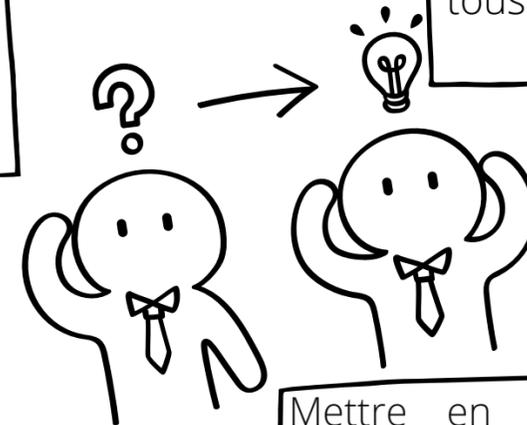
Toujours proposer une alternative aux patients

Développer la médiation en santé partout au plus près des publics : au sein de services publics existants, avec des ateliers et des acteurs itinérants

Favoriser la logique de solidarité générationnelle
Former les aidants

Développer l'accès à du matériel informatique pour tous

Démystifier la E santé (médias, réunions d'informations, publications)



Mieux faire connaître les ressources existantes en accompagnement dans ce domaine

Mettre en place des ateliers de création et d'alimentation du Mon Espace Santé

Mobiliser plus d'acteurs autour de l'accompagnement en Esanté :

- Aidants professionnels
- Associations
- Mairies CCAS
- Réseaux de santé
- Dispositifs d'Appuis à la Coordination
- CPTS
- Maison médicale
- Assistant et travailleur sociaux
- Professionnel de santé
- Créer un nouveau métier

Mettre en place dans chaque commune une cabine de téléconsultation avec le même état d'esprit que les cabines téléphoniques de l'époque (ouverture via la carte CNI ou la CSS)

Développer des outils type FAQ en Facile A Lire et à Comprendre

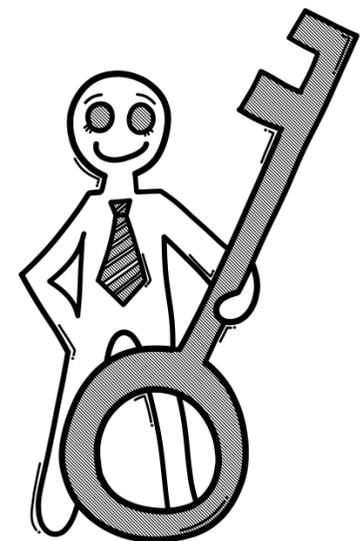
Simplifier les outils

Intégrer la formation à l'utilisation des outils de Esanté au sein des parcours :
Proposer un acte remboursé à l'éducation à la santé numérique du patient

Créer une culture d'accompagnement chez les professionnels de santé

Renforcer l'accompagnement personnalisé et l'aller-vers pour faire du numérique une vraie ressource.

Identification des personnes concernées



Certaines vigilances émanent également des retours :

Instauration de garde fous – la charte éthique de la DNS est une bonne piste

Quid des **principes opposables** (par la loi)

Responsabiliser/ Contrôler les acteurs privés type Doctolib

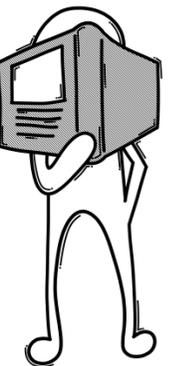
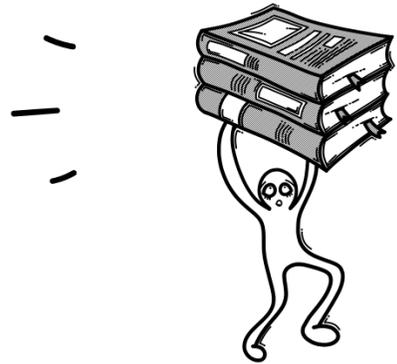
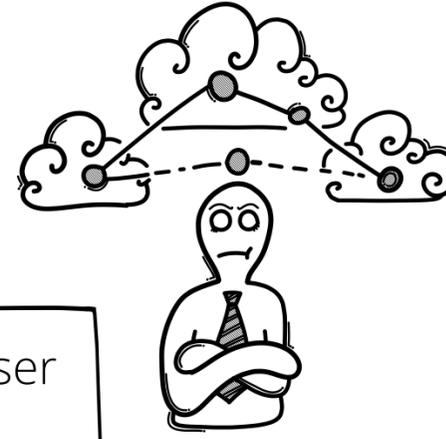
Mieux Sensibiliser l'ensemble des acteurs à la cyber sécurité et la **protection des données**

Inclure les usagers les plus éloignés de cette utilisation dans la construction des outils

