

Société

LA SANTÉ NUMÉRIQUE DEMAIN : DÉMOCRATIQUE, SUR-MESURE, EXPERTE, PRÉVENTIVE

Jérémie Peltier

15/09/2020

La crise que nous vivons a permis de renforcer les liens entre la santé et le numérique et de développer notamment ce que nous appelons la télémedecine. Comment cette dernière va-t-elle façonner les contours de notre société dans les dix prochaines années ? À l'occasion des deux ans de l'entrée de la téléconsultation dans le droit commun des pratiques médicales, Jérémie Peltier et Maxime des Gayets, en partenariat avec Qare, tentent une approche prospective de l'évolution de la e-santé afin de dégager les impacts sur nos vies personnelles et collectives.

La santé a-t-elle supplanté la liberté, l'égalité et la fraternité, en s'affirmant en cette rentrée 2020 comme la valeur cardinale de nos sociétés ?

Les enquêtes d'opinion attestent en tout cas que la crise de la Covid-19 a accéléré un mouvement de fond qui était déjà à l'œuvre, celui de faire de la santé notre bien le plus précieux.

D'ailleurs, il est intéressant de constater à quel point les institutions qui suscitent encore majoritairement de la confiance auprès des Français sont les institutions dites du « care », à commencer par les hôpitaux et les médecins. La vague d'avril du baromètre de la confiance politique réalisé par OpinionWay, en plein cœur de la crise, montre par exemple le haut niveau de confiance que les Français accordent à l'hôpital public, qui passe de 82% de confiance à 89% entre février et avril 2020, ou encore à la Sécurité sociale, qui passe de 69 % à 74 %. À titre de comparaison, 39 % des Français font confiance aux banques, 31 % aux syndicats, 31 % aux médias et 13% aux partis politiques.

Si elle a été un accélérateur du changement de la hiérarchie des valeurs qui structurent la société en plaçant la santé au centre, la crise (et le confinement) que nous avons vécue – et que nous vivons encore – a également été un accélérateur des bonnes pratiques en matière d'hygiène et de prévention (les fameux gestes barrières), ainsi qu'un accélérateur de tendances, parmi lesquelles

notre rapport au numérique.

Comme l'écrit Mathieu Souquière dans une note pour la Fondation Jean-Jaurès publiée en plein cœur de la crise, un autre virus aux effets bien plus positifs, s'est emparé de la plupart d'entre nous durant le confinement : « Des pans entiers de nos existences auront été préservés, nourris, enrichis, bouleversés même par nos interactions numériques, omniprésentes, en lieu et place des interactions physiques qui nous étaient temporairement interdites. » À y regarder de plus près, on peut en effet affirmer que le confinement a vu le couronnement inédit d'une véritable société numérique. Notre divertissement s'est nourri de numérique, nos liens sociaux et familiaux ont été sauvegardés grâce au numérique. En outre, c'est aussi la gestion de notre santé qui a été percutée par les usages numériques.

De fait, le lien entre santé et numérique s'est renforcé durant la crise. Dans quelles conditions ? Dans quelle mesure ce que l'on appelle aussi communément la « e-santé » va voir son développement s'accélérer ? Sommes-nous suffisamment matures pour parler de santé numérique comme on peut parler aisément de télétravail ou de visioconférence ? La santé numérique va-t-elle gagner en reconnaissance sur le plan culturel ? Comment va-t-elle façonner les contours de notre société dans les dix prochaines années ?

À l'occasion des deux ans de l'entrée de la téléconsultation dans le droit commun des pratiques médicales, l'objet de cette note est de tenter une approche prospective de l'évolution de la e-santé au cours des prochaines années : traiter l'évolution de la pratique de la télémédecine, s'interroger sur la mise en place de nouveaux services aux patients, sur l'avenir et le potentiel collectif des données de santé, et, évidemment, sur la transformation sociétale induite par l'essor de la e-santé.

Une dynamique à faire fructifier

On peut d'ores et déjà noter que la santé numérique a connu un basculement en termes d'usage et de reconnaissance avec la crise.

