

Digital Trends Survey 2019

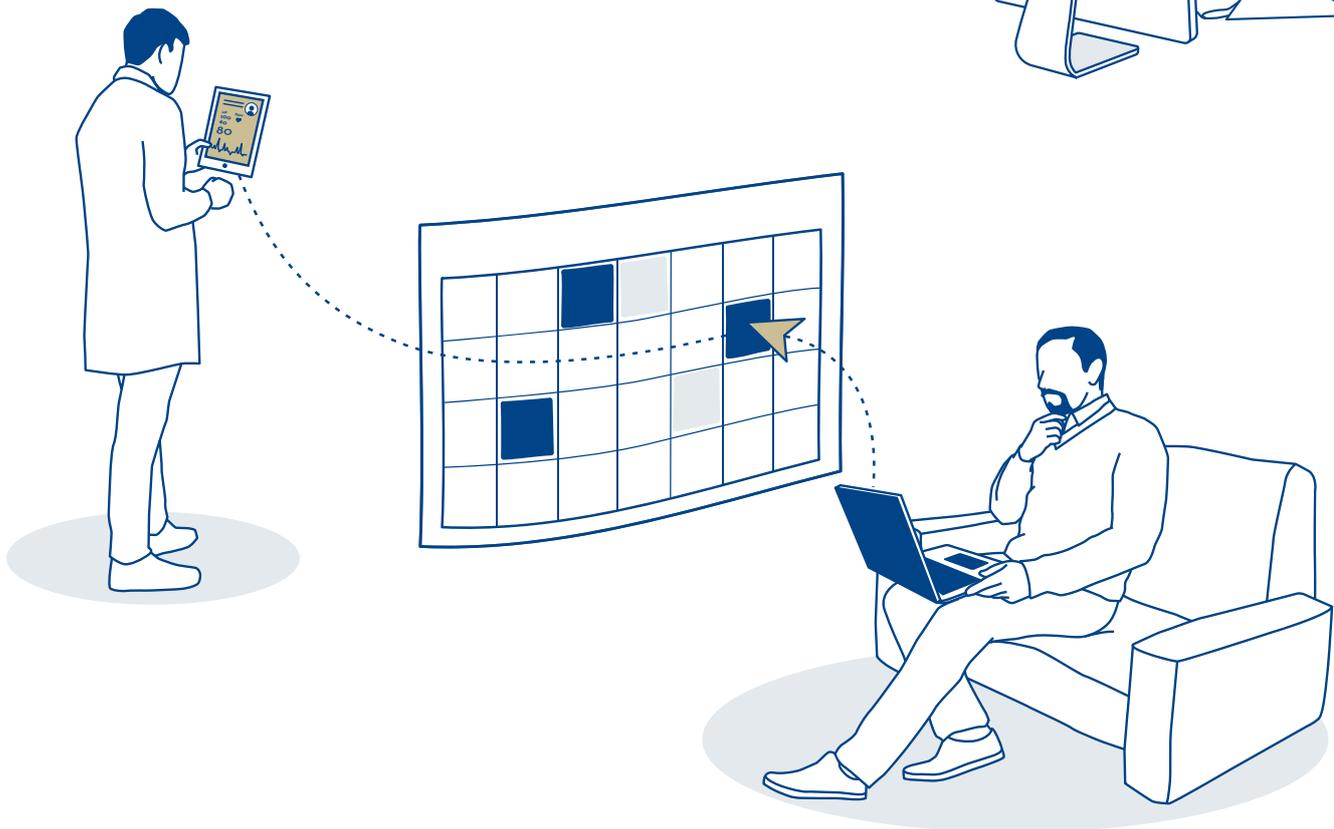
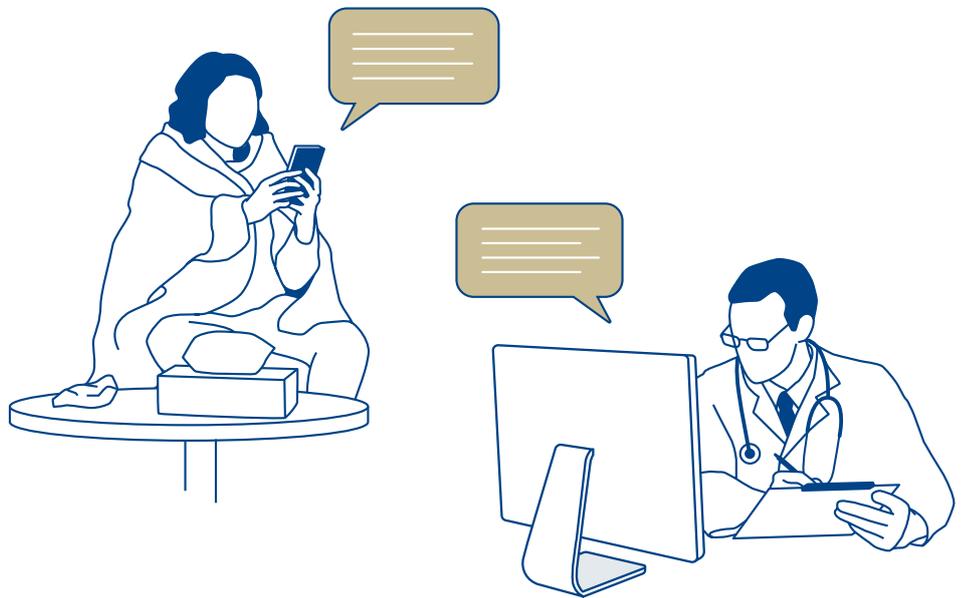


Table des matières

Avant-propos	3
1 Résumé	4
2 Contexte et objectif	7
3 Méthode	10
4 Résultats du sondage	12
Une expérience de prise de décision	12
Principaux résultats de l'expérience de prise de décision	14
Ouverture à la consultation digitale	16
Traitement des affaires	17
Importance des possibilités digitales	18
Evaluation des prestations digitales	20
Satisfaction envers les médecins	22
Importance du dossier électronique du patient (DEP) dans le choix du médecin	23
Arguments en faveur des offres digitales	24
Satisfaction envers les fonctions/services du dossier médical électronique	26
5 Avis d'experts	28
Ecart entre connaissance et application	28
Convaincre le corps médical grâce à la sécurité et à la plus-value	30
La vraie innovation demande de l'imagination	32
6 Conclusions et perspectives	33
7 Remerciements	34

Avant-propos



Dre méd. Yvonne Gilli, membre du Comité central de la FMH, responsable du département Numérisation/eHealth

«Comment numériser mon éplucheur?» se demande l'humoriste Dieter Nuhr dans son podcast consacré à la numérisation sur la station de radio publique allemande WDR 2. Tout en précisant d'emblée que ce n'est en aucun cas une question «bête», vu qu'il se considère comme un citoyen bien informé et ouvert à la numérisation. Pour les médecins, la même question pourrait se poser en ces termes: «Comment numériser mon scalpel?»

Au sens propre, cette question se situe au carrefour entre geste numérique et analogique. Elle nous offre bien des pistes pour réfléchir à la manière dont notre identité a évolué avec la numérisation. Une chose est sûre: ni l'acte médical, comme le soin des plaies, ni l'art médical ne peuvent être remplacés par l'intelligence artificielle. Pour moi, l'art médical ne se limite pas à son volet juridique, mais implique un engagement constant pour saisir l'essence de la relation thérapeutique dans le but de soigner. Un véritable exercice d'équilibrisme entre connaissances scientifiques, empirisme, savoir-faire et intuition.

Les filières d'études qui traitent de la numérisation sont généralement proposées dans les universités techniques, dans les domaines de l'informatique, de l'ingénierie et des arts. De la même manière, la numérisation des structures de soins médicaux se fonde de facto sur la technologie et les sciences naturelles et ne se conçoit en aucun cas comme une science frontière intégrant humanisme, philosophie et éthique. Le Digital Trends Survey de la FMH s'appuie donc avant tout sur le processus objectif de la prise en charge des patients au cabinet médical. La méthode de l'analyse, elle, est nouvelle. Elle se focalise sur les besoins convergents ou divergents du point de vue des patients et de celui des médecins. Il en résulte un potentiel qui vaut la peine d'être étudié.

1 Résumé

Informations sur l'étude

Objectif	Saisir les besoins des médecins et de la population en ce qui concerne les nouvelles offres numériques.
Etude et accent	Première étude réalisée par la FMH qui s'oriente selon le concept du parcours du patient (<i>Patient Journey</i>). Cette année, l'accent a été mis sur les offres numériques «avant le traitement».
Méthode	Sondage en ligne auprès des médecins travaillant dans le domaine ambulatoire et de la population âgée de 18 ans et plus.
Nombre de participants	Médecins travaillant dans le domaine ambulatoire n = 494, population n = 2432
Période de l'enquête	Octobre à novembre 2019

Offres numériques jouant un rôle déterminant «avant le traitement»

Une expérience de prise de décision au cours de laquelle les personnes interrogées devaient choisir entre deux cabinets médicaux présentant un degré de numérisation différent a montré que les offres numériques peuvent jouer un rôle déterminant lors du choix d'un cabinet médical. Alors que les médecins ne voient pas de plus-value supplémentaire dans la prise de rendez-vous en ligne, la population considère que cette offre présente un gain d'utilité. La population s'attend en revanche à une plus-value supplémentaire marginale si les fonctions corporelles et paramètres vitaux saisis par le patient peuvent être surveillés et interprétés par le cabinet médical. Tant du point de vue de la population que de celui des médecins, les applications telles que SMS, courriel ou chat vidéo n'apportent pas de plus-value par rapport à la prise de contact téléphonique. Les deux groupes sont d'avis que les applications pour l'auto-triage se traduisent même par une perte en termes de plus-value et accordent la préférence à un cabinet médical qui obtient un score supérieur à la moyenne dans l'évaluation par rapport à un cabinet médical moins bien noté.

Un intérêt marqué de la population pour la numérisation

Les applications numériques sont très demandées par une grande partie de la population. Contrairement à d'autres branches, le contact avec les professionnels de la santé se déroule encore le plus souvent de façon analogique. La population s'intéresse d'une manière générale davantage aux offres numériques que les médecins ne s'intéressent à investir dans de telles offres ou à obtenir d'autres informations sur le sujet. Alors que les médecins manifestent le plus grand intérêt pour les ouvrages de référence en ligne, la population s'intéresse notamment à la notification automatique des rendez-vous ou des temps d'attente.

Offres numériques limitées à ce jour

Même si une grande partie du corps médical connaît beaucoup d'applications numériques, seule une minorité propose de telles prestations au cabinet. La prestation la plus souvent proposée est l'envoi de photos au médecin par le biais du smartphone. Une majorité des médecins connaissent les offres pour la prise de rendez-vous en ligne, mais n'en font que rarement usage au quotidien.

