

Andreas Meer, Corina Costea, Adrian Wirthner

Le cabinet médical en ligne – prise en charge des patients par Internet

Un article de la série «Le cabinet médical: une entreprise»

Les services en ligne orientés patients et modernes ouvrent de nouvelles perspectives dans la médecine de famille.

Prise en charge médicale des patients par Internet – l'heure est venue

Il y a quelques années, Adrian Wirthner et Andreas Meer ont pu se faire une idée du système de santé danois à l'occasion d'un court voyage d'étude. A l'époque, la prise en charge médicale des patients par Internet nous avait particulièrement impressionnés. De retour en Suisse, nous voulions savoir si, dans notre pays également, les patients¹ souhaitaient avoir des consultations en ligne et si les collègues étaient prêts à proposer un tel service.

Une enquête réalisée auprès des patients a montré qu'ils apprécieraient beaucoup une prise en charge médicale en ligne assurée par le médecin traitant. Plus de la moitié des patients interrogés ont estimé qu'il était important ou très important de pouvoir entrer en contact en ligne avec le médecin. Une évaluation de l'université de Zurich a confirmé ces résultats et a suggéré que les patients n'attachaient pas tant d'importance à l'information médicale en soi qu'à un avis compétent dispensé par des professionnels de la santé familiarisés avec l'anamnèse individuelle et la situation de vie personnelle de chaque patient [1].

Les sondages réalisés auprès des collègues ont révélé que plus de deux tiers des médecins pouvaient s'imaginer proposer également des consultations en ligne à leurs patients. Les collègues pensaient que la prise en charge en ligne pouvait avant tout se prêter aux consultations de suivi et à la communication de résultats de laboratoire. Par ailleurs, ils ont exprimé le souhait d'obtenir une flexibilisation du temps de travail et du lieu de travail grâce aux consultations en ligne [2, 3].

Non-respect de la protection des données – l'un des multiples inconvénients des e-mails traditionnels

Dans le sondage, quatre médecins sur cinq ont déclaré qu'ils communiquaient déjà aujourd'hui avec les patients par e-mail. Ils ont également avoué que la communication via Internet avec les patients se faisait pratiquement toujours de manière non sécurisée, en sachant que tout comme les cartes postales, les e-mails traditionnels pouvaient être lus par tous.

Le non-respect de la protection des données et de la sphère privée étaient toutefois uniquement l'un des problèmes ayant empêché les médecins de se démarquer en proposant des consultations en ligne à leurs patients. Un logiciel utilisable dans le cadre de la communication en ligne avec les patients doit aller bien au-delà des possibilités offertes par un programme sécurisé d'envoi d'e-mails. Les fonctionnalités d'un tel logiciel devraient être adaptées en fonction des spécificités et des procédures inhérentes

aux cabinets médicaux; pour répondre aux demandes des patients, un accès rapide à l'anamnèse électronique devrait par ex. être possible, de même qu'une documentation automatique de la consultation en ligne dans le logiciel.

Cabinet médical en ligne – du projet au produit

Sur la base des enquêtes mentionnées, nous avons pu concrétiser nos idées concernant la prise en charge des patients par internet et formuler des objectifs clairs – le projet de cabinet médical en ligne était né [4].

- Le projet avait pour objectif de développer une plateforme Internet dans le strict respect de la protection des données, qui permette aux médecins de famille et aux spécialistes un suivi en ligne de leurs patients, en complément des consultations au cabinet.
- Cette offre doit améliorer la qualité du traitement en termes d'information aux patients, de sécurité, d'efficacité, d'efficience et de disponibilité [5].
- Afin que l'utilisation du cabinet en ligne soit la plus simple et la plus commode possible, l'application doit être adaptée en fonction des spécificités et des procédures au cabinet médical et elle doit permettre l'échange de données avec le dossier médical électronique.

