

# 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 ?

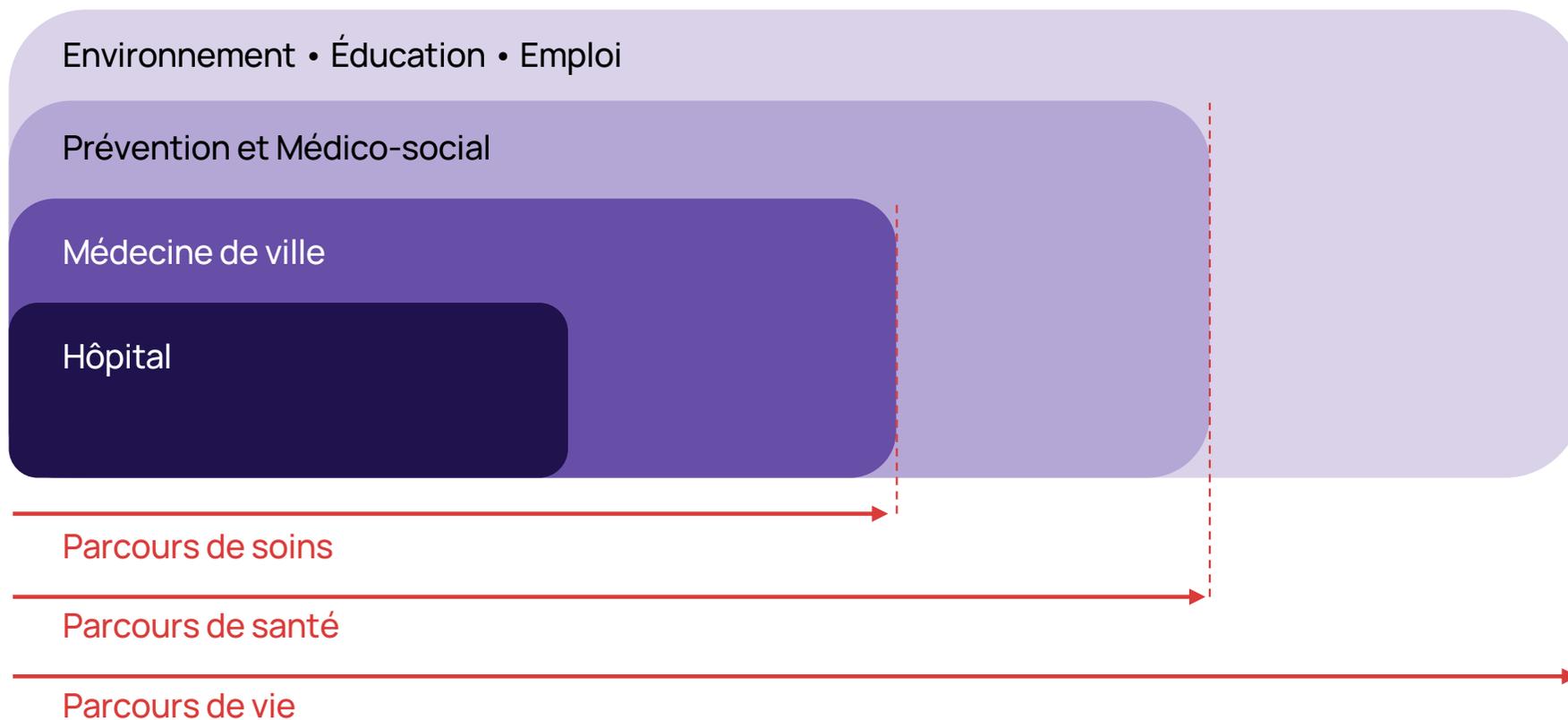
“ La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social.