Satisfaction concernant les médecins malgré tout élevée

Le degré de numérisation du cabinet médical joue un rôle secondaire pour la satisfaction de la population par rapport aux prestations médicales. Alors que la population évalue de manière ambivalente l'offre numérique actuelle des médecins ou que beaucoup d'habitants estiment ne pas (encore) pouvoir l'évaluer, la grande majorité est satisfaite des prestations médicales et recommanderait son médecin à un ami.

Grande confiance dans les médecins

Une majorité des médecins interrogés voient de nouveaux problèmes de protection des données engendrés par la numérisation et estiment que tant les patients que les médecins doivent être davantage sensibilisés sur la manière de gérer les données de santé numériques. La population est moins sceptique et majoritairement confiante dans la capacité des médecins de famille à garantir la protection des données.

Le rapport qualité-prix du dossier médical électronique reste insuffisant

Du point de vue des médecins, les fonctions du dossier médical électronique, telles que la facturation, l'enregistrement du patient et la documentation des résultats d'examen, sont très satisfaisantes. La disponibilité et la fiabilité constantes, l'étendue des prestations en général, la convivialité et le service à la clientèle sont majoritairement jugés positifs. Seul le rapport qualité-prix n'est pas satisfaisant pour une majorité des médecins interrogés.

Démographie

	Population	Corps médical
Sexe	Hommes: 50,2% Femmes: 49,6% Sans réponse: 0,2%	Hommes: 57,5% Femmes: 42,5% Sans réponse: 0%
Répartition par âge	18-39: 34,2% 40-64: 42,7% 65+: 22,7% Sans réponse: 0,4%	18-39: 10,5% 40-64: 81,6% 65+: 7,9% Sans réponse: 0%

2 Contexte et objectif

Dans les soins ambulatoires, la numérisation gagne continuellement en importance. Au-delà des développements dans le domaine de la documentation et de la communication numériques, les patients exigent davantage d'autonomie dans les processus décisionnels qui concernent leur propre santé. Au fil des dernières années, un marché des applications s'est développé. Celles-ci permettent aux patients par exemple de contrôler de façon autonome des symptômes ou de surveiller leur état de santé sur la base de leurs propres données. A l'avenir, l'entretien direct avec les collaborateurs du cabinet médical, par exemple pour convenir d'un rendez-vous ou simplement obtenir des renseignements, devrait aussi être remplacé par des interactions avec des ordinateurs dotés de l'intelligence artificielle.

Compte tenu de cette évolution, le système de santé suisse fait dans l'ensemble piètre figure en matière de numérisation. D'après le rapport «SmartHealthSystems» de la fondation Bertelsmann publié en 2018, la Suisse occupe la quatrième place en partant de la fin parmi 14 Etats membres de l'UE et 3 Etats membres de l'OCDE. Par rapport aux Etats les plus avancés comme l'Estonie et le Canada, on constate que ce sont notamment les taux d'utilisation du dossier médical électronique ou de l'échange électronique de données entre les médecins qui restent bas¹. Pourtant, les patients s'attendent de plus en plus souvent à des offres numériques. Celles-ci jouent un rôle grandissant lors du choix d'un prestataire de santé, comme le montre une étude internationale réalisée en 2019: les milléniaux choisissent de préférence un prestataire de santé qui propose un accès électronique aux résultats d'analyse ou la prolongation électronique des ordonnances².

Mais quelles sont les applications numériques qui sont effectivement demandées par les médecins et la population suisse? Dans quels domaines les besoins des médecins diffèrent-ils de ceux de la population? Cette étude entend répondre à cette question et à bien d'autres encore.

Le Digital Trends Survey s'oriente selon le concept du parcours du patient (*Patient Journey*) qui englobe tous les événements vécus par le patient avant, pendant et après une consultation médicale. Le sondage présenté ici met l'accent sur les applications qui promettent un appui numérique des processus avant la consultation médicale. Dans les années suivantes, le Digital Trends Survey observera les processus pendant et après la consultation médicale ainsi que la prévention. (→ Illustration 1)

¹ Fondation Bertelsmann. SmartHealthSystems (2018)

² Accenture 2019 Digital Health Consumer Survey avec 7993 patients interrogés dans sept pays (Singapour, Espagne, Australie, Angleterre, Norvège, Finlande, Etats-Unis)

1 Prévention

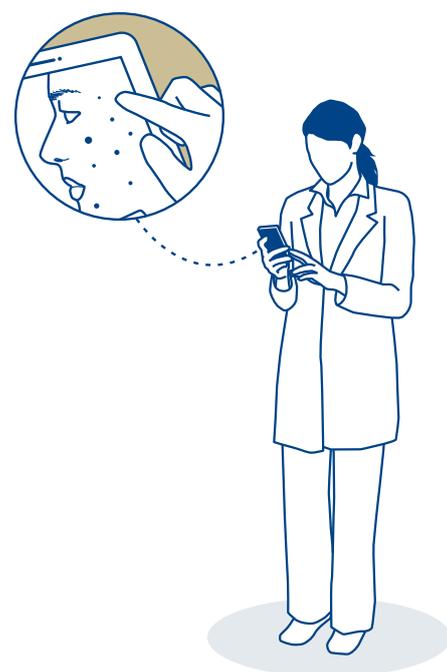
La prévention met l'accent sur la santé et le maintien de celle-ci. La numérisation peut être utilisée efficacement pour la détection précoce des maladies et dans d'autres domaines de la prévention. Les coaches en ligne ou les dispositifs de technologie portable (*wearables*) permettent par exemple de surveiller son propre état de santé pour prendre des mesures médicales à temps. Les médecins de famille peuvent également se servir de la numérisation pour mieux suivre des interventions préventives et mesurer leur efficacité.

4 Suivi

L'efficacité du suivi des traitements et des patients par la télémédecine est bien étudiée scientifiquement. Ce que d'autres pays «prescrivent» depuis longtemps en est encore à ses balbutiements en Suisse. A l'avenir, les patients pourront eux-mêmes documenter leurs progrès thérapeutiques par un assistant numérique et, s'ils le souhaitent, les transmettre par voie électronique à leur médecin traitant. Même le contrôle des plaies peut être réalisé au moyen de la télémédecine, et les médicaments nécessaires peuvent être prescrits par des ordonnances électroniques.

3 Traitement

Un nombre croissant de médecins introduisent le dossier médical électronique pour leurs patients ou se mettent en réseau avec leurs collègues pour échanger des données pertinentes pour le traitement. A l'avenir, il s'agira de relier entre elles les données de traitement obtenues pour pouvoir mieux les analyser. Les ordinateurs peuvent donc assister les médecins de manière plus précise, ce qui permet de prendre plus rapidement des décisions mieux fondées. Les données enregistrées par les patients au moyen de capteurs peuvent également être intégrées dans le processus de traitement.



2 Avant la consultation/triage

Contrôler les symptômes

Lors de l'apparition de symptômes, le patient cherche des informations en ligne pour l'aider à prendre une décision. Il entre les symptômes dans une application et reçoit ensuite une recommandation sur la manière de procéder, par exemple se rendre aux urgences. Ici, l'intelligence artificielle vient soutenir le triage.



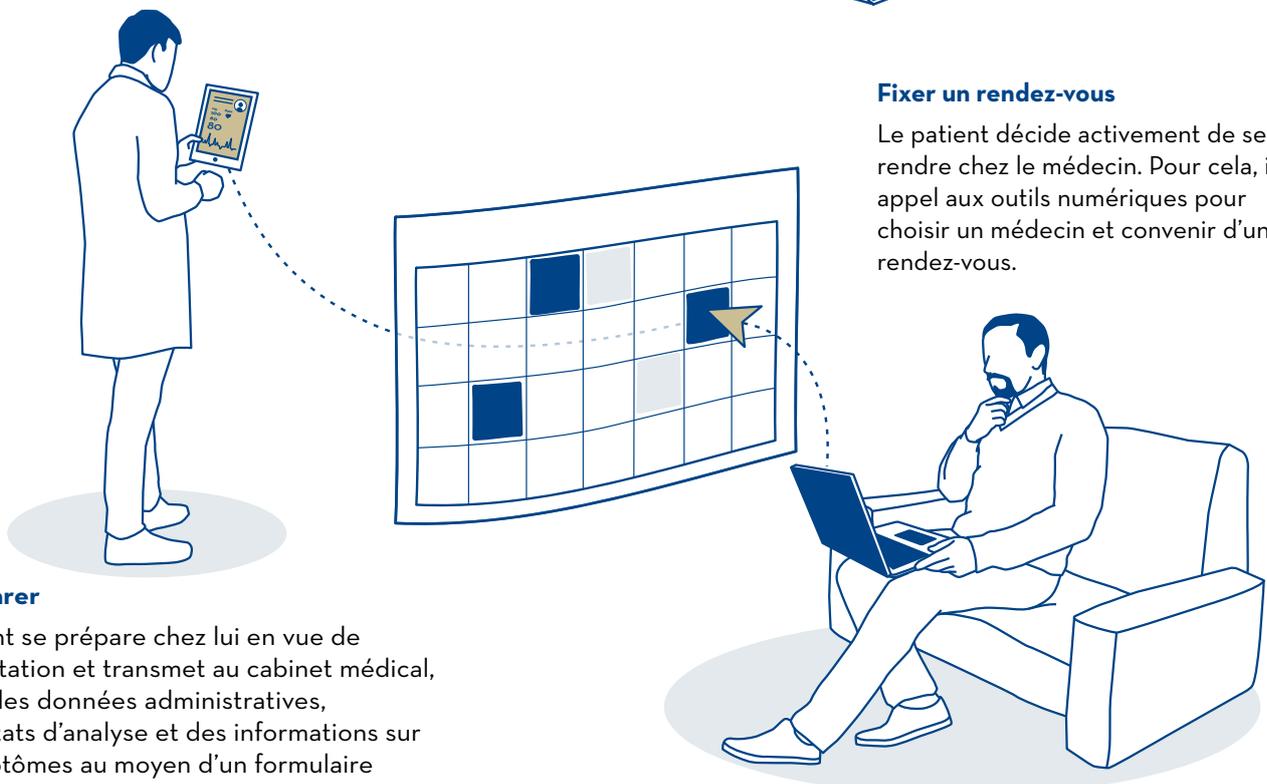
Obtenir un conseil

Le patient a recours à des applications numériques comme des chatbots, des assistants personnels (*Smart Assistants*) ou la télémédecine pour évaluer l'urgence d'une consultation chez le médecin ou recevoir des instructions d'auto-traitement.



Fixer un rendez-vous

Le patient décide activement de se rendre chez le médecin. Pour cela, il fait appel aux outils numériques pour choisir un médecin et convenir d'un rendez-vous.



Se préparer

Le patient se prépare chez lui en vue de la consultation et transmet au cabinet médical, en plus des données administratives, les résultats d'analyse et des informations sur ses symptômes au moyen d'un formulaire d'anamnèse électronique. Ainsi, le personnel médical est déchargé d'une partie de ses tâches.