En matière d'intendance d'abord. Comme le rappelle Mathieu Souquière, le monde hospitalier lui-même a usé des ressources numériques pour faciliter le recrutement des professionnels dans les établissements en forte tension. Par exemple, la plateforme Renforts-Covid, lancée par l'agence régionale de santé (ARS) d'Île-de-France et l'AP-HP, permet aux volontaires de renseigner leurs compétences et leurs zones de mobilité afin d'être affectés au sein de services dans le besoin. Combiné naturellement à d'autres leviers logistiques, ceci a pu contribuer à la régulation d'ensemble du système pour éviter qu'il ne soit débordé en ses points les plus critiques. De la même

façon, l'application Covidom, mise en place également par l'AP-HP, permettait un suivi à distance de patients pouvant rester à leur domicile pour, là encore, préserver au maximum les capacités d'accueil hospitalières.

Les nouvelles technologies ont, par ailleurs, été mises à profit pour suivre la propagation du virus. C'est ainsi que Facebook, dans le prolongement de son programme Data For Good lancé en 2017 pour fournir des informations utiles au monde humanitaire, a assuré la publication de données agrégées inédites issues de sa base d'utilisateurs afin d'aider les chercheurs à mieux appréhender les flux de l'épidémie. La recherche elle-même, pour mettre au point les traitements adaptés, a fait l'objet d'un partage de données très large afin de faciliter le travail et la collaboration de très nombreuses équipes de chercheurs mobilisées dans le monde entier.

Enfin, l'explosion de la télémédecine (terme générique pour les prestations de santé à distance) a évidemment participé d'une régulation efficace et digne de confiance du système de soins. Elle a ainsi permis de prendre en charge et orienter rapidement des patients sans que ceux-ci n'aient à se déplacer physiquement, en évitant, en outre, un risque de surcharge des services d'urgence et un risque de contamination des patients ou du personnel croisés lors d'une visite physique. La téléconsultation est ainsi apparue comme l'un des meilleurs moyens d'éviter que les salles d'attente de cabinets de généralistes de quartier ne se transforment en autant de clusters. La médecine de ville n'a pas été la seule concernée puisque les services d'urgence à l'hôpital ont également développé la téléconsultation pour filtrer les patients susceptibles d'être accueillis et les autres.

S'il est encore trop tôt pour tirer les enseignements de cet engouement, on peut néanmoins affirmer que la télémédecine aura fait, à cette occasion, un saut quantitatif tel qu'il sera, dans une certaine mesure au moins, irréversible. Un certain nombre de professionnels du secteur affirment que le développement de la pratique de la télémédecine a gagné dix ans en seulement quelques mois.

Si l'on s'arrête uniquement à la téléconsultation (consultation vidéo réalisée à distance entre un patient et son médecin *via* deux écrans interposés), on s'aperçoit en effet que les Français y ont pris goût, et ce dès le premier jour du confinement. Si l'on prend uniquement le mois de mars, on constate que le nombre de téléconsultations a littéralement explosé pour atteindre le seuil du million d'actes (alors que ce chiffre correspondait initialement à l'estimation sur les douze mois de l'année 2020).

Selon les déclarations du ministre de la Santé, Olivier Véran, le 7 mai, le nombre de téléconsultations avait franchi le seuil « d'un million par semaine », contre 60 000 téléconsultations

prises en charge par l'Assurance maladie, sur un an, en septembre 2019.

27 % des Français ont déjà eu recours à la téléconsultation au cours des douze derniers mois. Les patients sont plutôt jeunes (26-50 ans) et urbains, même si, avec la crise du coronavirus, la base sociodémographique des téléconsultants s'est sensiblement élargie. Cela nous amène à dire que, demain, les efforts pour le développement de la santé numérique doivent être à destination des personnes les plus âgées, les plus isolées et les plus populaires. Et ce d'autant plus que la téléconsultation est adoptée durablement par les patients qui l'ont essayée car 74 % de ceux qui l'ont déjà utilisée souhaitent continuer à se servir de la téléconsultation. Il en est de même pour les personnes qui ont goûté au télétravail durant le confinement : 80 % des actifs qui en ont fait l'expérience aimeraient continuer à exercer leur travail à distance, au moins en partie.

La dynamique est donc présente. Son accélération par l'évangélisation d'une partie de la population éloignée de ces nouvelles pratiques est fondamentale car plus la téléconsultation sera une pratique massive et quotidienne, plus elle sera en mesure de générer un écosystème d'innovations en santé. La téléconsultation est à la santé ce que l'accès au haut débit est au développement de l'innovation sur le web : une infrastructure permettant le développement de solutions nouvelles. La télé-expertise (avis spécialisé ou surspécialisé d'un médecin à un autre professionnel de santé) et toutes les opportunités de soins augmentés ne seront rendues possibles que par une infrastructure de santé numérique robuste et globale : la téléconsultation de masse.

