

[Best Of] Santé : les technologies vocales pour une meilleure prise en charge des patients

Cet article initialement publié le 2 avril 2019 vous est proposé en « Best-of » pendant l'été 2019. Lors de sa première publication il a été consulté par 5761 lecteurs.

Depuis plusieurs années, le constat est alarmant : la pénurie médicale fragilise le territoire français, et pas qu'en province. Les praticiens doivent gérer toujours plus de consultations tout en répondant à des exigences qualité et réglementaires accrues.

Aujourd'hui l'avènement des technologies touche tous les secteurs d'activité qui se transforment pour devenir plus numérique. La santé ne devrait pas faire exception tant la technologie dispose d'un potentiel de résolution d'un certain nombre de problématiques rencontrées aujourd'hui en France. Les déserts médicaux peuvent trouver un semblant d'alternative par la téléconsultation. Les applications de tracking et autres outils de vérification des constantes et des efforts peuvent aider le patient à s'auto réguler en cas de régime spécial, les outils d'aide au diagnostic sont de plus en plus performants... Les technologies, à condition d'être implémentées correctement et de s'accompagner d'une dose d'éducation peut devenir la meilleure alliée des patients, et des médecins.

Des outils clés... à condition qu'ils soient connus.

Parmi ces outils, la reconnaissance vocale ne doit pas être laissée de côté. Ses capacités d'accompagnement des médecins, notamment dans leur travail administratif et de recherche documentaires peuvent devenir également une solution clé pour la prise en charge des patients. Encore faut-il que les médecins soient éduqués quant au potentiel de ces technologies qui évoluent et s'adaptent à leur vocabulaire et diction.

Autre outil entré en vigueur en fin d'année 2018, et qui se combine d'ailleurs parfaitement bien avec la reconnaissance vocale : le dossier médical partagé. Un dossier informatisé qui permet à tout praticien, quel qu'il soit de retrouver l'historique médical du patient. Un gain de temps phénoménal et une amélioration de la qualité de soins dans la mesure où les allergies, historiques médicamenteux ou pathologiques seront référencés sur une plateforme unique, permettant une approche plus personnalisée du patient. Ajoutons à cela l'aspect numérique qui lui permet donc d'être rempli en direct, par dictée vocale, cette avancée technologique a tout le potentiel d'être une petite révolution dans le suivi du parcours de santé des patients. A condition bien sûr qu'ils en soient informés.

Depuis le 15 septembre dernier, le gouvernement a annoncé la prise en charge des actes de téléconsultation par la sécurité sociale, pour permettre aux patients les plus éloignés de centres de soins de pouvoir obtenir l'avis d'un médecin même s'ils sont en incapacité de se déplacer. Le gouvernement estime d'ailleurs à un million le nombre de téléconsultations d'ici à 2020. Une étape importante qui apporte une réponse structurante au problème récurrent de désertification médicale dans les campagnes. Le problème restant aujourd'hui de convaincre les patients de la fiabilité des dites consultations à distance, encore une fois, à coup d'informations.

Si les médecins passent moins de temps à remplir les compte-rendu d'hospitalisation, à rechercher l'historique médical d'un patient, à se déplacer urgemment, ou encore à se renseigner sur de nouvelles formes de médication que feront-ils de ce temps retrouvé ? Nous avons tout à parier qu'ils

le passeront auprès des patients.

Du temps manquant, au détriment de la santé des patients, et des médecins eux-mêmes.

La gestion des dossiers numériques des patients occupe pas moins de 40% du temps des médecins. De moins en moins de médecins accueillent de nouveaux patients, et ceux qui disposent déjà d'un médecin traitant se voient offrir des rendez-vous avec des délais de plus en plus long. Intenable, dans la mesure où la santé n'attend pas.

L'accès plus difficile aux consultations médicales pousse les patients à s'orienter vers des techniques d'automédication ou pire, à lésiner sur les avis d'experts en matière de diagnostic et d'accompagnement médical. Des réalités qui peuvent déboucher vers une baisse de l'espérance de vie. L'autre conséquence est surtout un recours massif aux Urgences hospitalières, qui se trouvent débordées de patients : leur fréquentation a doublé en seulement 20 ans.