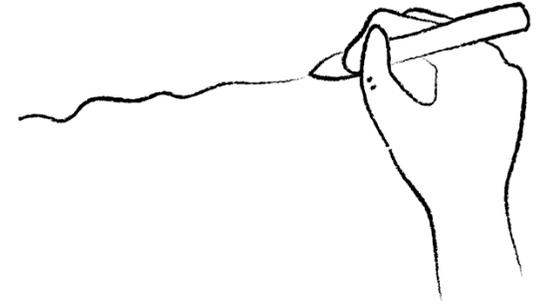
Attention à installer les cabines de téléconsultations et autres dispositifs dans des **lieux appropriés**

Créer une **culture d'accompagnement** chez les professionnels de santé

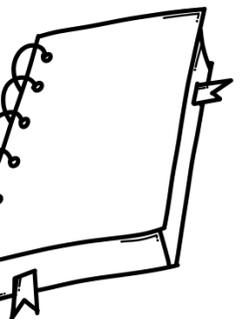
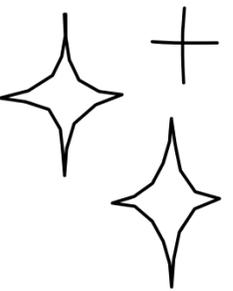
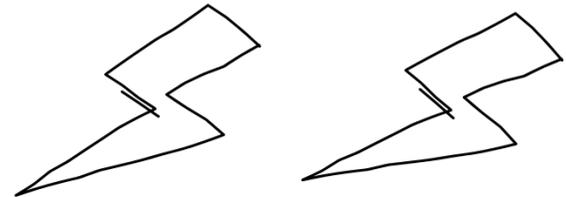
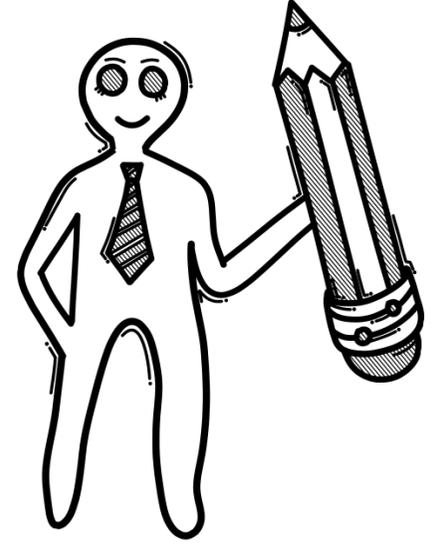
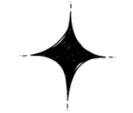
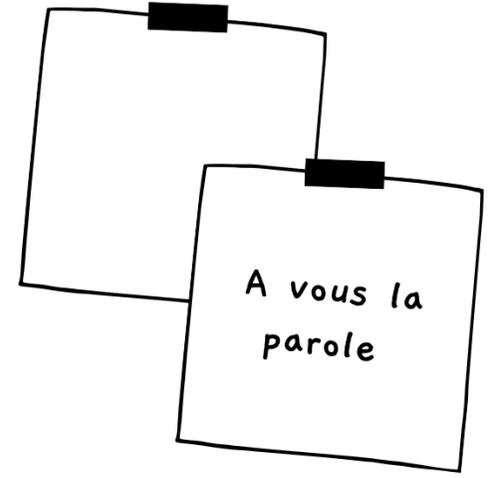
Prêter attention à ne pas dégrader la **dimension humaine** dans la relation de soins, indispensable à une relation de confiance et de partenariat



elle



Dans l'exercice de leurs fonctions, quels risques liés à l'illectronisme identifiez-vous chez les professionnels de santé ?





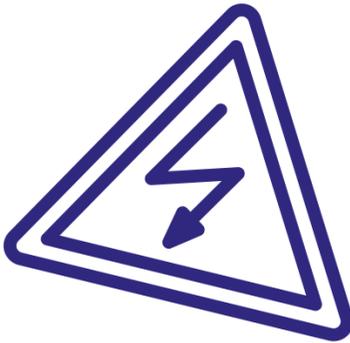
L'utilisation d'outils non sécurisés pour transférer des données sensibles des patients (utilisation de messageries individuelles, whatsapp...)

Freiner/empêcher la coordination entre professionnels de santé

Perte d'information :
Le professionnel risque de disposer d'Informations partielles sur l'utilisateur. L'utilisateur devra jongler entre des informations numérisées et des informations papiers en fonction des professionnels. Il y a également le risque de perdre des documents/dossiers patient et quid de ses données de santé lorsque le professionnel arrête son activité ?

