

Identification numérique dans le secteur de la santé

Rendre les soins de santé plus
efficaces et plus sécuritaires
pour les Canadiens

Le point de vue d'Interac Corp.



« En éliminant la nécessité de présenter ou d'envoyer des copies physiques de cartes d'identité ou d'autres documents d'identification, un système d'identification numérique sécuritaire peut faire gagner de précieuses minutes ou heures, même des semaines. »

Introduction

Comme dans la plupart des pays développés, les soins de santé au Canada constituent une partie importante de l'économie : en 2015, les dépenses liées à ce secteur – près de 5 800 \$ par personne – représentaient 10,4 % de notre PIB*. Pour être concurrentiels et prospères dans un monde axé sur la technologie, les Canadiens ont besoin de systèmes d'identification numériques sécuritaires, omniprésents et commodes, et un secteur aussi important que les soins de santé – tant les services publics que les services privés – peut profiter grandement de l'identification numérique, et ce, d'au moins trois façons.

Premièrement, évidemment, par une efficacité accrue. La nécessité de s'identifier pour obtenir des services de santé survient fréquemment dans tous les processus : fixer un rendez-vous avec un médecin, obtenir des médicaments prescrits, s'enregistrer dans un hôpital, s'enregistrer dans une nouvelle province. Les professionnels de la santé doivent eux aussi s'identifier pour accéder aux dossiers des patients ou prescrire des médicaments. En éliminant la nécessité de présenter ou d'envoyer des copies physiques de cartes d'identité ou d'autres documents d'identification à chaque étape, un système d'identification numérique sécuritaire peut faire gagner de précieuses minutes ou heures, même des semaines. Un système doté de l'identification numérique serait donc moins coûteux et permettrait d'affecter les ressources à des activités ayant de plus grandes répercussions.

Deuxièmement, l'identification numérique peut permettre de réduire le risque de fraude dans le secteur des soins de santé – une préoccupation constante pour les gouvernements

et les contribuables. Les cartes santé provinciales peuvent être demandées au moyen de documents contrefaits, ou être contrefaites elles-mêmes. Les prescriptions papier peuvent être falsifiées ou remplies avec le mauvais nom. Les fournisseurs de services de santé peuvent émettre des factures aux payeurs (des gouvernements ou des compagnies d'assurance) pour des services qui n'ont pas été fournis. Et même si le coût total des fraudes dans le secteur des soins de santé est difficile à estimer, il est probable que des systèmes d'identification numérique pourraient permettre de réduire de manière

significative les coûts élevés associés aux processus et à la main-d'œuvre consacrés à la surveillance des fraudes.

Enfin, l'identification numérique permettra d'améliorer les résultats des services de santé, un objectif soutenu également par les patients, les gouvernements et les fournisseurs du secteur privé. Fournir les bons services à la bonne personne sans erreur – et éviter que des services ou des médicaments soient fournis à la mauvaise personne – avec la rapidité, l'efficacité et la commodité offertes par des identifiants numériques sécuritaires est essentiel pour améliorer l'efficacité du système de santé global. Essentiellement : des Canadiens en meilleure santé, à un coût inférieur. Ce document présente cinq principes directeurs qui, selon nous, sont essentiels pour tout système d'identification numérique adopté à grande échelle, et donne trois exemples de la façon dont un tel système peut améliorer notre système de santé au profit des Canadiens.

Principaux avantages de l'identification numérique



* Source : Institut canadien d'information sur la santé <https://www.cihi.ca/fr/comment-les-depenses-de-sante-du-canada-se-comparent-elles-a-elles-dautres-pays>

Nos principes

Il est facile de discuter de l'identification numérique de manière théorique, mais il est beaucoup plus complexe de concevoir une architecture et de mettre en œuvre un système d'identification numérique complet, sécuritaire et durable. Pour ce faire, il faut suivre un ensemble de principes clairement définis. Selon nous, cinq principes sont essentiels :



Contrôle par l'utilisateur et commodité

Personne ne veut confier ses renseignements personnels à un système si les données doivent être transférées et stockées par de nombreuses parties, surtout si cela se fait sans le contrôle de l'utilisateur, et à son insu. De surcroît, un système d'identification doit être commode et facile à utiliser. Si ce n'est pas le cas, les Canadiens, qui sont déjà habitués aux applications intuitives des appareils mobiles, ne voudront pas l'utiliser.