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**

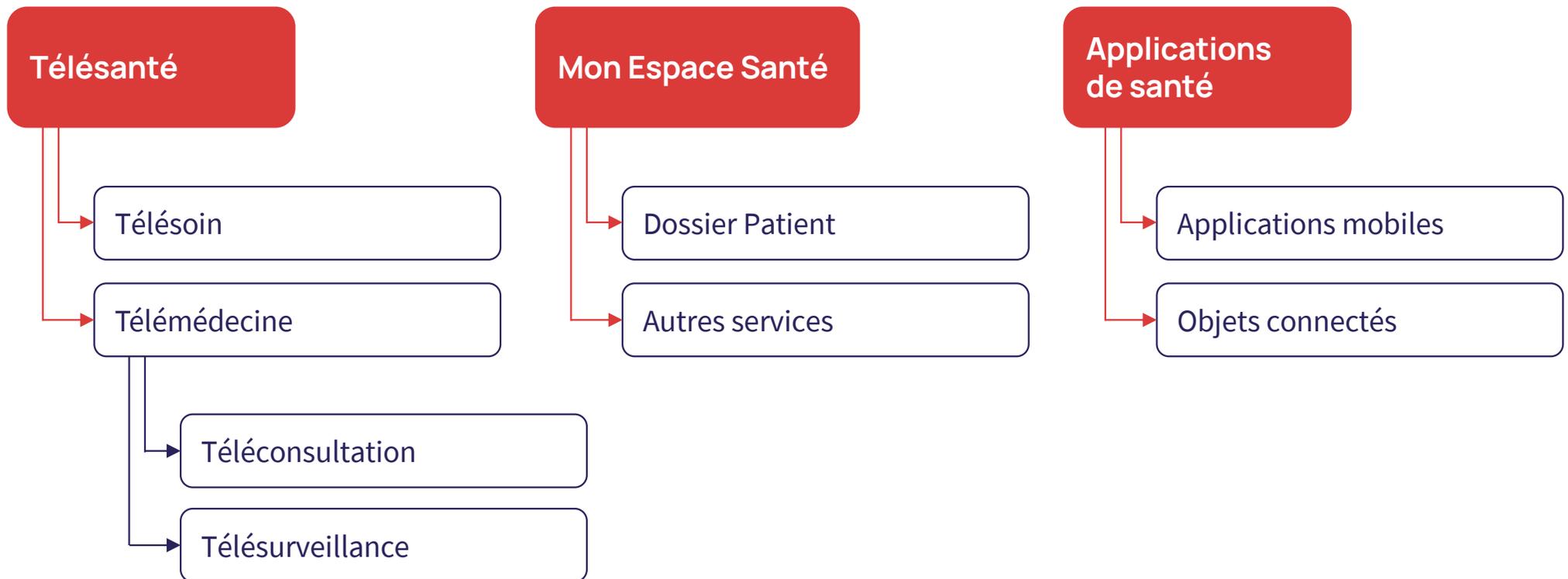
**... des 6 P**

**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

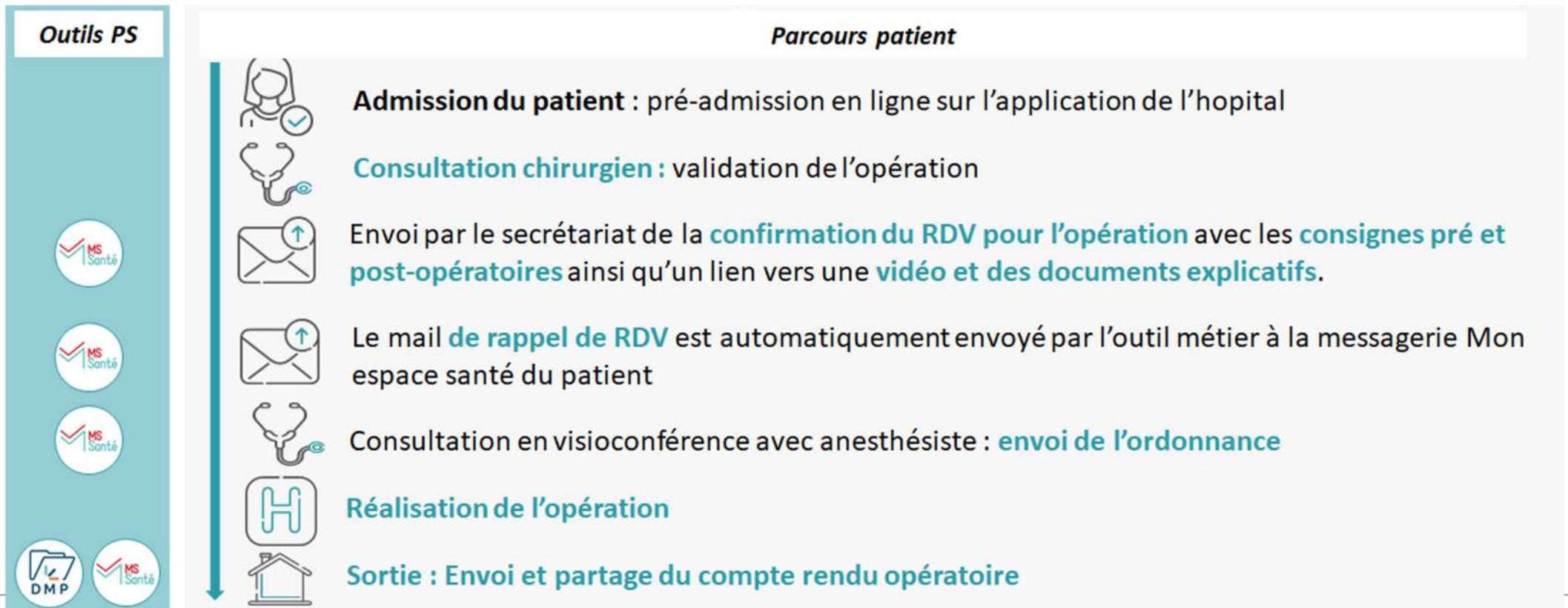
Aide à la décision  
Personnalisation  
Réalité virtuelle  
durant les soins