Après avoir posé les bases pour l'organisation et le financement du projet à la fin de l'année 2009, les exigences détaillées ont été définies conjointement avec des médecins et des assistants médicaux du réseau médical mediX et la technologie requise pour le cabinet en ligne a été mise au point par les développeurs de logiciels de la société in4medicine. A l'automne 2011, les médecins du cabinet Bubenberg à Berne ont commencé les consultations en ligne. Depuis janvier 2012, le cabinet de groupe mediX à Zurich propose également des consultations en ligne aux patients.

Depuis le début de l'année, le produit est disponible pour tous les collègues intéressés. Au courant de cette année, d'autres cabinets médicaux en Suisse ouvriront un service de cabinet en ligne. Le cabinet n'a pas besoin de réaliser des investissements préalables; toutes les prestations nécessaires à l'exploitation du cabinet en ligne, comme par ex. la mise à disposition de l'infrastructure pour une exploitation en toute sécurité du cabinet en ligne dans un centre de traitement des données, sont mises à disposition par la société in4medicine et elles sont incluses dans le prix. Ainsi, le cabinet a uniquement besoin d'un ordinateur avec un accès internet. Contrairement à d'autres prestations supplémentaires proposées par les cabinets médicaux (par ex. échographie, traitement laser), les coûts liés au cabinet en ligne sont déjà couverts après deux à trois consultations en ligne par mois.

En mai 2012, le cabinet en ligne s'est vu décerner le Swiss Quality Award. Une étape essentielle a ainsi été franchie: du projet initial

Le produit est désormais disponible pour tous les collègues intéressés.

¹ Dans un souci de lisibilité, la forme masculine désigne à la fois les hommes et les femmes.

