

Bruxelles, le 21 novembre 2017

Communiqué de la Société Scientifique de Médecine Générale  
**e-santé**  
**Les médecins généralistes subissent une mauvaise informatisation**

**Il existe entre les discours des autorités sur le déploiement de l'e-santé et le quotidien des médecins généralistes un véritable fossé. La SSMG a pu en sonder la profondeur grâce à son initiative e-Crash : un point de notification des problèmes rencontrés par les MG dans l'usage quotidien de logiciels médicaux et des e-services qu'ils sont supposés employer. La frustration est grande. Mandatée par le Collège de médecine générale (°), la SSMG a exposé ses constats, hier, en commission nationale médico-mutualiste. Elle a également exprimé ses inquiétudes quant à la portée du consentement éclairé à l'échange électronique de données. La SSMG redoute enfin que le plan e-santé, qui se construit anarchiquement avec des retards, des doublons, des contournements, ne soit voué à l'échec. Elle contre-propose avec des modifications de technologie, d'architecture et de gouvernance.**

(°) couplé francophone regroupant outre la SSMG, les syndicats GBO et ABSyM, les ailes wallonne et bruxelloise du FAG, les départements de médecine générale de l'ULg, UCL et ULB

1. LES LEÇONS D'E-CRASH
2. SUGGESTIONS POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'E-SANTÉ

#### UN PRÉALABLE

Le SSMG n'est en rien « anti-informatisation ». L'initiative e-Crash n'a pas été lancée dans un esprit d'immobilisme. La SSMG veut supporter le rôle et la fonction du médecin généraliste dans le paysage belge des soins de santé. Elle est persuadée qu'une informatique médicale bien pensée est à même de seconder utilement le généraliste et de soutenir les processus d'amélioration de la qualité des soins, qualité qui est l'un de ses principaux chevaux de bataille.

#### 1. LES LEÇONS D'E-CRASH

L'informatisation du champ de la santé, l'intensification des échanges électroniques de données, le basculement vers des procédures et des solutions en ligne, pour la vérification de l'assurabilité du patient, la prescription, les autorisations de remboursement, la gestion du DMG... sont vantées à tous les niveaux de pouvoir.

Même convaincus de la plus-value théorique l'informatique dans leur pratique, les médecins généralistes ont des objections. Leur Société scientifique, la SSMG, souhaite corriger une série de contre-vérités ou de présentations enjolivées de la réalité.

#### Le sentiment qui règne sur le terrain

Il existe deux inadéquations flagrantes des applications d'e-santé mises à la disposition des médecins généralistes : elles sont mal adaptées à la pratique de terrain et, bien qu'encore immatures et instables, deviennent obligatoires dans des délais irréalistes. Conséquences, dans la profession ? Des protestations et/ou du découragement et des velléités parmi les généralistes les plus âgés d'abandonner plus tôt que prévu leur activité. Un comble, à une époque de pénurie rampante.

Au niveau des dossiers patients, passer d'une version papier à un dossier informatisé, nécessitant un encodage conceptuel, dans un langage structuré en prévision de l'échange de données entre professionnels, suppose des médecins un nouveau cheminement mental, un changement de paradigme. Or, les outils à leur disposition pour gérer le dossier informatisé ne facilitent pas cette transition.

Bien sûr, il existe un choix entre plusieurs logiciels labélisés. Mais le déploiement de l'e-santé et son rythme forcé obligent leurs développeurs à des investissements importants et à des adaptations incessantes. Moralité, nombre de logiciels sont des produits anciens auxquels on a greffé tant bien que mal diverses fonctionnalités nouvelles pour suivre la dynamique de l'e-santé.

En outre, leurs prix – auxquels s'ajoutent encore frais d'installation et de maintenance – grimpent. Les généralistes n'ont d'autre choix que d'accepter ces hausses : ils seront sous peu légalement obligés d'avoir tous un logiciel de gestion du dossier patient informatisé.

L'informatisation des cabinets et de l'activité était supposée signifier la réduction de la charge administrative pesant sur la profession. Or, les généralistes ne constatent pas de diminution des formalités. Au contraire, l'informatique a probablement augmenté le temps à y passer, même pour les usagers confirmés, en obligeant le médecin à réitérer plusieurs fois la manœuvre quand un e-service dysfonctionne.