Omniprésence

Lorsque les gens doivent créer différents identifiants et mots de passe pour tous les services publics et privés auxquels ils doivent accéder, les menaces à la sécurité augmentent, car ils vont le plus souvent se limiter à un seul identifiant, facile à mémoriser (et facile à deviner). De plus, un identifiant numérique ne donnant accès qu'à un nombre limité de services ne suscitera probablement pas une grande adhésion. Un système omniprésent sera donc plus commode et plus sécuritaire.

Sécurité par l'abstraction

Même avec les meilleurs contrôles par l'utilisateur, les données d'identification aboutiront dans les mains de nombreux intervenants différents dans l'écosystème de soins de santé. L'une des façons les plus efficaces de sécuriser ces données est de les rendre « abstraites » en remplaçant un identifiant privé par un identifiant public (comme l'adresse de courriel d'une personne), ou par un numéro aléatoire utilisé comme une sorte de jeton autorisé aux fins de l'opération, et utilisé à aucune autre fin.

Normes et ouverture

Dans un système dynamique, il est difficile de prédire l'avenir. Il est donc important d'établir des solutions qui sont conformes à des normes acceptées de façon universelle. Non seulement cela permet-il d'éliminer des dépenses liées à l'établissement du système de base et à l'adaptation de solutions ou à la création de solutions ponctuelles par la suite, mais cela permettra aussi de relier à la solution initiale des solutions créées par d'autres à l'avenir. Une approche d'ouverture favorise l'adoption, l'innovation et la souplesse.

Marque de confiance

Il est probable qu'aucun utilisateur n'adoptera une solution d'identification conçue ou maintenue par une organisation en laquelle il n'a pas confiance. La question de l'identité est trop importante et les répercussions du vol d'identité sont trop grandes pour s'en remettre au hasard. De plus, l'établissement d'une solution exige la coopération et la coordination de nombreux intervenants, et ces derniers doivent pouvoir se faire confiance, et avoir confiance en l'organisation dirigeant cette initiative.

Exemple 1

Prescriptions

L'exemple le plus simple illustrant les répercussions que l'identification numérique peut avoir sur le système de santé – et sur l'expérience des patients – concerne les processus liés aux rendez-vous avec les médecins et aux prescriptions.

Voici comment ces processus pourraient fonctionner avec un système d'identification numérique.

Une personne souffre d'un rhume tenace. Comme elle est nouvelle dans la ville, elle utilise un registre gouvernemental en ligne pour trouver un médecin dans son secteur. Elle peut facilement s'assurer qu'il s'agit d'un médecin agréé, car son permis s'affiche et son identité a été authentifiée numériquement par le ministère de la Santé provincial. Au moyen de son appareil mobile (parce qu'elle est sortie faire des emplettes), elle accède au site Web du médecin et fixe un rendez-vous, qu'elle autorise au moyen de l'identifiant numérique qui se trouve dans le portefeuille de son appareil mobile. Le rendez-vous s'affiche automatiquement dans son calendrier, où s'active un avis de rappel, qu'elle recevra la veille de son rendez-vous.