L'avenir de la santé numérique : sur-mesure et personnelle

Si l'on se projette dans dix ou vingt ans, tout indique que la santé numérique va continuer son ascension. En effet, consulter directement de chez soi s'intègre parfaitement dans ce qui caractérise la société moderne, faite d'urgence, de personnalisation et de sur-mesure. Beaucoup de patients constatent que le temps d'écoute des médecins s'est réduit au cours des dernières années. La téléconsultation apparaît dès lors comme une alternative crédible, permettant un échange de qualité sans sollicitation intempestive pour les médecins et sans stress pour les patients, restés dans le confort de leur domicile.

Par ailleurs, il faut anticiper pour prendre rendez-vous et pour se rendre chez son médecin. La prise de rendez-vous se fait bien en amont, bousculant ainsi les vies familiale et professionnelle, alors que la téléconsultation réalise ce que le télétravail permet aux salariés : une réduction des déplacements et un bouleversement de son agenda très limité. Le gain de temps est réel pour faire autre chose jusqu'à cinq minutes avant la consultation puis dans la foulée de son rendez-vous. On peut évidemment dénoncer l'époque du sur-mesure, mais force est de constater que la crise

sanitaire a renforcé le recentrage des individus sur la sphère intime, à commencer par le chez-soi. La téléconsultation apparaît ainsi comme une des réponses à une société en quête d'intime, d'individuel et de sur-mesure.

La téléconsultation devient désormais un hub d'innovations de la santé de demain. Elle constitue une infrastructure de plus en plus solide capable d'incuber en son sein d'autres solutions et services de santé numérique. C'est donc tout un écosystème d'innovations en santé qui peut naître à partir du développement de la téléconsultation. On peut imaginer que la téléconsultation alliée aux avancées considérables de la recherche en robotique permettra de développer la « téléchirurgie » avec une intervention chirurgicale réalisée à distance au moyen d'un robot connecté. Un chirurgien orthopédiste pourrait opérer un patient situé à Vesoul depuis l'autre bout de la France. On peut penser par ailleurs que le devenir de la santé numérique passera par la livraison de médicaments, notamment par drones, solution efficace par temps de crise sanitaire. Cette solution est déjà mise en œuvre pour la livraison de produits pharmaceutiques dans des territoires difficiles d'accès.

En outre, la téléconsultation lors du confinement a permis aux patients de libérer leur parole, ce qui est loin d'être anodin, tant cela pouvait apparaître contre-intuitif. Selon un sondage réalisé par OpinionWay, 11 % des Français expliquent que la téléconsultation lors du confinement leur a permis de poser des questions qu'ils n'oseraient pas poser en face à face avec un médecin.

Au même titre que les sondages électoraux se sont révélés beaucoup plus fiables et sincères depuis que les personnes sont interrogées en ligne par les instituts de sondage et non plus en face à face, il est en effet très probable que la perspective de ne pas croiser d'autres patients – rencontrer des connaissances peut faire naître un sentiment de gêne – en sortant du rendez-vous, ainsi que le cadre rassurant qu'est le domicile incitent les utilisateurs de télémédecine à se livrer davantage à leurs médecins qu'ils ne le font aujourd'hui. La téléconsultation aurait alors un effet désinhibiteur, permettant à certains patients d'aller plus loin avec leur médecin qu'en cabinet en osant aborder ou approfondir certains sujets.

C'est notamment une donnée intéressante s'agissant de la psychiatrie. L'offre de soin en matière de thérapie en ligne n'a cessé de se développer, notamment parce qu'elle a prouvé son efficacité. Il apparaît, effectivement, que les consultations d'ordre thérapeutique en ligne sont bien souvent aussi efficaces que les consultations en cabinet. Ainsi, dans une étude parue en juillet 2020, des chercheurs de l'université McMaster au Canada notent que les thérapies cognitivo-comportementales (TCC) réalisées pour soigner une dépression sont aussi efficaces lorsqu'elles sont réalisées en téléconsultation qu'en présentiel.

