

Une télécabine dans une agence d'un assureur pour pallier à la pénurie de médecin dans le secteur

Date	8 février 2019
Lieu	Lycée St jean et La croix – St Quentin
Saisine	Par l'équipe pédagogique du lycée
Organisateur	Equipe pédagogique du lycée
Experts présents	de Broca Alain
Méthode	Méthode des prismes (BRDP)
Animateurs	Dr de Broca
Public et nombre	20 étudiants
Profils professionnels	Etudiants terminale S, ES,
Etablissements représentés	Lycée St jean et La croix

Temps de rappels des questions posées par les professionnels soit avant la réunion et en début de séance

Directement sur la méthode après explications de la situation de la dite pénurie des médecins, et de la mise en place déjà effective de télécabine (explications de ce qu'est une télécabine) dans la région.

Interventions préliminaires par les experts suite aux questions posées

Quelques éléments sur les robots actuellement disponibles en site clinique

Méthode des Prismes sur la situation suivante

Situation proposée	Un assureur propose d'installer dans une de ses agences une télécabine de diagnostic médical pour pallier à la pénurie de médecins dans le secteur
Personnages impliqués déclinés par le groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Assureur • l'état • Les citoyens • Corps infirmier • Médecin • L'industrie robotique • Étudiant médecine • Le robot • Ingénieur • Le concepteur • Malade
Personnages discutés choisis par le groupe	Le malade et l'assureur (1h)
Méthode des préconisations	Par petits groupes de 3, élaboration de 2 préconisations : 45 minutes

Nombre de verbatim	Total	La personne	L'assureur
Bénéfices	44	24	20
Risques et Dérives	47	37	10
TOTAL	91	61	30

Conclusion générale

Les étudiants ont mis en valeur de nombreux risques ou dérives, tant en se plaçant à la place du malade qu'en se plaçant à la place de l'assureur. Les bénéfices de l'assureur sont d'ailleurs souvent des éléments qui pourraient aller à l'encontre même du malade.

Le système ne semble donc pas pouvoir être mis en place en l'état sans de très sérieuses restrictions. La télécabine avec ses avantages ? pourquoi disent-ils en site médicalisé (maison de santé, hôpital..)

Préconisations pour encadrer ...les principaux risques évoqués par les participants

Phrases prises pour travailler les préconisations

- 1) Il ne devrait pas y avoir d'erreur humaine. Comment les éviter ?
- 2) On aura une plus grande Rapidité de prise en charge
- 3) Comment garantir le secret professionnel : qui a accès aux données de traçabilité des patients ?
- 4) comment accompagner avec cette technique les personnes hypocondriaque, ça pourrait être dangereux de ne pas avoir d'humains pour comprendre comme la machine est juste basée sur une suite logique...
- 5) Comment vérifier la validité des prescriptions et des ordonnances ?
- 6) qui est responsable en cas de mauvais diagnostic ? Quelle loi, réglementation faire ? Juridiquement, il serait difficile de traîner en justice le mauvais diagnostique fait par le robot car ce dernier est objectif et ne relève pas de l'erreur humaine (sauf peut-être du programmeur)
- 7) Répondre à la pénurie de médecin par ce système entraine la perte de l'un des seuls contacts humains qu'ils peuvent avoir - Pas d'humanité avec ce système.
- 8) Pas de suivi psychologique avec ce système
- 9) Modulations des contrats d'assurance des clients bénéficiaires pour rembourser l'investissement.
- 10) Risques de considérer le patient comme uniquement un client ou une source de revenus
- 11) Risque d'utiliser les données des patients pour pouvoir faire payer plus cher si l'assureur sait que le patient a une pathologie grave
- 12) Risque de revente ou de vol des données. Utilisation anormale des données.

Réponses

1. Robot : Pas d'erreur humaine ? Comment les éviter ?

Mettre à jour de façon régulière les connaissances des robots pour qu'ils détectent les nouvelles maladies.
Donc entrer le plus d'informations possible afin d'être le plus précis possible.
Besoins de personnes compétentes pour sécuriser les robots et en garantir le bon fonctionnement.

