

*Date de dépôt : 31 octobre 2018*

## **Réponse du Conseil d'Etat**

**à la question écrite de M. Pierre Nicollier : Santé : quel  
avancement dans la communication numérique à Genève ?**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 21 septembre 2018, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

*La Confédération a défini des objectifs pour améliorer le partage d'information entre professionnels de la santé dans les hôpitaux, cliniques et EMS. De son côté, le canton de Genève est un leader dans l'association intercantonale CARA dont le but est de poursuivre et d'étendre la mise en place du dossier électronique du patient (DEP) au niveau romand.*

*Nous constatons néanmoins que, malgré ces initiatives, les acteurs de la santé communiquent encore massivement par des voies traditionnelles.*

*Mes questions sont donc les suivantes :*

- **Quel est l'état d'avancement de la mise en place des outils de communication numériques entre les HUG, l'IMAD et les professionnels de santé externes avec lesquels ces institutions collaborent ?***
- **Combien de lettres et de fax sont envoyés par les HUG et l'IMAD aux professionnels de santé ?***
- **Plus précisément, combien coûtent annuellement ces communications aux professionnels de la santé par fax et par courrier physique émises et reçues par les HUG et l'IMAD (coût du matériel et des communications) ?***
- **Quelles actions sont entreprises pour accélérer le passage au numérique ?***

*Que le Conseil d'Etat soit vivement remercié par avance pour les réponses qu'il apportera aux présentes questions écrites.*

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le canton de Genève mise depuis de nombreuses années sur la communication numérique pour améliorer la qualité du système de santé et pour permettre au patient d'être l'acteur principal de sa santé en ayant accès à son dossier. Depuis les années 2000, Genève a conçu et réalisé la première plateforme de dossier électronique du patient partagé en Suisse, conforme tant aux règles de protection des données qu'à la stratégie nationale de cybersanté. Le canton a également été le premier à se doter d'une législation en la matière avec la loi sur le réseau communautaire d'informatique médicale (e-Toile), du 14 novembre 2008 (LRCIM – K 3 07).

Le projet e-toile a ainsi été mis en production en 2011, puis ouvert à l'ensemble de la population en 2013 sous le nom de MonDossierMédical. Aujourd'hui, près de 40 000 Genevois disposent d'un accès électronique sécurisé aux éléments de leur dossier médical, plus de 1 800 professionnels de santé participent à la plateforme dont plus de 800 médecins. Ces éléments placent Genève très à la pointe, au niveau national, en termes de cybersanté. Ce parcours permet également au canton d'avoir un niveau de maturité élevé quant à la compréhension des enjeux en la matière et donc d'avoir la capacité à les appréhender pour transformer véritablement le système de soins par l'informatique.

Comme le relève l'auteur de la question, la perspective est désormais de pérenniser l'exploitation d'une plateforme romande commune de partage d'information médicale au sein de l'association CARA. Genève a fortement soutenu la création de cette association pour mutualiser les efforts des différents cantons. Cette association permettra aux institutions et aux professionnels de la santé romands de répondre aux obligations fixées par la loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP – RS 816.1). Elle permettra aussi d'avoir une dynamique d'amélioration constante des fonctionnalités de la plateforme. Enfin, il faut rappeler que le canton est engagé dans la réalisation d'un plan de soins partagé (PSP) ainsi que d'un plan de médication partagé (PMP) (*cf. infra*), afin de réaliser pour chaque patient la mise en commun des informations les plus utiles.

Malgré ce panorama positif, il est vrai que, comme le souligne la question 3813, la communication numérique peine toujours à prendre le pas sur les vecteurs traditionnels de communication au sein du système de santé (fax, téléphone, etc.). Parmi les nombreux facteurs qui peuvent expliquer ces freins, on peut en distinguer deux en particulier. Le premier est qu'il ne suffit pas d'avoir des outils de partage d'information à disposition mais il faut surtout qu'il y ait une adéquation entre des modalités de prises en charge en réseau, qui sont nouvelles, et les fonctionnalités de l'outil mis à disposition. Autrement dit il faut à la fois changer les manières de travailler et avoir des outils adaptés, mais on ne peut pas bénéficier des améliorations de l'informatique en restant dans une prise en charge entièrement traditionnelle.

