

Défi AGIR en leader

Le portail CHIP (Citizen Health Information Portal)



Stratégie de santé grand public : le portail CHIP

En 2014, la Saskatchewan a lancé une stratégie de santé grand public visant à permettre à ses résidents d'accéder à l'information conservée à leur sujet par le réseau de la santé et à les aider à contribuer à l'amélioration de leur santé.

En procurant aux résidents de la province un accès à leurs dossiers médicaux, on améliore leurs connaissances sur la santé et on les aide à discuter de leur santé en toute connaissance de cause avec leurs équipes de soins.

Grâce à l'engagement soutenu des citoyens, le portail CHIP (Citizen Health Information Portal – portail d'information sur la santé des citoyens) a été mis sur pied; *il a été conçu par les citoyens, pour les citoyens et avec l'aide des citoyens.*

Progrès à ce jour

2014

- L'engagement des citoyens s'est manifesté lorsque les besoins ont été déterminés et placés en ordre de priorité et qu'une carte routière stratégique a été dressée
- Approvisionnement auprès d'un fournisseur stratégique pour l'obtention d'un produit qui répond aux besoins des résidents de la Saskatchewan
- Partenariat stratégique confié à TELUS Health pour la construction d'un portail de santé grand public pour la province

2015

- Conception et développement du portail CHIP
- eHealth a travaillé avec TELUS Health pour créer et intégrer des sources de données pour le portail CHIP
- Engagement continu et communication stratégique avec les citoyens et les professionnels de la santé au sujet des sources de données, règles administratives, gestion du changement et plans de soutien du portail