Une étude parue en juin 2020 soulignait pour sa part que la téléconsultation « devait être considérée comme une modalité de traitement pour réduire les symptômes dépressifs si elle est préférée par le patient et le thérapeute, car elle est au moins aussi efficace que les traditionnelles TCC en face à face ». La pertinence de la téléconsultation d'ordre thérapeutique ne se limite pas aux cas de dépression, elle est aussi efficace pour traiter les cas d'anxiété, générale ou spécifique, les troubles paniques et les phobies.

La téléconsultation apparaît dès lors comme la solution d'avenir pour une société où les maladies relevant d'une forme d'anxiété ou de panique risquent de se développer. D'ailleurs, si l'on se projette dans dix ou quinze ans, nous pouvons émettre l'hypothèse que les nouvelles pathologies liées à la société moderne, comme l'est par exemple le burn-out aujourd'hui, seront d'abord et avant tout d'ordre psychologique – en lien avec la place prise par la culture du bien-être –, donnant ainsi toute son importance à la thérapie numérique. Peut-être s'agira-t-il d'une pathologie liée à la phobie de l'autre, une forme étendue de l'altérophobie – l'altérité devenant de plus en plus difficile dans une société de la défiance vis-à-vis d'autrui – ou encore de plusieurs pathologies liées au manque de sommeil – en cinquante ans, la France a vu le temps de sommeil de ses habitants régresser d'une heure et demie. Plus globalement, les pays occidentaux ont perdu au moins une heure de sommeil sur une journée de vingt-quatre heures, ce qui équivaut à une cinquantaine de nuits par an.

En outre, pour illustrer à quoi pourrait ressembler la santé numérique dans dix ans s'agissant des pathologies mentales, on peut citer cet exemple venu des États-Unis. Les autorités sanitaires américaines ont approuvé récemment le premier traitement basé sur des jeux pour les enfants présentant un trouble de déficit de l'attention (TDAH). L'agence américaine du médicament (FDA) a approuvé la vente sur ordonnance du jeu EndeavorRX, de la start-up Akili Interactive, pour les enfants de huit à douze ans ayant ces troubles. Selon la FDA, il s'agit de la première thérapie numérique visant à traiter le TDAH, ainsi que la première thérapie basée sur un jeu à être approuvée. Le jeu, élaboré pour améliorer les fonctions cognitives, est fait pour s'inscrire dans un programme qui peut aussi inclure d'autres types de thérapie, des médicaments et des programmes éducationnels.

La santé numérique demain sera-t-elle donc simple comme un jeu d'enfant ?

Égalité, démocratie et intelligence

Construite autour du sur-mesure, la santé numérique s'accommodera aussi parfaitement à l'avenir de la montée des stratégies dites d'évitement des transports et correspondra au désir de changer d'air d'une partie des urbains avides de retrouver des espaces verts.

Quand on regarde l'enquête OpinionWay citée plus haut, le premier intérêt de la téléconsultation, pour 75 % des Français, est de « pouvoir échanger avec un médecin en temps réel sans se déplacer ». Ainsi, au même titre que la montée du télétravail permettra aux salariés de quitter demain les grandes métropoles pour s'installer à la campagne, le développement de la santé numérique sera un argument supplémentaire à leur choix, participant ainsi à la redynamisation de certains territoires. Par ailleurs, l'un des intérêts de la téléconsultation est l'accès facilité à des médecins experts. Ainsi, la santé numérique dans vingt ans, c'est la possibilité d'un meilleur accès de toutes et tous à des prestations de qualité, qu'on soit habitant d'un village rural ou habitant d'un centre urbain.

Par conséquent, la santé numérique de demain est sans doute l'une des réponses à l'archipellisation de la société française décrite par Jérôme Fourquet. Dans un pays fragmenté, les innovations permises par la santé numérique sont peut-être l'une des réponses à notre incapacité actuelle à créer du commun. Elle permet à chacun de bénéficier d'une qualité de soin sans tenir compte de son lieu d'habitation, de son origine sociale ou de sa religion. Ainsi, au même titre qu'elle désinhibe les patients devant leur médecin, elle pourrait évincer le sentiment d'assignation à résidence des publics les plus isolés.

La dimension égalitaire est également à mentionner dans les rapports entre les femmes et les hommes. En effet, les femmes et les hommes sont inégaux face aux temps hebdomadaires consacrés aux soins, que ce soit pour eux-mêmes ou pour leurs enfants. Selon l'Insee, les femmes consacrent en moyenne 3h26 par jour aux tâches domestiques (ménage, courses, soins aux enfants, etc.) contre 2 heures pour les hommes. De fait, des consultations numériques permettront à l'avenir d'atténuer les inégalités de carrières et l'arythmie dans les journées de travail entre les femmes et les hommes ; une consultation pouvant dès lors s'insérer beaucoup plus aisément dans un emploi du temps professionnel.