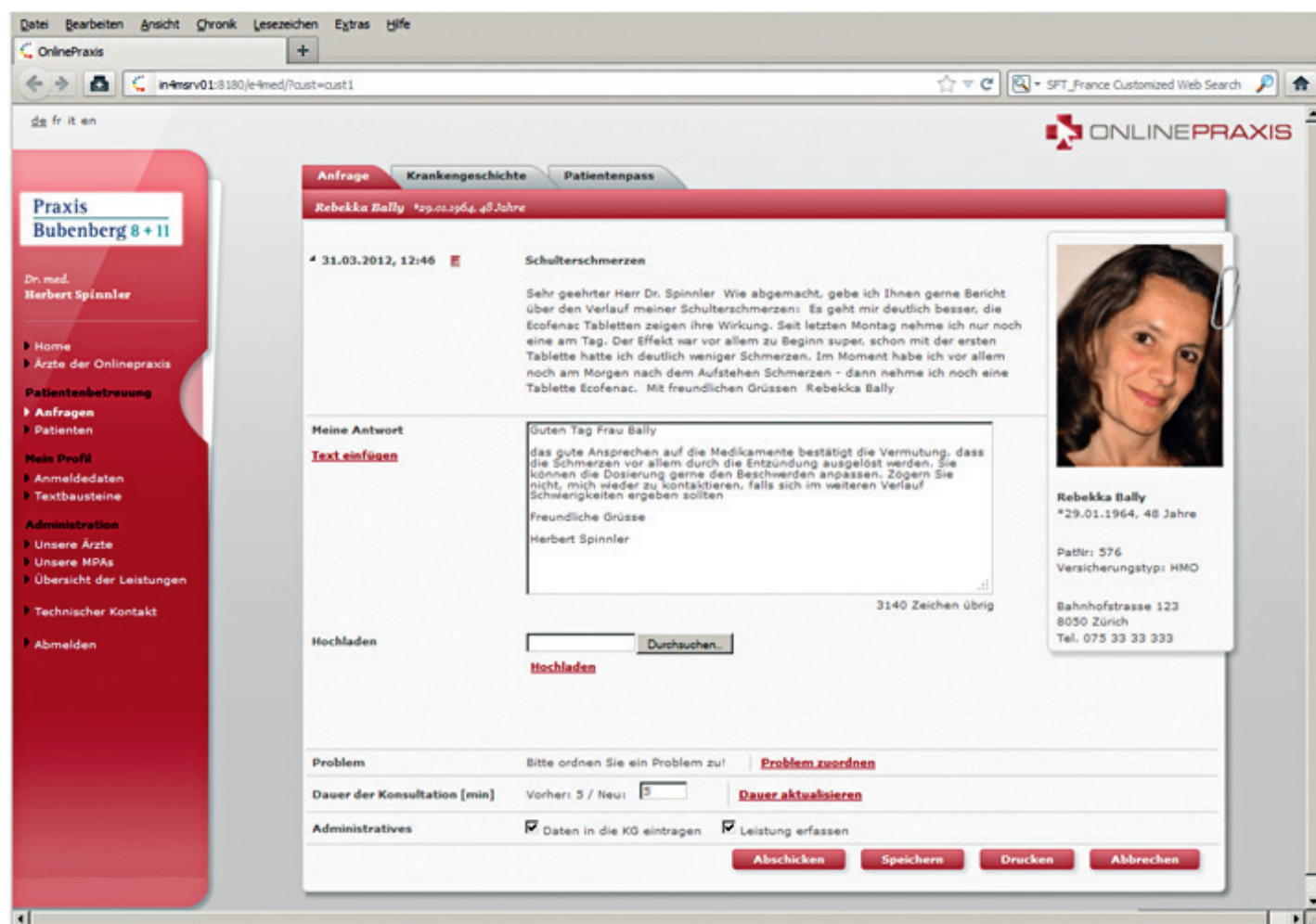


Figure 1

Les consultations en ligne ont le plus souvent lieu dans le cadre d'une relation patient-médecin bien établie. Il s'agit d'une patiente fictive / d'un cas fictif. Image: © i4m.

est né un produit arrivé à maturité, dont la contribution à l'innovation et à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients a été reconnue et récompensée [6].

Services en ligne dans la pratique quotidienne du cabinet médical de premier recours

Le cabinet médical en ligne offre actuellement les fonctionnalités suivantes aux utilisateurs:

- Consultation en ligne: consultations virtuelles entre le médecin et le patient.
- Résultat en ligne: communication aux patients de résultats d'examen médicalement validés, et au besoin commentés, directement à partir du dossier médical électronique des patients.
- Accès en ligne: les patients ont accès à tout moment et partout aux principales données du dossier médical électronique (par ex. médicaments, allergies), validées et actualisées par leur médecin.
- Administration en ligne: demandes administratives aux assistantes médicales (par ex. demandes de rendez-vous, ordonnances).

Actuellement, les cabinets médicaux proposent ce service uniquement à leurs propres patients. En règle générale, des consultations

réelles au cabinet médical ont déjà eu lieu préalablement aux échanges en ligne. Dès que le patient envoie une demande, il est automatiquement averti dans quel délai son médecin répondra. Le médecin peut définir ce paramètre, en plus de nombreux autres, dans son profil utilisateur. Les collègues exerçant à temps plein mettent généralement 1 jour ouvré à répondre. Il est explicitement signalé aux patients que les consultations en ligne ne se prêtent pas aux urgences médicales.

Via une interface, le cabinet en ligne est capable d'échanger à une très grande vitesse des données avec le logiciel du cabinet: lors de la consultation en ligne, les données cliniques des patients sont ainsi disponibles à tout moment et partout. A l'inverse, la communication écrite en ligne est directement intégrée dans le dossier médical électronique du logiciel du cabinet, ce qui garantit une documentation irréprochable, sans gestion double des données. Les médecins assurent les consultations en ligne durant les heures de consultation normale (par ex. entre deux patients ou lorsqu'un patient se décommande) ou alors, ils aménagent un créneau horaire durant lequel ils assurent également des consultations en ligne en plus des tâches administratives. Certains collègues ont alloué une partie considérable des consultations de suivi à l'activité de cabinet en ligne et ils répondent aux demandes en ligne dans le train ou le bus ou à partir de leur domicile.

Les premières expériences après plus de 1000 consultations en ligne sont brièvement résumées dans les lignes qui suivent:

- L'offre de cabinet en ligne est utilisée à peu près à part égale par les deux sexes.
- Contre toute attente, les sujets jeunes ne sont pas les premiers à recourir aux services en ligne; en effet, plus de la moitié des patients sont âgés de plus de 40 ans. Le patient le plus âgé qui est suivi par son médecin de famille via le cabinet en ligne est âgé de 84 ans.
- Les consultations en ligne ont le plus souvent lieu dans le cadre d'une relation patient-médecin bien établie et d'une maladie chronique (par ex. maladies orthopédiques et rhumatismales, maladies cutanées chroniques, tumeurs, maladies infectieuses, maladies du système immunitaire, maladies cardiovasculaires et maladies hématologiques).
- Les consultations en ligne sont peu utilisées pour les maux banals et autolimitants du quotidien.
- Les échanges en ligne remplacent les consultations téléphoniques; les consultations au cabinet s'en trouvent moins perturbées.
- Les durées de consultation sont brèves. Les consultations peuvent pratiquement avoir lieu exclusivement en ligne.
- Les patients formulent généralement leurs demandes de manière compréhensible et courte. Ils reçoivent des réponses claires du médecin.
- Les patients donnent spontanément un feedback concernant l'évolution de leur traitement. Le cabinet en ligne améliore la continuité de la prise en charge des patients.
- La possibilité de flexibilisation du temps de travail et du lieu de travail est avant tout appréciée par les collègues exerçant à temps partiel.

Progression de la médecine de famille grâce aux services en ligne

En Suisse, la médecine de premier recours ambulatoire est en pleine mutation. Différents nouveaux modèles de cabinets voient le jour en ville et à la campagne. Des cabinets individuels sont regroupés pour former des cabinets de groupe, des hôpitaux s'impliquent dans des cabinets médicaux et les assureurs-maladie créent des chaînes de cabinets médicaux ou développent celles déjà existantes. La proportion de femmes dans la médecine de fa-

mille est en augmentation; les femmes médecins et leurs homologues masculins sont à la recherche de modèles de cabinets médicaux orientés vers le travail d'équipe et souhaitent exercer à temps partiel.

En dehors de ces modifications structurelles, de nouvelles formes contemporaines de prise en charge des patients sont également nécessaires pour moderniser la médecine de famille. Grâce au cabinet médical en ligne, les cabinets médicaux suisses ont désormais à leur disposition une technologie qui modifie la pratique quotidienne, ainsi que la manière dont les patients sont suivis par les médecins de famille et les médecins spécialistes. Le projet montre à quel point une solution informatique, qui a été développée d'après une approche ascendante en fonction des besoins des utilisateurs, est capable d'aboutir à de nouvelles formes de prise en charge des patients et à une amélioration de la qualité des traitements médicaux. Nous nous efforçons d'évaluer le processus de changement d'un point de vue scientifique et d'intégrer les connaissances acquises dans les débats en cours concernant la stratégie de qualité et de eHealth relative au système de santé publique suisse de l'Etat fédéral.

Références

- 1 Universität Zürich, Institut für Sozial- und Präventivmedizin. The Future Patient in Switzerland. SGGP-Publikation, 2003.
- 2 Meer A. mediX Schweiz ICT-Befragung Netzpraxen, 2009.
- 3 Zoller M. Fokusgruppenbefragung IHAM Universität Zürich, 2009.
- 4 www.onlinepraxis.ch
- 5 Institut of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the quality chasm – A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C.: National Academy Press; 2001.
- 6 www.swissqualityaward.ch

Correspondance:

Dr. med. Andreas Meer, MHIM
Facharzt Allgemeine Medizin FMH
in4medicine AG
Pavillonweg 3
3012 Bern
[a.meer\[at\]in4medicine.ch](mailto:a.meer[at]in4medicine.ch)