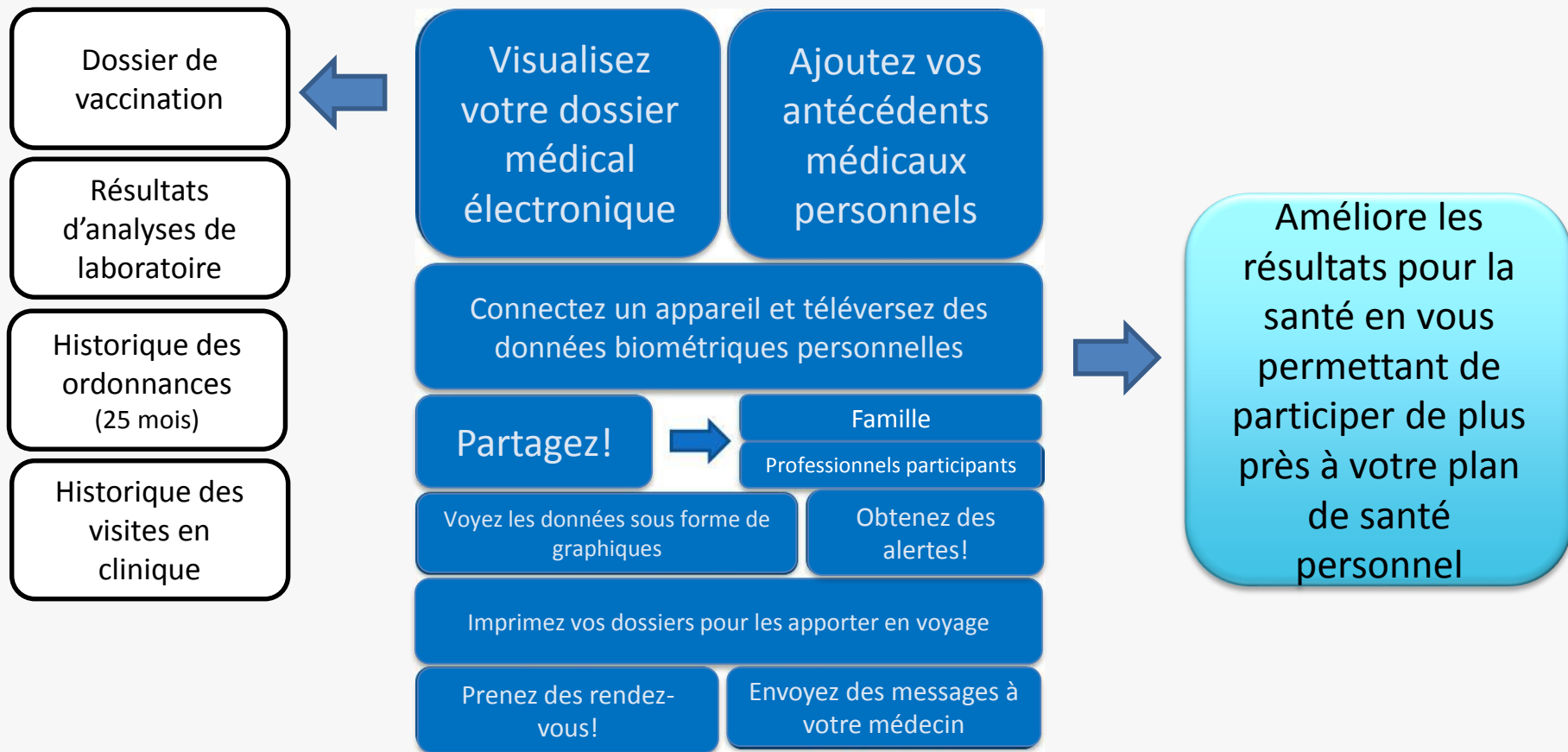
2016

- Lancement de la version pilote du portail CHIP auprès d'environ 1 100 citoyens
- Engagement continu auprès des citoyens et des professionnels de la santé à propos du portail CHIP
- Évaluation des avantages – sondages, groupes de discussion, entrevues et analyse détaillée
- Planification et conception de la phase 2

2017 +

- Conception et développement du portail CHIP avec de nouvelles données et fonctionnalités à partir des commentaires des citoyens
- Rapports d'imagerie médicale, migration des données historiques des patients de CHIP au DSE, intégration d'instruments médicaux (FitBit, manchons de TA, etc.)
- Déploiement auprès de 100 000 citoyens de la Saskatchewan!

Qu'est-ce que le portail CHIP?



Information entrée par le citoyen

- Le portail comporte un formulaire de résumé médical, et les utilisateurs peuvent aussi inscrire leurs données de santé personnelles et leurs antécédents, par exemple leurs allergies, leurs antécédents familiaux, les relevés quotidiens de leur tension artérielle, etc.

4 sources de données provinciales:

- Historique des ordonnances
 - Obtenu à partir du registre provincial et du Programme d'information pharmaceutique (PIP)
- Résultats d'analyses de laboratoire
 - Tirés du registre provincial, le Saskatchewan Lab Results Repository (SLRR)
- Données de vaccination
 - Tirées du système provincial d'information sur la santé publique Panorama
- Données sur les admissions, les congés et les transferts
 - Tirées des données des systèmes régionaux sur les admissions, les congés et les transferts dans la province

The screenshot shows the user interface of the eHealth Saskatchewan's Citizen Health Information Portal (CHIP). At the top, there is a navigation bar with links for HOME, MEDICAL HISTORY, MEASUREMENTS, SCHEDULING, MY ACCOUNT, REPORTS, and NEED HELP?. Below the navigation bar, a welcome message states: "Welcome to the eHealth Saskatchewan's Citizen Health Information Portal (CHIP). CHIP gives you instant access to your medical information and personal health records such as lab results, immunizations, pharmacy and hospital clinic visits across Saskatchewan." A "Getting Started" section provides instructions on how to use the "Quick Links" buttons: "View my medical history", "Add Measurements", "Update My Schedule", "Check My Messages", and "Manage My Account".

The main content area features a "MEDICAL SUMMARY" section. It includes a summary of blood pressure, cholesterol, weight, and BMI. The data is color-coded: yellow for user-entered data, grey for regional health system data, and blue for provided data. The summary shows:

| Measurement | Value |
|----------------|--|
| Blood Pressure | 120/85 |
| Cholesterol | Total: 3.00 mmol/L, LDL: 1.50 mmol/L, HDL: 1.50 mmol/L |
| Weight | 18.1 kgs |
| BMI | 24.53 |

Below the summary, there are sections for "Conditions" (Diabetes mellitus) and "Medications" (Candesartan Cilexetil 16 mg Oral Tablet, Levothyroxine Sodium 100 mcg Oral Tablet, Methyphenidate HCL 10 mg Oral Tablet). A "NEW DATA" section at the bottom indicates recent updates to the personal health record.