Difficulté d'accès aux professionnels pour les patients :
- Identification et Prise de RDV en ligne - difficulté ou impossibilité de joindre le pro ou son secrétariat pour la prise de RDV

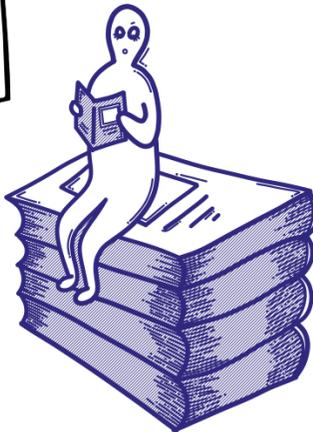
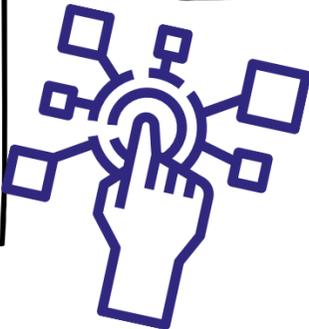
Moins de ressources professionnelles potentielles pour des usagers contraints de recourir à des consultations à distance



Excès de soins/ examens ou soins sous dimensionnés par manque de d'accès aux antécédents du patient.

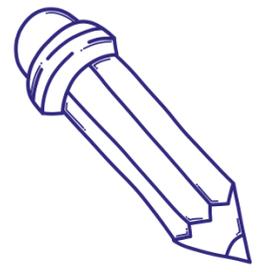
Allongement de la durée des remboursements par l'envoi de fiches de soins

Manquer l'occasion de simplifier la pratique professionnelle avec la patients entrain à utiliser les solutions numériques et
Risque de ne pas s'adapter aux besoins des patients favorable aux solutions numériques.



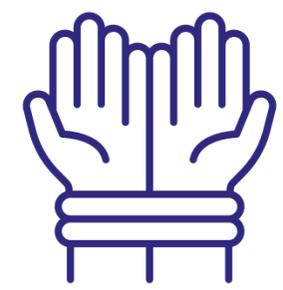
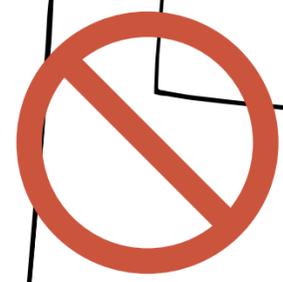
A TERME

PATIENT en otage,
plus en mesure
d'être ACTEUR DE
SA SANTE



Rupture générationnelle
entre les professionnels
qui ne parviendront pas
à travailler ensemble

Ne plus garantir la
continuité des soins



Retard dans les prises en
soins

Aggravation des
problématiques
de désertifications
médicales

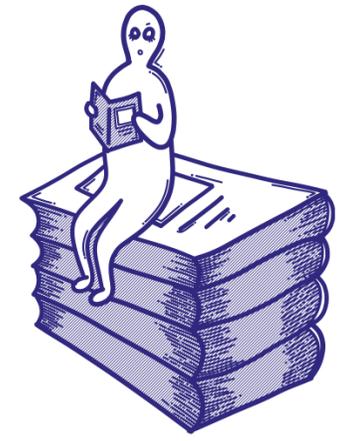


les cabinets et les
professionnels qui ne
sont pas connectés
n'attireront pas la
relève

