

Atelier

Médiation numérique et e-santé, des passerelles à construire au bénéfice des usagers et des territoires

Garlann Nizon

Cheffe de projet et consultante

Clair Obscur, HINAURA, La MedNum



Atelier NEC

A l'heure de la **désertification médicale** et du **vieillissement de la population** et une **explosion des ALD (affections longue durée)**, il est devenu indispensable de repenser notre rapport aux soins et à la santé. Aussi, le gouvernement a décidé **d'accélérer le virage du numérique en santé**.

- Comment garantir une bonne **compréhension des enjeux** ?
- Comment garantir un **décryptage fin des bénéfices et des risques** par tout un chacun ?
- Comment créer, sur les territoires les **conditions de coopération** entre les acteurs de la santé, du médico-social et de la médiation numérique, dans le respect du rôle et de la place de chacun.



Votre appréhension du sujet



De quoi parle-t-on ?

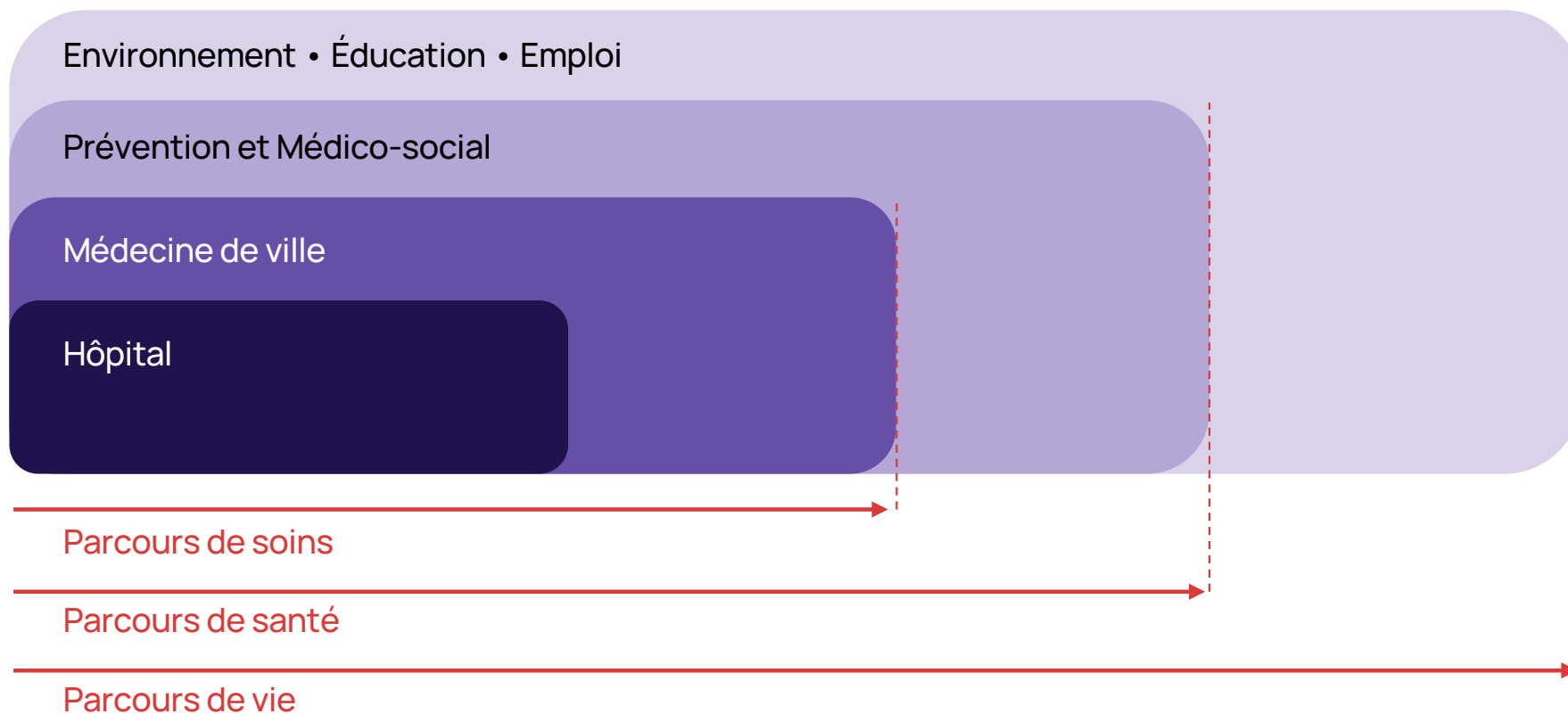
“ La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social.