2. Rapidité de prise en charge avec ces cabines

Installer des cabines sur RDV et des cabines sans RDV pour les urgences,
Un algorithme organise les rendez-vous en fonction de l'urgence des cas
Avoir suffisamment de cabines pour avoir un rendez-vous assez rapidement
Le patient doit informer sur ses symptômes pour que la machine n'ait pas à faire de tests inutiles qui rallongeraient inutilement la durée d'un passage

3) Qui a accès aux données de traçabilité des patients, comment garantir le secret professionnel ?

Si les médecins sont des robots, les dossiers médicaux peuvent être enregistrés sur un nouveau système de carte vitale (carte DMP), puis présentés à un professionnel de santé si besoin.
Rajouter un système de code pourrait assurer une meilleure protection de ces données.
L'accès à ces données serait autorisé uniquement au corps médical sur présentation de cette carte.
Ne garder ces données que sur la carte du malade et ne rien garder dans la télécabine qui risque à tout moment d'être cracké.

4) Pour les cas des personnes hypocondriaque ça pourrait être dangereux de ne pas avoir d'humains pour comprendre comme la machine est juste basée sur une suite logique...

Chaque patient doit faire des analyses pour vérifier les symptômes qu'il dit au robot.
Le robot doit avoir accès à ses analyses anciennes et actuelles. Ainsi si les analyses ne correspondent pas aux symptômes alors la machine ne peut pas prescrire une ordonnance.
Si un patient revient à plusieurs reprises sans que ses analyses ne correspondent à ses symptômes alors il est mis sur une liste « rouge » et sera redirigé vers un médecin spécialisé. Ce qui permettra de savoir si le patient est hypocondriaque ou pas !

5) *S'il n'y a plus de médecins (ou infirmière) qui pourrait vérifier la validité des prescriptions et des ordonnances ?*

Le robot ne doit que proposer un diagnostic POTENTIEL grâce à son analyse & aux résultats des examens. Cependant le diagnostic doit être revu par un professionnel de santé qui pourra prescrire un traitement.

Dans le but de lutter contre la désertification médicale dans certaines régions, le robot peut envoyer les résultats & son analyse à un médecin traitant que le patient aura au préalable inscrit dans la machine. Il fera alors le choix de prendre rv ou non chez un médecin dans un second temps.

La machine peut / doit avertir le médecin traitant désigné aussitôt afin qu'il évalue l'urgence de voir le patient.

6) *Juridiquement, il serait difficile de trainer en justice le mauvais diagnostic fait par le robot car ce dernier est objectif et ne relève pas de l'erreur humaine (sauf peut-être du programmeur)*

Cela dépend de la situation : si erreur de logiciel => responsabilité du programmeur

si personne non qualifiée autour de la machine => responsabilité de l'Assurance

s'il ne dit pas réellement ses signes (mensonge du Patient) => responsabilité du patient

si coupure électrique => l'Entreprise ou la Commune (État)

si sabotage par patient => Individu:

si qualité des composants en cause => Fournisseur / industriel

si dégradation animale => Propriétaire ou Commune

7) *Comment rendre humain la relation dans une telle télécabine*

Propose de donner une Voix humaine et une Forme Humaine avec un semblant d'émotion

Mais en fin de discussion, il nous semble IMPOSSIBLE que la machine puisse répondre à cette question car elle n'est pas humaine.

=> La cabine ne peut pas être mise en action sans qu'il n'y ait un infirmier accompagnant à côté de la cabine/du robot –

Salle d'attente chaleureuse et customisée

8) *Pas de suivi psychologique avec ce système*

Il faudrait soit

- que le robot télécabine soit au sein d'une structure dans laquelle il y a un ou des professionnels de santé (médecin, psy, infirmiers....)
- que la télé cabine soit connectée à un réseau de médecins ou de psy qui puissent répondre à n'importe quel moment au patient via un appel type skype.