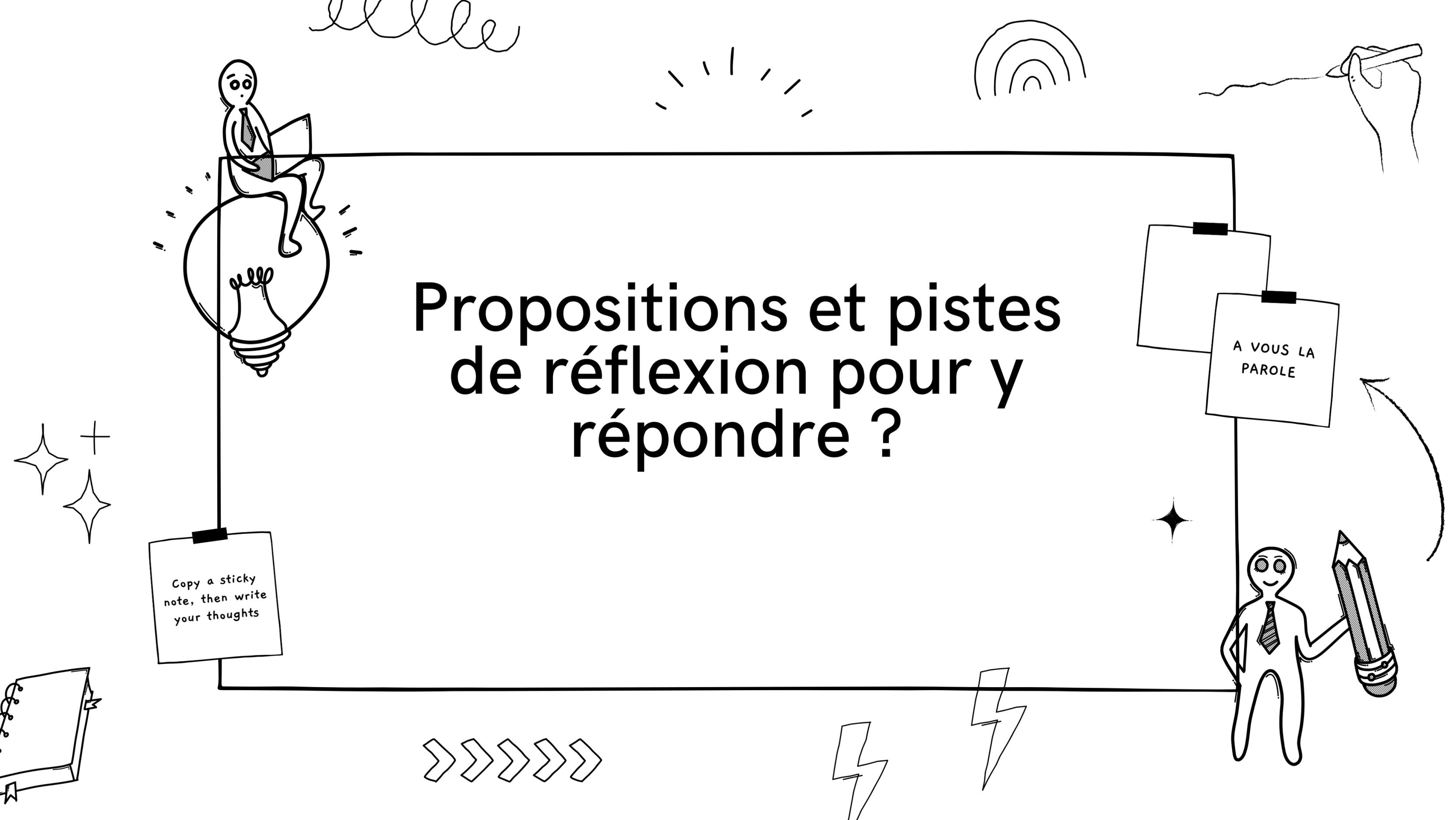


Perte de chance
pour le patient

A défaut, ce sont les GAFAM qui remporteront
la manche.



Propositions et pistes de réflexion pour y répondre ?



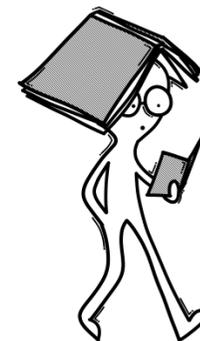
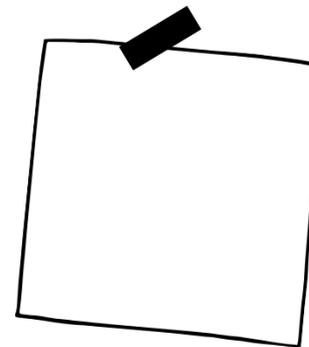
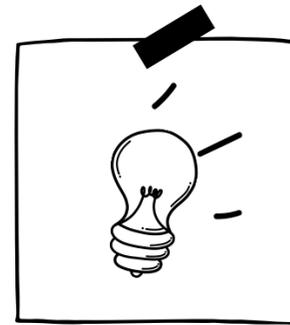
Copy a sticky note, then write your thoughts

A VOUS LA PAROLE

Propositions

Dialogue formation Information

- Exposer auprès des professionnels par des cas d'usages concrets et opérationnels montrant la plus value du numérique dans leurs pratique de soins
- Engager un dialogue avec et entre les professionnels pour lever les freins
- Collaborer d'avantage avec les ordres et les URPS sur ces questions
- Prévoir un cursus de formation initial et continu (souple et à la carte) aux professionnels afin qu'ils s'adaptent aux évolutions du numériques
- Proposer un accompagnement humain et une hotline
- Proposer des démonstrations des outils



Mesures Incitatives

- Nécessité d'une offre publique universelle claire et lisible pour tous en matière d'équipement et d'une régulation du marché
- Incitation financière sur le volume d'usages réels des outils numériques et rémunération du temps passé à cette adaptation
- Aider à la mise en place des infrastructures matérielles : matériel, connexion adaptée ...
- Délégation de tâches : former les assistants médicaux / infirmière de pratiques avancées/ secrétaires médicales à ces questions
- Donner des outils aux professionnels pour accompagner leurs patients
- Mieux communiquer sur les aides existantes
- Renforcer et soutenir la coordination territoriale entre professionnel qui libère du temps et permet de mutualiser des services et des compétences (ESP; CPTS...)

