

## Mythes sur l'accès des patients aux résultats numériques de la santé

La santé numérique transforme la manière dont les Canadiens accèdent aux soins de santé. En effet, ils sont de plus en plus nombreux à pouvoir consulter leurs antécédents médicaux en ligne. La santé numérique a également transformé le travail des cliniciens, qui peuvent maintenant obtenir l'information sur leurs patients quand ils en ont besoin. Et ces patients bénéficient peut-être eux aussi d'un accès à leurs renseignements médicaux. Évidemment, cette nouvelle réalité apporte son lot d'incertitudes et de questionnements — qui ne sont pas toujours fondés — au sujet des répercussions de la santé numérique sur les patients de même que sur les cliniciens. Inforoute a donc décidé de rétablir les faits.

---

**MYTHE #1 : Les médecins seront inondés d'appels si les patients ont accès en ligne à leurs résultats d'analyses de laboratoire.**

**RÉALITÉ :** Les patients qui ont accès en ligne à leurs résultats d'analyses de laboratoire sont moins susceptibles de téléphoner à leur médecin pendant qu'ils attendent cette information et ont moins tendance à demander une consultation en personne au sujet de leurs résultats. Par ailleurs, les patients qui disposent d'un accès à leurs renseignements médicaux à partir d'un portail-patients sont moins enclins à téléphoner à leur médecin ou à présenter des demandes d'information; une étude ontarienne fait état d'une baisse de 61 % du nombre de demandes d'information après la mise en service d'un portail-patients.

*Source : Impacts of direct patient access to laboratory results – Final Report, août 2015, Société de recherche sociale appliquée (SRSA) (en anglais seulement). Rapport d'évaluation des avantages du portail-patients HealthCheck d'Ontario Shores (en anglais seulement), 2016. Voir aussi : Évaluation des avantages de myCARE du Group Health Centre (en anglais seulement), 2016.*

---

**MYTHE #2 : Si les patients consultent leurs résultats d'analyses en ligne avant d'avoir vu leur médecin, ils seront trop inquiets.**

**RÉALITÉ :** Les patients qui obtiennent leurs résultats en ligne ne sont pas plus inquiets que ceux qui attendent d'en être informés en personne. Selon une étude, 93 % des patients qui bénéficiaient d'un accès en ligne aux résultats de leurs analyses de laboratoire estimaient pouvoir discuter de façon plus éclairée avec leur médecin. De plus, les patients atteints d'une ou de plusieurs maladies chroniques qui disposaient d'un tel accès avaient moins tendance à se dire inquiets.

*Source : Mák G., Smith Fowler H., Leaver C., Hagens S. et Zelmer J. « The Effects of Web-Based Patient Access to Laboratory Results in British Columbia: A Patient Survey on Comprehension and Anxiety », J Med Internet Res, 2015;17(8):e191 DOI: 10.2196/jmir.4350.*

---

**MYTHE #3 : Je ne comprendrais pas mes résultats d'analyses de laboratoire si j'y avais accès en ligne; ils sont trop compliqués.**

**RÉALITÉ :** Dans une étude, 76 % des patients qui consultaient leurs résultats d'analyses de laboratoire en ligne pour la première fois estimaient être capables de bien les interpréter.

De plus, cette étude a révélé que les patients qui obtiennent leurs résultats en ligne ne sont pas plus inquiets que ceux qui en sont informés autrement. De fait, les gens atteints de maladies chroniques se sentent plus rassurés quand ils peuvent consulter leurs résultats en ligne. Un patient qui dispose d'un accès rapide à ses résultats d'analyses de laboratoire est plus engagé dans ses soins et a plus de pouvoir sur sa santé, deux aspects qui améliorent directement la gestion des maladies chroniques.

*Source : Mák G., Smith Fowler H., Leaver C., Hagens S. et Zelmer J. « The Effects of Web-Based Patient Access to Laboratory Results in British Columbia: A Patient Survey on Comprehension and Anxiety », J Med Internet Res, 2015;17(8):e191 DOI: 10.2196/jmir.4350*

---

**MYTHE #4 : Les patients ne veulent pas connaître leurs renseignements médicaux et ne trouveront pas cette information utile.**

**RÉALITÉ :** À l'heure actuelle, 79 % des Canadiens disent pouvoir ou vouloir accéder à leur information médicale en ligne.

