

L'identification numérique dans le secteur des soins de santé

Améliorer la sécurité et les services pour les patients canadiens

Le point de vue d'Interac Corp.



« La pandémie de COVID-19 est venue bouleverser les façons de faire en forçant les cabinets médicaux, les cliniques et les hôpitaux à adopter des politiques de distanciation sociale strictes. »

Introduction

Les soins de santé occupent depuis longtemps une place centrale dans la société canadienne. Compte tenu du vieillissement de la population et de l'évolution constante de la technologie, il n'est pas étonnant que le système de santé soit de plus en plus sollicité et que les coûts et délais qui y sont associés augmentent au fil de temps. La pandémie de COVID-19 est venue bouleverser les façons de faire en forçant les cabinets médicaux, les cliniques et les hôpitaux à adopter des politiques de distanciation sociale strictes, voire à fermer leurs portes.

Les soins médicaux à distance devraient atténuer certaines de ces pressions, mais comportent tout de même leur lot de difficultés en ce qui a trait à l'identification des patients (et à la validité de leur carte santé), à l'accès aux bons dossiers, peu importe l'endroit, et à la prescription et à la délivrance des médicaments aux bons patients (plutôt qu'aux personnes qui pourraient essayer de se faire passer pour eux). Les Canadiens qui se font prescrire des médicaments, par exemple, font exécuter des ordonnances de cinq à huit fois par année¹.

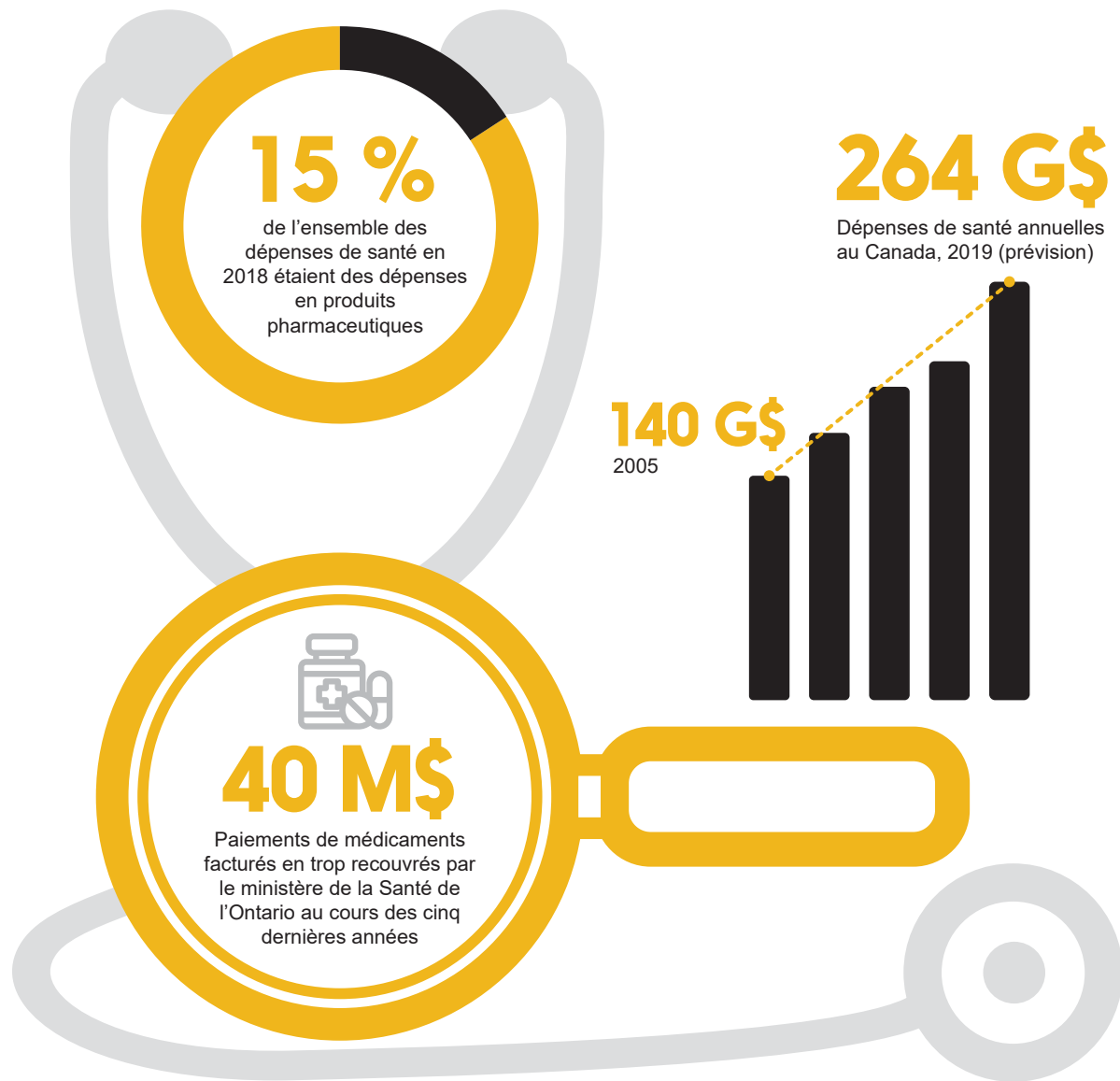
Dans ce livre blanc, nous verrons comment un système de santé soutenu par une infrastructure d'identification numérique robuste pourrait fonctionner et comment cette technologie pourrait améliorer la prestation des services de santé, tant en personne qu'à distance, ainsi que le ramassage des médicaments ou leur expédition à partir d'une pharmacie.



