

## Foire aux questions

### **En quoi consiste la consultation électronique?**

Il s'agit d'une consultation électronique entre un dispensateur de soins primaires et un spécialiste. Une consultation électronique a lieu lorsqu'un dispensateur de soins primaires envoie une question, non urgente, à un spécialiste sur une plateforme web sécurisée (CyberSantéNB) pour lui demander un conseil au sujet d'un patient. La consultation électronique permet au dispensateur de soins primaires, qui continue de gérer les soins au patient, d'obtenir des conseils. Elle pourrait faire en sorte qu'une consultation en personne entre le patient et le spécialiste ne soit pas nécessaire. Si une consultation en personne est nécessaire, le renvoi pour cette consultation se fait selon le processus habituellement employé dans votre région.

### **Comment fonctionne-t-elle?**

Le dispensateur de soins primaires accède à CyberSantéNB, crée une demande de consultation électronique, décrit la question, joint tout document/photo pertinent et soumet la demande électroniquement. La demande de consultation électronique est alors assignée au spécialiste consultant.

Le spécialiste reçoit un avis qu'une consultation électronique requiert son attention et accède à CyberSantéNB, révisé la consultation et renvoie la réponse au dispensateur de soins primaires qui a envoyé la demande.

Le dispensateur de soins primaires reçoit un avis qu'on a répondu à la demande de consultation électronique. La réponse à la consultation électronique peut être lue et téléchargée ou imprimée en format PDF afin d'être ajoutée au dossier médical du patient.

La consultation électronique demeure dans le dossier de santé électronique (CyberSantéNB), mais elle n'est visible que par le dispensateur de soins primaires qui a envoyé la demande et le spécialiste qui a répondu.

### **Quelles spécialités peuvent actuellement faire l'objet d'une consultation électronique?**

Onze spécialités peuvent actuellement faire l'objet d'une consultation électronique : gestion de la douleur chronique, dermatologie, gériatrie, neurologie, obstétrique/gynécologie, chirurgie orthopédique, psychiatrie, pédiatrie, gestion de la dépendance aux opioïdes, gastroentérologie, et endocrinologie/métabolisme.

### **La Vie Privée**

Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée a été complétée sur les consultations électroniques en avril, 2018. L'évaluation a été signée et approuvée par :

- Le directeur général du CyberSantéNB
- Le directeur général des services aigus et réseau du cancer du N.-B.
- Le directeur des applications de santé
- Le chef de la protection des renseignements personnels
- L'agent de la sécurité de l'information.

### **Dans quels autres contextes la consultation électronique a-t-elle été utilisée avec succès?**

L'exemple canadien le plus important est le service de consultation électronique BASE. Ce service de consultation électronique est en place depuis 2010 et a permis de traiter plus de 30 000 demandes. Les données recueillies par l'entremise de BASE ont démontré que plus de 8 000 aiguillages pour des rendez-vous en personne ont été évités grâce à la consultation électronique. [www.champlainbaseconsult.com](http://www.champlainbaseconsult.com) (en anglais).

### **Informations sur cette initiative**

Cette initiative était une collaboration avec la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) Médecine connectée : améliorer l'accès des prestataires de soins primaires aux médecins spécialistes. Le Nouveau-Brunswick a été l'une des 11 équipes à travers le Canada qui ont participé. La collaboration a commencé en juin 2017 et le service de consultation électronique pour le N-B. a été mis en ligne en mai 2018.

Les résultats de la *validation de principe* se sont avérés très positifs du fait que 93 formulaires de consultation électronique ont été soumis entre le 7 mai et le 31 octobre 2018. La moyenne du temps de réponse était de 3,6 jours et 50 % des formulaires de consultation électronique ont obtenu une réponse en moins de 1,5 jour. La satisfaction des médecins de famille et des médecins spécialistes était élevée, et l'accès aux spécialistes a montré une amélioration. Les consultations électroniques ont donné lieu à une réduction du nombre d'aiguillages de patients vers des spécialistes en vue d'obtenir une consultation en personne. L'initiative de consultation électronique s'est soldée par un succès, car elle a permis de réunir les intervenants appropriés et de maintenir ainsi la participation active des médecins (médecins de famille et médecins spécialistes); d'élaborer une plateforme de consultation électronique qui est à la fois conviviale et intégrée dans le DSE provincial; d'augmenter l'accès aux médecins spécialistes dans le cadre de consultations non urgentes au sujet d'un patient; de réduire le nombre d'aiguillages vers des spécialistes en vue d'obtenir une consultation en personne; et de faire évoluer le DSE vers une plateforme interactive.

Après la *validation de principe*, cette initiative a été élargie pour inclure de nouvelles spécialités et l'accès pour les infirmières praticiennes.

### **Comment puis-je obtenir plus de renseignements?**

Veillez contacter [eConsult@gnb.ca](mailto:eConsult@gnb.ca).