3 Méthode

Echantillon

Un sondage en ligne a été réalisé d'octobre à novembre 2019 auprès de 494 médecins travaillant dans le domaine ambulatoire et 2432 habitants âgés de 18 ans et plus. Ces derniers ont été interrogés par le biais de deux panels en ligne. Pour les conclusions sur l'échantillon, il faut donc tenir compte du fait que les personnes interrogées sont davantage ouvertes à l'innovation et à la numérisation que la population moyenne.

Tableau 1
Détails méthodologiques

Echantillon	Médecins travaillant dans le domaine ambulatoire, population suisse dès 18 ans (panel polittrends.ch, GFK)
Collecte des données	En ligne
Région concernée	Toute la Suisse
Période concernée	Corps médical: 1 ^{er} novembre au 28 novembre 2019, population: 25 octobre au 20 novembre 2019
Taille de l'échantillon	Corps médical n = 494 population n = 2432
Marge d'erreur	Corps médical $\pm 4,4\%$ pour 50/50 (et probabilité de 95%), population $\pm 2,0\%$ pour 50/50 (et probabilité de 95%)

A noter que les médecins plus âgés qui ont une moins grande affinité pour le numérique ne sont pas suffisamment représentés dans ce sondage, étant donné qu'il s'agit d'un sondage en ligne. La saisie de ce groupe cible n'était cependant pas le principal enjeu de ce sondage. D'autres sondages comme le Baromètre de la cybersanté sont un peu mieux adaptés pour interroger ce groupe cible par l'envoi postal d'invitations.

Développement du questionnaire

La méthode et le questionnaire ont été développés conjointement avec des médecins, PwC Suisse et gfs.bern. En plus des questions établies avec une échelle de Likert, on a procédé à une expérience de prise de décision lors de laquelle les personnes interrogées devaient comparer plusieurs caractéristiques de cabinets médicaux et indiquer leur préférence pour l'un des deux cabinets médicaux représentés. La validité du questionnaire a été vérifiée au moyen de pré-tests cognitifs et quantitatifs. Pour le pré-test cognitif, quatre participants de différentes classes d'âge et niveaux de formation ont été invités à remplir le questionnaire sur place et, ce faisant, à «penser tout haut» et communiquer leurs réflexions. Pour le pré-test quantitatif, plus de 100 interviews ont été réalisées au moyen d'un sondage en ligne. Les résultats ont été soumis à une modélisation. Cela a permis d'évaluer si les participants au sondage ont répondu à toutes les questions et si les données fournissent les résultats espérés.

Analyse conjointe

Une analyse conjointe a été réalisée au moyen de l'expérience de prise de décision. La méthode de l'analyse conjointe est un procédé multivarié qui mesure l'évaluation globale d'une prestation au moyen d'une compilation de différentes propriétés. Pour cela, on mesure quelle propriété est particulièrement importante pour l'évaluation globale de la prestation. Comme pour une décision d'achat réelle, il est possible d'exprimer des préférences pour des alternatives.

Pour l'expérience de prise de décision, les cinq dimensions suivantes des offres numériques d'un cabinet médical ont été analysées: auto-évaluation, télémédecine, auto-enregistrement, évaluations en ligne et dispositifs portables/internet des objets médicaux. Les personnes interrogées devaient choisir entre deux cabinets médicaux présentant des degrés différents de numérisation pour chaque dimension (de peu numérisé à très numérisé) (→ tableau 2). Les médecins devaient s'imaginer planifier un nouveau cabinet médical et indiquer quel cabinet ils considéraient comme plus adapté. De plus, ils devaient indiquer quel cabinet les patients choisiraient. La population était priée de désigner le cabinet qu'elle choisirait pour un traitement.

Tableau 2
Dimensions et
degrés de numérisation des offres
(numériques)

Degré 1 (peu numérisé)	Degré 2 (moyennement numérisé)	Degré 3 (très numérisé)
Dimension: Auto-évaluation avec aide à la décision		
L'assistante médicale clarifie au téléphone la nécessité d'une consultation médicale avec le patient.	Une application du cabinet médical permet au patient de saisir les symptômes. Elle fournit ces informations ainsi qu'une proposition sur la marche à suivre (auto-évaluation).	Le patient saisit régulièrement son état de santé à l'aide de l'application du cabinet (p. ex. douleurs, fatigue). Si les résultats sont anormaux, le cabinet est automatiquement informé et entreprend les démarches nécessaires.
Dimension: Télémédecine (sans les urgences)		
Le médecin peut être contacté par téléphone pour toutes les questions concernant le diagnostic et le traitement.	Le médecin peut être contacté par SMS ou courriel pour toutes les questions concernant le diagnostic et le traitement.	Le médecin peut établir les premiers diagnostics et instructions thérapeutiques par chat vidéo.
Dimension: Auto-enregistrement		
L'inscription pour la consultation médicale s'effectue par téléphone.	Les patients peuvent directement convenir d'un rendez-vous au moyen de la prise de rendez-vous en ligne.	Dans le cadre de la prise de rendez-vous en ligne pour une consultation, les données et valeurs médicales peuvent être transmises électroniquement.
Dimension: Evaluations en ligne		
Les scores obtenus par le cabinet médical dans les évaluations en ligne sont inférieurs à la moyenne des cabinets voisins.	Les scores obtenus par le cabinet médical dans les évaluations en ligne sont plus ou moins dans la moyenne des cabinets voisins.	Les scores obtenus par le cabinet médical dans les évaluations en ligne sont supérieurs à la moyenne des cabinets voisins.
Dimension: Dispositifs portables/internet des objets		
Le cabinet n'utilise pas les fonctions corporelles et paramètres vitaux enregistrés par les appareils (p. ex. montre intelligente) des patients pour améliorer le traitement.	Les fonctions corporelles et paramètres vitaux enregistrés par des appareils (p. ex. montre intelligente) peuvent être surveillés et interprétés lors de la consultation médicale.	Si les appareils (p. ex. montre intelligente) des patients constatent des valeurs anormales dans les fonctions corporelles et paramètres vitaux enregistrés, le cabinet et d'autres services sont automatiquement informés.

4 Résultats du sondage

Une expérience de prise de décision

Corps médical: «Imaginez que vous deviez prévoir un nouveau cabinet médical. Vous auriez une liste d'investissements possibles dans des offres en ligne. Vous recevez maintenant des combinaisons au hasard d'offres digitales pour les cabinets médicaux. Dites-moi spontanément quelle combinaison d'offres digitales serait plus précieuse de votre point de vue pour le cabinet.»

Population: «Imaginez que vous deviez choisir un nouveau cabinet médical avec une nouvelle ou un nouveau médecin. Vous commenceriez par faire des recherches sur internet et vous tomberiez au hasard sur une liste d'offres en ligne. Vous voyez maintenant des combinaisons au hasard d'offres digitales pour des cabinets médicaux. Dites-moi spontanément lequel des deux cabinets de médecins vous choisiriez plutôt.»

Corps médical: «Lequel des deux cabinets les patientes et les patients choisiraient-ils plutôt selon vous?»

Interprétation:

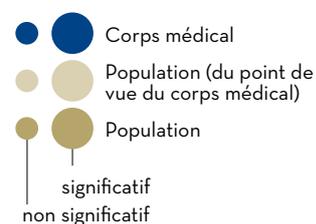
Plus les points tendent vers la droite / vers la gauche, plus la plus-value de l'offre numérique est jugée importante / faible par rapport à la valeur 0. Pour chaque thème, la valeur 0 représente l'état avec le degré de numérisation le plus faible.

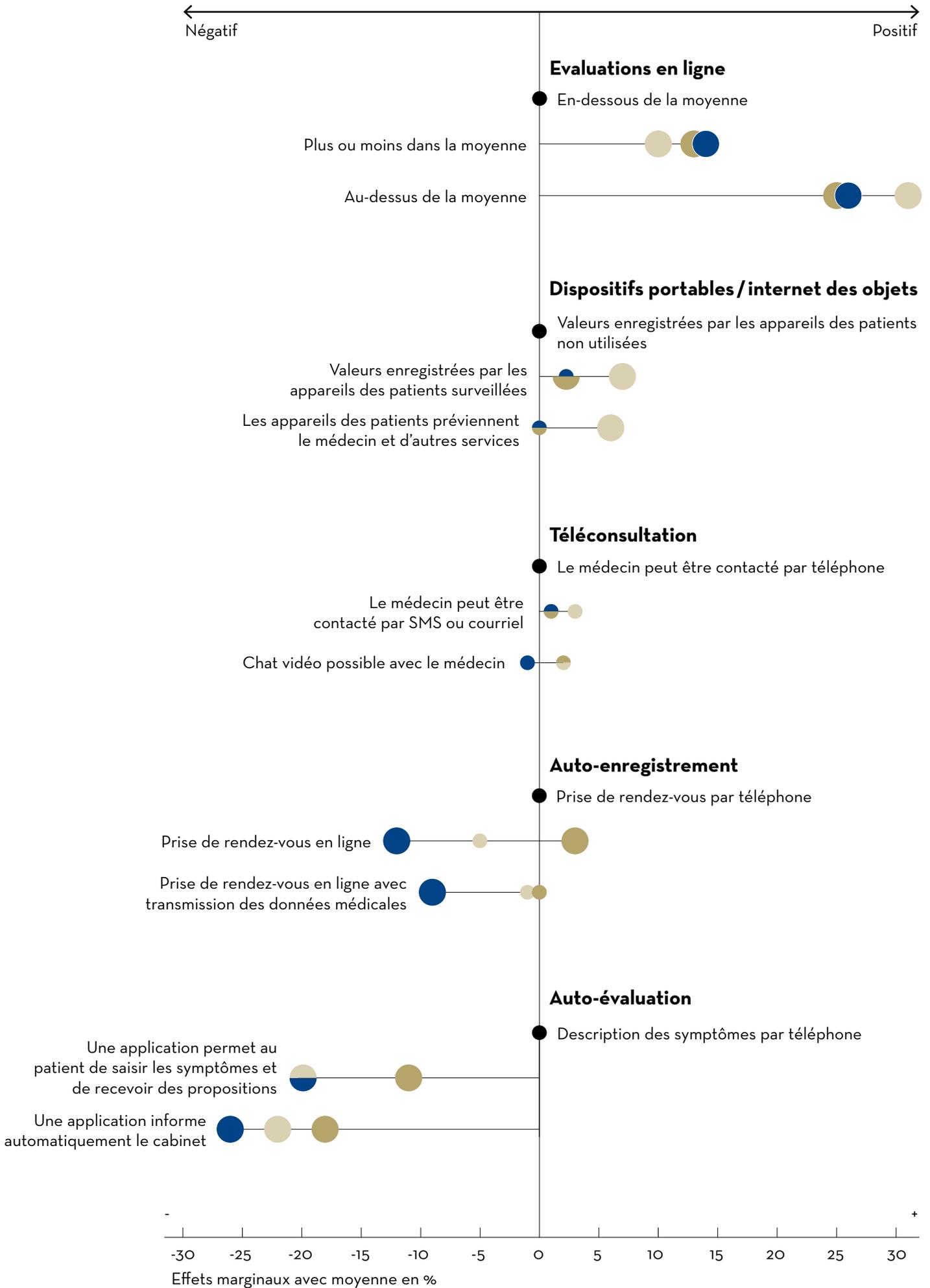
Exemple de lecture:

Pour la dimension «Auto-enregistrement», les résultats montrent qu'une prise de rendez-vous en ligne génère une plus-value de 3% par rapport à une prise de rendez-vous par téléphone, en supposant que le degré de numérisation de toutes les autres dimensions reste constant.