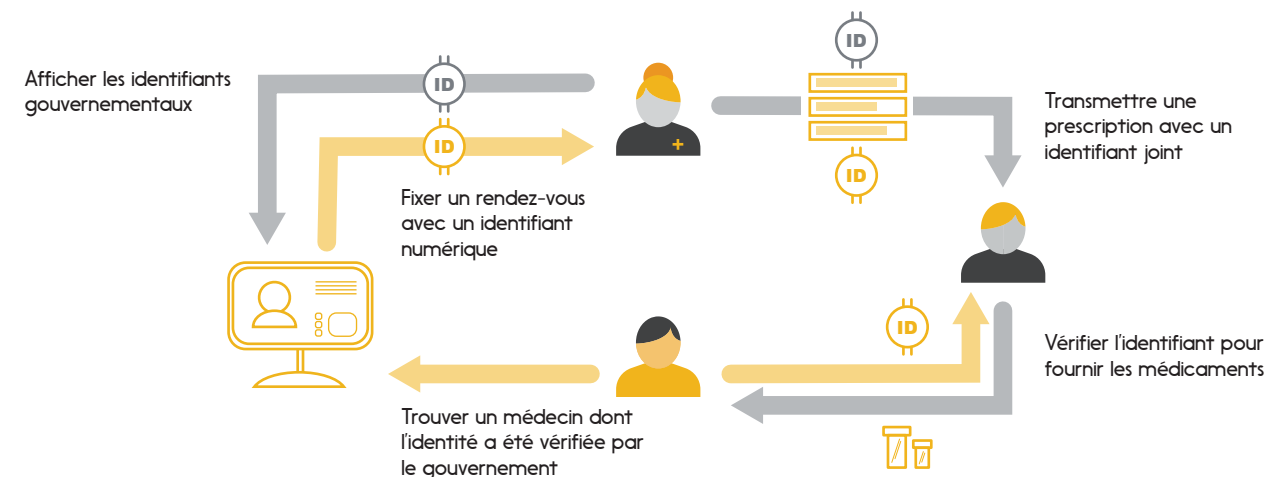
Lorsque cette personne arrive au cabinet, il lui suffit de toucher rapidement son téléphone pour envoyer son identification au système d'admission et signaler

qu'elle est dans la salle d'attente. La référence à son identifiant numérique permet également d'envoyer un code temporel à son dossier aux fins de facturation du ministère dès qu'elle est admise dans la salle d'examen.

Le médecin prescrit un médicament pour le rhume du patient et signe numériquement la prescription afin que la pharmacie puisse valider que la prescription concerne ce patient en particulier et qu'elle a été rédigée par un médecin agréé, ce qui assure le maintien de la chaîne de contrôle du début à la fin. Le médecin envoie cette prescription par voie électronique à la pharmacie choisie par le patient.

Le patient se rend à sa pharmacie pour obtenir son médicament. Le pharmacien apporte le médicament, et le patient confirme son identité avec son téléphone en fournissant une version de son identifiant numérique assortie d'un jeton. Certain qu'il s'agit du bon patient, le pharmacien remet le médicament, accepte le paiement sécurisé par l'intermédiaire du portefeuille numérique du patient (sur une carte de débit, par exemple) et utilise l'identifiant numérique assorti d'un jeton du patient pour soumettre la demande de remboursement à la compagnie d'assurance pour la partie couverte du montant.

