

La télémédecine et son impact sur l'offre active des services de santé en français : une revue narrative

Marie-Dominique ANTOINE¹ et Sylvie GROSJEAN²

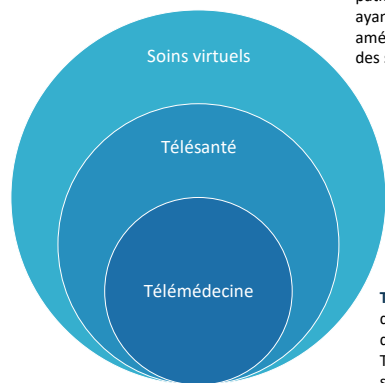
¹Candidate au doctorat, Département de communication, Université d'Ottawa

²Professeure, CTI-Lab, Département de communication, Université d'Ottawa

PROBLÉMATIQUE

La télémédecine a connu une expansion rapide du fait de politiques provinciales visant à augmenter l'offre de soins virtuels (ICIS, 2022).

Soins virtuels : interaction entre patients et prestataire de soins ayant lieu à distance et visant à améliorer la qualité et l'efficacité des soins



Télémédecine mode d'exercice de la médecine selon lequel le dispensateur de soins utilise des TIC pour dispenser des soins de santé aux patients.

Source: ICIS, 2022

En ce qui concerne les soins virtuels et la télémédecine, des préoccupations demeurent quant à l'accès et à la disponibilité de services de santé en français pour les francophones en situation minoritaire au Canada (Santé Canada, 2022; RSSFE, 2021; VCTF, 2022).

Qu'en est-il de l'impact de la télémédecine sur l'offre active de services de santé en français ?

OBJECTIFS

Faire un portrait de la diversité des pratiques d'offre active en contexte de soins virtuels dans les provinces canadiennes.

Identifier les obstacles à l'offre active en contexte de télémédecine.

MÉTHODOLOGIE

Revue narrative
(Greenhalgh *et al.*, 2018; Saracci *et al.*, 2019)
Portée : 2020-2023

- 1 - Identification (Sources d'information)**
 - Bases de données (Medline, PubMed, ProQuest, Web of Science, et PsychInfo)
 - Sites web (gouvernements, hôpitaux, associations médicales et communautaires).
- 2- Filtrage** (duplicatas et critères inclusion)
Nb de publications : **45**
- 3- Éligibles et inclus dans l'analyse**
Nb de publications retenues après évaluation : **27**

RÉSULTATS

5 obstacles majeurs à l'offre active



La notion d'offre active est interprétée de différentes manières, se limitant le plus souvent à la présence d'un onglet "langue" sur les portails ou à une demande d'interprète.

Services d'interprétation disponibles pour les visites virtuelles, mais c'est aux patients d'en informer l'équipe soignante avant le rendez-vous (Unity Health Toronto, 2023).

La brochure "télévisite" de l'hôpital d'Ottawa est disponible en français, mais aucune mention quant au choix de la langue pour la visite virtuelle (TOH, Soins virtuels).

Les soins virtuels à but lucratif menacent de créer un système inéquitable et la population francophone minoritaire risquent d'être confrontées à un accès inégal aux soins dans sa langue (CMFC, 2022; Hardcastle et Ogbogu, 2020)



L'impact de la télémédecine sur l'offre active est mitigé, malgré le potentiel que peut offrir ce mode de prestation de soins.

CONCLUSION

- ✓ Nécessité d'établir des normes nationales claires en ce qui concerne l'offre active en contexte de soins virtuels. Surtout dans un contexte de privatisation des services de télémédecine.
- ✓ Besoin d'intégrer les soins virtuels à la formation et la recherche en matière d'offre active.
- ✓ Revoir le design des portails d'accès aux soins virtuels afin d'intégrer des pratiques d'offre active.
- ✓ Garantir une accessibilité équitable à ces nouveaux modes de prestations de soins en adoptant une approche plus proactive.

Les services de télémédecine sont parfois non disponibles en français ; l'interprétation ralentit le processus et rend l'interaction bizarre et non naturelle, [...] recevoir un service au moyen de l'interprétation n'est pas équivalent à une interaction dans sa langue (Yukon, 2023).

RÉFÉRENCES

- Association Médicale Canadienne. (2019). Soins virtuels au Canada. *Sommet de l'AMC sur la santé*. https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/News/Virtual_Care_discussionpaper_v1FR.pdf
- Greenhalgh, T., Thorne, S., & Maltzer, K. (2018). Time to challenge the spurious hierarchy of systematic over narrative reviews?. *European journal of clinical investigation*, 48(6), e12931. <https://doi.org/10.1111/cei.12931>
- Institut Canadien d'Information sur la santé (ICIS). (2022). *Les soins virtuels au Canada*. <https://www.cih.ca/fr/les-soins-virtuels-au-canada>
- Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario - RSSFE. (2021). *Mémoire sur la santé numérique en français en Ontario. Examen des documents d'orientation stratégique*. https://www.rssfe.on.ca/upload-ck/Memoire_sante_numerique_RSSFE_mars_2021.pdf
- Saracci, C., Mahamat, M., & Jacquéroiz, F. (2019). How to write a narrative literature review article? *Revue médicale suisse*, 15(664), 1694-1698. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31553532/>
- Virtual Care Task Force - VCTF. (2022). *Virtual Care in Canada: Progress and potential* [Report of the virtual care task force]. <https://www.cma.ca/sites/default/files/2022-02/Virtual-Care-in-Canada-Progress-and-Potential-EN.pdf>