¹ Nombre moyen d'ordonnances que les Canadiens à qui on a prescrit un médicament ont fait exécuter en 2018, par groupe d'âge, Statista

Combien dépensons-nous?

Bien que l'année en cours ait apporté de grandes perturbations – les dépenses liées aux maladies traditionnelles ont été délaissées au profit de celles liées à la prévention et au traitement de la COVID-19 –, la tendance à long terme au Canada indique que les dépenses de santé augmentent de manière importante chaque année et qu'une portion de plus en plus grande de ces dépenses est consacrée aux médicaments. L'incidence potentielle de l'identification numérique sur l'efficacité, la commodité et la sécurité de ces dépenses s'accroît parallèlement à ces tendances.



Sources des données présentées dans le graphique :
“**Prescription for Profit**”, Global News (le 25 février 2019)

Dépenses de santé des secteurs public et privé par affectation de fonds, Institut canadien d'information sur la santé

Comment l'identification numérique peut aider

Fournisseurs de soins de santé

L'identification numérique **améliore la satisfaction des patients**. Les fournisseurs de soins de santé peuvent accélérer l'inscription et l'enregistrement et fournir en toute sécurité des services de télésanté et d'autres options de soins à distance.



L'identification numérique **réduit le risque** en faisant en sorte que seuls les patients dont l'identité a été vérifiée puissent commander et récupérer les médicaments qui leur ont été prescrits.



L'identification numérique **accroît l'efficacité** en permettant l'utilisation et le partage sécurisés des dossiers de santé électroniques dans le cadre des soins aux patients, de la facturation gouvernementale et de l'archivage des documents.

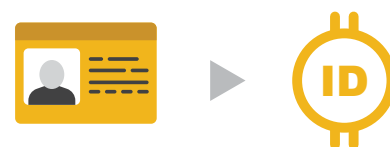


Patients et familles

L'identification numérique **améliore la protection des renseignements personnels et la sécurité** en permettant aux patients d'avoir accès à des services de soins de santé en personne ou en ligne sans craindre la perte des renseignements permettant de les identifier ou des données sur leur santé.



L'identification numérique permet d'**offrir une commodité accrue**. En présentant un document d'identification numérique, les patients peuvent réduire la paperasse à remplir au moment de l'inscription ou lorsqu'ils déménagent dans une nouvelle province.