En sus de la dimension égalitaire, la santé numérique entraînera une certaine émulation chez les praticiens, grâce notamment au partage des techniques et des savoirs que permettra le développement de la télé-expertise. Partage des savoir-faire médicaux sur le plan national évidemment, mais également sur le plan international. Le numérique va devenir un membre de l'équipe médicale à part entière. On peut aussi parler de l'impression 3D dans le secteur de la santé, dont on sait que la technologie avance, grâce à l'actualité portant sur l'impression de tissus et d'organes humains.

La conséquence sera à terme de disposer d'une meilleure qualité de soin à des coûts justes et maîtrisés, *via* notamment le partage des compétences et des données de suivi des patients.

Garder le lien : une culture préventive et prédictive plutôt que curative

L'un des maux du futur est sans doute l'isolement social et ses effets. On peut citer deux raisons à cela : l'obsolescence des relations sociales, d'une part, et le vieillissement de la population, d'autre part. Déjà aujourd'hui, 6,6 millions de Français souffriraient d'isolement, déclarant avoir moins d'un contact par semaine, selon l'Insee. Sur les plus de soixante ans, c'est près d'un million qui serait actuellement dans un état qu'on peut qualifier de « mort sociale », d'après une enquête CSA-Petits Frères des pauvres, réalisée en juin 2017. Nous en avons fait collectivement le dramatique constat lors de la canicule de 2003, avec plus de 19 000 morts, très souvent isolés dans leur maison. De fait, la consultation à distance et les technologies liées à la santé numérique apparaissent comme de potentielles réponses futures pour conserver le lien avec des individus isolés. L'enjeu est de garder contact, d'autant plus face à des crises comme celle du coronavirus, maladie du contact par excellence.

L'une des questions centrales dans les années à venir sera également la montée de la dépendance et l'explosion du nombre de personnes en situation de dépendance. C'est en cela que la télésurveillance, qui permet à un médecin d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient en situation de dépendance par exemple, et qui lui permet également de prendre des décisions à distance concernant la prise en charge du patient, sera un outil central, facilitant notamment le maintien à domicile autant que faire se peut.

Par ailleurs, sans forcément parler des personnes âgées, la santé numérique, le lien permanent qu'elle permet, est également une réponse adaptée à la « culture du bougisme » de nos sociétés. Même en cas de long déplacement professionnel ou de déménagement, le lien avec le médecin sera maintenu (ou possible) ce qui constitue un obstacle de moins pour changer de vie.

Enfin, la santé numérique permettra peut-être enfin de changer la culture sanitaire française, centrée principalement sur le curatif et non sur le préventif. La santé numérique, notamment à travers la télésurveillance, apporte une nouvelle réponse à ce débat ancien. La télésurveillance sera totalement intégrée dans le parcours de soin. Elle sera un gage de sérénité, notamment pour les personnes diabétiques, les personnes qui souffrent d'insuffisances rénales ou cardiaques, d'hypertension, et même pour les personnes suivies pour un cancer. Cela signifie qu'on prescrira et qu'on utilisera des objets connectés pour les patients atteints de maladies chroniques : puces sous-cutanées pour des pathologies au long cours et générant des alertes, objets connectés à domicile au long cours ou lors d'épisodes pathologiques particuliers, par exemple.

La culture préventive et prédictive sera permise évidemment par la collecte de nos données. Le phénotypage digital des patients (réponse à des questions en ligne, recueil de données d'utilisation de supports numériques, sur proposition du médecin et avec l'accord du patient) ou encore l'agenda intelligent pour le praticien (en fonction du comportement du patient, l'agenda suggère automatiquement un rendez-vous) seront parmi les nombreux outils qui accompagneront notre santé numérique. On peut citer d'autres objets qui permettront un suivi personnalisé du patient grâce à la collecte des données : dans des implants dentaires, dans une prothèse... Il en est de même pour le suivi de la santé mentale évoqué plus haut : une culture du suivi et une culture préventive, mesure des constantes de façon à détecter de façon précoce d'éventuels troubles en cours ou à venir.