Elle ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d’infirmité. ”

Source : OMS, Constitution de 1948



De quoi parle-t-on ?



Source : d'après ARS - Lexique des parcours de A à Z

De grands changements

Une approche globale, holistique de la santé

Vers une médecine...

... des 4 P

Personnalisée

Préventive

Prédictive

Participative

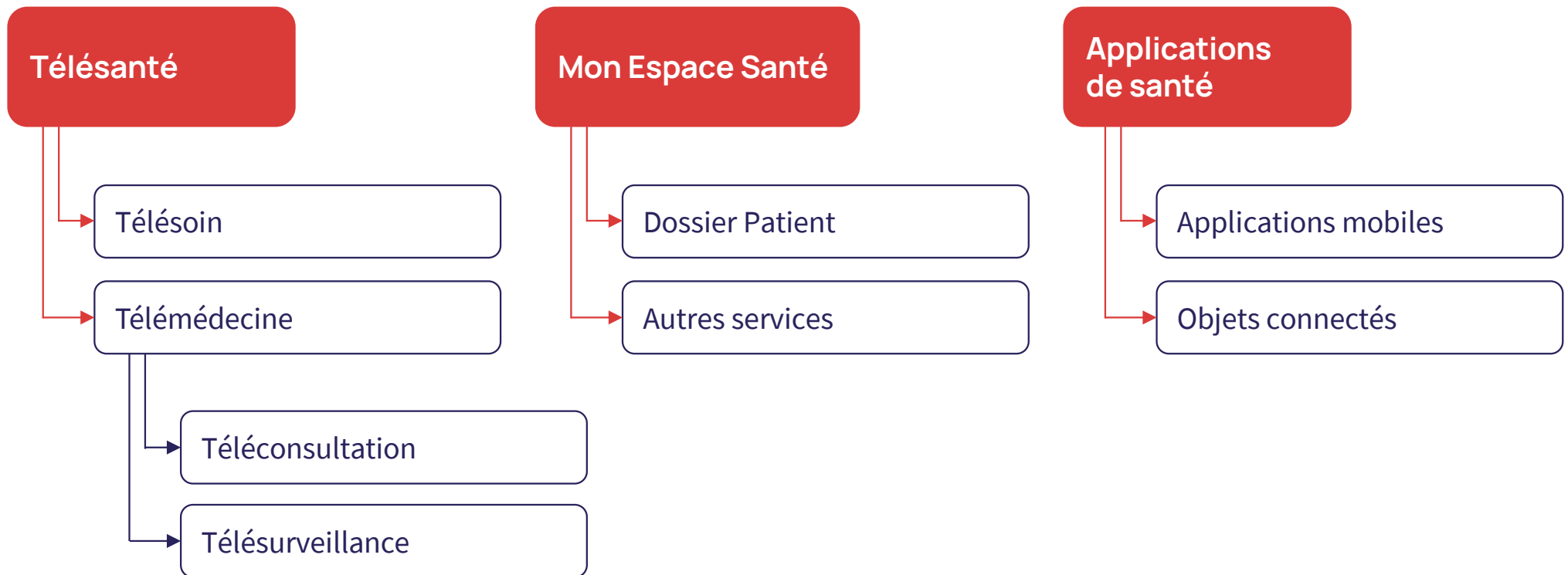
... des 6 P

Basée sur les Preuves

Intégrant les Parcours de soins

De grands changements

Nouveaux outils, nouvelles applications pratiques



De grands changements

Une évolution globale pour les usagers

Usages personnels



Usages sociaux/administratifs



Usages de santé



De grands changements

Numérisation des parcours de santé : de quoi parle-t-on ?