Les effets marginaux:

L'expérience de prise de décision a permis d'analyser l'utilité des offres numériques qui peuvent être utilisées avant le traitement. Les données ainsi obtenues ont servi à calculer les effets marginaux des différentes offres numériques. Lors de l'analyse de données multivariée, on désigne par effet marginal l'effet qu'une variable indépendante (l'offre numérique) a sur la variable dépendante (la plus-value) lorsqu'elle est modifiée d'une unité et que les autres variables indépendantes demeurent constantes.

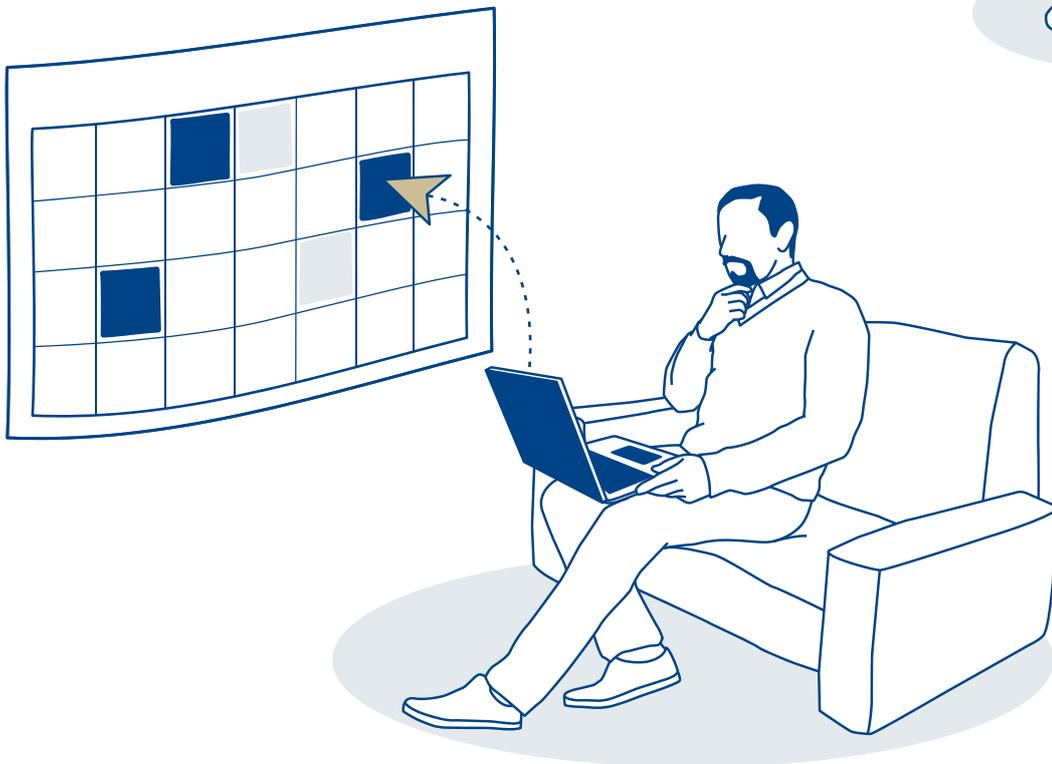




Principaux résultats de l'expérience de prise de décision

Dispositifs portables/internet des objets

Du point de vue des médecins, les dispositifs portables et l'«internet des objets médicaux» n'apportent pas de plus-value (0 à 2%). Les médecins estiment cependant que les patients aimeraient bien faire surveiller et interpréter au cabinet médical les données qu'ils ont collectées (7%). Bien que cela soit vrai pour la surveillance et l'interprétation des données (2%), la population ne voit cependant pas non plus de plus-value à ce que le cabinet médical soit informé automatiquement en cas de valeurs anormales.

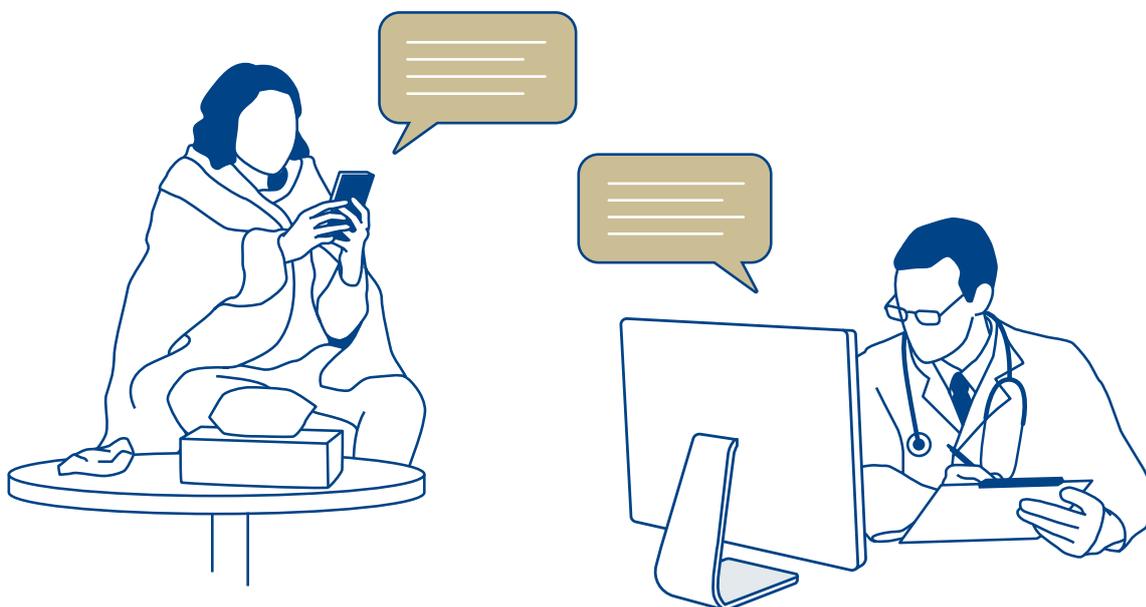


Auto-enregistrement

Pour la population, la prise de rendez-vous en ligne apporte une plus-value par rapport à la prise de rendez-vous téléphonique (3%), alors qu'il en résulte une nette perte en termes d'utilité pour les médecins (-12%).

Auto-évaluation

Les médecins et la population préfèrent que les symptômes et la nécessité d'une consultation médicale soient discutés avec l'assistante médicale. D'après les personnes interrogées, les applications pour l'auto-triage apportent clairement une perte en termes d'utilité.



Téléconsultation

Les SMS, le courriel ou le chat vidéo pour clarifier des questions concernant le diagnostic ou le traitement n'apportent pas de plus-value par rapport à la communication téléphonique avec les médecins.

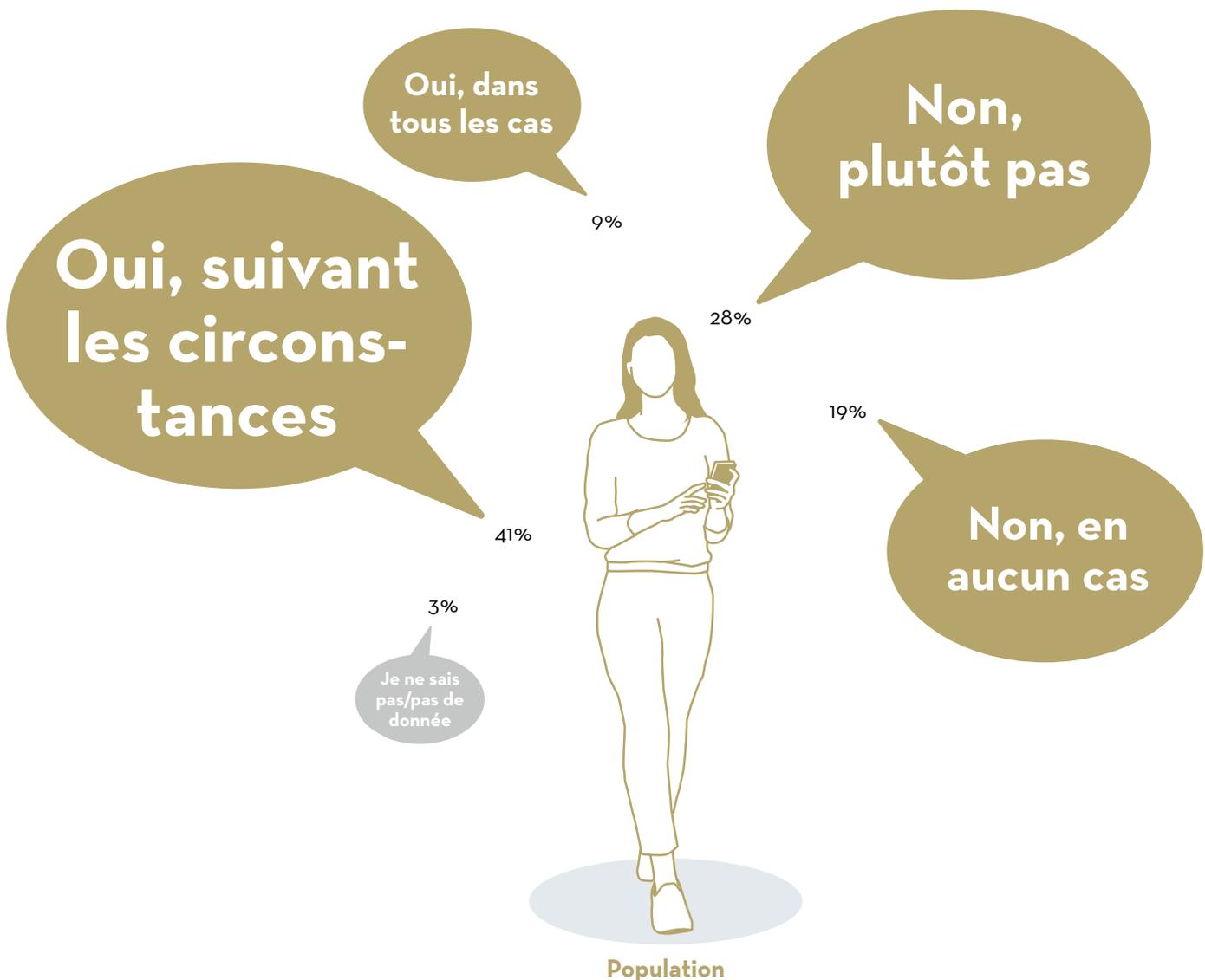


Evaluations en ligne

Les médecins et la population préfèrent en principe les cabinets médicaux avec des scores obtenus supérieurs à la moyenne dans les évaluations en ligne par rapport aux cabinets médicaux moins bien notés.