En Allemagne, par exemple, la détection intelligente de la fibrillation auriculaire pour la prévention des accidents vasculaires cérébraux est soutenue par le développement de l'application Preventicus Heartbeats, qui permet aux smartphones d'analyser le rythme des battements du cœur de l'utilisateur avec une précision comparable à celle d'un moniteur ECG pour détecter les anomalies.

Plus loin encore, les acteurs de la santé utiliseront les bactéries intestinales, l'ADN numérique et les données sur le génome pour établir des diagnostics et même prédire ce qui risque potentiellement de nous arriver et donc comment l'éviter.

Confiance : rapport au progrès et données de santé

Évidemment, la question des données de santé est le sujet majeur (le « blockbuster ») des années à venir quand on parle de santé numérique. Qu'arrivera-t-il si notre santé est fortement dépendante du numérique ?

L'enjeu majeur pour le développement de la santé numérique de demain est la confiance, notamment la confiance envers le progrès et la science.

Avec la crise de la Covid-19, la question est de savoir si les activités scientifiques en tant que telles ont bénéficié d'un regain de confiance, notamment dans la perspective de trouver un vaccin. Dans le Baromètre de la confiance politique, réalisé en avril 2020 à la question « Avez-vous l'impression que la science apporte à l'homme plus de bien que de mal, autant de bien que de mal, plus de mal que de bien ? », les Français répondent en moyenne qu'elle apporte autant de bien que de mal à hauteur de 46%, plus de bien que de mal à concurrence de 41%, et plus de mal que de bien à 12%, soit une stabilité très forte en comparaison de décembre 2018. On peut donc dire que

l'enthousiasme à l'égard de la science reste timoré. L'image sociale globale de la science ne s'est pas améliorée depuis le déclenchement de la pandémie.

Par ailleurs, censées contrer l'épidémie par un traçage automatique des cas contacts, les applications anti-Covid-19 ont rencontré à la fois des défis technologiques et une résistance de certains défenseurs de la vie privée.

Comment créer une confiance renforcée chez le patient ? La réalité virtuelle constitue un exemple intéressant. Elle permet une meilleure compréhension de ce que vit ou va vivre le patient : elle transporte le patient dans une autre situation, grâce aux contenus visionnés, ainsi, elle modifie sa perception et lui permet d'apprendre. Chez le professionnel de santé, la réalité virtuelle a son utilité dans la formation initiale et continue ainsi que pour la simulation de gestes et d'interventions chirurgicales. Chez le patient, la réalité virtuelle peut avoir un impact très intéressant, puisqu'elle agit sur la douleur, les phobies, l'anxiété, la dépression. Elle peut aussi accélérer la rééducation et la réhabilitation. Ainsi en est-il de l'apprentissage de son nouveau schéma corporel après, par exemple, une amputation et la perception du membre fantôme.

La sécurité de la e-santé est également un vecteur de confiance avec le patient. La sécurité doit être assurée par le stockage des données au sein de systèmes protégés contre d'éventuelles cyberattaques. La sécurité passe également par la transformation du patient en acteur souverain de ses informations, notamment dans la gestion de ses données de santé. De ce point de vue, la construction en cours du Health Data Hub dans le cadre de l'Espace numérique de santé, sous le contrôle des pouvoirs publics, est précurseur de nouvelles manières d'agir en termes de santé publique, que ce soit pour la prévention ou en réponse à des phénomènes pathologiques saisonniers ou nouveaux, ou bien encore pour l'optimisation des suivis par exemple. Le rôle de l'État est donc cardinal dans cet écosystème des données de santé et donc de la santé numérique.

État et acteurs de santé

Le secteur de la santé a besoin d'être accompagné dans sa transformation numérique, à commencer par la manière dont l'information est gérée. Le rôle de l'État est crucial comme aiguillon de la transformation numérique de la santé. Il doit être le garant de l'architecture numérique de santé, du socle sur lequel se développent les services numériques. Au Royaume-Uni, l'application du NHS permet aux utilisateurs de consulter facilement les médicaments disponibles, de renouveler des ordonnances et de choisir une pharmacie où les retirer. Ils peuvent également chercher, réserver et annuler des rendez-vous dans le cabinet médical de leur médecin traitant local et même accéder de manière sécurisée à leur dossier médical.

Que l'on songe au Health Data Hub ou au dossier médical partagé, ce sont autant de signes prometteurs d'un avenir numérique dans le secteur de la santé. Cependant, une approche de fond et une approche pragmatique sont nécessaires pour que cela profite à l'ensemble des acteurs de la santé et aux patients.