Accès à l'information et aux droits

Prévention

Prévention vaccinale
et médicale (agenda)
Prévention sociale
Personnalisation des
messages

Diagnostic

Gain de temps
Coordination des
acteurs
Orientation

Soin

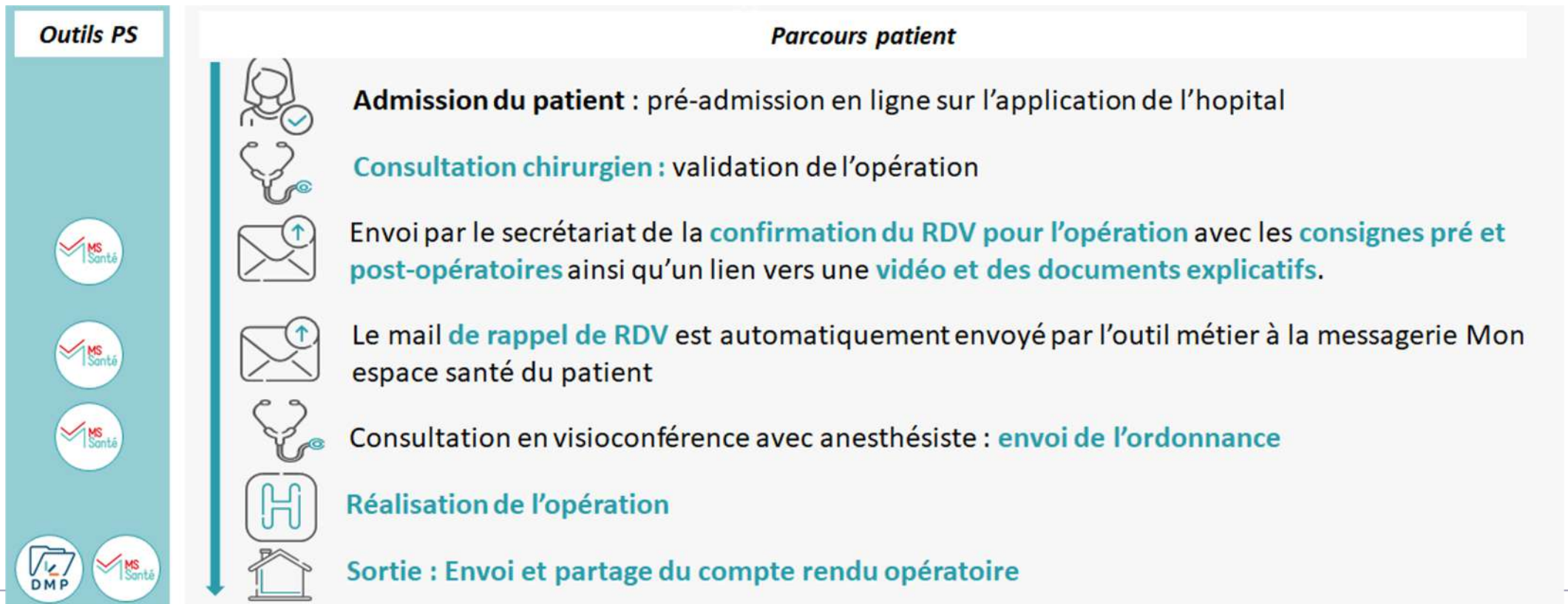
Aide à la décision
Personnalisation
Réalité virtuelle
durant les soins

Suivi

Télésurveillance
Rééducation
Meilleurs échanges
entre professionnels

De grands changements

De nouveaux parcours usagers (exemple 1)



De grands changements

De nouveaux parcours usagers (exemple 2)

Prévention

RAPPEL

M. B reçoit un courrier via MES pour rappel de son vaccin et dépistage du cancer colorectal

PRISE DE RDV

Il trouve un pro de santé disponible via une application référencée sur le store d'application

INFORMATION

Il se renseigne via sante.fr

Diagnostic

PERSONNALISATION

M. B a rempli ses informations de santé, ce qui oriente les actes du médecin (antécédents familiaux de cancer du poumon, fumeur)