#### 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**

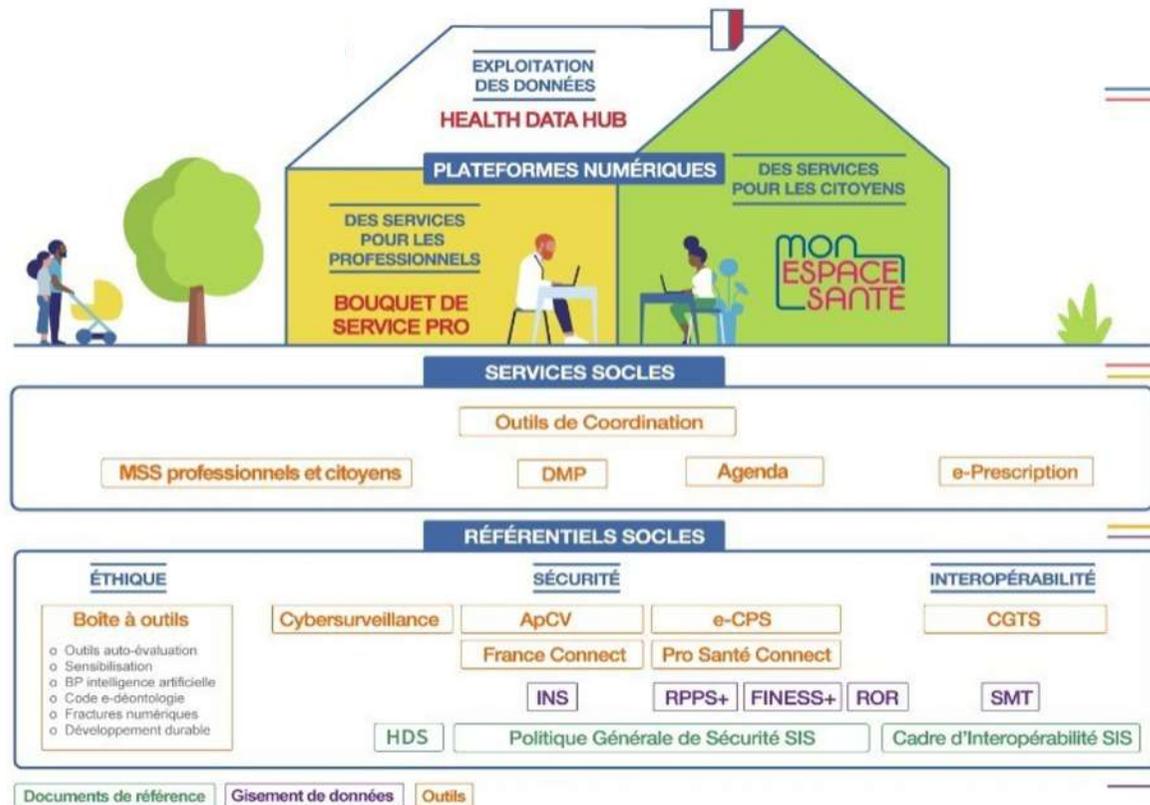
Dossier complet déposé dans MES



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)

