



COVID-19 ET TÉLÉMÉDECINE

Outil de mesure du niveau de maturité des établissements de santé pour la mise en œuvre des services de télémédecine

Version 3.0, juillet 2020



COVID-19 ET TÉLÉMÉDECINE

Outil de mesure du niveau de maturité des établissements de santé pour la mise en œuvre des services de télémédecine

Table de matières

INTRODUCTION.....	3
I. MATURE ORGANISATIONNELLE	4
II. PROCESSUS	6
III. ENVIRONNEMENT NUMERIQUE.....	7
IV. RESSOURCES HUMAINES.....	9
V. ASPECTS REGLEMENTAIRES	10
VI. EXPERTISE	11
GUIDE POUR L'ANALYSE DES RESULTATS.....	12
REFERENCES ET AUTRES OUTILS POUR APPROFONDIR L'AUTO-EVALUATION	13
PROJET DE GROUPE	14
ANNEXE. COLLABORATION AU DEVELOPPEMENT DE CET OUTIL.....	14

COVID-19 ET TÉLÉMÉDECINE

Outil de mesure du niveau de maturité des établissements de santé pour la mise en œuvre des services de télémédecine

Introduction

Cet outil est conçu pour aider les établissements de santé à déterminer leur **niveau de maturité** à fournir des services de télémédecine. Il facilite également l'identification des lacunes potentielles ou domaines qui requièrent une attention particulière et une assistance technique spécialisée. Le niveau de maturité est évalué de **1 (faible) à 4 (supérieur)**.

Référence du niveau de maturité				
Aucun (1)	Démarré (2)	Avancé (3)	Prêt (4)	Demande une assistance technique
Il n'existe aucune initiative.	On observe des progrès mais la mise en œuvre des services est encore lointaine.	On observe des progrès satisfaisants et on pourrait commencer à mettre en œuvre certains services de télémédecine.	Les services de télémédecine sont prêts à fonctionner pleinement.	Une assistance technique experte est nécessaire pour approfondir le sujet.

La mise au point de cet outil s'inscrit dans le cadre du soutien aux opérations d'intervention en cas de pandémie. Il repose sur les modèles que différents établissements de santé avec des degrés de complexité variables ont mis en œuvre dans plusieurs pays à travers le monde. Des institutions et des experts de la Région des Amériques et d'Espagne spécialisés dans la télémédecine et l'utilisation des technologies de l'information dans le domaine de la santé publique ont collaboré au développement du présent outil (voir annexe).

L'existence d'une intention institutionnelle de mettre immédiatement en œuvre des services de télémédecine est un préalable au développement de cet outil. Néanmoins, ce dernier sera également utile pour les institutions qui ont déjà mis en place des programmes de télémédecine et qui souhaitent réaliser une auto-évaluation de manière à redéfinir leurs priorités face à la pandémie. L'outil comprend une série de questions organisées selon les six catégories énumérées ci-dessous.



I
Bases fondamentales pour identifier les questions à résoudre avant de passer à l'étape suivante des services de télémédecine

II
Ensemble des opérations et fonctions à prendre en compte

III
Infrastructure technologique nécessaire, y compris le matériel et le logiciel nécessaires

IV
Capacité institutionnelle dans les domaines des services de santé et de la technologie de l'information et de la communication

V
Normes et procédures à être prises en compte dans la prestation de services de télémédecine

VI
Connaissances supplémentaires qui peuvent faciliter la mise en œuvre efficace de services de télémédecine

I. Maturité organisationnelle

#	Question	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
1	La Direction est-elle déterminée à proposer des services de télémédecine ?					
2	Existe-t-il une compréhension claire des services qui peuvent être proposés par la télémédecine ?					
3	Les services proposés par télémédecine ont-ils été identifiés ?					
4	Un budget est-il disponible pour proposer des services de télémédecine ?					
5	Le personnel des TI est-il formé pour fournir des services d'assistance à la télémédecine ?					
6	Les cadres réglementaires nationaux ou locaux permettent-ils la mise en œuvre des services de télémédecine ?					
7	L'institution dispose-t-elle d'un accès Internet stable ?					
8	L'institution est-elle déjà dotée de programmes de télémédecine ?					
9	L'institution dispose-t-elle d'initiatives de messagerie instantanée ou de SMS pour la promotion de la santé ?					
10	L'institution dispose-t-elle d'une expérience dans la prestation de services par le biais de consultations virtuelles ?					
11	L'institution dispose-t-elle d'une expérience dans le suivi à distance des patients ?					
12	Le financement des services de télémédecine pourrait-il être étendu au-delà de la planification et de la période initiale et du projet pilote pour devenir un modèle durable ?					
13	Le personnel médical est-il formé pour fournir des services de télémédecine ? Pour plus de détails, consultez la section « Ressources humaines ».					
14	Si la réponse à la question précédente est 1 ou 2, des options de formation et de perfectionnement en télémédecine ont-elles été					