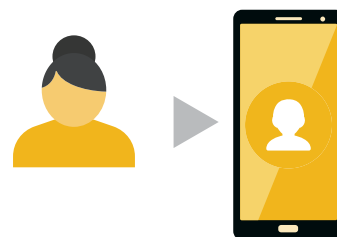
L'identification numérique **améliore le contrôle de l'information** en permettant aux patients et à leur famille de mieux gérer quels fournisseurs ont accès à leur dossier de santé.



Utilisation de l'identification numérique : la marche à suivre

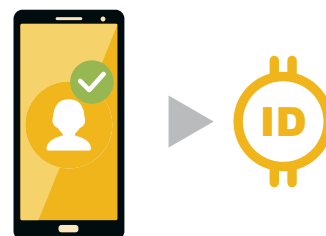
Étape 1 : inscription et prise de rendez-vous

Anna ne se sent pas bien et souhaite consulter son médecin de famille. Elle télécharge l'application mobile pour les soins de santé de sa province. En utilisant son identifiant numérique stocké dans son portefeuille mobile, Anna s'inscrit et sélectionne son médecin. Elle prend rendez-vous pour une consultation virtuelle.



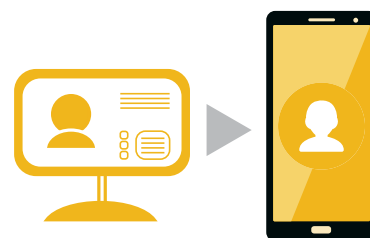
Étape 2 : enregistrement

Le jour de son rendez-vous, Anna ouvre une session dans l'application de soins de santé et confirme son identité au moyen de l'identifiant numérique sur son appareil. Elle peut ensuite se présenter au rendez-vous virtuel.



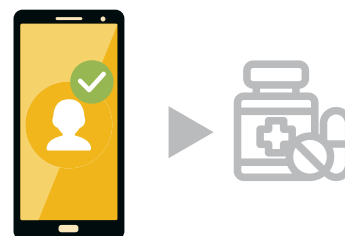
Étape 3 : consultation

Pendant le rendez-vous, le médecin accède au dossier de santé électronique (DSE) d'Anna*. Après la consultation, le médecin ajoute des notes et rédige une ordonnance, qu'il signe en utilisant son propre identifiant numérique. L'ordonnance est automatiquement transmise à l'application de soins de santé installée sur l'appareil d'Anna.



Étape 4 : ramassage

Anna envoie ensuite l'ordonnance à la pharmacie de son choix en confirmant son identité au moyen de son identifiant numérique. Une fois que la pharmacie a reçu et confirmé la commande et que le paiement a été effectué, la commande est préparée et envoyée par la poste au domicile d'Anna. L'ordonnance numérique est marquée comme étant « exécutée ».



* Voir la page suivante



Dossiers de santé électroniques (DSE)

Traditionnellement, l'information sur la santé des patients était conservée dans des dossiers papier, mais cela la rendait difficile à stocker et à partager. Grâce au DSE, cette information est numérisée de façon à constituer un rapport complet et à jour des antécédents médicaux d'un patient. Ce dossier peut facilement être partagé avec d'autres fournisseurs de services de santé autorisés, y compris les laboratoires et les services d'imagerie.

Nos principes

Il est facile de discuter de l'identification numérique de manière théorique, mais il est beaucoup plus complexe de concevoir une architecture et de mettre en œuvre un système d'identification numérique complet, sécuritaire et durable. Pour ce faire, il faut suivre un ensemble de principes clairement définis. Selon nous, cinq principes sont essentiels :



Contrôle par l'utilisateur et commodité

Personne ne veut confier ses renseignements personnels à un système si les données doivent être transférées et stockées par de nombreuses parties, surtout si cela se fait à l'insu de l'utilisateur et sans son consentement exprès. En plus de veiller au contrôle par l'utilisateur, un système d'identification doit être commode et facile à utiliser. Si ce n'est pas le cas, les gens, qui sont nombreux à être déjà habitués aux applications intuitives des appareils mobiles, ne voudront pas l'adopter.