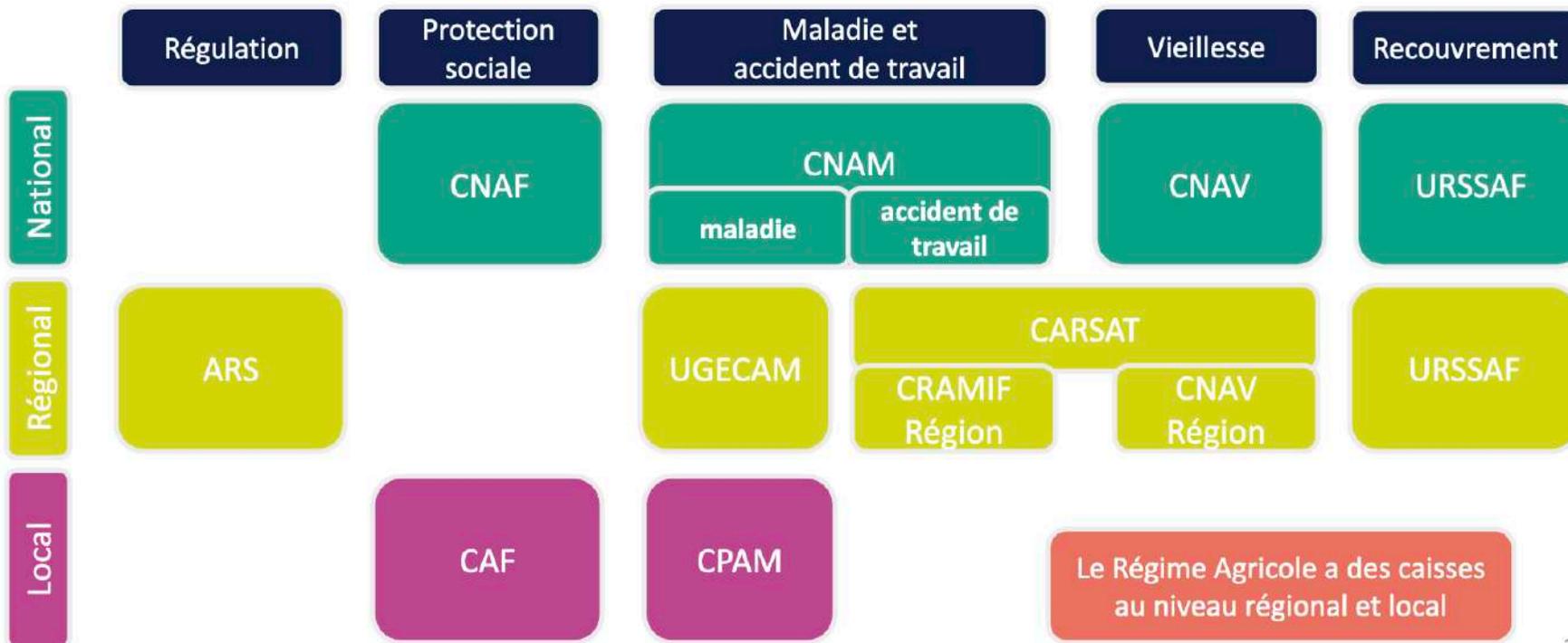


#### **Cadre propice**

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

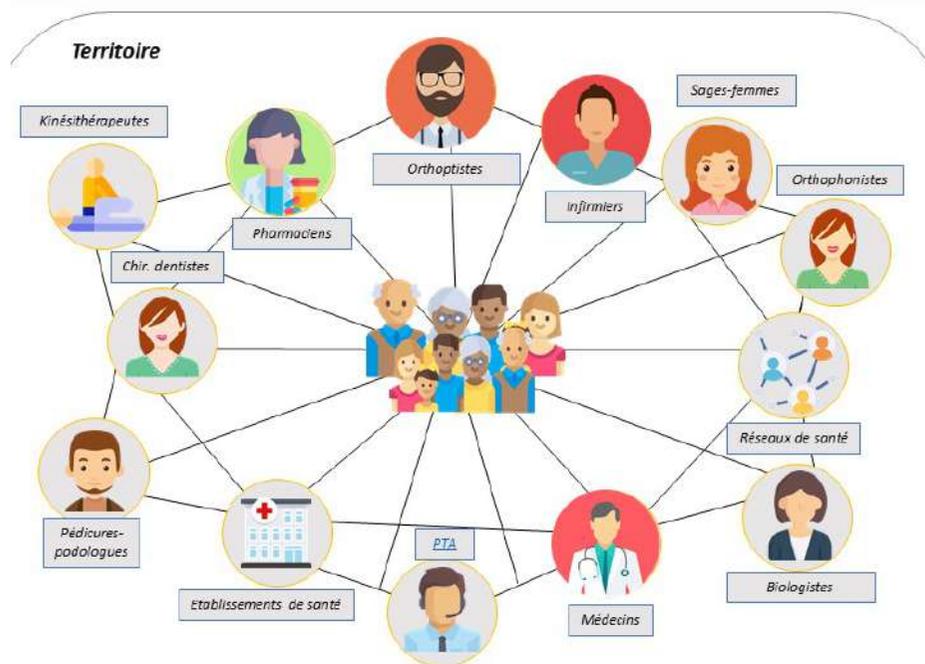
Qui pilote?