Ouverture à la consultation digitale

Population: «Etes-vous prêt-e lors d'une simple consultation à remplacer le contact direct avec le médecin par une consultation digitale (p. ex. par vidéo)?»

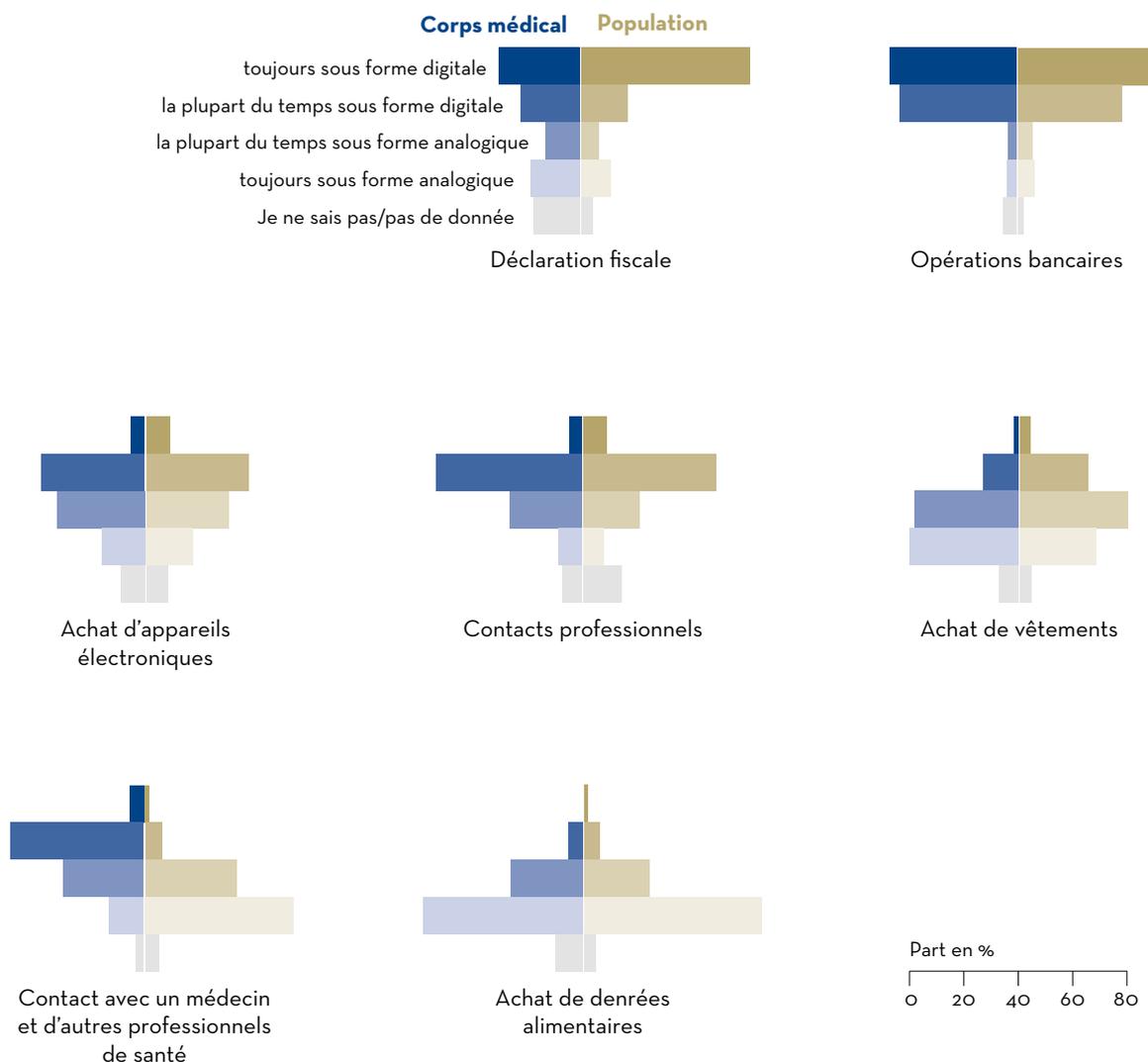


Forte disposition à la numérisation dans la population

Les résultats du Digital Trends Survey montrent que la demande pour les applications numériques est forte dans une grande partie de la population. Plus de trois quarts des habitants interrogés règlent leurs opérations bancaires et remplissent leur déclaration d'impôt par voie numérique. Dans le système de santé aussi, une majorité de la population approuve la numérisation croissante: 50% des habitants interrogés sont même prêts à remplacer le contact direct avec le médecin par une consultation numérique.

Traitement des affaires

Corps médical/Population: «Réglez-vous les affaires suivantes sous forme digitale ou analogique?»



Le degré de numérisation dans le système de santé reste bas

Dans le système de santé, la communication de la population avec les médecins ou d'autres professionnels de la santé s'effectue encore majoritairement par voie analogique (87% toujours ou le plus souvent par voie analogique). Seulement 6% de la population enregistrent les données de santé ou corporelles sur conseil de leur médecin et 11% pour des raisons de santé. Si la population collecte ce genre de données, elle le fait en premier lieu pour le sport (17%) ou simplement par intérêt personnel (25%). Malgré le degré de numérisation actuellement faible, 85% des médecins et 62% de la population estiment que l'utilisation des moyens numériques est importante pour la couverture médicale en Suisse.

Importance des possibilités digitales

Corps médical/Population: «Quelle importance a pour vous l'utilisation des possibilités digitales pour le système suisse de santé?»





Evaluation des prestations digitales

Corps médical: «Offrez-vous déjà vous-même ou l'institution/ le cabinet dans laquelle/lequel vous travaillez les prestations digitales suivantes aux patientes et patients ou avez-vous déjà entendu, vu ou lu des informations à ce sujet?»

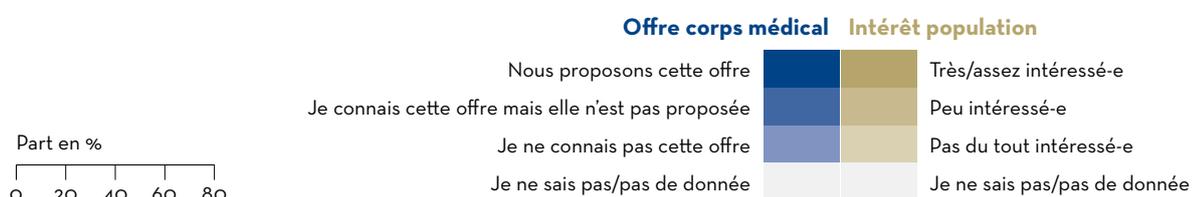
Population: «Veuillez indiquer pour les prestations suivantes quel est votre niveau d'intérêt pour vous les procurer auprès de votre médecin, indépendamment de votre état de santé actuel, si vous en aviez besoin à un moment donné.»

La population s'intéresse plus aux offres numériques que les médecins

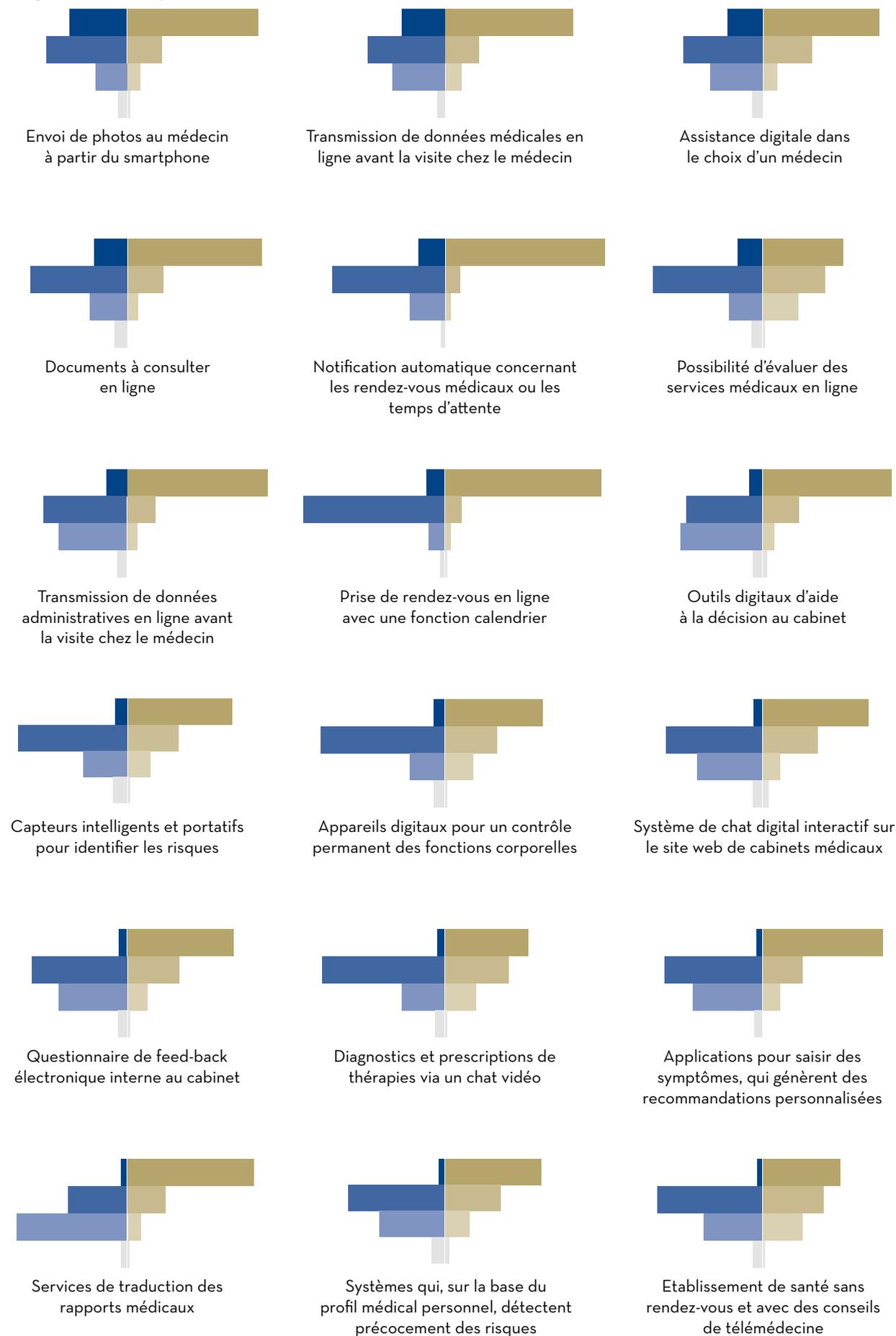
Comparativement aux médecins, la population s'intéresse nettement plus aux offres numériques. Une majorité s'intéresse à la notification automatique des rendez-vous et des temps d'attente (population: 89%, médecins: 46%). Par ailleurs, la prise de rendez-vous en ligne suscite également un grand intérêt dans la population (87%). Toutefois, seulement 21% des médecins s'y intéressent plutôt ou beaucoup. Tant les médecins que la population ne montrent qu'un faible intérêt pour les prestations de télémédecine (chat vidéo pour les diagnostics et prescription de traitements) et les établissements de santé proposant des consultations de télémédecine sans rendez-vous (*walk-in*).