	envisagées ?					
15	L'institution dispose-t-elle de l'infrastructure nécessaire pour fournir des services de télémédecine ?					
15.a	<ul style="list-style-type: none"> • <i>espace adéquat.</i> 					
15.b	<ul style="list-style-type: none"> • <i>alimentation électrique stable.</i> 					
15.c	<ul style="list-style-type: none"> • <i>éclairage acceptable.</i> 					
15.d	<ul style="list-style-type: none"> • <i>équipes d'assistance.</i> 					
16	Une personne a-t-elle été nommée responsable des services de télémédecine ? ¹					
17	Le personnel médical accepte-t-il de proposer des services de télémédecine ?					
18	La résistance au changement entre des routines dans lesquelles les médecins se sentent en sécurité et à l'aise vers des routines nouvelles et inconnues qui impliquent un certain degré d'incertitude initiale a-t-elle été abordée ?					
19	Si votre réponse à la question précédente est 1 ou 2, ce problème peut-il être résolu grâce à des dialogues participatifs ?					
20	Un mécanisme d'incitation a-t-il été mis en place pour utiliser la télémédecine ?					
21	Le personnel médical est-il au courant des pratiques de confidentialité et de sécurité basées sur les principes éthiques et juridiques actuels ?					
22	La charge de travail qu'implique la mise en place de tels programmes dans le contexte actuel a-t-elle été définie ?					
23	Une institution spécialisée dans les services de télémédecine apporte-t-elle son soutien ?					
24	Le personnel de l'institution a-t-il été informé de l'intention de mettre en place ou de renforcer les services de télémédecine ?					
25	Les bénéficiaires potentiels des services de télémédecine ont-ils été informés de leur ouverture ou de leur renforcement ?					
26	Les programmes de soins aux patients ont-ils été modifiés en					

¹. Cette personne est responsable du suivi du service, de l'assistance au référencement, des seconds avis, des décisions cliniques, du fonctionnement du programme et de l'évolution générale du système.

	raison du besoin en consultations virtuelles ?					
27	Quel niveau d'acceptation des services de télémédecine est attendu de leurs bénéficiaires potentiels ?					
28	Existe-t-il des obstacles culturels ou linguistiques qui peuvent entraver la prestation des services de télémédecine ?					
29	Le niveau de connectivité des patients potentiels est-il connu ?					
30	Le niveau d'alphabétisation numérique des patients potentiels est-il connu ?					
31	Des mécanismes de gouvernance ont-ils été mis en place ?					
32	Des mécanismes d'évaluation continue ont-ils été mis en place ?					

II. Processus

	Question	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
33	Les fonctions, les responsabilités et les rôles associés aux services de télémédecine ont-ils été définis pour tous les membres du personnel concernés ?					
34	Les fonctions, les responsabilités et les rôles associés aux services de télémédecine ont-ils été définis pour tout le personnel administratif ?					
35	Existe-t-il des processus définis pour répondre aux considérations de sécurité des patients et de responsabilité juridique des établissements ?					
36	Existe-t-il des processus définis pour garantir la sécurité, la confidentialité et la copie des données et informations générées pendant les services de télémédecine ?					
37	Existe-t-il des procédures pour enregistrer le degré de satisfaction des patients concernant les services de télémédecine ?					
38	Existe-t-il des procédures pour signaler les incidents ou événements indésirables survenus lors des consultations de télémédecine ?					
39	Existe-t-il des procédures normalisées pour communiquer et					

	documenter les éventuelles défaillances techniques qui pourraient affecter les résultats cliniques lors d'une consultation ?					
40	Existe-t-il des procédures formelles pour obtenir à distance le consentement éclairé des patients ?					
41	Existe-t-il des procédures ou des outils qui permettent au personnel médical et aux patients de faire part de leurs préoccupations, suggestions ou commentaires sur l'évolution du programme de télémédecine ?					
42	Existe-t-il une stratégie et un plan opérationnel pour guider les prestataires de soins de santé à opter pour les téléconsultations ambulatoires et la surveillance à distance des patients ?					
43	Existe-t-il des mécanismes de communication pour informer et former les personnes à l'utilisation recommandée de la télémédecine ?					
44	Existe-t-il une procédure ou un plan d'urgence lorsque les médecins qui pratiquent la télémédecine considèrent que le patient doit être référé à un centre de soins intensifs ?					