On the right side of the interface, there is a "WARNING" box stating: "The content of the Citizen Portal is incomplete, for information only, and should not be interpreted as a medical advice or used for self-diagnosis." Below this is a "DID YOU KNOW?" section explaining the color-coding of data. At the bottom right, there is a "NEW USER?" section with instructions on how to bookmark the page and a "TIPS" section with a link to frequently asked questions.

Points saillants des fonctionnalités futures

Nouvelles sources d'information sur la santé :

- Rapports d'imagerie médicale
- Rapports de médecins (p. ex. : sommaires de congé, rapports de consultation)

Améliorer la circulation de l'information entre les patients et le réseau de la santé

- Envoi de l'information sur les antécédents médicaux entrés par le patient du portail CHIP au DSE
- Demande de rendez-vous auprès de professionnels de la santé de première ligne, de vaccinations, etc.
- Messagerie sécurisée
- Renouvellement d'ordonnances
- Statut des demandes de consultation

| Caractéristiques et fonctionnalités | | Phase 1 | Phase 2 | Phases futures |
|--|---|---------|---------|----------------|
| Gestion comptes et accès | Contrôle de délégation des profils | • | • | |
| | Gestion de l'identification | • | • | |
| | Intégration du registre clients de la province | | • | |
| | Accès sur appareil mobile | | • | |
| Entrée et suivi des données personnelles | Données démographiques entrées par le citoyen | • | • | |
| | Médicaments entrés par le citoyen | • | • | |
| | Suivi des progrès personnels selon des paramètres établis | • | • | |
| | Intégration des appareils vestimentaires | | • | |
| | Intégration des applications mobiles | | • | |
| Intégration des sources de données | Résultats d'analyses de laboratoire | • | • | |
| | Historique des ordonnances exécutées | • | • | |
| | Historique de vaccination | • | • | |
| | Historique des visites à l'hôpital | • | • | |
| | Rapports d'imagerie médicale | | • | |
| | Transfert du sommaire du patient du portail CHIP au DSE | | • | |
| | Intégration des données du portail CHIP au registre des clients | | • | |
| | Transfert du sommaire du patient du DME au portail CHIP | | | • |
| Interaction entre le citoyen et le professionnel | Messagerie sécurisée patient-professionnel | • | • | |
| | Annuaire de médecins et de spécialistes | • | • | |
| | Partage des plans de soins concertés | | • | |
| | Gestion du consentement en santé publique | | | • |
| | Connaissance du statut des demandes de consultation | | | • |
| | Prise de rendez-vous – soins primaires | | | • |
| | Prise de rendez-vous – santé publique | | | • |
| | Renouvellement d'ordonnances | | | • |
| | Amélioration des soins concertés | | | • |

Transformation de la pratique

Le portail CHIP a été la première application au service des consommateurs de eHealth Saskatchewan!

- Un comité consultatif des citoyens a été créé et joue un rôle de premier plan dans la modélisation du portail

Communication innovatrice

- Envoi automatique par courriel aux citoyens de mises à jour lorsque de nouvelles données sont accessibles dans leur compte du portail CHIP
- Messages sur Facebook visant à tenir les citoyens au courant du portail CHIP
- Boîte de réception de courriels propre au portail CHIP et présence d'une équipe bien formée pour répondre aux demandes de renseignements et de dépannage du public

Engagement constant des citoyens à créer une application qui leur est destinée

- Communications régulières adressées aux participants
- Sondage des citoyens
- Groupes de discussion pour favoriser un dialogue ouvert sur l'expérience des citoyens