Les médecins connaissent les offres numériques, mais ne les proposent que rarement

Les médecins connaissent certes les différents moyens numériques, mais n'en proposent que très peu au cabinet: en tête figure l'envoi de photos par smartphone (32%), suivi de la transmission en ligne de données médicales avant la consultation (24%). Alors que 79% des médecins connaissent les moyens numériques pour la prise de rendez-vous en ligne, seulement 10% proposent cette prestation. Quant aux services de traduction de rapports médicaux et aides à la décision numériques, ils comptent parmi les offres les moins connues des médecins.

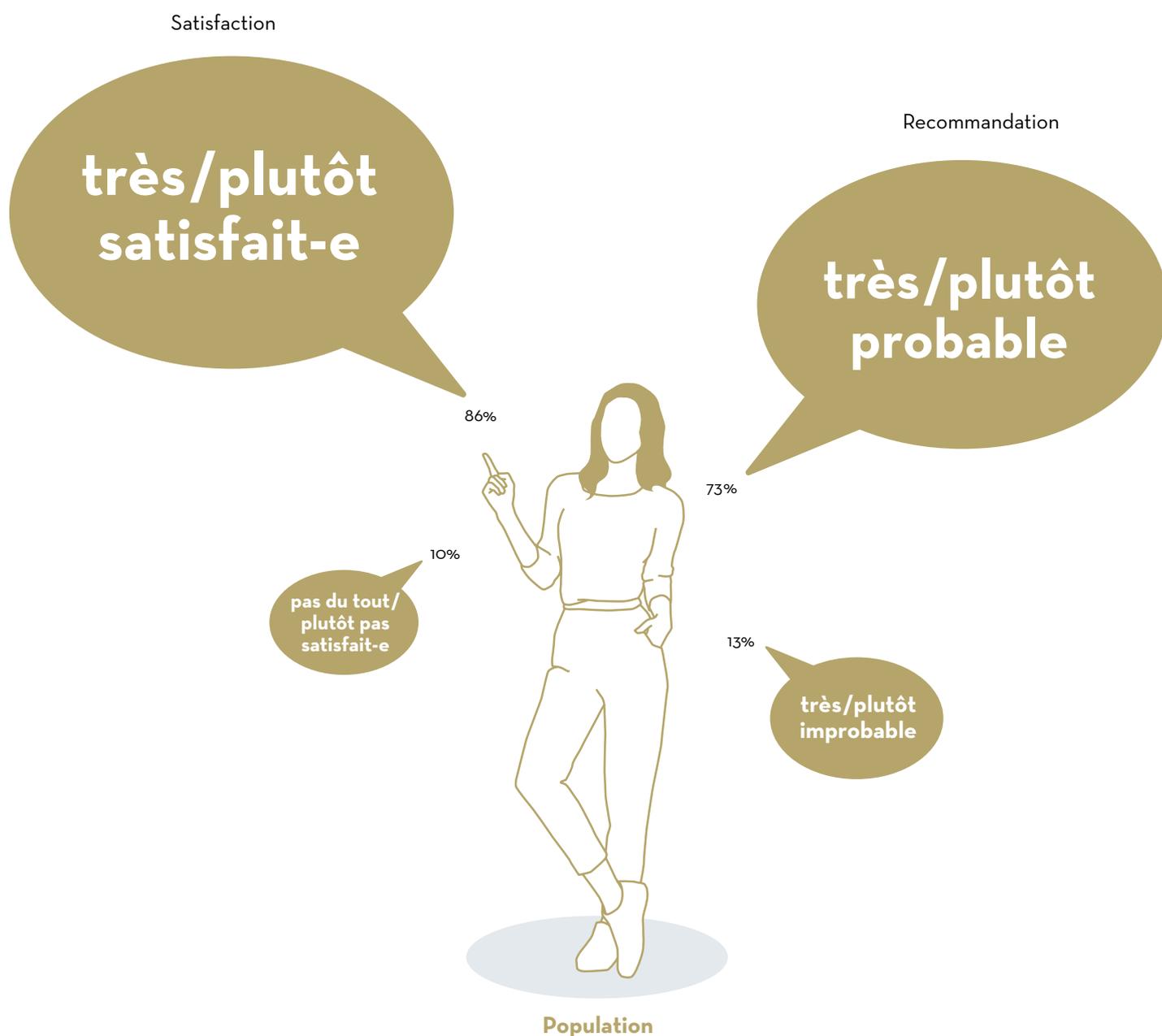


Corps médical **Population**



Satisfaction envers les médecins

Population: «Etes-vous satisfait-e des services des médecins de famille?»
«Quelle est la probabilité que vous recommandiez votre médecin de famille à une amie ou à un ami?»



Satisfaction concernant les médecins néanmoins élevée

Pour ce qui concerne la satisfaction de la population par rapport aux prestations médicales, le degré de numérisation du cabinet médical joue un rôle secondaire. Bien que seulement 31% de la population soit plutôt ou très satisfaite de l'offre numérique des médecins de premier recours (37% chez les spécialistes), la satisfaction générale concernant les prestations des médecins de premier recours et des spécialistes se situe respectivement à 86% et 73%. Plus de 70% de la population recommanderait donc son médecin à un ami (plutôt ou très probable).

Importance du dossier électronique du patient dans le choix du médecin

Population: «Les praticiens décident librement de vous proposer le dossier électronique du patient (DEP) ou pas. Changeriez-vous de médecin, s'il/si elle n'utilisait pas le DEP et n'avait donc pas accès à vos données dans le DEP?»



Pour la population, le fait qu'un médecin participe ou non au DEP n'est pas une raison de changer de médecin

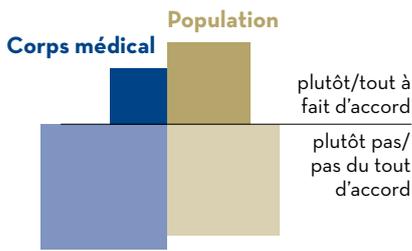
Sur le plan politique, l'introduction du dossier électronique du patient (DEP) marque une étape majeure dans la numérisation du système de santé. L'avenir dira si le DEP pourra satisfaire aux attentes. Comme l'étude a été réalisée avant le lancement officiel du DEP, il n'est pas surprenant que seulement 6% des médecins interrogés indiquent être déjà connectés à une communauté pour le DEP. Du côté de la population, 61% des personnes s'intéressent à ouvrir un DEP. Seule une minorité de la population (15%) attache une telle importance au DEP qu'elle serait prête à changer de médecin si celui-ci n'y participe pas. La pression politique va sans aucun doute faire augmenter le taux de participation des médecins. Le DEP n'aura cependant du succès qu'à partir du moment où il en résultera une plus-value évidente pour les médecins et la population.

Arguments en faveur des offres digitales

Corps médical/Population: «Concernant les offres digitales des médecins, voici maintenant quelques arguments supplémentaires. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec ces arguments?»

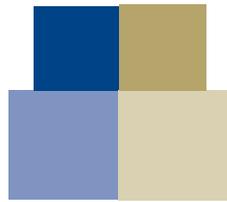
La population fait confiance aux médecins pour la protection des données, mais les médecins se montrent préoccupés

Les raisons du décalage entre les offres numériques actuelles des médecins et l'intérêt de la population trouvent leur origine notamment dans le contexte juridique, plus précisément dans le droit de la responsabilité civile: 92% des médecins pensent que la numérisation dans le système de santé engendre de nouveaux problèmes en termes de protection des données. Plus de 85% sont aussi d'avis que tant les patients que les médecins doivent être davantage sensibilisés à la manière de gérer les données numériques de santé. Par ailleurs, 82% des médecins interrogés estiment que le volume de données résultant de la numérisation atteint des proportions qui ne permettent plus de garder une vue d'ensemble, ce qui les empêche de remplir leur devoir de diligence. Une large majorité de la population (85%) s'attend cependant à ce que les médecins garantissent la protection des données et voit dans la numérisation un grand potentiel, notamment pour des réductions de coûts (population 70%, médecins 36%).

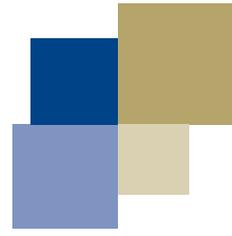


Les offres digitales se substituent de plus en plus à la visite chez le médecin.

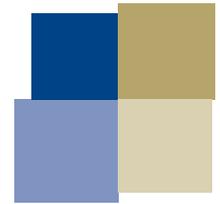
plutôt/tout à fait d'accord
plutôt pas/pas du tout d'accord



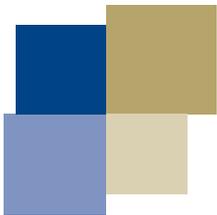
La profession médicale devrait systématiquement utiliser les données médicales enregistrées de manière digitale.



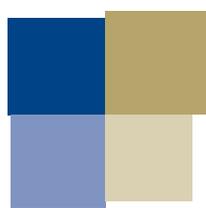
La digitalisation doit avant tout servir à réduire les coûts.



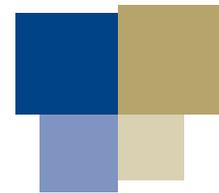
Les offres digitales augmentent la qualité du traitement.



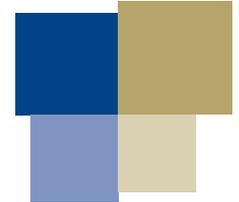
Les offres digitales augmentent la transparence des prestations médicales.



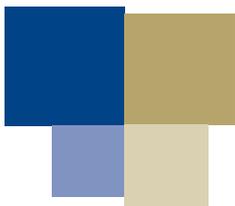
Les offres digitales permettent la codécision des patients.



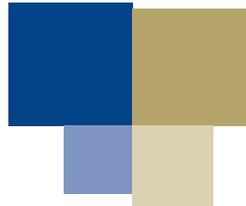
Le système de santé suisse est à la traîne en matière de digitalisation.



Les offres digitales permettent une prévention individualisée.



J'utilise les offres digitales en matière de santé avec beaucoup de réserve, parce qu'il peut être fait un usage abusif des données.



L'utilisation d'offres digitales compromet le contact personnel avec le médecin.



Ici, seule la population a été interrogée



Ici, seul le corps médical a été interrogé

Je fais confiance à mon médecin de famille pour qu'il garantisse la sécurité des données.

Les patientes et les patients doivent être mieux sensibilisés au traitement de leurs données digitales en matière de santé.



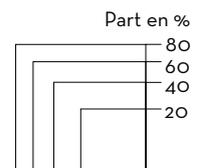
La digitalisation dans le domaine de la santé engendre de nouveaux problèmes de protection des données.