Plus que jamais, le personnel médical - que ce soit en cabinet ou à l'hôpital - est exposé au burn-out. Selon une récente étude portée par des psychiatres de l'Assistance publique-Hôpitaux de Marseille, 49% des médecins français éprouvent au moins un des trois symptômes caractéristiques du burn-out. Selon une autre étude réalisée par Medscape, 34% des médecins français pensent qu'un emploi du temps plus équilibré leur permettrait de se sentir mieux, et 43% auraient besoin de plus de personnel de soutien. Aider les professionnels de santé à prendre en charge leurs patients de la meilleure façon qui soit tout en conservant un équilibre vie professionnelle/vie personnelle est devenu un enjeu de société.

Des technologies, notamment vocales, qui peuvent répondre à ces problématiques de temps

Les technologies numériques apportent une aide précieuse aux établissements et professionnels de santé. Ainsi, la reconnaissance vocale a déjà prouvé son impact et son influence positive sur les flux de travail, les organisations et la vie des professionnels de santé. Les informations sur les patients sont inscrites dans les dossiers directement par ceux qui les produisent, en simultané et sans passer par une personne intermédiaire. Ce processus est essentiel pour la continuité et la sécurité du parcours de soins. A titre d'exemple, les urgentistes de l'Hôpital Européen à Marseille ont réduit de 25% le temps de prise en charge en utilisant la reconnaissance vocale pour renseigner les dossiers patients informatisés.

Autre enjeu stratégique pour les établissements : la qualité. Non seulement les hôpitaux doivent améliorer la qualité (certification HAS), mais bientôt leur financement en dépendra. Par exemple, il est demandé aux établissements (décret de loi) de remettre à chaque patient sa lettre de liaison en sortie d'hospitalisation. Or en 2018, les résultats des indicateurs qualité, publiés par l'HAS, indiquent que seuls 37% des patients s'en voient remettre un exemplaire. Au sein du Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph, l'usage de la reconnaissance vocale a permis d'atteindre 85% de lettres de liaison à J-0. En changeant les flux de travail, en rendant les médecins autonomes et en positionnant les secrétaires médicales sur des services aux patients, l'établissement a réussi à améliorer cet indicateur.

La reconnaissance vocale permet aux médecins de s'affranchir du clavier et d'aller plus vite que la saisie classique : la vitesse naturelle du langage permet d'inscrire 3 fois plus de mots en un temps donné que lorsque l'on tape sur un clavier. Mais surtout, cette technologie change la relation médecin patient. L'écran ne vient plus « s'interposer » entre les professionnels de santé et les patients. Les dossiers eux-mêmes sont plus complets et mieux renseignés : les médecins y apportent plus de précisions et ont tendance à privilégier les phrases complètes aux abréviations qui entravaient parfois la compréhension des textes.

Ce n'est que la première étape en matière de technologies non-médicalisées qui peuvent intervenir dans le quotidien des praticiens pour les accompagner dans leurs tâches. Les chercheurs et les entreprises spécialisées dans les technologies à destination de la Santé, ont déjà mis en place des solutions qui vont bien plus loin que le remplacement de pratiques chronophages par des pratiques plus rapides et intuitives. Aujourd'hui, il est possible de transformer l'interaction médecin-patient avec des assistants virtuels médicaux. Des intelligences artificielles sont aujourd'hui capables de diagnostiquer des maladies rares, ou très difficilement repérables dans des stades peu avancés, bien avant qu'un humain le puisse. De nombreuses entreprises présentes dans la transformation digitale de beaucoup de secteurs d'activité s'intéressent aujourd'hui de près à la santé, comme « terre d'opportunité » pour l'arrivée de bijoux de technologies tels que le séquençage du génome humain, la réalité virtuelle pour contrôler la douleur ou encore les puces, qui traqueront les changements intrinsèques au corps, pour anticiper toute éventualité de maladie et tout besoin de traitement. Notre objectif est d'aider les médecins à retrouver la médecine, de permettre à la technologie d'augmenter les compétences en médecine et de permettre au patient d'être pris en charge dans les meilleures conditions possibles.