Soutien et engagement de toutes les divisions de l'organisation

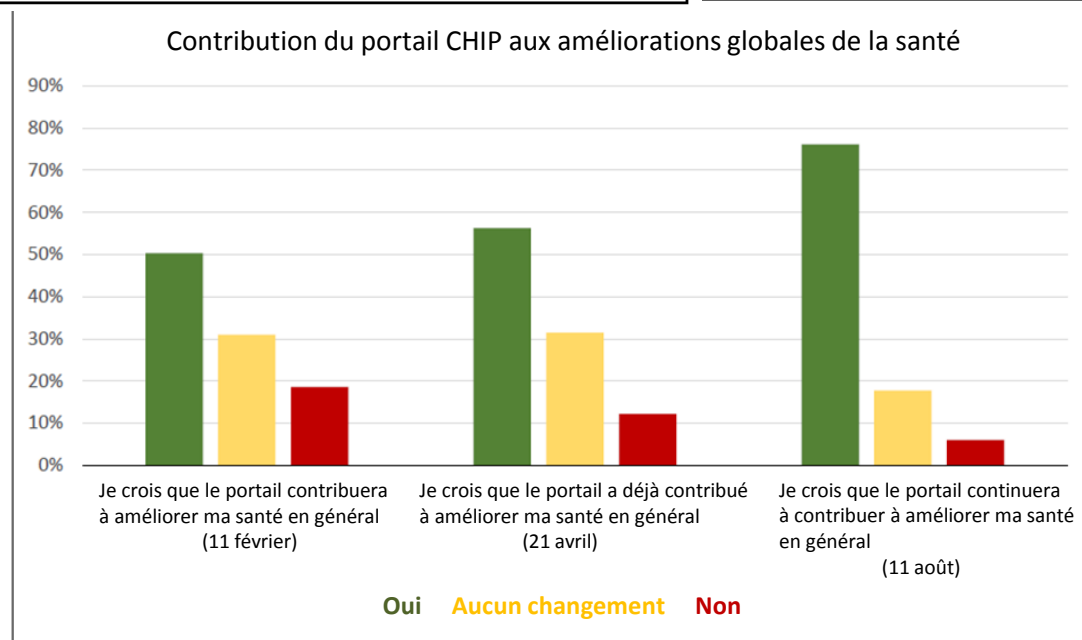
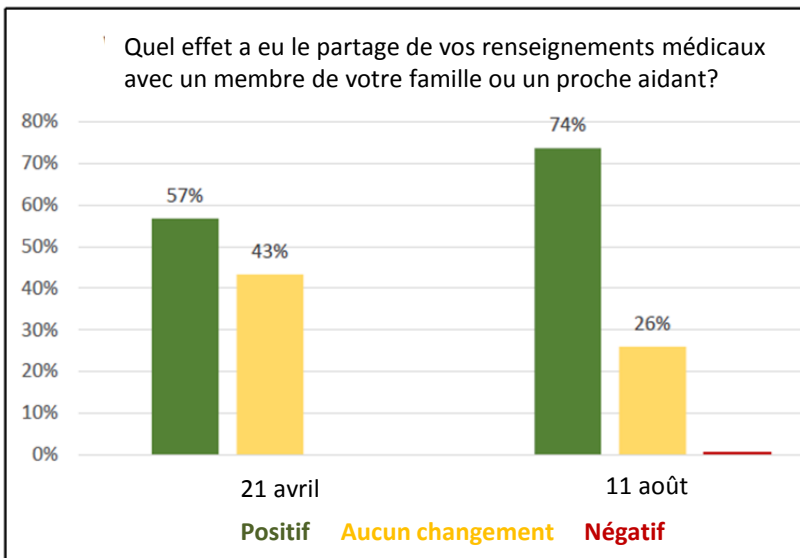
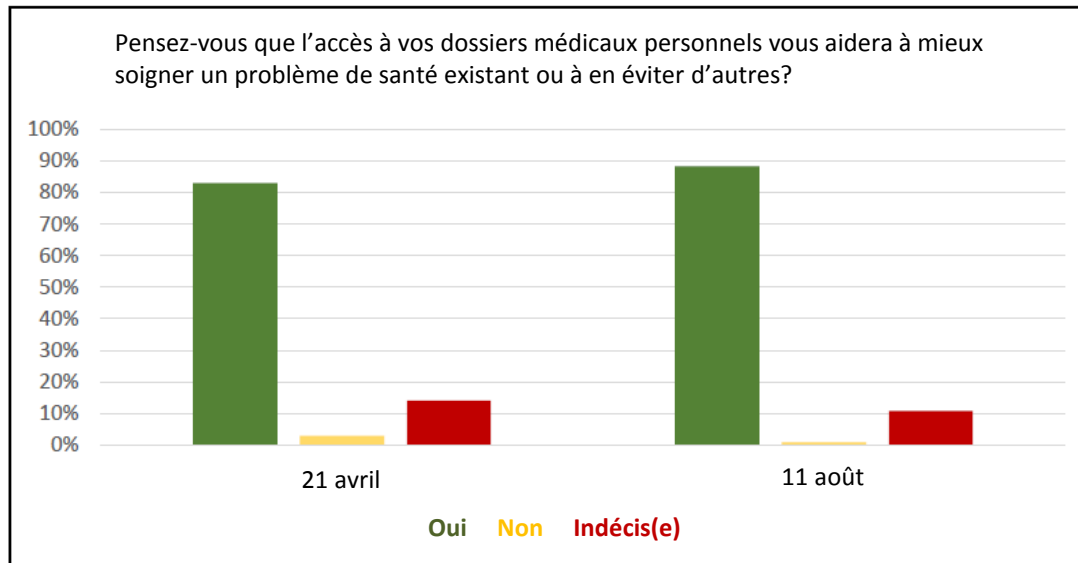
- Mise en application rapide des bonnes idées (moins de deux ans) avec un petit budget (~1 M\$), avec beaucoup de temps réservé d'emblée à l'engagement des citoyens