La quantité de données deviendra rapidement complexe et aura des conséquences sur le devoir de diligence médicale.



Les médecins doivent être mieux sensibilisés au traitement des données digitales en matière de santé.

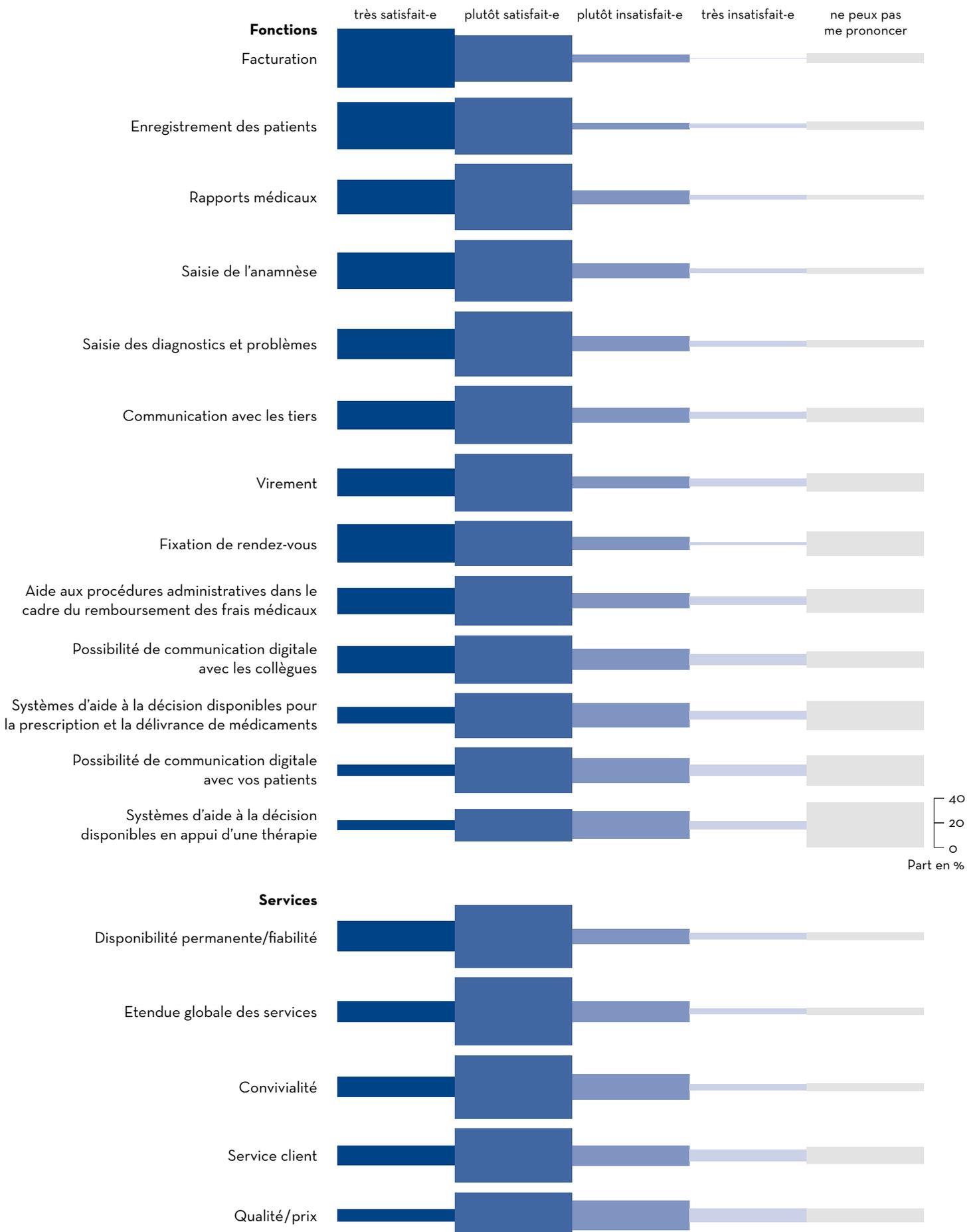


Satisfaction envers les fonctions/services du dossier médical électronique

Corps médical: «Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux fonctions et services suivants du dossier médical électronique?»

Les médecins sont satisfaits du dossier médical électronique, sauf pour ce qui concerne le rapport qualité-prix

71% des médecins interrogés tiennent un dossier médical électronique. Quatre médecins sur cinq sont satisfaits des fonctions essentielles de leurs systèmes telles que la facturation, l'enregistrement des patients, la documentation des résultats et la saisie de l'anamnèse. En revanche, les médecins ne sont majoritairement pas convaincus par les systèmes de soutien thérapeutique disponibles (34% «plutôt/très satisfait»), la communication numérique avec les patients (46%) et la prescription et remise de médicaments (49%). Cela s'explique en partie par une part plus importante de «ne sait pas/sans réponse» comparativement à d'autres fonctions. Les prestations mises à disposition par le dossier médical électronique sont dans l'ensemble vues comme positives. La disponibilité permanente et la fiabilité du dossier médical électronique jouissent d'une satisfaction maximale (76% de satisfaits). Ce n'est que pour le rapport qualité-prix que les sondés ne sont majoritairement pas convaincus: seulement 49% sont plutôt voire très satisfaits.



5 Avis d'experts



Prof. Dr. Andréa Belliger, prorectrice PH Luzern et directrice Institut für Kommunikation & Führung IKF

«Ecart entre connaissance et application»

Il est juste et opportun que le corps médical travaille sous la conduite de la FMH sur le thème de la transformation numérique du système de santé en réalisant un «Trend Survey». Les résultats de l'étude correspondent d'ailleurs aux attentes générales des citoyens, patients et consommateurs de prestations de santé: ils veulent davantage de transparence dans les prestations médicales, par exemple en ayant la possibilité d'évaluer les cabinets médicaux ou par une

meilleure communication grâce à l'utilisation parallèle de moyens de consultation analogiques et numériques et une plus grande convivialité et perméabilité des processus.

La plupart des études consacrées à ce sujet montrent que les intérêts des médecins et des patients divergent pour ce qui concerne les offres et moyens de communication numériques, et que ce deuxième groupe se montre plus ouvert aux nouveautés numériques. D'après le Baromètre de la cybersanté 2019³, 72% des citoyens interrogés sont d'avis que les médecins et thérapeutes devraient, dans le cadre du traitement, échanger des informations de santé sur les patients par voie numérique. Plus de deux tiers pensent que cela permettrait d'améliorer la qualité du traitement et la moitié de la population espère que cela permettra de faire baisser les coûts. Par ailleurs, 70% des citoyens considèrent être bien à très bien qualifiés pour autoriser les professionnels de la santé à accéder à leurs données de santé dans le cadre du dossier électronique du patient. Alors que les citoyens se considèrent majoritairement comme compétents sur le plan numérique, les fournisseurs de prestations voient cela différemment. Les professionnels de la santé sont en majorité d'avis que les patients sont peu voire très peu qualifiés pour décider d'autoriser les professionnels de la santé à accéder à leurs données. Il s'agit là d'une différence majeure dans l'appréciation.

Dans ce contexte, il est intéressant de porter un regard sur le changement d'attitude par rapport aux données de santé. Le EPatient Survey⁴, une étude réalisée chaque année en Allemagne, en Autriche et en Suisse, qui interroge près de 9000 personnes sur leur comportement numérique en matière de santé et fournit un bon aperçu de l'évolution des mentalités par rapport à la transformation numérique dans le domaine de la santé, montre que près de 60% des utilisateurs d'applications numériques de santé seraient prêts à partager leurs données avec une caisse-maladie s'ils recevaient en contrepartie des recommandations thérapeutiques personnalisées. La plus-value attendue par les citoyens prend progressivement le dessus sur les craintes liées à la protection des données. La reconnaissance d'une plus-value évidente d'une application numérique pour la situation thérapeutique individuelle du patient figure parmi les raisons principales du recours à des offres payantes.

Les résultats 2019 du EPatient Survey montrent que les patients ne souhaitent pas seulement avoir accès à toutes les formes de données (résultats et traitements), mais aussi obtenir, sur la base de leurs données, des explications, interprétations et recommandations de comportement pour leur quotidien. Les données de l'étude réalisée en 2019 montrent aussi que les solutions numériques de santé font progressivement partie intégrante du marché de la santé. L'utilisation d'applications pour médicaments parmi les patients a augmenté de 11 à 18% en une année, la diffusion d'applications servant au diagnostic a doublé de 6 à 12%, la prise de rendez-vous en ligne a également progressé de 24 à 28% et le taux de pénétration d'applications servant à obtenir un deuxième avis est passé de 8 à 10%. Il est également intéressant de constater qu'un nombre croissant de patients reçoivent des recommandations thérapeutiques numériques directement de la part des caisses-maladie et médecins. La recommandation par une assurance a augmenté de 5 à 16% par rapport à l'année précédente, celle par les médecins de 3 à 9%. Du côté des fournisseurs, le marché montre les premiers signes d'une consolidation et l'apparition de solutions numériques dominant le marché. Au final, ceux qui connaissent le mieux le marché et le groupe cible seront gagnants, constatent les auteurs de l'étude.

D'après des études internationales comme le «Digitalisierungsreport 2019» de la caisse-maladie DAK-Gesundheit⁵ ou le EPatient-Survey, les médecins se montrent d'une manière générale ouverts à la numérisation, mais ont des exigences claires. Ils veulent utiliser les applications de cybersanté pour autant qu'elles facilitent les diagnostics et les tâches quotidiennes du cabinet. 71% des personnes interrogées dans le «Digitalisierungsreport» considèrent comme positif le contrôle numérique des interactions entre médicaments au moyen du dossier médical électronique. 50% des médecins voient un avantage dans l'échange numérique de résultats entre les fournisseurs de prestations au moyen d'un dossier électronique du patient ou d'un dossier médical électronique; env. un tiers y voit un gain de temps. Seulement 29% des médecins interrogés considèrent comme positif le fait que les patients s'intéressent davantage à leurs données de santé en ayant accès à leur dossier médical et arrivent au cabinet médical en étant mieux informés. Un quart a un avis négatif sur la question.

L'écart entre connaissance et application au sein du corps médical est intéressant. D'après le «Digitalisierungsreport 2019», les connaissances des médecins sur le sujet et l'ouverture par rapport à la numérisation augmentent, mais l'application concrète et l'intégration dans les processus de soins ne sont pas encore très avancées. Bien que 85% des médecins aient déjà entendu parler de vidéo-consultations et que 80% des personnes interrogées approuvent leur utilisation, ce moyen n'est que rarement utilisé en cabinet. Seulement 3% l'utilisent déjà ou prévoient de le faire. Le même tableau se présente pour les applications de santé. Nombreux sont ceux qui en ont déjà entendu parler, par exemple d'applications à des fins diagnostiques ou pour le suivi numérique du traitement, mais même pas un cinquième, environ 17%, a déjà fait appel à ces applications ou envisagé de le faire.