DÉPISTAGE

Résultats sont reçus via Mon espace santé (mais cachés à M. B en attente de l'annonce)

Soin

ADAPTATION

Adaptation du traitement grâce au profil génétique de M. B

TÉLÉ-EXPERTISE

Protocole mis en place par télé-expertise

TÉLÉSURVEILLANCE

Soins à domicile avec télésurveillance : qualité de vie

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Suivi

PRÉVENTION RECHUTE

Prévention de la rechute via e-proms qui génère une alerte à l'équipe soignante

TÉLÉCONSULTATION

Téléconsultation de suivi (+ fréquentes)

ACCESSIBILITÉ DOSSIER

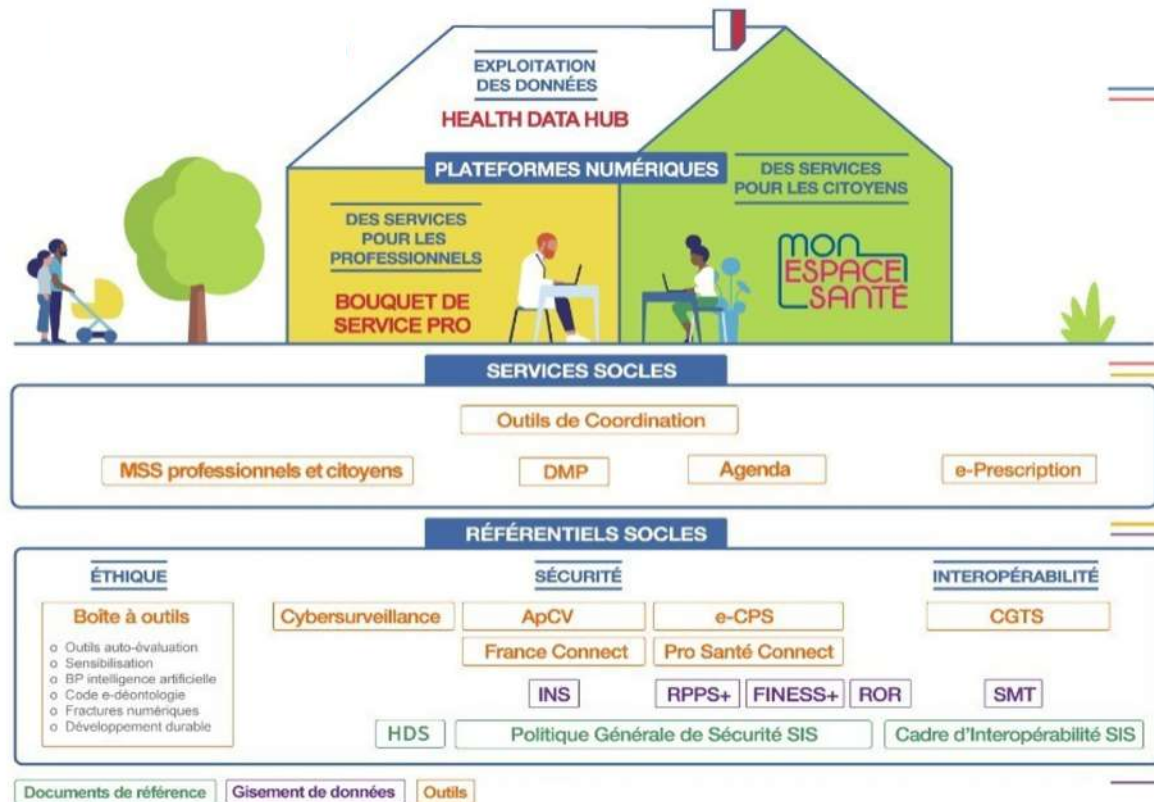
Dossier complet déposé dans MES



Stratégie nationale
et
acteurs territoriaux

Stratégie nationale et acteurs territoriaux

L'État, acteur de la numérisation des parcours de santé



Stratégie nationale et acteurs territoriaux

L'État, acteur de la numérisation des parcours de santé



Prévention

Développer la prévention et rendre chacun acteur de sa santé (5 priorités, 20 objectifs)