Qui plus est, ceux qui bénéficient d'un tel accès le jugent très utile. Selon une étude, 94 % des utilisateurs d'un portail apprécient pouvoir consulter leurs renseignements médicaux en ligne. Selon une autre étude, 74 % des Canadiens ayant un accès à la santé numérique se disent mieux en mesure d'avoir des discussions éclairées avec leur médecin.

*Source : Relier les patients pour favoriser leur santé, 2018. myCARE Benefits Evaluation and Final Report, Group Health Centre, 2016.*

---

#### **MYTHE #5 : La santé numérique, c'est seulement pour les jeunes et les mordus de technologies.**

**RÉALITÉ :** Les Canadiens, y compris les aînés, sont des gens très branchés : 90 % des ménages du pays ont accès à Internet, et 74 % des plus de 55 ans possèdent un téléphone intelligent ou une tablette.

La santé numérique, et plus particulièrement les télésoins à domicile, constitue aussi un excellent moyen d'améliorer les soins destinés aux aînés. Les télésoins à domicile peuvent aider les aînés aux prises avec une maladie chronique en améliorant leur qualité de vie et en réduisant le nombre de leurs visites à l'urgence et de leurs hospitalisations.

*Source : Diffusion de la santé connectée au Canada – Rapport final, septembre 2017. Dossier documentaire sur Internet au Canada, 2018, L'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI), <https://bit.ly/2N4BfT1>. Voir aussi : <https://bit.ly/2yXK613>.*

---

#### **MYTHE #6 : Le gouvernement et les assureurs auront accès à mes dossiers de santé numériques.**

**RÉALITÉ :** Au Canada, chaque province et chaque territoire ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels sur la santé. Aux termes de ces lois, le gouvernement et les assureurs ne sont pas autorisés à consulter les renseignements contenus dans vos dossiers de santé numériques qui leur permettraient de vous identifier. Vos données personnelles ne pourraient être divulguées au gouvernement ou aux assureurs que dans des circonstances bien particulières (et uniquement à des fins légitimes), par exemple en cas d'urgence de santé publique, ou si vous avez fourni votre consentement à cet égard.

*Pour plus d'information à ce sujet, voir la page : <http://bit.ly/1POXByl>.*

---

#### **MYTHE #7 : Les Canadiens ne peuvent accéder en ligne à leur information médicale.**

**RÉALITÉ :** En 2019, la plupart des Canadiens pouvaient accéder à leur information médicale par voie électronique. Ils étaient nettement plus nombreux qu'en 2015 à le faire. Des portails provinciaux et régionaux sont maintenant à la disposition de tous les citoyens du Québec, de l'Alberta et de la Saskatchewan, et de bon nombre de l'Ontario et de la Colombie-Britannique. Les citoyens de ces deux dernières provinces peuvent aussi accéder aux résultats de leurs analyses de laboratoire par l'entremise de fournisseurs de services qui sont des chefs de file dans leur domaine.

*Source : Rapport annuel 2018-2019 d'Inforoute Santé du Canada.*

---

#### **MYTHE #8 : La santé numérique va marginaliser les populations qui n'ont pas accès à Internet.**

**RÉALITÉ :** Le Canada compte parmi les pays les plus branchés au monde, et plus de 90 % de sa population a accès à Internet. De plus, pour bien des Canadiens, l'accès aux soins demeure difficile, et les soins virtuels sont un excellent moyen de remédier à ce problème.

Il existe également au pays des initiatives et des programmes novateurs qui munissent les participants de téléphones intelligents ou d'équipement de télésurveillance pour favoriser l'accès aux soins dans certaines populations. *Source : Dossier documentaire sur Internet au Canada, 2018, L'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI), <https://bit.ly/2N4BfT1>. Pour en savoir plus, consultez : <http://bit.ly/2IsEVgR>, <https://bit.ly/2MpaUQL> et <https://bit.ly/2zOzqyS>.*

---