Soutenir les nouveaux modèles de soins

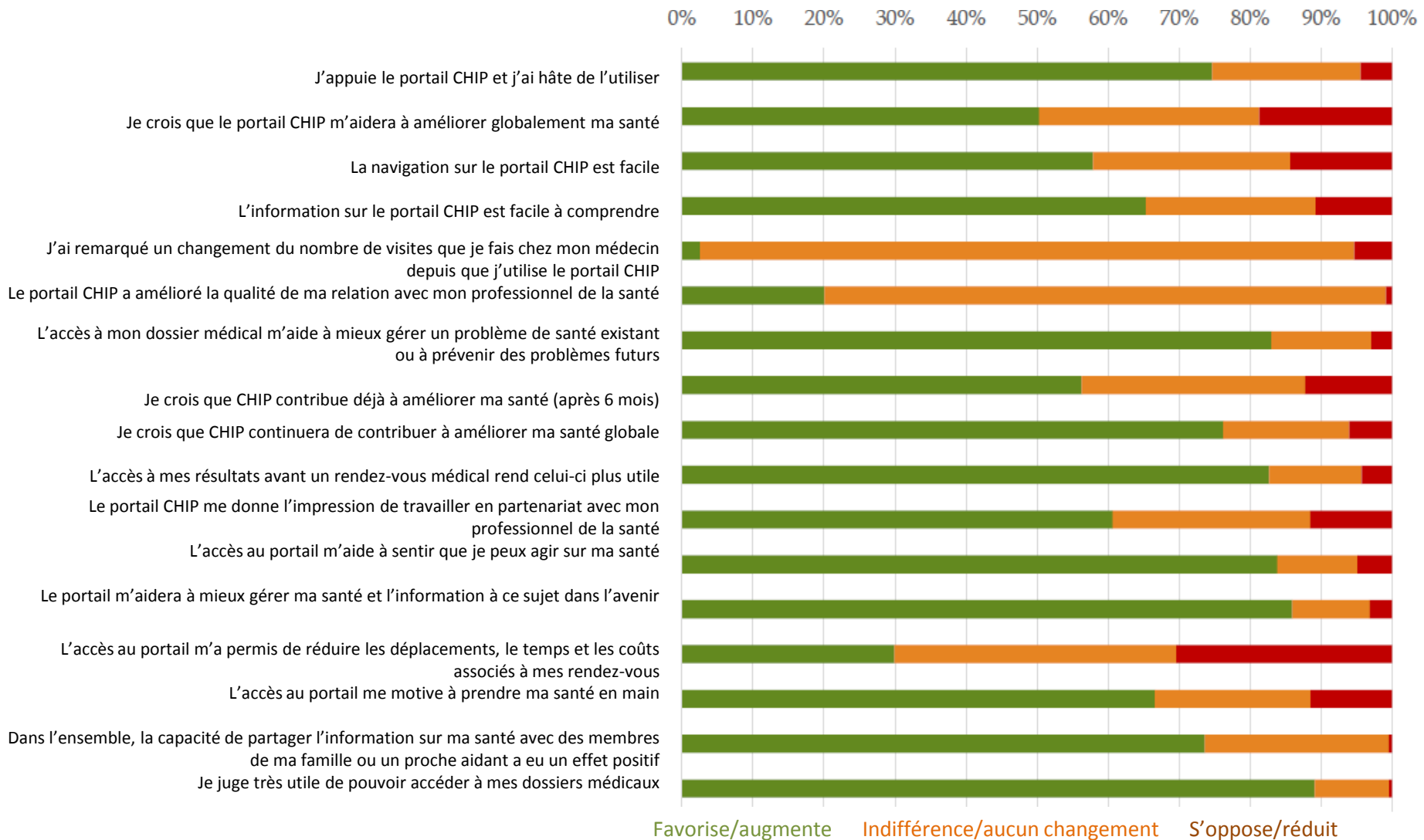
- Procurer aux citoyens un accès aux données du réseau de la santé qui les concernent pour les amener à assumer un rôle proactif dans la gestion de leur santé
 - Les citoyens contrôlent les données qu'ils entrent, qui peut les consulter et quels aspects de ces données sont partagées dans le compte du portail CHIP
- Améliorer la rencontre du citoyen et des professionnels de la santé
 - Donner aux citoyens le temps de prendre connaissance des résultats et de l'information qui concernent leur santé afin d'améliorer leurs conversations avec les professionnels durant leurs visites à la clinique et les questions qu'ils leur posent
 - Leur donner l'occasion d'envoyer des messages à leurs professionnels de la santé, au moyen de la messagerie sécurisée du portail, si ceux-ci y ont un compte
- Éliminer les barrières à l'accès
 - Réduire le temps et les déplacements des personnes qui vivent en régions rurales et éloignées grâce à l'accès en ligne aux résultats de leurs analyses
 - Adapter l'accès aux données pour les patients sans médecin de famille ou dont la participation est temporaire
- Aider à améliorer la connaissance globale de la santé
 - Fournir un accès à l'information ainsi que des liens et des outils dans le portail pour aider les citoyens à comprendre et à traiter l'information de façon à pouvoir prendre des décisions éclairées au sujet de leur santé