Prise en charge

Redonner du temps aux professionnels de santé et améliorer la prise en charge des personnes grâce au numérique (5 priorités, 16 objectifs)



Accès à la santé

Améliorer l'accès à la santé pour les personnes et les professionnels qui les orientent (4 priorités, 11 objectifs)

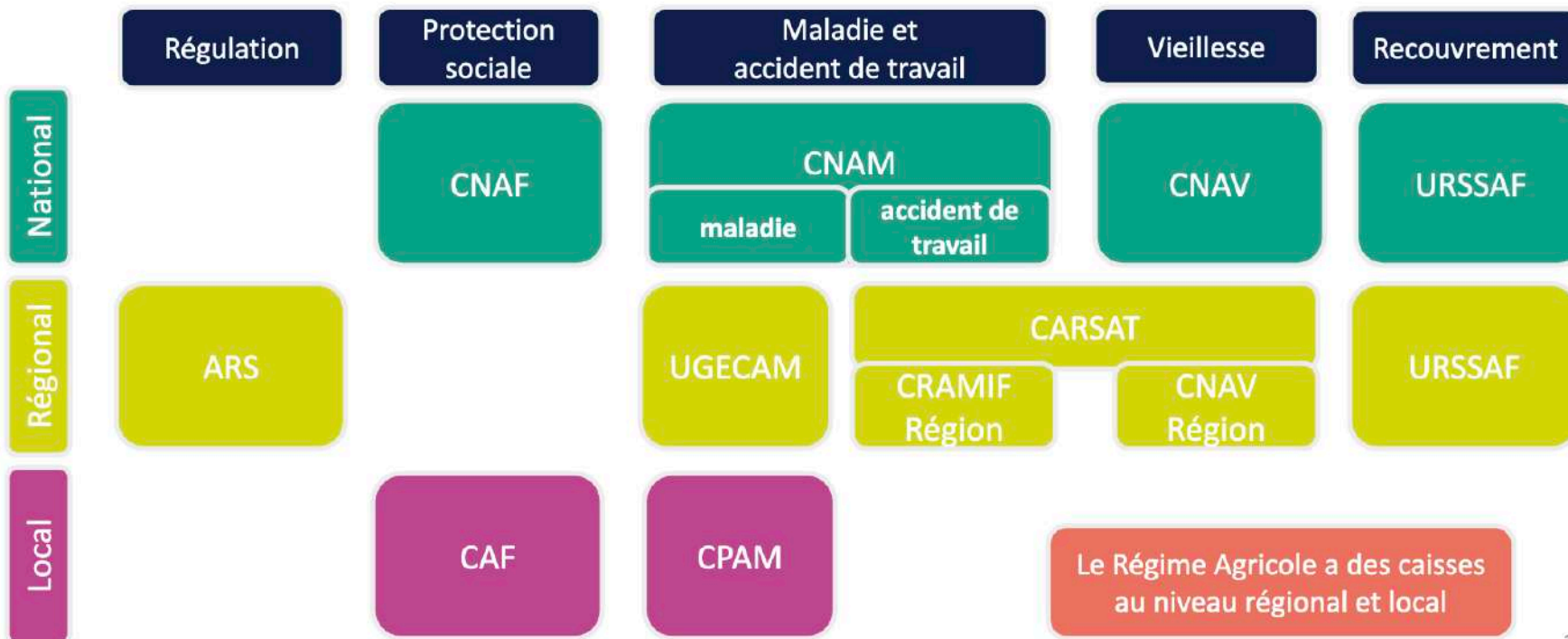


Cadre propice

Déployer un cadre propice pour le développement des usages et de l'innovation numérique en santé (4 priorités, 18 objectifs)