III. Environnement numérique

	Question	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
CONNEXION INTERNET ET CONNECTIVITÉ						
45	Existe-t-il un service de connexion Internet fixe et stable ?					
46	La bande passante permet-elle d'offrir des services de télémédecine sans affecter d'autres services ?					
47	La méthode de calcul de la bande passante nécessaire pour fournir des services de télémédecine est-elle connue ?					
48	L'équipement minimum nécessaire est-il disponible (matériel informatique) ?					
49	Si la réponse à la question précédente est 1 ou 2, le budget pour acheter l'équipement nécessaire est-il disponible ?					
50	Une assistance technique est-elle disponible au sein même de					

	l'établissement pour résoudre les problèmes liés à la connectivité ?						
51	Existe-t-il un plan de cybersécurité ?						
52	Un accès aux guides d'assistance technique est-il disponible pour résoudre les problèmes de connectivité ?						
53	Existe-t-il un plan d'urgence pour les pannes d'équipement ou de connectivité ?						
54	L'impact des nouveaux services de télémédecine sur l'infrastructure technologique actuelle a-t-il été pris en compte ?						
APPLICATIONS (LOGICIELS DE GESTION DES DOSSIERS MÉDICAUX, PORTAILS POUR LES PATIENTS, ETC.)							
55	Existe-t-il un système électronique de dossiers des patients ?						
56	Existe-t-il un portail pour les patients ?						
57	Les logiciels ou les solutions informatiques nécessaires pour fournir des services de télémédecine ont-ils été identifiés ?						
58	Existe-t-il des procédures d'exploitation normalisées pour la gestion des données et des processus liés à la télémédecine ?						
59	Existe-t-il des guides sur :						
59.a	<ul style="list-style-type: none"> ● la sécurité des patients ? 						
59.b	<ul style="list-style-type: none"> ● la confidentialité des données ? 						
60	Quel est le niveau d'interopérabilité entre les différents systèmes et bases de données des services de télémédecine ?						
61	Les mandats pour l'acquisition de solutions informatiques ont-ils été définis ?						
62	A-t-on examiné si la solution informatique de télémédecine sera intégrée à d'autres systèmes et processus existants, tels que les dossiers médicaux, les portails pour les patients, la messagerie, etc. ?						
63	Existe-t-il des procédures d'exploitation normalisées pour la gestion des données et les processus liés aux soins des patients ?						
64	Les plates-formes de dossiers médicaux utilisées dans les services de télémédecine ont-elles la capacité d'inclure des copies de						

	toutes les communications électroniques en lien avec le patient ?					
APPLICATIONS (LOGICIELS ADMINISTRATIF DE FACTURATION, PAIE, CONTRÔLE DES HORAIRES, ETC.)						
65	Les plates-formes de gestion administrative sont-elles prêtes à accompagner la mise en œuvre des services de télémédecine ?					
MATÉRIEL TECHNIQUE (MATÉRIEL INFORMATIQUE ET AUTRES)						
66	Existe-t-il un inventaire de tous les équipements techniques, y compris la marque, le modèle, la durée de fonctionnement et le numéro de série ?					
67	Existe-t-il un emplacement sécurisé pour stocker l'ordinateur lorsqu'il n'est pas utilisé ?					
68	Existe-t-il un programme de maintenance des équipements techniques ?					
69	La capacité de stockage et de sécurité technologique nécessaires pour documenter et enregistrer les rendez-vous en personne a-t-elle été évaluée ?					
70	Une assistance technique par des spécialistes des technologies de l'information est-elle disponible ?					
71	Existe-t-il un programme de renouvellement des équipements techniques ?					

