

A large, hand-drawn grey circle with a rough, brushstroke-like texture, centered on the page.

**La télémédecine : de nouveaux
challenges pour la Mutualité socialiste et
son secteur associatif.**

Liliane Leroy - 2012

A smaller, hand-drawn red circle with a rough, brushstroke-like texture, positioned in the bottom left corner.

fps

Liliane Leroy

Chargée d'études

Secrétariat général des Femmes prévoyantes socialistes

www.femmesprevoyantes.be - www.planningsfps.be

Tél : 02/515 04 01 – Fax : 02/515 18 81 - fps@mutsoc.be

Contenu

Introduction	3
Challenges de la Mutualité en tant que gestionnaire de l'assurance obligatoire.	3
Des services de remboursement performants.....	3
La défense de la confidentialité des données médicales	4
Mise à disposition d'un accès informatique.....	5
Challenges du secteur associatif et des services de la mutualité.	6
Exercice de sa citoyenneté	6
L'information :	6
L'aide à domicile : la télésurveillance.....	7
Conclusion.....	8

Introduction

Qu'on le veuille ou non, la télémédecine fait partie de notre vie, elle est « incontournable »

Tout d'abord, parce que la quantité d'information dans le domaine des soins de santé est très importante : que ce soit des données concernant la santé des patients, (leurs dossiers médicaux), les données donnant lieu à des remboursements de soins, les informations toujours plus pointues dont le professionnels ont besoin pour exercer leur métier ou les outils d'informations électronique à destination des patients etc...

Elle est incontournable aussi parce que « chaque contact avec le système de santé génère une grande quantité d'informations échangées entre une grande variété d'acteurs ». ¹

Le vieillissement de la population, la nécessité de contrôler les budgets des soins de santé, les attentes d'un service rapide et efficient par les affiliés à notre mutualité exigent que nous ayons une parfaite maîtrise des outils informatiques.

Challenges de la Mutualité en tant que gestionnaire de l'assurance obligatoire.

Des services de remboursement performants.

Ce n'est pas de la science-fiction : les attestations de soins, les prescriptions de médicaments, les autorisations des médecins-conseils pour le remboursement de médicaments spécifiques seront très bientôt informatisées. Cela signifie que le patient ne recevra plus le « papier vert » d'attestation de soins qu'il doit présenter à sa mutualité pour être remboursé de la consultation qu'il a payé. L'information sera directement transmise via internet par le médecin ou l'hôpital à la mutuelle du patient.

¹ J-M Laasman - E-Health : enjeux et défis pour nos systèmes sociaux de santé – Colloque COFACE – 19 avril 2012. www.coface.eu

Il lui suffira aussi d'utiliser sa carte d'identité électronique pour pouvoir acheter les médicaments qu'un médecin lui aura prescrits. Plus besoin d'ordonnance.

Chaque citoyen aura accès à l'« eBox ». L'eBox est « un service de communication électronique entre le citoyen et les administrations liées à la Sécurité sociale belge. Disponible sur le site Web de la Sécu, cette nouvelle application doit permettre un échange sécurisé d'informations entre le public et les différentes institutions »². Comment cela fonctionnera-t-il ? La personne devra s'enregistrer sur un portail grâce à sa carte d'identité (comme sur le site « tax on web »). Elle pourra alors recevoir ou envoyer diverses informations de façon sécurisée.

La défense de la confidentialité des données médicales

Le dossier médical informatisé (qu'il soit basé sur la mise en réseau des informations médicales détenues par les hôpitaux et les médecins généralistes ou sur une centralisation en un dossier « in the Cloud ») a bien des avantages. Il permet une meilleure efficacité - surtout en cas d'urgence - évite les examens redondants, permet aux praticiens d'avoir accès aux résultats de l'imagerie médicale...

Cependant, ces données sont sensibles et doivent être protégées. D'autre part, les patients doivent avoir accès aux données les concernant, ils doivent pouvoir les lire et agir dessus.

En sa mission de défense des affiliés la Mutualité a à cœur d'être vigilante quant à la confidentialité des données. Elle est également au côté des affiliés pour les épauler dans l'exercice de leurs droits. A cette fin, elle devra plus que jamais, prendre en compte la « fracture numérique » c'est-à-dire l'impossibilité qu'ont certaines personnes à avoir accès à l'informatique parce qu'elles n'ont pas d'ordinateur ou parce qu'elles ne savent pas s'en servir.

J-M Laasman³ définit quatre clés du succès de la télémédecine ou ehealth:

² La Libre Belgique, 03/11/2012, page 4

³ J-M Laasman –directeur du Service d'Etudes de la Mutualité socialiste – intervention lors du colloque organisé par la COFACE le 19-04-2012 « E-Health : enjeux et défis pour nos systèmes sociaux de santé » <http://www.coface-eu.org/fr/Evenements/Telemedecine/>

- Créer un espace de confiance
 - S'assurer du consentement éclairé du patient
 - Vérification préalable d'une relation thérapeutique
 - Faculté pour le patient d'exclure des prestataires de soins
 - Identification des patients et des prestataires de soins de manière univoque

- Eviter la « balkanisation de l'information »
 - garantir l'interopérabilité et la cohérence des systèmes d'informations
 - garantir l'accès du patient à une information de qualité

- Assurer la transparence des politiques et la pédagogie de l'information
- Définir un cadre d'évaluation
 - Evaluation technique, clinique-médicale, économique et socio-organisationnelle

Mise à disposition d'un accès informatique.