Stratégie nationale et acteurs territoriaux

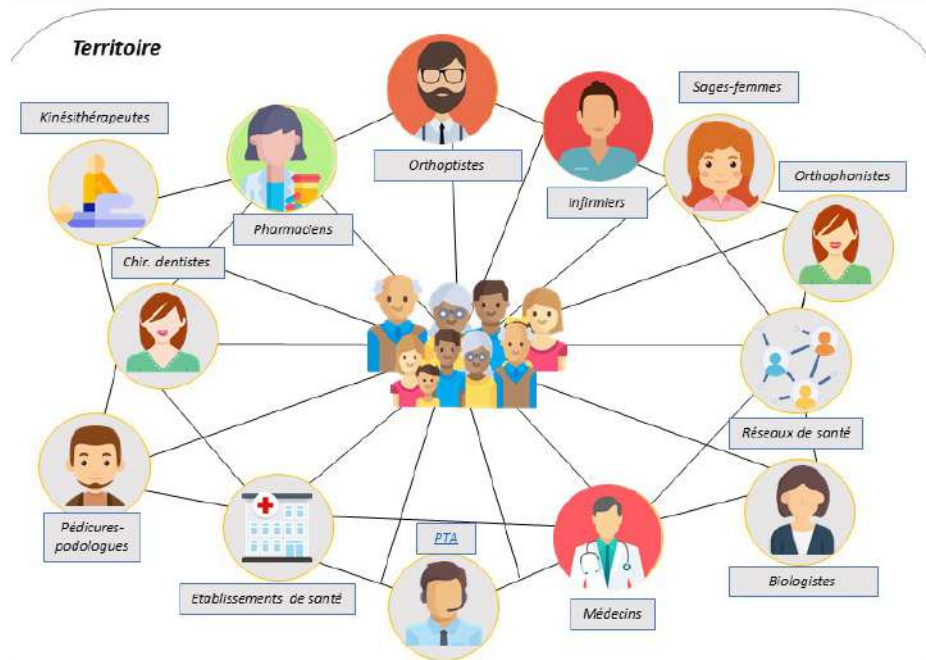
Qui pilote?



Stratégie nationale et acteurs territoriaux

Acteurs territoriaux : un écosystème complexe à appréhender

Une CPTS, une population, un territoire, des PS



Src : <https://www.urpsmlgrandest.fr/cpts/CPTS.html>

Mais aussi ...

- [La Haute Autorité de santé \(HAS\)](#)
- [L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé \(ANSM\)](#)
- [L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail \(ANSES\)](#)
- [L'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire \(IRSN\)](#)
- Les ordres et syndicats des professionnels de santé (pharmacie / médecin....)
- Les associations de patients





Et l'utilisateur dans tout cela?

6 millions
de Français en fragilité
numérique
(en 2022)

Source : Défenseur des Droits, 2022

3. Numérisation de la santé : quelles conséquences pour les usagers ?

Comment s'y retrouver pour les patients ?



