

19 jan 2021 -00:00

Les médecins généralistes doivent être davantage impliqués dans le développement des services eSanté

Tous les services fédéraux passent progressivement à l'ère digitale, et les soins de santé n'échappent pas à ce mouvement. Pour les médecins généralistes, le passage ne se déroule cependant pas toujours aussi sagement que prévu – même si l'épidémie de COVID-19 a considérablement accéléré les choses. Il a été demandé au Centre fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) d'identifier les facteurs susceptibles de faciliter l'adoption des services eSanté par ces acteurs centraux de nos soins de santé. Après avoir écouté les médecins, analysé les données de l'INAMI et étudié la littérature internationale sur ce sujet, les chercheurs ont dégagé quelques pistes d'amélioration : améliorer le fonctionnement, l'interopérabilité et le support technique des services offerts; sensibiliser, former et soutenir financièrement les médecins, mais aussi – et c'est plus inattendu – davantage les impliquer dans la conception et le développement des services dont ils seront finalement les principaux utilisateurs.

Plan d'action eSanté

Tout citoyen belge commence à se familiariser avec les « e-services » fédéraux. Qui n'a pas encore rempli sa déclaration d'impôts sur le net ? Consulté son dossier pension ? Ou demandé sa plaque d'immatriculation ? Dans le domaine des soins de santé, nous avons tous désormais accès à notre dossier médical via le portail eSanté (www.masanté.be). D'autres applications se proposent de faciliter la communication et l'échange de données avec nos prestataires de soins, ou entre prestataires de soins. Tout cela s'inscrit dans un vaste « Plan d'action eSanté » qui se déploie progressivement depuis plusieurs années.

La profession de médecin généraliste se digitalise elle aussi afin de s'inscrire dans ce paysage global en pleine mutation. Or, même si l'idée générale est de faciliter les échanges, de simplifier les pratiques et de réduire les charges administratives, le passage à l'ère digitale ne se passe pas toujours aussi sagement que prévu pour de nombreux omnipraticiens. C'est la raison pour laquelle la précédente Ministre des Affaires sociales et de la Santé Publique avait demandé au Centre fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) de lui fournir un aperçu de l'utilisation des différents services eSanté mis à la disposition des médecins généralistes et d'identifier les facteurs susceptibles de faciliter (ou de freiner) leur adoption.

Sur la base des chiffres de l'INAMI

Pour le volet quantitatif de l'étude, les chercheurs du KCE ont utilisé les données de l'INAMI pour comptabiliser le degré d'utilisation des services eSanté par les médecins généralistes. Ces données correspondent en fait aux critères à remplir pour l'obtention de la prime (annuelle) de pratique intégrée en médecine générale. Une dizaine de paramètres ont été mesurés, comme l'utilisation des prescriptions électroniques (Recip-e), de la plateforme d'échange d'informations avec les mutualités (MyCareNet, p. ex. pour l'approbation de remboursement de certains médicaments ou l'envoi direct d'attestations de soins à la mutualité), ou de la mise en ligne de dossiers-patients résumés (appelés Sumehrs pour Summarized Electronic Health Records).

Les données disponibles les plus récentes à ce sujet dataient toutefois de 2017-2018, ce qui ne permet pas de donner une vision actuelle de la situation. En effet, depuis le début de la crise du covid, l'utilisation des services eSanté par les médecins généralistes a reçu un vigoureux coup d'accélérateur et ne connaîtra très probablement pas de marche arrière.

Besoin de convivialité et d'interopérabilité

Pour l'aspect qualitatif, le KCE a mené en parallèle une analyse de la littérature internationale sur le sujet (puisque l'informatisation des soins de santé est à l'œuvre un peu partout dans le monde) et des focus groups avec des médecins généralistes belges (en collaboration avec l'Interuniversity Microelectronics Centre (imec)). Cette analyse a permis d'identifier différents facteurs déterminants pour l'adoption des services eSanté par les médecins généralistes belges.

La facilité d'utilisation et l'interopérabilité sont des éléments essentiels. Les médecins généralistes attendent des services eSanté qu'ils leur simplifient le travail et leur fassent gagner du temps. Ils seront aussi moins susceptibles d'utiliser un service si celui-ci n'est pas compatible ou ne se connecte pas à d'autres systèmes ou logiciels. Or - complication supplémentaire propre à notre pays - les différentes régions utilisent chacune leurs propres systèmes. Par exemple, lorsque les médecins généralistes reçoivent les résultats de dépistages du cancer du sein ou du côlon, réalisés à l'échelle des régions, ils doivent les réintroduire manuellement dans les dossiers électroniques des patients, et ce parfois en plusieurs endroits différents. L'interopérabilité entre les logiciels et les systèmes doit donc absolument être accrue.

Assistance technique et incitants financiers

Le soutien technique est également un élément fondamental. Les médecins doivent pouvoir trouver immédiatement et en toute confiance une assistance technique en cas de problèmes ou de questions. Or jusqu'à présent, ils trouvent la communication avec les services d'assistance informatique décevante et se plaignent d'engager régulièrement de véritables dialogues de sourds avec ces services dont ils attendent au contraire compréhension et convivialité.

Les incitants financiers sont également considérés comme très importants par les médecins généralistes interrogés dans le cadre de cette étude. C'est pourquoi le KCE recommande de maintenir l'octroi de la prime de pratique intégrée et d'y ajouter les futurs services eSanté au fur et à mesure de leur déploiement. Toutefois, tout ajout d'un nouveau service devrait être précédé de tests pratiques sur le terrain et d'une période de transition pendant laquelle l'utilisation se fait sur une base volontaire.

Sensibilisation et formation

Il apparaît également que si les médecins ne sont pas toujours convaincus des bénéfices qu'ils pourraient retirer de l'utilisation des services eSanté, c'est aussi parce qu'ils n'y sont pas assez sensibilisés. Il est donc important de leur faire mieux connaître les divers avantages de ces services non seulement pour eux, mais aussi pour les patients et pour l'ensemble du système de santé. Il faut aussi qu'ils soient bien informés sur les mesures prises en matière de sécurité de l'information et de confidentialité des données, point sur lequel ils se sont montrés très méfiants.

Il est par ailleurs nécessaire de prévoir, lors du déploiement de chaque nouveau service eSanté, une formation adéquate avec des formats adaptés aux groupes cibles (p. ex. en adaptant le contenu aux

formes de pratique, en solo ou en groupe). Les universités doivent renforcer la formation à l'utilisation des services eSanté dans le cursus de base des futurs médecins, et les associations de médecine générale doivent être activement impliquées dans la mise sur pied de sessions de formation continue.

Impliquer les médecins dans la conception des services

À côté de ces conclusions somme toute assez prévisibles, le KCE suggère aussi d'impliquer davantage les médecins dans le développement, les essais et l'implémentation des futurs nouveaux services, aux côtés des autorités et des développeurs de logiciels. Une approche davantage bottom up, voire un processus de co-création avec les développeurs leur permettrait en effet de faire bénéficier ces derniers de leurs connaissances pratiques et d'identifier le type de services susceptibles d'apporter une valeur ajoutée à leur pratique de terrain.

Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé
Centre Administratif du Botanique, Door Building (10ème
étage)
Boulevard du Jardin Botanique 55
1000 Bruxelles
Belgique
+32 2 287 33 88 (nl) / +32 2 287 3354 (fr)
<http://kce.fgov.be>

Gudrun Briat
Communication scientifique
+32 475 274 115
press@kce.fgov.be