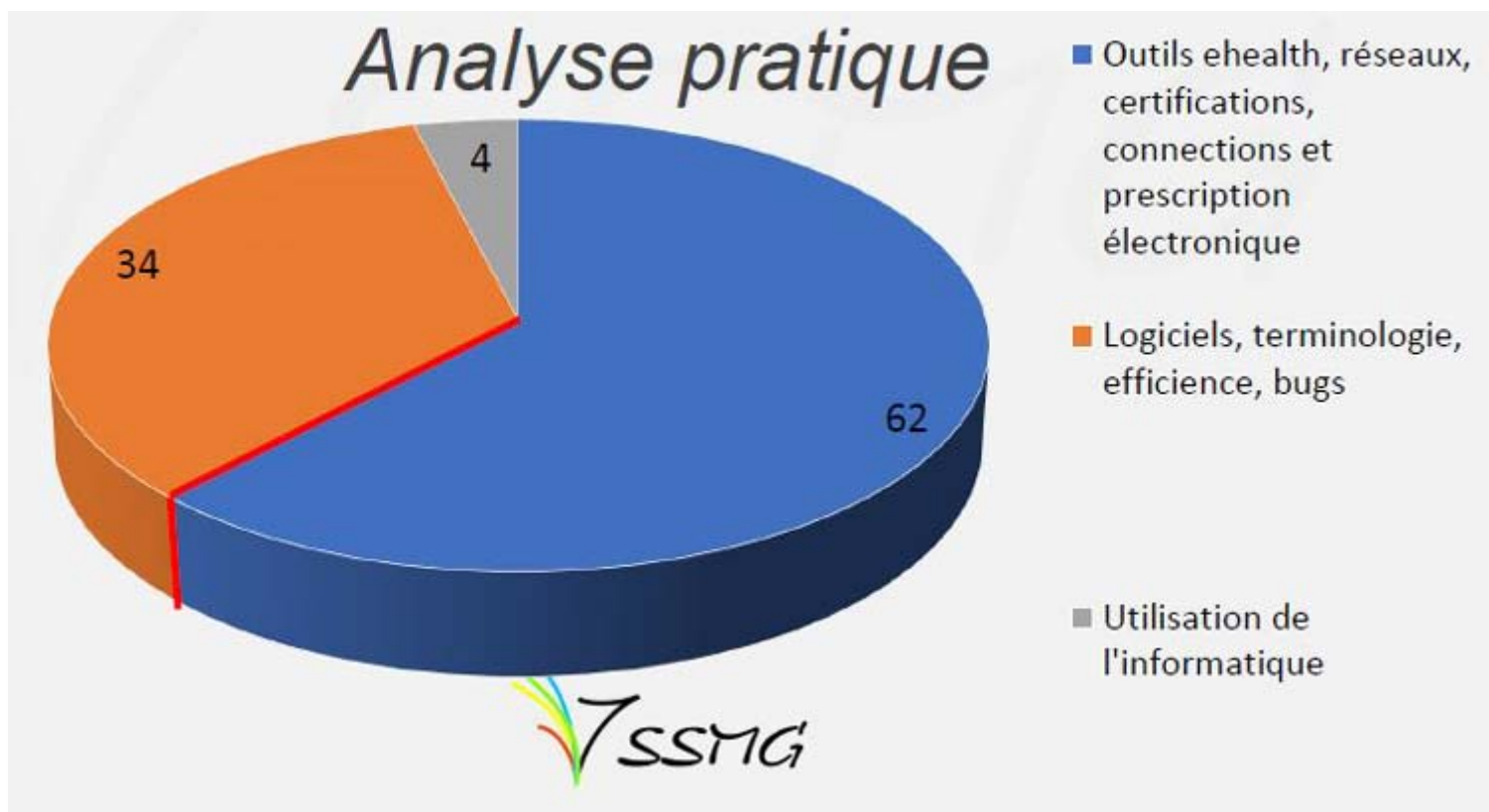
A lire ce qui précède, on pourrait croire que les généralistes sont hermétiques à l'évolution technologique. Ce n'est pas vrai. Mais force est de constater que les outils mis à leur disposition par le marché et les pouvoirs publics ne les aident pas à gérer la transition. Le sentiment d'être commercialement captifs, s'ajoutant à une impression d'utilité actuellement limitée, voire de perte de productivité, agit comme un frein.