Le second élément est la contrainte forte que fait peser sur l'évolution du système la présence du patient comme propriétaire plein et entier de ses données. Il est évident qu'une communication informatisée bilatérale entre professionnels qui ne partagent pas l'information avec le patient est systématiquement plus simple. Le canton de Genève a clairement refusé de prendre cette voie en misant sur le dossier électronique du patient partagé, tel qu'il a par la suite été préconisé par la loi fédérale.

Une communication de professionnel à professionnel restera en tout temps nécessaire, ne serait-ce que pour organiser la coordination des soins. Mais les éléments qui relèvent du dossier médical doivent être accessibles au patient, et ceci avec toutes les garanties de sécurité.

Tant le Conseil d'Etat que les directions des institutions publiques de soins sont déterminés à poursuivre l'effort pour transformer profondément le réseau de soins genevois grâce aux outils informatiques. Ces éléments sont stratégiques et identifiés comme tels. Depuis plusieurs années, les établissements de soins ne cessent d'imaginer, de créer et d'organiser des systèmes d'information numérique destinés à améliorer l'efficacité de la communication entre les professionnels de santé. Ce virage a également pour effet de mettre à disposition des patients et clients de nouveaux services.

Ainsi, au sein de l'Institution genevoise de maintien à domicile (Imad) l'un des neuf objectifs du plan stratégique cap'139 s'intitule « transition numérique » et vise précisément à réussir la transformation numérique. L'Imad est partie prenante de MonDossierMedical.ch. Elle fait également partie de l'association PRISM, qui vise à développer la communication interprofessionnelle, et collabore aux projets Plan de soins partagé (PSP) et Plan de médication partagé (PMP) évoqués plus haut.

Ces deux projets novateurs en termes de communication entre les professionnels de la santé à Genève se déploient sous la forme de pilotes, les objectifs étant de créer une équipe interprofessionnelle, qui inclut le patient dans sa prise en charge et d'élaborer un plan de soins électronique, accessible en tout temps, qui définit des objectifs de soins, permet un suivi commun et positionne le patient comme co-équipier dans la gestion de sa maladie. Ces projets demandent un fort engagement en termes de formation, d'adaptation des pratiques professionnelles, et d'accompagnement des patients.

Au sein des Hôpitaux universitaires de Genève, les échanges numériques sont une priorité avec la mise en place depuis dix ans d'un portail sécurisé intitulé « myHUG » permettant un échange sécurisé de documents avec des professionnels à l'extérieur des HUG. Par ailleurs, les HUG jouent un rôle moteur dans le déploiement de MonDossierMédical.ch, assurant, dans différents points d'accueil et d'information, plus de 80% des 37 000 inscriptions enregistrées jusqu'ici. Rien qu'en septembre 2018, plus de 85 000 documents produits par les HUG ont été mis à disposition par voie électronique des utilisateurs de MonDossierMédical.ch.

Enfin les HUG ont en projet de mettre en place avec les médecins du canton de Genève une messagerie sécurisée via la solution de la communauté HIN (Health Info Net). Cette messagerie protège les données des patients dans le monde numérique. Pour les professionnels de la santé en Suisse, HIN représente le standard en matière de communication sécurisée et de traitement fiable des données sensibles. Cette messagerie est déjà active dans les hôpitaux de la Suisse et également à l'Imad.

Ces progrès représentent autant de défis pour l'administration publique de la santé. Afin de ne pas recréer des silos en matière de canaux d'information, il s'agit de partager une vision cohérente en matière des systèmes d'information avec les partenaires sanitaires – notamment l'Imad et les HUG – pour définir les bonnes priorités d'investissements et de développement. Cela représente un défi organisationnel qui demande d'innover tant dans les processus de collaboration que dans les compétences à engager au sein de l'administration publique.