Gestion des prescriptions avec l'identification numérique



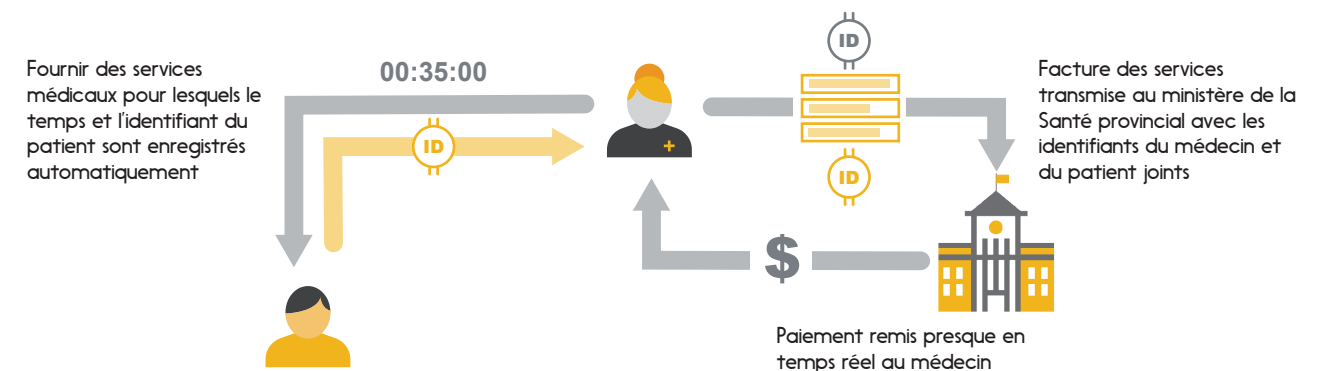
Exemple 2

Paieement

Lorsque le patient quitte le cabinet, celui-ci soumet automatiquement au ministère de la Santé provincial une facture de services indiquant en détail les services fournis et le temps de la consultation, et en incluant l'identifiant du patient pour authentifier la facture. Les factures authentifiées en temps réel réduisent de façon significative les erreurs de facturation et la fraude, ce qui réduit les frais des cabinets de médecins et du ministère de la Santé. De plus, comme le temps consacré au rapprochement des factures sera réduit pour les deux parties, à plus long terme, il pourrait s'avérer possible pour les ministères de payer les médecins presque en temps réel.

L'émission des factures aux compagnies d'assurance privées par les fournisseurs de services de santé bénéficierait d'avantages similaires, par exemple, dans la prestation de services de physiothérapie aux victimes d'accidents d'automobile. L'identification numérique permettrait aux fournisseurs d'authentifier chaque séance facturable, et le risque de fraude ainsi réduit pour la compagnie d'assurance (laquelle serait presque assurée qu'une facture est liée à un patient précis, dont l'identité aura été vérifiée) lui permettrait de payer les fournisseurs plus rapidement – tout en réduisant ses coûts associés à la détection des fraudes.

Gestion des paiements avec l'identification numérique



Les avantages de l'identification numérique vont bien au-delà de la simple identification.

Exemple 3 Dossiers

Supposons qu'un patient trouve un nouvel emploi dans une autre province, où il déménage avec sa famille. Les premières semaines suivant son déménagement, il devra s'inscrire aux divers services gouvernementaux offerts dans sa nouvelle province, incluant les services de santé.

Au lieu de devoir se présenter en personne dans les bureaux des différents ministères pour présenter des pièces d'identité (acte de naissance, permis de conduire, etc.) et diverses preuves de résidence (factures de services publics ou autres documents similaires), le patient pourra utiliser son identifiant numérique dans le site Web du gouvernement pour prouver qui il est et où il habite par une seule action numérique. Même sa carte santé lui parviendrait d'abord sous forme électronique (suivie plus tard par la version physique); si un membre de la famille tombait malade peu après le déménagement, il serait ainsi en mesure d'accéder aux services de santé locaux aussi facilement que les autres résidents de la province.

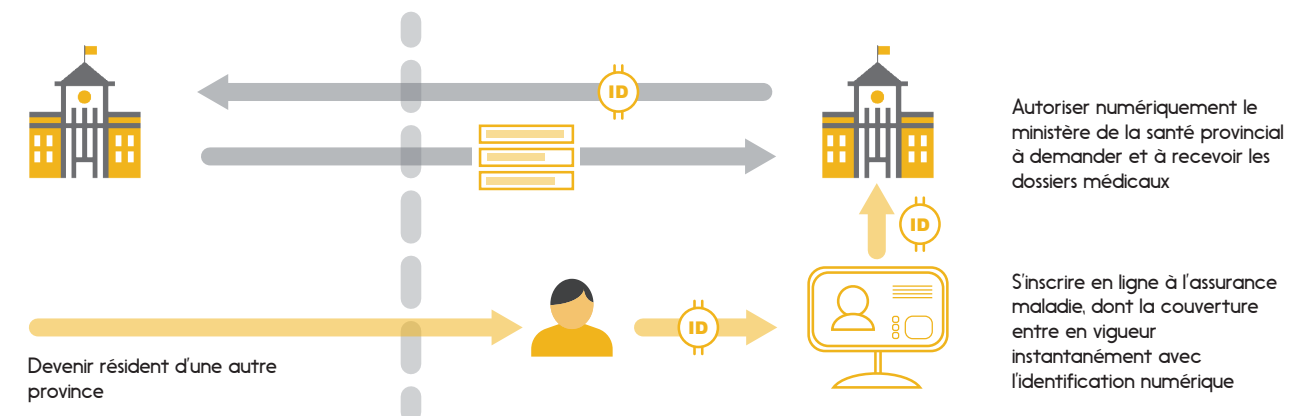
Finalement, après avoir obtenu un nouveau médecin de famille, le patient serait en mesure d'utiliser son identifiant numérique pour accéder à ses dossiers médicaux de l'autre province, permettant au médecin d'obtenir immédiatement les renseignements et les antécédents complets de