Elle est actuellement insuffisante car l'un des problèmes auxquels sont actuellement confrontés les professionnels de la santé est qu'une grande partie des données relatives aux patients ne sont pas encore numérisées. Alors que d'autres secteurs ont progressé dans l'extraction et la numérisation des informations détenues sur papier, leur permettant de travailler avec des dossiers numériques, la santé accuse un retard dans l'enregistrement et le stockage des informations sur les patients. Lorsqu'il s'agit d'améliorer l'expérience du patient, il devient urgent de gérer plus efficacement les informations sur la santé tout en garantissant la confidentialité et la protection physique des dossiers.

Pour parvenir à se transformer vers un système intelligent et agile, les acteurs de la santé doivent commencer à numériser leurs données dès maintenant pour aider à soutenir les futurs patients. Le changement doit se produire à chaque étape du processus, y compris aux bureaux d'admission des hôpitaux, où les documents tels que les passeports, les pièces d'identité et les livrets de famille sont fournis par le patient et sa famille. Au lieu de créer plus de papier en faisant des copies, le personnel des admissions pourrait plutôt convertir ces documents directement en dossiers numériques *via* une solution de numérisation de saisie de données de bureau. Ainsi, la création des dossiers médicaux et formulaires serait rapidement effectuée, sans endommager les documents ni obliger le personnel à s'éloigner du point de contact avec le patient. C'est aussi un moyen d'éviter les pertes au cours des séjours.

La conversion vers le numérique des dossiers existants ou nouvellement enregistrés permet de réduire la charge administrative du personnel qui est régulièrement sous pression, en l'aidant à mieux gérer les informations sur les patients. Les dossiers numériques contribuent également à réduire les coûts, car les processus numériques peuvent être plus facilement automatisés et accélérés, et les recherches de données sont plus précises en cas d'audit. Transformer des dossiers papier en dossiers numériques est une tâche faramineuse, mais en mettant en œuvre la technologie d'imagerie documentaire, les organismes de santé peuvent soutenir la transformation numérique et contribuer à améliorer la gestion des informations et l'expérience du patient.

Conclusion : créer un continuum de soins présentiel et numérique

Les progrès actuels de la téléconsultation laissent entrevoir une nouvelle ère dans le domaine de la santé. À terme, les différences existantes entre la santé numérique et la santé traditionnelle en présentiel auront tendance à s'estomper. Nous assisterons au développement d'un continuum d'accès aux soins, proposant, en fonction d'une situation donnée la solution la plus adaptée, qu'il s'agisse d'un rendez-vous physique ou d'une consultation dématérialisée. Nous aurons une seule santé, comme il existe aujourd'hui un seul travail qu'il soit présentiel ou réalisé en télétravail. Les négociations actuelles des partenaires sociaux sur le télétravail tendent à démontrer cette tendance, même si elle en est aujourd'hui qu'à ses prémices.

Pour que ce continuum de soins devienne une réalité, l'une des conditions essentielles est de préserver une compétition saine autour de l'innovation. La tentation monopolistique dans le domaine de la e-santé, particulièrement sur le sujet de la télémédecine agirait comme un véritable inhibiteur de l'innovation médicale. Nous l'avons vu, la santé numérique peut devenir un hub de création de services nouveaux améliorant le bien-être des populations. Pour que ces services voient le jour, il faut préserver une émulation entre les acteurs du secteur pour multiplier les innovations en santé numérique.

Enfin, le continuum de soins en présentiel et dans la sphère numérique nécessite des conditions de prises en charge des actes médicaux dématérialisés ou physiques équivalentes. Le remboursement de la téléconsultation par l'Assurance maladie fête ses deux ans. Durant le confinement, l'assouplissement des règles initialement très restrictives de remboursement a permis un développement sans précédent de la téléconsultation. Un retour en arrière, de ce point de vue, serait dommageable pour les patients et pour l'avenir de la e-santé en France.

Évidemment, la télémédecine et la santé numérique posent un certain nombre d'enjeux non abordés dans cette première note, et notamment des sujets éthiques liés à l'impact sur nos vies privées du développement des données personnelles. Ces questions, les acteurs, et notamment les pouvoirs publics, ne devront pas les éluder pour un développement rapide et efficace de la télémédecine.