IV. Ressources humaines

	Question	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
PERSONNEL DE SANTÉ						
72	Du personnel est-il disponible pour participer au programme de télémédecine ?					
73	A-t-on clairement déterminé quel personnel travaillera dans les services ou les spécialités de télémédecine ?					
74	Les capacités minimales des personnes qui travailleront dans les					

	services de télémédecine dans différents services de télémédecine ont-elles été déterminées ?					
75	Un plan de formation accéléré pour le personnel qui ne maîtrise pas les technologies de l'information a-t-il été envisagé ?					
76	Existe-t-il un accès à des programmes de formation rapide dans d'autres établissements, le cas échéant ?					
77	La télémédecine sera-t-elle fournie en dehors des horaires d'accueil en face à face ?					
78	Quel est le niveau de formation du personnel pour fournir des services de télémédecine ?					
PERSONNEL EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION						
79	Du personnel en technologies de l'information est-il disponible au sein de l'institution pour soutenir les services de télémédecine ?					
80	Si la réponse à la question précédente est inférieure à 3, le profil des personnes qui soutiendront les services de télémédecine a-t-il été défini de manière claire ?					
81	Existe-t-il du personnel formé pour effectuer une analyse critique de l'ensemble de l'équipement et des technologies de l'information à acheter ?					
82	Existe-t-il du personnel avec l'expérience nécessaire pour négocier l'achat ou la passation de marchés de technologies de l'information ou de services d'assistance avec les fournisseurs ?					
83	Quel est le niveau de formation du personnel informatique de l'institution qui fournit les services de télémédecine ?					

V. Aspects réglementaires

	Question	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
84	Tous les aspects juridiques associés à la fourniture de services de télémédecine sont-ils parfaitement clairs ?					
85	Existe-t-il un processus pour tenir le personnel qui fournit les services de télémédecine informé des possibles changements dans					

	les règlements, lois, politiques fédérales et étatiques et la législation relative aux services de télémédecine ?				
86	L'institution dispose-t-elle de conseils juridiques en interne ? L'institution a-t-elle accès à un service de consultation juridique spécialisé pour demander conseil à des experts sur les questions juridiques, d'éthique, de protection de la vie privée et de sécurité ?				
87	Est-il possible de s'assurer que les patients se trouvent dans les mêmes limites géographiques (État, province ou municipalité) que l'établissement qui fournit les services de télémédecine ?				
88	Les différents aspects relatifs aux fautes professionnelles liées aux services de télémédecine sont-ils bien connus ?				
89	Une procédure a-t-elle été établie pour obtenir et documenter le consentement du patient avant de participer à un rendez-vous de télémédecine ?				
90	Existe-t-il un cadre réglementaire pour autoriser, intégrer et rembourser la télémédecine dans la prestation de soins à tous les patients, en particulier dans les situations d'urgence et les épidémies ?				
91	De nouveaux règlements ou cadres techniques juridiques sont-ils nécessaires pour mettre en œuvre les services de télémédecine ?				

VI. Expertise

	Sujet	Niveau de maturité				Demande une assistance technique
		1	2	3	4	
92	Indicateurs pour les projets de télémédecine comme outil de réduction des iniquités en matière de santé.					
93	Protocoles de soins de télémédecine.					
94	Normes informatiques en matière de santé et d'interopérabilité.					
95	Gestion du changement.					
96	Architecture de l'information en santé publique.					
97	Préparation technologique en santé publique.					

98	Gouvernance des données en santé publique.					
99	Cadre de mise en œuvre de la télémédecine.					

Guide pour l'analyse des résultats

Les résultats doivent être analysés par des équipes interdisciplinaires composées de spécialistes des différents domaines concernés. De préférence et si le temps le permet, ces résultats devront être validés par des experts des services de santé et des technologies de l'information avec une expérience préalable en télémédecine.

Les questions avec des réponses « **demande une assistance technique** » serviront de base à l'élaboration d'un accord de collaboration avec des partenaires spécialisés.

Un guide d'interprétation des résultats par section se trouve à la fin du document.

Référence du niveau de maturité				
Aucun (1)	Démarré (2)	Avancé (3)	Prêt (4)	Demande une assistance technique
Il n'existe aucune initiative.	On observe des progrès mais la mise en œuvre des services est encore lointaine.	On observe des progrès satisfaisants et on pourrait commencer à mettre en œuvre certains services de télémédecine.	Les services de télémédecine sont prêts à fonctionner pleinement.	Une assistance technique experte est nécessaire pour approfondir le sujet.