3. Numérisation de la santé : quelles conséquences pour les usagers ?

Inclusion numérique

Constats

Résultats Santé Publique France : participation à l'étude européenne HLS19

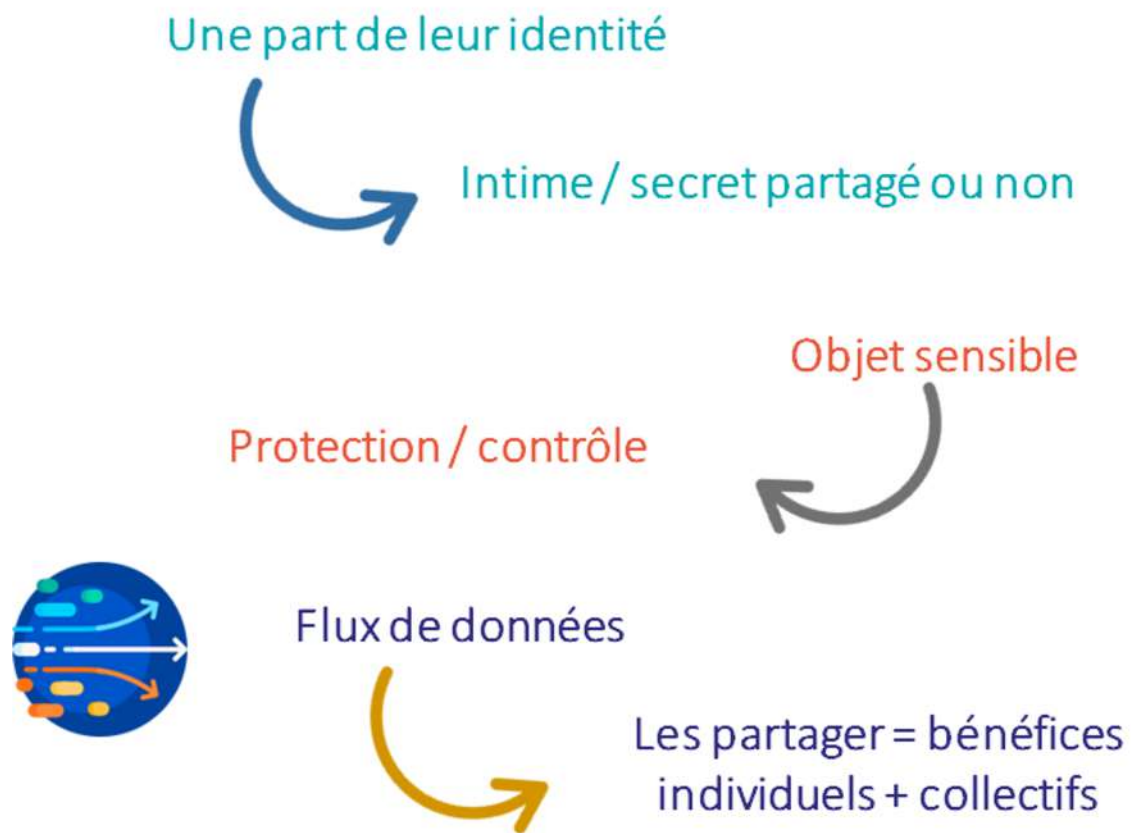
⇒ **Pour chercher de l'information mais pas forcément interagir avec le système de santé**

- 46% des adultes trouvent difficile ou très difficile d'utiliser des dispositifs numériques pour trouver, évaluer, appliquer des informations en santé :
- Intérêts commerciaux ?
- Fiabilité ?
- Résoudre un problème de santé ?
- Adapté à mon cas ?
- Chercher l'information avec mes propres mots ?



“Υόffÿ òdèğèz ý μñομèğý èòýμ dffwòèμ, ž ý èòd ffoý ÿ, οèμz ffoý èμffèğs οèèμ

Comment les citoyens voient les données de santé ?

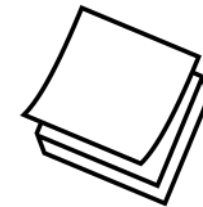




Solutions

Des débats pour construire des solutions

Comment faciliter les coopérations sur les territoires ?
Quels sont les enjeux et notions essentielles à décrypter ?
Quelles actions mettre en place ?

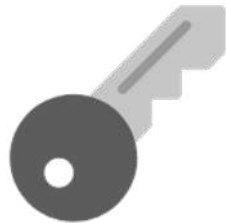


“Yi ġffz dje odfy x ffY òd d ffo y l, wf è tpy ò y è gY è ò y d ffo w ffo è m t è è è

Des prérequis vecteurs de confiance



Conserver une
alternative au
numérique



Sécurité
& éthique



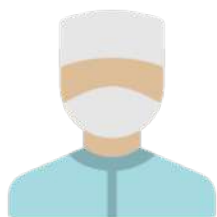
Interopérabilité
des systèmes



Inclusivité

4. Favoriser un numérique inclusif en santé : quelques pistes

Des prérequis humains essentiels



**Formation au
numérique
des professionnels
de santé**

Modules numériques en
formation initiale en
santé et médico-social



**Formation
des médiateurs
numériques**

10.000 médiateurs à
former en santé



**Formation
des usagers
et des aidants**















PIX Santé
Education aux médias
Pass numérique Santé

4. Favoriser un numérique inclusif en santé : quelques pistes

Le Pass Numérique Santé

De quoi ai-je besoin pour une téléconsultation ?