Le Conseil d'Etat est conscient que le partage d'information électronique dans le domaine de la santé est la clé de voute pour la mise en œuvre de nouveaux modèles d'intégration des soins, pour le développement de l'interprofessionalité ainsi que pour le bon accompagnement de l'essor des soins ambulatoires. Il est mobilisé pour coordonner les efforts dans ce sens, notamment au sein des acteurs publics.

**Quel est l'état d'avancement de la mise en place des outils de communication numérique entre les HUG, l'Imad et les professionnels de santé externes avec lesquels ces institutions collaborent ?**

Outre la participation à MonDossierMédical et au PSP et PMP évoqués plus haut, l'Imad s'est dotée d'un système de sécurisation des courriels (HIN) permettant le cryptage des données et la sécurisation des données patients pour les échanges avec les HUG et d'autres structures de soins affiliées. Démarré cette année, ce projet permettra, d'ici fin 2019, d'abandonner progressivement les autres supports de communication de type fax ou courriers. Néanmoins, cette perspective suppose que l'ensemble des professionnels de la santé du canton dispose d'un système de sécurisation de l'information, raison pour laquelle l'Imad collabore étroitement avec l'association des médecins de Genève pour trouver des solutions concrètes aux besoins de chacun. Cette mise en œuvre permettra la réalisation du projet relatif à la signature électronique, afin de pouvoir gérer les mandats OPAS (ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins) sous la forme d'un portail d'accès pour les médecins.

L'Imad a également développé un projet relatif à la numérisation du carnet de santé, dont le pilote devrait être lancé au premier trimestre 2019. L'institution travaille en outre, de concert avec Pharma Genève, au pilote d'un outil numérique de commande des traitements par voie électronique. Son objectif est de remplacer progressivement les commandes de traitement par d'autres voies, tout en soutenant les professionnels dans la réalisation de cet acte au quotidien lorsque la gestion du traitement médicamenteux ne peut pas être effectuée par le client lui-même.

Par ailleurs, un « webservice » a été mis en place pour les échanges d'informations avec les HUG, ce afin d'améliorer l'efficacité du travail des infirmières de liaison. Pour chaque entrée d'un patient aux HUG, ce « webservice » indique ainsi s'il s'agit d'un client « imad ».

Il importe d'insister sur l'évolution que ces démarches représentent. Chaque professionnel ou entité doit pouvoir gérer l'information et son volume, sa dématérialisation, le stockage et la sécurité des données, sachant que les droits d'accès diffèrent selon les fonctions et les missions de chacun. Le cadre législatif protège actuellement les données des patients et le droit de chacun de décider des autorisations accordées.

## **Combien de lettres et de fax sont envoyés par les HUG et l'Imad aux professionnels de santé ?**

Pour l'Imad, s'agissant du courrier postal, il y a 55 000 lettres envoyées par an (à destination des professionnels de santé et des clients, sans que cela ne puisse être distingué dans les statistiques); cela n'inclut pas les factures clients/assurance, qui passent quant à elles par la Caisse des médecins.

Concernant les fax, l'Imad dispose de 88 machines, pour environ 52 000 fax envoyés chaque année aux médecins.

Pour les HUG, concernant les fax et assimilés, il y a environ 650 fax qui se décomposent en 400 fax analogiques et 250 fax serveurs. La solution de fax serveur consiste en une dématérialisation du fax via une imprimante reliée au réseau ou une application sur le poste de travail.

Volumétrie estimée :

- plus de 1 000 000 de pages sont faxées par an par les HUG;
- les fax émis par les départements médicaux représentent environ 94% de ces envois;
- il n'est pas possible d'estimer la volumétrie des fax émis vers les médecins ni la volumétrie de ceux reçus de leur part.