Résultats

- Plusieurs évaluations ont eu lieu au cours du projet pilote, dont trois sondages en ligne et trois groupes de discussion, et les commentaires sur l'expérience des patients et l'impact du portail ont été positifs



Résultats des sondages sur les attitudes des patients



Témoignages d'utilisateurs du portail...

« Je suis très impressionné jusqu'ici par tout ce que ce programme a à offrir. Je pense que ce service a amélioré ma qualité de vie et mes soins de bien des façons. L'accès à mes dossiers médicaux me permet d'apprendre beaucoup plus facilement ce qu'il faut savoir sur les problèmes de santé et les analyses qui y sont associées. Je trouve ça important pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la capacité d'obtenir les résultats de mes analyses avant un rendez-vous m'aide à bien comprendre ce dont parle le médecin; je peux lui poser des questions plus précises au sujet du suivi et apaiser mes inquiétudes. Je trouve ça très bénéfique, surtout lorsque je fais un suivi avec un spécialiste pour des rendez-vous qui ont lieu seulement tous les six mois ou chaque année. Ensuite, je pense que ça réduit une grande part du stress associé à des maladies chroniques qui exigent des analyses fréquentes, mais où le suivi ne se fait qu'une ou deux fois par année. On se sent en sécurité quand on peut consulter les résultats et faire part de nos inquiétudes au professionnel de la santé. Ce sont des êtres humains eux aussi, et ils peuvent faire des erreurs parce que quelque chose est passé inaperçu. Par exemple, si je constate qu'un Fibroscan révèle une masse au foie, ou qu'il y a une augmentation alarmante des enzymes hépatiques ou de la charge virale, ça me rassure de pouvoir poser des questions à un médecin sans trop tarder, sachant qu'une détection rapide et la vitesse d'intervention peuvent préserver mon mieux-être. »

– Anonyme

Témoignages d'utilisateurs du portail...