son patient. Le patient pourrait également donner la permission à son médecin de partager partiellement ou intégralement des dossiers médicaux avec un spécialiste, au besoin, contrôlant ainsi le partage des renseignements le concernant sur le plan des destinataires des renseignements, et de la période et du motif du partage.

De la même façon, un identifiant numérique permettrait au patient d'accéder à ses propres dossiers médicaux en ligne. Un accès personnel à ses dossiers médicaux augmenterait le sentiment de responsabilité du patient à l'égard de ses données et de sa santé, lui permettant de vérifier les antécédents des membres de sa famille en matière de vaccination et, à l'aide d'applications, de prendre certaines décisions sans nécessairement prendre un rendez-vous avec un nouveau médecin.

Ce qui démontre d'autant plus que les avantages de l'identification numérique vont bien au-delà de la simple identification. En d'autres mots, non seulement l'identification numérique faciliterait-t-elle l'accès aux services de santé pour les patients, mais elle leur donnerait aussi la capacité de contrôler – en temps réel – les fournisseurs qui pourront accéder à leurs dossiers confidentiels, leur permettant ainsi de recevoir des soins médicaux plus éclairés.

Gestion des dossiers avec l'identification numérique



Conclusion

Par nature, les soins de santé sont souvent compliqués et incertains, et fournir de tels services de manière uniforme et efficace à l'échelle d'un pays aussi grand que le nôtre est une réalisation remarquable. L'identification numérique devrait rendre ce système encore meilleur :

Plus efficace, en réduisant la paperasse, le travail de rapprochement, et les frais de recherche.

Plus sécuritaire, en vérifiant de façon fiable l'identité de chaque patient lorsqu'il doit s'enregistrer dans le système et accéder aux services.

Plus efficace, en réduisant les erreurs de communication et l'accès frauduleux aux médecins, et en assurant un accès instantané à la bonne information, au besoin.

Le potentiel est à la fois excitant et à portée de main. On peut mettre en œuvre les capacités d'identification numériques au fil du temps, tout en travaillant avec le système existant et en l'améliorant graduellement et en y apportant de nouvelles innovations et services. De plus, en fonction du principe d'omniprésence, un système d'identification numérique conçu pour les soins de santé pourrait fonctionner aussi bien pour d'autres services gouvernementaux. Nous examinerons de façon plus approfondie certaines de ces catégories de services dans des livres blancs à venir.

« Non seulement l'identification numérique facilitera-t-elle l'accès aux services de santé pour les patients, mais elle leur donnera aussi la capacité de contrôler les fournisseurs qui pourront accéder à leurs dossiers confidentiels. »



Pour en savoir plus sur ce sujet,
visitez le site innovation.interac.ca

Publication : septembre 2018

Droits d'auteur © Interac Corp. Tous droits réservés.

Le logo *Interac* est une marque déposée d'Interac Corp.

Sauf dans la mesure permise par la loi, le présent document ne peut être reproduit ou transmis, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, sans le consentement autorisé d'Interac Corp. Le présent document est fourni à titre indicatif uniquement, et Interac Corp., en le publiant, ne garantit aucunement que les renseignements qu'il contient sont ou resteront exacts. Interac Corp., y compris ses agents, ses dirigeants, ses actionnaires et ses employés, ne peut être tenue responsable envers toute partie de toute perte ou de tout dommage, quels qu'ils soient, se basant sur l'hypothèse de la fiabilité de l'information contenue dans le présent document.