La volumétrie du courrier peut être estimée ainsi :

- plus de 2 200 000 courriers sont émis par an par les HUG;
- le volume de courriers émis est en augmentation constante depuis plusieurs années;
- il n'est pas possible de donner le volume de courriers envoyés par les HUG aux professionnels de santé.

## **Plus précisément, combien coûtent annuellement ces communications aux professionnels de la santé par fax et par courrier physique émises et reçues par les HUG et l'Imad (coût du matériel et des communications) ?**

Pour l'Imad, les coûts relatifs à l'envoi des courriers postaux sont d'environ 50 000 francs/an, L'envoi d'un fax à quant à lui un coût moyen de 0,24 francs, soit un total annuel d'environ 12 500 francs.

Pour les HUG, un fax analogique coûte unitairement à l'achat environ 400 francs. Le système complet de fax serveur, machine et licences coûte 100 000 francs à l'achat et une maintenance de 20% du montant d'achat est facturée chaque année aux HUG. Le coût unitaire d'une page faxée est entre 0,05 et 1 franc par envoi en fonction de la taille du message. Le coût total annuel des fax émis est d'environ 100 000 francs.

## **Quelles actions sont entreprises pour accélérer le passage au numérique ?**

La stratégie du Conseil d'Etat est de poursuivre l'effort de déploiement du dossier électronique du patient selon la loi fédérale. Cette dernière donne des obligations aux institutions de santé qui permettront d'accélérer la communication électronique. L'association CARA permet également de partager cet effort. Le canton développe en outre des outils spécifiques de coordination sur la plateforme d'échange (PSP, PMP, etc.) de façon à tirer profit au maximum des bénéfices du partage d'information. Une coordination des investissements et des priorités doit être mise en place entre les acteurs étatiques, ceci également afin de garantir les conditions de sécurité et de confidentialité. Enfin, des investissements conséquents devront intervenir pour rendre possibles ces échanges, qui comme on l'a compris, ne se limitent pas au dossier électronique du patient. Un projet de loi d'investissement pour la numérisation de la santé est en préparation.

Du côté des institutions publiques, les 3,9 millions de francs octroyés à l'Imad par le récent vote de la L 12295 (dont l'exposé des motifs détaille les mesures envisagées) devraient permettre de mettre en œuvre la dématérialisation des informations et l'ouverture des systèmes afin d'améliorer la communication entre les différents acteurs du réseau de soins (HUG, médecins traitants, pharmacies, etc.).

Aux HUG, plusieurs actions sont prioritaires :

- Promotion de MonDossierMédical.ch et information des usagers : un livret expliquant l'utilisation de MonDossierMédical.ch est envoyé aux patients hospitalisés aux HUG, différents sites d'accueil proposent l'enregistrement au dossier électronique du patient, et un box d'accueil et d'information a spécifiquement été installé dans l'entrée principale du site Cluse-Roseraie.
- Information des professionnels à l'occasion de conférences, colloques et publications, notamment en collaboration avec l'Association des Médecins de Genève.
- Développement de communautés de pratique utilisant les échanges numériques avec les HUG : par exemple, les urgences pédiatriques communiquent leurs documents médicaux exclusivement par voie électronique (myHUG) avec les pédiatres de ville. Des formulaires électroniques de demande de consultations sont disponibles.

- Développement de services à valeur ajoutée afin d’augmenter l’utilité de la plateforme MonDossierMédical.ch. Les HUG travaillent à la mise en œuvre du PMP, permettant de fédérer toutes les informations d’un patient concernant ses traitements médicamenteux et d’en faciliter la gestion coordonnée dans le réseau de soins, notamment la réconciliation médicamenteuse; les HUG ont développé l’Echelle Suisse de Tri (EST), qui est la première application totalement mobile embarquée dans les camions du 144 pour gérer les urgences et l’accueil optimisé des patients genevois.
- Déploiement du schéma directeur stratégique des systèmes d’information des HUG dans un contexte de transformation des usages lié aux possibilités offertes par le numérique.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d’Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

#### AU NOM DU CONSEIL D’ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI

Le président :  
Antonio HODGERS