« Je ne me sentais pas très engagé. À présent, avec le portail CHIP, je peux dire qu'il m'a littéralement sauvé la vie. Comme je peux avoir mes résultats avant même de voir les médecins, je peux poser les questions nécessaires et participer de beaucoup plus près aux soins que je reçois. »
– Anonyme

« Je pense que c'est important. Je pense que l'accès à une meilleure technologie est une bonne chose. Bien des gens n'ont pas de médecin de famille, et ils ont besoin de ces données, ils peuvent devoir se rendre dans une clinique médicale, et ça leur permet d'obtenir des soins adéquats, quel que soit le médecin. » – Anonyme

« Étant atteint d'une maladie rénale, je dois constamment subir des analyses sanguines et autres; je peux donc aller sur le portail et rechercher les résultats pour m'assurer qu'ils sont bien à jour. J'apprécie de pouvoir y trouver facilement l'information recherchée plutôt que de devoir attendre un appel du cabinet de mon médecin, ce qui peut prendre une à deux semaines, selon l'analyse demandée. Le portail CHIP est un bienfait pour les soins de santé. Si, pour une raison ou pour une autre, je suis hospitalisé, tous les professionnels de la santé pourront avoir accès à cette information. Ce pourrait être la voix qui parle en mon nom si je suis dans une situation où je ne peux le faire. À mesure que grandit la base de données, l'information est plus accessible, et je pense que ce sera à l'avantage de tout le monde » – Tyler M.

Témoignages d'utilisateurs du portail...

[Sur la vie sans le portail CHIP] « Je serai déçue, parce que ce sera comme un retour à l'âge des ténèbres, vous comprenez? Comme lorsqu'on perd le courant et qu'on ne sait pas quoi faire, vous comprenez? Oui, ce sera assurément un pas en arrière. » – Anonyme

« Merci. La vie dans la campagne de la Saskatchewan a ses bons moments, mais le portail CHIP les rend encore meilleurs. Je peux gérer facilement mes soins de santé et prendre conscience des alertes qui me disent que je dois communiquer avec le médecin ou, pire encore, me rendre à l'hôpital. Merci. Je peux avoir l'esprit tranquille. » – Diane B.

« J'adore utiliser le portail. J'aime l'apparence et la polyvalence du site. Je suis gestionnaire de laboratoire dans la région sanitaire de Saskatoon. Je me suis jointe à l'essai pour des raisons à la fois personnelles et professionnelles. Je pense que nos patients qui doivent gérer leurs résultats parce qu'ils sont diabétiques ou qu'ils prennent des anticoagulants tireront beaucoup d'avantages de pouvoir voir leurs résultats. Ce programme permettra aux patients de mieux gérer à nouveau leurs soins. Je n'ai pas à subir de nombreuses analyses. Les quelques fois où j'en ai eu ont été profitables et m'ont permis de réduire les visites de suivi chez le médecin. Souvent, on dit aux patients "pas de nouvelles, bonnes nouvelles", mais à titre de professionnels de la santé, nous savons qu'il y en a parfois qui sont oubliés. Si nous pouvons voir les résultats personnellement, l'inquiétude et l'attente sont grandement réduites. Bonne journée, et j'espère que le programme obtiendra le financement provincial qui lui permettra de recruter encore plus de membres. » – Lenore H.

Ce que pensent des professionnels de la santé des avantages du portail CHIP pour les patients et les cabinets de médecin...

« Mes patients peuvent s'informer sur des questions complexes qu'il serait trop difficile ou trop long d'aborder avec eux en consultation. » – Anonyme

« Les patients auront des moyens accrus, et les décisions relatives aux soins seront plus faciles parce que l'approche thérapeutique sera axée sur la confiance et l'esprit d'équipe. » – Anonyme

« En général, c'est une bonne chose de partager l'information de façon transparente. » -- Anonyme

« J'espère répondre aux attentes des patients et communiquer avec eux sur le portail sécurisé pour discuter des soins de santé, car cette forme de communication est la voie de l'avenir pour améliorer les échanges entre les professionnels de la santé et leurs patients » – Anonyme

« J'espère que le portail CHIP permettra à mes patients d'accéder à leur dossier médical, de vérifier si l'information est exacte et de passer en revue les résultats de leurs analyses sans attendre que je réponde à leurs appels. J'espère qu'ils seront rassurés et motivés par leurs résultats normaux. Bon nombre de mes patients aiment se tenir au courant de tous les aspects de leurs dossiers médicaux et veulent déterminer activement comment être en meilleure santé. – Anonyme

Voyez ce que les participants au portail CHIP ont à dire...



« CHIP is Making a Difference (COURT VIDÉO) » par eHealth Saskatchewan <https://vimeo.com/167122757>