3 <https://e-healthforum.ch/barometer>

4 <https://www.epatient-analytics.com/epatient-survey>

5 <https://www.dak.de/dak/gesundheits-e-health-loesungen-so-denken-die-aerzte-2220224.html>



Dr méd. Philipp Luchsinger, président Médecins de famille et de l'enfance Suisse (mfe)

«Convaincre le corps médical grâce à la sécurité et à la plus-value»

En Suisse, le corps médical est encore très éloigné du monde moderne des moyens numériques. Vivent-ils renfermés dans des vallées perdues dans les Alpes et ferment-ils les yeux sur les besoins de leurs patients? Ou en est-il autrement? Les médecins en Suisse sont-ils simplement un peu plus prudents?

Un signe de cette prudence est sans aucun doute que 92% des médecins sont d'avis que la numérisation dans le système de santé s'accompagne de nouveaux problèmes de protection des données et qu'une tâche importante consiste, 88% sont de cet avis, à davantage sensibiliser la population à cette problématique. L'apprentissage de la gestion des données de patients, qui sont considérées comme particulièrement sensibles et doivent être protégées en conséquence (et qui sont donc pour cette raison ancrées dans le droit pénal), laisse de toute évidence des traces qui se reflètent dans l'attitude des médecins sur ce sujet. A ce propos, il est réjouissant de constater que la population exprime aussi ses réticences et qu'elle attache une grande importance au contact personnel avec le médecin. La population confie d'ailleurs une grande responsabilité au médecin de famille en partant du principe que celui-ci peut garantir la protection des données. La circonspection et la prudence sont donc de mise.

Un autre indice de la prudence est que la grande majorité des médecins connaît certes différentes formes de prestations numériques, mais ne les utilise pas (encore). Pour les médecins, la plus-value découlant de ces offres ne semble pas évidente au point de justifier un engagement dans ce sens. La retenue pour ce qui concerne les aides numériques à la décision au cabinet médical est surprenante. Dans ce contexte, le faible degré de développement du dossier médical électronique semble constituer le principal obstacle tout comme l'offre très limitée des principaux éditeurs de logiciels en Suisse. Mais même les ouvrages de référence ne sont que peu utilisés, malgré l'initiative de la Société suisse de médecine interne générale (SSMIG) d'offrir à ses membres un accès gratuit à DynaMed.

Où se situent les divergences majeures par rapport aux besoins de la population? La principale différence existe pour la prise de rendez-vous en ligne. Ici, c'est la vision différente du processus qui est déterminante: le patient veut choisir son rendez-vous le plus simplement possible, sans devoir se justifier et sans être lié au téléphone et à la disponibilité de celui-ci. Pour le médecin, en revanche, la prise de rendez-vous est un premier pas dans le processus de triage qui lui permet de planifier à l'avance la consultation en fonction de l'urgence, de la durée et des examens complémentaires éventuellement nécessaires. L'évaluation du cabinet et de ses offres se situe aussi au début du parcours du patient: pouvoir s'informer avant de choisir, en ligne, dans les médias, et obtenir une aide pour cela est un besoin de la population que les médecins partagent moins. La question de savoir selon quels critères et avec quelle qualité cette évaluation est réalisée et la peur d'être «noté» sans pouvoir prendre position sont probablement décisives dans ce contexte. Lorsqu'on regarde sur quelles plateformes les patients cherchent des informations (Google, local.ch, «autres»), ce scepticisme est compréhensible.

Si l'on tient compte de leur présence dans les médias, il est surprenant de constater que les dispositifs portables (*wearables*) jouent un rôle secondaire pour les médecins, mais aussi pour la population. Il y a de toute évidence un décalage entre, d'une part, le désir de lancer une idée géniale et de faire de bonnes affaires et, d'autre part, les possibilités et opportunités réelles. Le développement des technologies nous montrera où il faudra positionner ces petits auxiliaires.

Conclusion: les médecins sont ouverts au monde numérique et prêts à proposer de nouvelles options aux patients, à condition que deux choses soient clarifiées: la sécurité et la plus-value. C'est là que sur de nombreux points, le décalage entre médecins et patients n'est pas si grand.



Prof. Dr. Alfred Angerer, Head of Healthcare Management, ZHAW School of Management and Law

«La vraie innovation demande de l'imagination»

Pour faire évoluer les individus et les systèmes, il faut de l'énergie. Soit de l'énergie d'évitement, parce que nous voulons mettre fin à une situation non désirée, soit de l'énergie créatrice, parce que nous voulons atteindre une situation désirée. Si nous voulons faire avancer la numérisation du système de santé en Suisse, nous devons exploiter cette source d'énergie positive. La présente étude de la FMH est très précieuse à ce titre, car elle est révélatrice de

la manière de penser des patients et des médecins, et peut donc influencer l'orientation du changement.

Objectivement parlant, la Suisse est en retard par rapport à d'autres pays en matière de numérisation (voir l'étude de la fondation Bertelsmann). Étonnamment, l'étude de la FMH nous montre cependant que seulement 57% des patients considèrent ce retard comme tel. Ce n'est surprenant qu'à première vue, si on se met à leur place. Ils attendent une bonne qualité de leurs fournisseurs de prestations, qu'ils aient passé au numérique ou non. Le parcours du patient peut d'ailleurs facilement être adapté pour le rendre plus convivial en proposant de prendre des rendez-vous en ligne (ils sont 87% à le souhaiter) et d'être informé s'il y a de longs temps d'attente (89%). Mais globalement, la prestation semble être adéquate.

Toutefois, cela est à mon avis insuffisant. La numérisation peut rendre notre système de santé plus convivial, mais elle doit surtout l'améliorer. Lorsqu'il s'agit de changements de plus grande ampleur, les individus se montrent cependant plus sceptiques. Ainsi, seule la moitié des patients sont prêts à procéder à des consultations numériques pour des problèmes simples. Et seule une minorité (36%) s'intéresse aux grandes innovations, comme l'utilisation systématique de données de santé enregistrées de manière numérique. Le patient moyen ne semble pas encore faire preuve de suffisamment d'imagination pour voir dans la numérisation plus qu'un moyen de faire baisser les coûts (70%). Seulement 44% perçoivent le potentiel pour améliorer la qualité du traitement.

La numérisation en Suisse peut aujourd'hui être mise en œuvre volontairement, dans une position de force. Mais la pression va fortement s'accroître à l'avenir. Au lieu d'attendre que le législateur prescrive la numérisation, les médecins novateurs doivent dès à présent saisir cette opportunité. Pour cela, je leur propose de suivre les trois étapes suivantes:

1. Osez de premières expériences! L'introduction d'un calendrier en ligne fera aussi le bonheur des cabinets sceptiques.
2. Mettez en œuvre la numérisation des processus administratifs! Le véritable potentiel de la numérisation se situe dans l'amélioration de la qualité. Ainsi, les systèmes d'aide à la décision s'améliorent continuellement.
3. Si la plus-value est clairement montrée aux patients, la volonté de payer certaines prestations augmentera. Grâce à la qualité, on peut créer de bons modèles commerciaux. Ce lien ne va cependant pas de soi, il faut s'engager pour cela.

Comme 85% des médecins considèrent que l'utilisation de moyens numériques est importante à très importante, je suis convaincu que la transformation numérique réussira.

6 Conclusions et perspectives

L'étude «Digital Trends Survey» a pour objectif de connaître la diffusion des applications numériques auprès de la population et des médecins du secteur ambulatoire, d'en apprendre davantage sur l'utilisation qu'ils font de ces outils et de recueillir leur avis. Elle présente une grande utilité tant pour la FMH que pour les décideurs, en leur permettant d'orienter l'avenir de la transition numérique au plus près des besoins, sur la base de faits concrets.

Plus d'ouverture en faveur de la numérisation

Les médecins reconnaissent l'importance des outils numériques pour le domaine de la santé. La numérisation démultiplie le champ des possibles pour répondre aux défis actuels. Le corps médical doit donc faire le pas pour s'ouvrir davantage aux nouvelles possibilités numériques et étoffer son offre de prestations. Dans ce sens, la pandémie actuelle de COVID-19 peut aussi être une chance: alors que la numérisation était jusqu'ici «facultative» pour les cabinets médicaux, la situation actuelle crée une certaine pression en faveur de l'utilisation des applications numériques. Le rôle de la FMH consiste ici à soutenir au mieux ses membres en les aidant à faire les bons choix et en mettant à leur disposition des outils leur permettant d'évaluer, d'utiliser et de recommander ces nouvelles applications numériques.

Agir avec raison

Les patients tiennent au contact personnel et aux aspects «humains» comme l'empathie. Selon la situation, ce n'est pas toujours la solution numérique qui est la plus appréciée: alors qu'un médecin reste de loin l'interlocuteur privilégié pour l'anamnèse et l'entretien avec les patients, l'intelligence artificielle peut s'avérer très performante pour traiter des volumes de données vastes et complexes. La numérisation n'est pas indiquée partout. Dans ce contexte, la FMH a un rôle clé à jouer: mettre en lumière les possibilités offertes mais aussi les limites de la numérisation dans le domaine de la santé – y compris du point de vue éthique.

La confiance est primordiale

Si la population fait confiance aux médecins pour traiter leurs données personnelles dans le respect des règles en vigueur, les médecins se montrent plus sceptiques à l'égard des applications numériques. L'idée est donc, d'une part, de renforcer leur confiance en leur donnant des informations pour les aider à apprécier les possibilités offertes par les technologies numériques et, d'autre part, d'augmenter l'acceptation de ces outils en misant sur des règles claires et des critères de qualité lors de leur développement et sur le strict respect des dispositions relatives à la protection et à la sécurité des données. Les applications numériques ne doivent pas rester quelque chose «d'insaisissable» ni venir se substituer à la responsabilité du médecin. Pour cela, la FMH doit agir de manière structurée tout en faisant preuve de suffisamment de souplesse pour définir des exigences claires pouvant servir de référence aussi bien pour les développeurs d'applications numériques que pour le corps médical. Si ces conditions sont réunies, alors la confiance pourra s'établir.

7 Remerciements

La FMH remercie la Prof. Dre Andréa Belliger, le Dr méd. Philippe Luchsinger et le Prof. Dr Alfred Angerer pour leur précieuse évaluation des résultats du Digital Trends Survey. Un grand merci à Dr Martin Feuz de PwC Suisse et son équipe qui ont apporté une contribution majeure au projet. Quant à Lukas Golder de gfs.bern et son équipe, nous les remercions pour la conception du questionnaire, la réalisation du sondage et l'analyse statistique. Enfin, nous remercions Christine Zimmermann du bureau de design Hahn+Zimmermann et son équipe pour la conception graphique. Sans la participation de ces experts, le Digital Trends Survey n'aurait pas pu être réalisé.

Impressum

Editrice: FMH - Fédération des médecins suisses, Berne

Graphisme/illustration: Hahn + Zimmermann, Berne

Publication: mai 2020

www.fmh.ch