Pour que votre téléconsultation se passe au mieux, il est important de préparer votre rendez-vous. La liste de choses à vérifier peut sembler importante mais cela deviendra une seconde nature pour vous.

<p>Un équipement adapté</p> <p> ou  avec </p> <p> Des écouteurs avec un micro, pour faciliter les échanges</p> <p> Un débit internet adapté</p> <p>Je teste mon débit : https://www.speedtest.net/</p>	<p>Un lieu adéquat</p> <p> Calme, lumineux et adapté aux éventuels examens prévus (ex : prise de tension)</p> <p> Veillez à ne pas être dérangé au cours de votre rendez-vous.</p> <p>A votre domicile ou dans un lieu aménagé (maison de santé, EHPAD...)</p>
<p>A prévoir en amont</p> <p> Récupérez les coordonnées pour vous connecter et vos documents médicaux (ordonnances, résultats d'exams...)</p> <p> Amorcez la connexion quelques minutes avant le rendez-vous.</p> <p> Prévoyez un moyen de paiement en ligne</p>	<p>Pendant le rendez-vous</p> <p> Autorisez l'application à accéder au micro et à la caméra et placez-vous face à la caméra, à une bonne distance.</p> <p> Vérifiez que vous êtes bien positionné afin que le praticien puisse vous voir</p> <p> Vérifiez que vous voyez et que vous entendez bien le professionnel.</p> <p> Parlez assez fort.</p>

Et surtout, détendez-vous !
Votre praticien de santé est là pour vous guider !



Sécurité et bonnes pratiques sur Internet

70% des incidents de sécurité sont causés par un facteur humain (méconnaissance technique, défaut d'attention...)

*Source Dell

Le phishing c'est quoi ?

Le phishing est la technique la plus utilisée par les pirates informatiques








Envoi d'un message « inquiétant » et urgent qui reprend tous les codes d'un mail ou d'un message officiel. L'utilisateur clique sur un lien.

Le lien contenu dans le message redirige l'utilisateur vers une copie du site officiel.

L'utilisateur donne ses identifiants et (ou) ses coordonnées bancaires aux pirates informatiques.

Les bonnes pratiques sur Internet

-  Ne communiquez jamais d'information sensible à la suite de la réception d'un mail, d'un SMS ou d'un appel téléphonique (identifiants, mot de passe, coordonnées bancaires...)
-  N'ouvrez pas les messages et les pièces jointes suspectes et ne cliquez pas sur les liens d'expéditeurs inconnus ou d'un expéditeur connu mais dont le contenu est inhabituel
-  Faites des sauvegardes régulières de vos données
-  Utilisez un antivirus et mettez-le à jour systématiquement
-  Mettez régulièrement à jour votre appareil, ses logiciels et ses applications



“Υπὸ ἄλλο ὄνομα ἢ ἄλλο ἔθνος, ἡ ἀνθρώπινη ἀξία εἶναι ἡ αὐτὴ ἀνεκτίμητη ἀξία.”

Faire entrer la médiation numérique à l'hôpital



4. Favoriser un numérique inclusif en santé : quelques pistes

Faire entrer la médiation numérique dans le réseau de santé

ici ON VOUS ACCOMPAGNE
à la prise en main
des outils numériques
pour vos démarches de santé

- mon ESPACE SANTE**: Paramétrer votre espace santé
- Télécharger une attestation de droit**
- Vous expliquer la téléconsultation**
- Créer un compte sur les plateformes de RDV en ligne**
- Doctolib**: Vous expliquer comment ça marche
- ameli.fr**: Trouver un médecin

Logos:

Besoin d'aide pour
la prise en main
des outils numériques ?
pour vos démarches de santé

- mon ESPACE SANTE**: Paramétrer votre espace santé
- Télécharger une attestation de droit**
- Vous expliquer la téléconsultation**
- Créer un compte sur les plateformes de RDV en ligne**
- Doctolib**: Vous expliquer comment ça marche
- ameli.fr**: Trouver un médecin

Contactez un médiateur numérique au plus proche de chez vous

Logos: