

LES PATIENTS AYANT DE GRANDS BESOINS PROFITERONT DU NOUVEAU PORTAIL À BARRIE, EN ONTARIO

PAR JERRY ZEIDENBERG

L'équipe Santé familiale Barrie and Community, située à Barrie, en Ontario, est l'un des premiers groupes de soins de santé primaires de la province à mettre en place un portail Web informatisé qui permet aux patients et à leurs soignants de communiquer avec des cliniciens et de vérifier leurs dossiers médicaux.

Le système concorde avec la tendance qui vise à renforcer l'autonomie des patients en leur donnant un accès rapide à leur information. Mais c'est bien plus que ça – on le met actuellement à l'essai pour voir s'il peut, comme les experts le prévoient, réduire l'ensemble des coûts du système de santé tout en améliorant les résultats sur le plan médical.

« On doit constater une amélioration de la santé et des coûts », indique le docteur Brent Elsey, chef médical pour l'équipe Santé familiale Barrie and Community et directeur de projet du portail MyHe@IthLinked.

Le portail a commencé à accepter les inscriptions des patients et cliniciens en mars, et le docteur Elsey nous informe qu'un groupe de gestion des données fera une analyse après 6 mois afin d'obtenir les premiers résultats.

Après avoir lancé un appel d'offres pour le projet, l'équipe a sélectionné un portail et un système de dossiers médicaux de patient du service RelayHealth de McKesson. De son côté, l'équipe de RelayHealth a fourni la technologie nécessaire pour un portail destiné aux patients en Nouvelle-Écosse et a récemment décroché des contrats à Thunder Bay et Cobourg, en Ontario.

À Barrie, la priorité principale consiste à inscrire des patients atteints d'une maladie complexe ou chronique. Selon le gouvernement de l'Ontario, ces patients constituent seulement 5 pour cent de la population, mais représentent 66 pour cent des coûts de soins de santé de la province.

Si le portail pouvait aider à garder ces patients en santé et à l'extérieur des salles d'urgence, il contribuerait grandement à réduire les coûts de soins de santé excessifs. Cela permettrait ainsi d'améliorer la qualité de vie des patients et de leur famille.

Les visites virtuelles peuvent permettre aux cabinets de fonctionner plus efficacement et aux patients de garder un contact étroit avec leurs soignants.

Comme l'indique le docteur Elsey, le portail devrait aider à atteindre ces objectifs en donnant aux patients ou à leurs soignants un accès plus rapide aux médecins et autres cliniciens, y compris les infirmiers et les infirmiers praticiens spécialisés.

« Il est facile de prévoir les cas pour lesquels les patients n'auront pas à se rendre à l'urgence parce qu'ils auront réussi à communiquer avec nous, dit-il. Par exemple, un patient qui a pris des antibiotiques n'a pas été malade et n'a donc pas eu besoin de se rendre à l'hôpital. »

Les adeptes du service de messagerie sécurisé entre cliniciens et patients, ou bien les visites virtuelles, disent qu'une communication plus étroite permettra d'élaborer de meilleurs plans de traitement tout en améliorant l'adhésion, car de nombreux patients ne se déplaceront tout simplement pas pour une visite en cabinet.

En effet, certains trouvent que c'est trop compliqué et d'autres laissent tout tomber s'ils sont laissés en attente lorsqu'ils essaient de fixer un rendez-vous par téléphone.

Cependant, un message rapide au médecin ou à l'équipe de soins peut faire des merveilles. Le patient peut savoir si un gain de poids est grave, si un essoufflement ou une toux nécessite une attention immédiate ou bien si un médicament a besoin d'être ajusté.

« Souvent, les patients veulent simplement recevoir des conseils au sujet de leur plan de traitement. Par exemple, ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils partent en vacances, explique le docteur Elsey. Nous pouvons traiter ce genre de situation par messagerie au lieu de demander au patient de se rendre en cabinet. »

Bien sûr, dans de nombreux cas, il est préférable d'avoir un rendez-vous en personne; le portail peut aider à accomplir cela également. En utilisant un système en ligne, les patients peuvent annuler ou modifier un rendez-vous, savoir comment se préparer à un rendez-vous ou demander une modification de leur plan de traitement.

En Nouvelle-Écosse, où on utilise le service RelayHealth depuis plusieurs années, on a constaté que les communications sécurisées ont permis aux médecins de rencontrer plus de patients, virtuellement et en personne, selon une étude récente portant sur les avantages.

En outre, en traitant de plus petits problèmes à l'aide de la messagerie électronique, les médecins peuvent passer plus de temps en cabinet avec les patients qui doivent discuter de problèmes plus complexes. Puis, même si certains médecins ont peur de recevoir trop de messages de patient, l'expérience en Nouvelle-Écosse démontre que la plupart des patients essaient de ne pas trop déranger leur médecin avec des questions.

Toutefois, comme le dit le docteur Elsey : « si certains patients envoient trop de messages, on peut toujours leur dire qu'ils devront venir en cabinet s'ils ont d'autres questions. »

La rémunération constitue également une préoccupation, car de nombreux médecins se demanderont comment ils seront payés pour le travail fait en ligne. Pour les médecins salariés qui travaillent avec une liste de patients, ce n'est pas un problème, car ils reçoivent un montant fixe. Les visites virtuelles ont tendance à rendre leurs activités professionnelles plus efficaces tout en assurant une meilleure santé des patients – de puissants incitatifs pour la mise en place d'un portail destiné aux patients.

Cependant, ceux qui sont rémunérés à l'acte demandent de recevoir une indemnité, c'est-à-dire un montant forfaitaire ou un montant pour chaque visite virtuelle. Les provinces qui utilisent un portail patient et d'autres types de télémédecine ont fait l'essai de différents modèles de paiement.

Dans une deuxième phase du projet MyHe@lthLinked, l'équipe de Barrie commencera à intégrer des résultats de tests de laboratoire et d'imagerie diagnostique dans le portail sécurisé de dossiers de patient. Les patients auront aussi accès à d'autres sections de leur dossier, notamment l'information sur les allergies et les médicaments.

Cela permettra aux patients les plus proactifs de vraiment prendre en charge leur santé en modifiant leurs habitudes pour obtenir de meilleurs résultats. Par exemple, les diabétiques peuvent surveiller leurs résultats au fil du temps afin d'optimiser leur alimentation et leur programme d'activités physiques.

Le docteur Elsey explique qu'il faut tout de même faire preuve de prudence lorsqu'on envoie de l'information dans le portail patient. « En effet, si notre patient est anxieux, il ne devrait pas recevoir de l'information sans explication », précise-t-il.

D'un autre côté, bon nombre de patients sont parfaitement capables d'interpréter leurs résultats de laboratoire et autres renseignements. « Lorsque les résultats sont normaux, on peut donner l'information sans problème. Si les résultats sont anormaux, on peut tout simplement mettre une note demandant au patient de nous téléphoner. » Comme l'indique le docteur Elsey, pour certains patients, l'accès à l'information peut encourager une prise en charge personnelle.

MyHe@lthLinked est un projet mis en œuvre par l'équipe Santé familiale Barrie and Community dans le cadre du programme de maillons santé, lequel a été lancé par la province afin d'encourager les initiatives de la communauté en matière de soins pour les patients ayant de grands besoins.

Bien que la première étape sera de recruter des patients nécessitant des soins chroniques et complexes, le docteur Elsey affirme qu'à long terme, il aimerait que le portail soit accessible à tous les patients. Lors de son entrevue au début du mois de mars, le docteur Elsey a déclaré que l'objectif du projet était de recruter au moins 10 fournisseurs et environ 100 patients d'ici la fin du mois. Cependant, vu l'enthousiasme grandissant à l'égard du portail MyHe@lthLinked, il prévoyait plutôt que 20 cliniciens

s'inscriraient au cours du premier mois. D'ici la fin de l'année, il croit que ce chiffre atteindra 1800 patients et 100 cliniciens, dont des médecins, des infirmiers et des infirmiers praticiens spécialisés.

Dans la région de Barrie, la plupart des médecins utilisent le dossier médical électronique Accuro de QHR et RelayHealth a intégré ces dossiers au système. « Nous devons faciliter l'utilisation pour les médecins, affirme David Mosher, directeur de RelayHealth à McKesson Canada. Nous avons configuré le système de sorte qu'il s'ouvre directement sur les dossiers médicaux électroniques. Ainsi, les médecins n'ont pas à ouvrir une autre application. »

Les patients peuvent préciser quelle information ils désirent partager avec chaque membre de l'équipe de soins.

Le portail MyHe@lthLinked est également facile à utiliser pour les patients. Ils peuvent se connecter et partager l'information avec ceux qu'ils désirent en utilisant leur navigateur Web. « Ça ressemble à LinkedIn, indique Mosher. Vous créez un lien avec une autre personne, puis vous pouvez partager des données avec elle. Les membres de la famille peuvent également être autorisés à fixer des rendez-vous ou à communiquer avec les fournisseurs de soins. »

Il ajoute que MyHe@lthLinked est doté de puissants outils de sécurité et qu'il a fait l'objet d'une évaluation de la sécurité et de la confidentialité. Les patients peuvent préciser quelle information ils désirent partager avec chaque membre de l'équipe de soins et savoir qui a consulté leurs données. « Le patient peut se connecter en tout temps et peut voir qui a consulté son dossier », souligne Mosher.

Le portail MyHe@lthLinked a été lancé grâce à l'aide financière de l'organisation Inforoute Santé du Canada ainsi qu'au soutien du ministère de la Santé provincial et de cyberSanté Ontario.

Les patients semblent impatients de communiquer avec leurs médecins en ligne. En effet, comme l'indique le docteur Elsey, parmi les dix patients qu'il a invités à s'inscrire, neuf ont tout de suite accepté. « Le seul qui n'a pas accepté, souligne le docteur Elsey, c'est parce qu'il n'avait pas d'ordinateur. »

De toute évidence, les patients et leurs soignants aiment bien pouvoir envoyer des messages aux cliniciens. Ils aiment également avoir accès à leur propre dossier médical.

Mosher mentionne que « 85 pour cent des patients disent qu'en ayant accès à leur dossier médical, ils prennent plus conscience de leur état de santé. »

Au final, cela aide tant les patients que le système de soins de santé. Il donne l'exemple de l'observance thérapeutique. « Nous savons que l'observance est seulement de 50 pour cent. Comme de nombreux patients ne savent pas pourquoi ils prennent leurs pilules, ils arrêtent le traitement, tout simplement. S'ils pouvaient envoyer un message rapide à leur médecin pour savoir si tout fonctionne comme prévu, il est fort probable qu'ils continueraient de prendre leurs médicaments. »

Le docteur Elsey soutient également qu'à l'avenir, le portail sera probablement accessible à d'autres organisations qui interviennent dans les soins de santé. Il indique que des discussions ont déjà été amorcées avec le Centre d'accès aux soins communautaires local qui coordonne les soins à domicile avec les services médicaux d'urgence.

« Nous croyons que cela constituerait un grand avantage pour les ambulanciers, car ils auraient accès au dossier du patient lorsqu'ils donnent des soins », déclare le docteur Elsey. Par exemple, les ambulanciers pourraient consulter le dossier de médicaments au lieu d'avoir à se renseigner auprès de la famille et des amis du patient.

Cependant, le docteur Elsey ajoute rapidement qu'une analyse doit être réalisée afin de prouver la valeur du système, spécialement pour justifier un tel investissement.

« Le groupe de gestion de données, dit-il, recueillera l'information concernant les visites au service d'urgence et les réadmissions à l'hôpital pour voir si les chiffres ont diminué avec l'utilisation du portail. » Le groupe analysera également d'autres données, comme les visites de suivi chez l'omnipraticien après la sortie de l'hôpital, afin de déterminer s'il y a eu une amélioration.

Il est persuadé que MyHe@lthLinked saura tenir ses promesses. « Le portail sera une technologie de pointe, conclut le docteur Elsey, et, au bout du compte, il nous aidera à offrir de meilleurs soins. »