Il incombe à la mutualité de prendre les mesures nécessaires pour que ses affiliés puissent bénéficier d'un accès à leur dossier virtuel. Il y a là un défi à relever en termes de matériel informatique: celui de mettre des outils internet à la disposition des affiliés. La Mutualité a développé sur son site, un service en ligne « Emut » et des bornes interactives mises à la disposition du public pourraient aussi jouer ce rôle. D'autre part, il ne suffit pas de proposer du matériel, encore faut-il que les personnes puissent le manipuler. Elles doivent connaître leurs droits, les moyens de les exercer. A ce niveau, le secteur associatif doit jouer son rôle d'information et de conscientisation citoyenne.

Challenges du secteur associatif et des services de la mutualité.

Exercice de sa citoyenneté

La loi sur les droits du patient lui octroie la faculté de consulter son dossier médical et de rectifier éventuellement les données qu'il souhaite y voir ou ne pas y voir figurer. Dans le cas du dossier informatisé, la chose n'est pas aisée.

En effet, un dossier traditionnel, « local » qui est tenu par un médecin généraliste ou par un spécialiste contient des informations relativement limitées. Consulter son dossier consiste « simplement » à demander au médecin de pouvoir lire ou faire des copies du dossier. Par contre, le dossier informatisé comportera un véritable recueil de toutes les données médicales passées et actuelles de la personne. Il lui sera plus difficile d'exercer ses droits, cela lui demandera plus de connaissances. Il doit aussi pouvoir exercer ses droits d'autoriser ou non la lecture de parties de son dossier par différents intervenants médicaux. Il y a là un travail de formation et d'accompagnement qui peut être assuré par le secteur associatif des mutualités auprès de ses différents publics (adultes, jeunes, personnes âgées, personnes porteuses d'un handicap)...

L'information :

Le secteur associatif de la mutualité a un rôle d'information et de promotion de la santé. Une partie de cette tâche se fait déjà notamment via ses différents sites web. Ces sites répondent à des critères qui sont au cœur des valeurs de la mutualité: objectivité, respect et prise en compte de tous et des différences, confiance en la capacité des personnes à l'autodétermination.

D'autre part, les sites concernant la santé foisonnent. Ils émanent de sources plus ou moins officielles, plus ou moins compétentes, plus ou moins partiales. Faire le tri de toutes les informations reçues demande une vigilance constante et un esprit critique acéré. Il faut apprendre à se poser les questions : d'où vient cette information ? De

quand date-t-elle ? L'auteur de cette information a-t-il un intérêt financier ou une volonté de faire du prosélytisme? Avec qui puis-je discuter des informations que j'ai reçues ?...

Les organisations d'éducation permanente du secteur associatif de la mutualité ont à prendre en compte cette source d'information dans les actions qu'elles organisent et à former le public à exercer son esprit critique.

Elles ont aussi à se préoccuper de l'enjeu collectif : elles doivent être vigilantes pour que les pouvoirs publics fassent les investissements nécessaires en termes de moyens humains et financiers pour que la fracture numérique qu'elle soit matérielle ou culturelle, ne se creuse pas et n'empêche pas les citoyens d'exercer à la fois leurs droits individuels et leur pouvoir de citoyen critique. Elles doivent aussi intégrer les technologies de l'information dans l'analyse critique qu'elles mènent avec le public, dans le but d'épauler les personnes collectivement dans l'exercice de leur citoyenneté.

L'aide à domicile : la télésurveillance

Revenir à la maison très vite après une hospitalisation, rester à la maison le plus longtemps possible quand on est malade ou âgé, cela correspond au souhait de la plupart d'entre nous et cela permet de réduire les coûts de prise en charge par la sécurité sociale. C'est dans ce contexte que des projets pilotes d'hospitalisation à domicile voient le jour actuellement⁴. Les nouvelles technologies de l'information sont une aide précieuse pour aider les patients à surveiller les paramètres de leur santé et être soigné de façon optimale. En effet, elles permettent une surveillance à distance par le placement de biocapteurs, de capteurs environnementaux, un ajustement du traitement sans que le médecin ne doive se déplacer. Elle permet aussi une prise en charge médicale multidisciplinaire par l'intermédiaire visioconférence.

Cependant, profiter pleinement de ces services nécessite également de pouvoir disposer et utiliser le matériel technologique. Les services d'aide familiale et les services de soins à domicile auront un rôle très important à jouer auprès des personnes plus démunies

⁴ Nord Eclair - Tournai, 06/11/2012, page 19

matériellement ou culturellement face à ces nouvelles technologies. Elles peuvent les aider à comprendre les « machines », les aider à transmettre les données les concernant, être une interface entre les soignants « à distance » et les patients.

Si l'on ne peut que se réjouir des nombreuses possibilités que les technologies de l'information offrent, il ne faudrait pas que cela occulte les questions de la nécessité d'une présence humaine auprès de la personne malade ou âgée. Il ne faudrait pas que ces technologies dédouanent les pouvoirs publics de proposer des solutions pour l'accompagnement quotidien de ces personnes. Accompagnement qui est encore majoritairement assumé par les femmes

Conclusion

A l'heure des nouvelles technologies de l'information, la Mutualité socialiste, les services de la Mutualité, son secteur associatif ont plus que jamais un rôle important à jouer auprès de ses affiliés: les épauler par rapport à la fracture numérique, informer, développer l'esprit critique, permettre l'exercice des droits du patient.

Elle a également à exercer un rôle de vigilance quant à l'usage qui est fait des données informatiques, à la sécurité, au droit à la vie privée.

Enfin son rôle politique est plus que jamais fondamental pour que l'on puisse préserver les droits acquis et pour que les nouvelles technologies de l'information ne prennent pas le pas sur les structures d'aides faites par « des humains ».