### Le problème documenté grâce à e-Crash

Pour participer au débat en connaissance de cause et pas seulement en s'appuyant sur de vagues on-dit, la SSMG a lancé l'initiative e-Crash, dont elle a exposé les résultats devant la commission nationale médico-mutualiste.

La SSMG a reçu depuis l'ouverture de ce point de notification, fin juin, quelque 300 témoignages, dont 189 exploitables et 134 émanant de généralistes. Les répondants étaient invités à classer leur(s) problème(s) en diverses grandes catégories : problèmes d'utilisation du logiciel métier, avec le certificat eHealth, avec des e-services, comme MyCareNet ou l'e-prescription, avec le sumehr...

Les témoignages rassemblés sont concordants et récurrents. Ils reflètent la frustration des généralistes. A  $\pm 60\%$ , les doléances se focalisaient sur MyCareNet, les outils eHealth, la prescription électronique, le certificat...  $\pm 35\%$  se centraient sur les logiciels médicaux.



Quelques exemples ?

- Au niveau des outils/réseaux : MyCareNet essuie un tir groupé de critiques : il y a manifestement, au vu de notifications concordantes, des jours/des périodes de la journée où ce service ne répond plus, ou pas bien. Le formulaire Handicare pour la reconnaissance du handicap auprès du SPF Sécurité sociale donne si peu satisfaction que les médecins finissent par abandonner après quelques tentatives et en retourner au papier. Des problèmes avec le certificat eHealth (ou son renouvellement, fastidieux) ont régulièrement été évoqués par les répondants, obligés de recourir à l'aide d'un informaticien. Ont été cités également la lenteur et l'incompétence du helpdesk officiel, et le développement de helpdesks payants. Le système recip-e, pour la prescription électronique, est également épinglé par les généralistes : il est arrivé qu'il soit indisponible durant de longues heures. Les répondants font observer l'impossibilité de se plier à l'obligation de





En outre, des médecins ont rapporté des cas de patients ignorant, sincèrement, qu'ils avaient donné leur consentement/été inscrits à un Réseau régional : cela avait été fait automatiquement lors d'un contact avec un hôpital. Beaucoup de médecins ignorent comment (aider leur patient à) retirer un consentement.

Les généralistes sont aujourd'hui devenus les plus gros « instigateurs » de consentements. Mais une pression s'exerce à la collecte de ceux-ci : les généralistes touchent désormais une prime informatique modulée en fonction de leur usage effectif de certains outils d'e-santé. Le prérequis, pour employer ces outils, c'est d'avoir demandé au patient son consentement (°). Autrement dit, un incitant financier pour le médecin est donc lié au fait, pour lui, de persuader sa patientèle de donner un consentement dont on mesure mal la portée...

(°) l'ouverture des DMG, encouragée par les OA et synonyme de meilleur remboursement, est ainsi conditionnée au consentement du patient pour tout le reste de l'e-santé

Contacts presse :

**Dr Vincent Parmentier**, responsable de la cellule e-santé de la SSMG : 02/533.09.83

**Dr Thomas Orban**, président de la SSMG : 0475/90.29.26

---

La **SSMG** regroupe quelque 3.100 médecins généralistes de Belgique francophone. Elle fêtera ses 50 ans d'existence en 2018. Elle a pour mission première la formation continue. Elle propose aux médecins de famille, en s'appuyant sur ses cellules spécifiques et ses commissions régionales, de nombreuses activités d'actualisation et de perfectionnement de leurs connaissances. Elle édite chaque mois la *Revue de la Médecine Générale*.



CONTACT: [ssmg@ssmg.be](mailto:ssmg@ssmg.be) - Tél.: 02/533 09 80 - Fax: 02/533 09 90  
Société Scientifique de Médecine Générale - Rue de Suisse, 8 - 1060 Bruxelles