Normes et ouverture

Dans un système dynamique, il est difficile de prédire l'avenir. Il est donc important d'établir des solutions qui sont conformes à des normes acceptées de façon universelle. Non seulement cela permet-il d'éliminer des dépenses liées à l'établissement du système de base et à l'adaptation de solutions ou à la création de solutions ponctuelles par la suite, mais cela permettra aussi de relier à la solution initiale des solutions créées par d'autres à l'avenir. L'ouverture favorise l'adoption, l'innovation et la souplesse.

Omniprésence

Lorsque les gens créent différents identifiants et mots de passe pour tous les services publics et privés auxquels ils doivent accéder, les menaces à la sécurité augmentent, car ils vont le plus souvent

se limiter à un seul identifiant, facile à mémoriser (et facile à deviner). De plus, un identifiant numérique ne donnant accès qu'à un nombre limité de services ne suscitera probablement pas une grande adhésion. Un système omniprésent sera donc plus commode et plus sécuritaire.

Marque de confiance

Aucun utilisateur n'est susceptible d'adopter une solution d'identification conçue ou maintenue par une organisation en laquelle il n'a pas confiance. La question de l'identité est trop importante et les répercussions du vol d'identité sont trop grandes pour s'en remettre au hasard. De plus, l'établissement d'une solution à grande échelle (et omniprésente) exige la coopération et la coordination de nombreux intervenants, et ces derniers doivent pouvoir se faire confiance, et avoir confiance en l'organisation dirigeant cette initiative.

Sécurité par l'abstraction

Même avec les meilleurs contrôles par l'utilisateur, certaines données d'identification doivent faire partie des transactions de tout écosystème. L'une des façons les plus efficaces de sécuriser ces données est de les rendre « abstraites » en remplaçant un identifiant privé par un identifiant public (comme l'adresse de courriel d'une personne), ou par un numéro aléatoire utilisé comme une sorte de jeton autorisé aux fins de la transaction, et utilisé à aucune autre fin.

Conclusion

Les méthodes de prestation des soins de santé au Canada connaissent une évolution qui est stimulée en partie par les nouvelles technologies et en partie par les conséquences de la pandémie. L'identification numérique a un rôle central à jouer dans cette évolution, notamment en contribuant à la protection des renseignements sur les patients, à l'augmentation de l'efficacité des processus d'inscription et de facturation et à la prévention du vol d'identité et de la fraude pharmaceutique. Cela fait partie intégrante de l'impact positif de l'identification numérique sur un ensemble encore plus vaste de secteurs (pour plus d'information, consultez nos récents livres blancs sur l'identification numérique dans **les secteurs des boissons alcoolisées et du cannabis** et dans **le secteur de la loterie et du jeu**), un impact auquel nous sommes heureux de contribuer.

Si vous souhaitez collaborer avec *Interac* au sujet de l'avenir de l'identification numérique, écrivez-nous à digitalid@interac.ca

« L'identification numérique a un rôle central à jouer en contribuant à la protection des renseignements sur les patients, à l'augmentation de l'efficacité des processus d'inscription et de facturation et à la prévention du vol d'identité et de la fraude pharmaceutique. »



**Pour en savoir plus sur ce sujet,
visitez le site innovation.interac.ca**

Publication : octobre 2020

Copyright © Interac Corp., 2020. Tous droits réservés.

Le logo *Interac* est une marque déposée d'Interac Corp.

Sauf dans la mesure permise par la loi, le présent document ne peut être reproduit ou transmis, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, sans le consentement autorisé d'Interac Corp. Le présent document est fourni à titre indicatif uniquement, et Interac Corp., en le publiant, ne garantit aucunement que les renseignements qu'il contient sont ou resteront exacts. Interac Corp., y compris ses agents, ses dirigeants, ses actionnaires et ses employés, ne peut être tenue responsable envers toute partie de toute perte ou de tout dommage, quels qu'ils soient, se basant sur l'hypothèse de la fiabilité de l'information contenue dans le présent document.