- Si certaines réponses aux questions 1 à 7 présentent un **niveau de maturité entre 1 et 2**, il est recommandé de ne pas démarrer les services de télémédecine avant d'atteindre le **niveau de maturité 3** et de mener les actions suivantes :
 - formuler un plan d'action et un budget fondé sur des données probantes pour les soumettre aux niveaux décisionnels ;
 - constituer une équipe de travail ;
 - sécuriser un accès Internet stable ;
 - définir les services de soins qui seront proposés par télémédecine ;
 - identifier le personnel informatique spécialisé dans la télémédecine ou les technologies de l'information plus complexes ;
 - mener une consultation juridique spécifique à l'aide des questions de la section « Aspects réglementaires » de cet outil, en tant que référence supplémentaire.

- Les questions ayant obtenu un **niveau de maturité entre 1 et 2** devront constituer la base principale pour la planification des actions et les investissements nécessaires qui intégreront un programme officiel de télémédecine.
- Les questions ayant obtenu un **niveau de maturité entre 3 et 4** doivent être analysées dans un contexte macro et non individuel, afin de décider si certains services de télémédecine peuvent être initiés partiellement et en toute sécurité. Dans de tels cas, il est suggéré de valider le processus avec des experts en services de santé et en technologies de l'information avec une expérience préalable en télémédecine.
- Si certaines des réponses aux questions 8 à 11 obtiennent un **niveau de maturité entre 3 et 4**, une analyse rapide sera effectuée sur les enseignements tirés qui peuvent conduire à des recommandations pour la situation actuelle. De cette façon, les initiatives qui sont ou qui étaient en cours seront évaluées.
- Il est recommandé de travailler avec des experts externes pour créer une feuille de route à partir de l'analyse des résultats finaux.
- Un cadre de suivi et d'évaluation des processus est fortement recommandé.

Références et autres outils pour approfondir l'auto-évaluation

Organisation panaméricaine de la Santé. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, D.C. : OPS; 2016. Disponible en espagnol sur :

http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6

National Frontier and Rural Telehealth Education Center. Telehealth Capacity Assessment tool (TCAT). NFARtec; 2013. Disponible en anglais sur : https://www.nfartec.org/wp-content/uploads/2018/08/nfar_tcat_508.pdf

Ministère de la Justice des États-Unis, Office of Juvenile Justice, Delinquency, and Prevention et Western Regional Children's Advocacy Center. Telemedicine Readiness Assessment Tool. Disponible en anglais sur : <http://www.westernregionalcac.org/tmhresourcecenter/getting-started-introduction/getting-started-assessing-readiness/>

Faculté de Médecine de l'Université du Maryland. Telehealth Readiness Assessment Tool. 2019. Disponible en anglais sur :

https://mhcc.maryland.gov/mhcc/pages/hit/hit_telemedicine/documents/TLHT_TRA_Tool.pdf

Projet de groupe

Organisation Panaméricaine de la Santé / Organisation Mondiale de la Santé

- Sebastián García Saisó, Director, Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud
- Marcelo DAgostino, Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud
- Myrna Marti, Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud

Banque Interaméricaine de Développement

- Ferdinando Regalia, Jefe de División, Salud y Protección Social
- Luis Tejerina, División, Salud y Protección Social
- Jennifer Nelson, División, Salud y Protección Social
- Alexandre Bagolle, División, Salud y Protección Social

Annexe. Collaboration au développement de cet outil

Les institutions et experts suivants en télémédecine et en utilisation des technologies de l'information dans le domaine de la santé publique de la Région des Amériques et d'Espagne ont contribué à l'élaboration de cet outil :

- Division de la protection sociale et de la santé de la Banque interaméricaine de développement.
- Département d'informatique de la santé de l'Hôpital italien de Buenos Aires (Centre collaborateur de l'OPS/OMS pour la santé numérique et les systèmes d'information).
- Universitat Oberta de Catalunya (Centre collaborateur de l'OPS/OMS en cybersanté).
- Centre informatique de la santé de l'Université de l'Illinois (Centre collaborateur de l'OPS/OMS pour les systèmes d'information sanitaire).
- Salud.uy.
- Réseau universitaire de télémédecine (RUTE).
- Réseau centraméricain d'informatique de la santé (RECAINSA).
- Réseau d'experts de l'OPS sur les systèmes d'information sanitaire (IS4H).