## 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 μñομéğý èòýμd ffωóèμ, ž ý èòd ffoý ÿ, οèμz ffωóèμffèğs οèèμΩ

## Comment les citoyens voient les données de santé ?

---

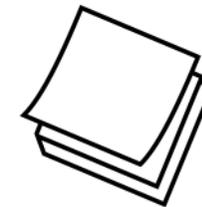




Solutions

## 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 ?

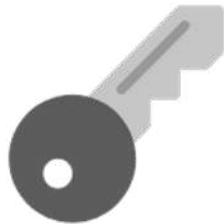


“Yi ğffz djèodffý ð ffÿ òdjd ffoüý l, vñè rüüý ðè ğý èò ðd ffoüü ffoèüü èòè

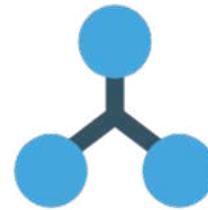
## Des prérequis vecteurs de confiance



Conserver une  
alternative au  
numérique



Sécurité  
& éthique



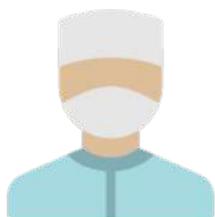
Interopérabilité  
des systèmes



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**

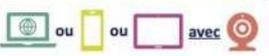
PIX Santé  
Education aux médias  
Pass numérique Santé

## 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.

| Un équipement adapté  | Un lieu adéquat  |
|---|--|
|  <p>Des écouteurs avec un micro, pour faciliter les échanges</p> <p>Un débit internet adapté</p> <p>Je teste mon débit : <a href="https://www.speedtest.net/">https://www.speedtest.net/</a></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>  |
| A prévoir en amont  | Pendant le rendez-vous   |
|  <p>Récupérez les coordonnées pour vous connecter et vos documents médicaux (ordonnances, résultats d'examen...)</p>  <p>Amorcez la connexion quelques minutes avant le rendez-vous.</p>  <p>Prévoyez un moyen de paiement en ligne</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> |

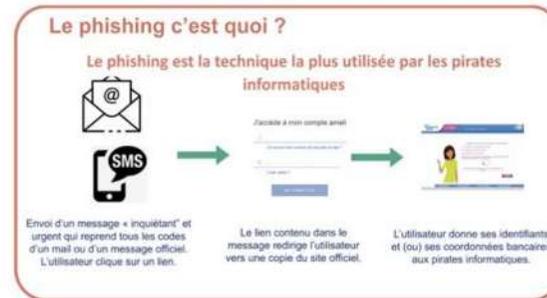
Et surtout, détendez-vous !  
Votre praticien de santé est là pour vous guider !



### Sécurité et bonnes pratiques sur Internet

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

\*Source Dell



#### 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 ἄλλοις ἰατροῦ καὶ ἄλλοις ἰατροῦ, ἄλλοις ἰατροῦ καὶ ἄλλοις ἰατροῦ, ἄλλοις ἰατροῦ καὶ ἄλλοις ἰατροῦ”

## 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 SANTÉ**  
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: HINAURA, AGIR 42, PAYSANNE, AGENCE NATIONALE DE LA SANTÉ PUBLIQUE, SÉRIEUSE

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

- mon ESPACE SANTÉ**  
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: HINAURA, AGIR 42, PAYSANNE, AGENCE NATIONALE DE LA SANTÉ PUBLIQUE, SÉRIUSE