9) *utilisation anormale des données par les assureurs.*

Empêcher que les assurances aient accès aux fichiers et que cela soit encadré par des lois

10) *risques de considérer le patient comme uniquement un client ou une source de revenus*

Les revenus viennent toujours des clients/patients, et iront donc à la société d'où provient le robot à la place du médecin, pour faire la maintenance par exemple

11) *Utiliser les données des patients pour pouvoir faire payer plus cher si l'assureur sait que le patient a une pathologie grave*

Ne pas laisser les assureurs s'occuper de ces cabines mais en confier la charge à l'état, afin qu'il n'y ait pas d'intérêts financiers en jeu. Trop de conflits d'intérêts.

12) *Instaurer des systèmes de protection plus puissants (pare-feu etc...).*

Créer un réseau interne à chaque assurance pour éviter les piratages à distance.

Instaurer des contrôles sur la confidentialité des données et leurs circulations. -Les données sensibles doivent être sur papier et non en sauvegarde numérique et surement pas dans le système télécabine.

Pas d'utilisation non plus de WIFI car trop facilement détournables par des fraudeurs numériques virtuelles.

Bénéfices - Avantages

P1 : en se mettant à la place du patient

Avantages pour le patient de disposer d'un tel système

Soutien du médecin

- Parfois les médecins (généralistes) sont surmenés donc les robots pourraient fournir une aide dans certains cas
- les médecins seraient moins surmenés
- Médecin aura ainsi moins de pression

Utilisation

- Utilisable à n'importe quelle heure ?
- consultation moins chère
- accessibilité facile
- rapidité de prise en charge
- Rapidité
- Précision efficacité
- D'avoir accès aux soins (car pénurie de médecins
- fiabilité
- Impression de sûreté de la part du patient
- "Possibilité" d'un diagnostic plus rapide
- Diagnostic plus fiable
- Plus rapide
- Pas d'erreur humaine possible
- Efficacité augmentée
- Faible taux d'erreur
- rapidité de prise en charge
- Rapidité
- Précision efficacité
- D'avoir accès aux soins (car pénurie de médecins

P2 : En se mettant à la place de l'assureur

Avantages

Quels bénéfices (*dérives*) , avantages peut tirer une assurance de pouvoir mettre dans une de ses agences un tel robot

- Collecte des données qui seront utilisées sur un point épidémiologique
- Scientifique médical
- Gains financiers
- Modulations des contrats d'assurance des clients bénéficiaires pour rembourser l'investissement .
- Multiplier le traitement des clients donc augmenter les bénéfices
- Plus de clients = plus d'argent
- Argent
- Assureur aurait plus de profit : plus de clients et des subventions de l'état
- Economique et Social
- Marché très intéressant car tout le monde a besoin de soins
- L'argent
- La nouveauté attire donc plus d'argent

- Argent
- Gagner de l'argent
- Plus d'argent
- Publicité
- Considération du patient comme client/source de revenus
- Faire croire que son assureur est bienveillant et ne veut que votre bien, idée de confiance
- Rendre son assurance plus attractive et donc plus de clients
- Manière d'améliorer son image car on passe pour une entreprise utile et qui agit pour le bien de tous car elle soigne les malades
- Moins de chômage
- Plus d'emplois dans le secteur de l'assurance

Risques – Désavantages – Complications

P1 : La personne

Risques aux yeux du patient d'avoir ce système mis en place

Confidentialité des données

- Risques pour la vie privée des patient, si on ne sait pas où sont stockés les fichiers médicaux et les informations personnelles ?
- Comment garantir le secret professionnel ? Qui a accès aux données de traçabilité des patients,

Système : simple objet de profit

- Risque de concurrence entre les entreprises pour créer des robots les plus performants possibles, faisant alors de la médecine un moyen de faire du profit (instrumentalisation et déshumanisation de la santé)

La prescription

- Il y a un choix à faire sur les médicaments conseillés, par exemple l'homéopathie est contestée, ces médecins-robots en prescriraient-ils ?
- S' il n'y a plus de médecins (ou infirmière) qui pourrait vérifier la validité des prescriptions et des ordonnances ?

Pertinence du diagnostic

- Moins de connaissances sur le dossier médical
- Pas la possibilité d'exposer toutes les facettes de la maladie
- Pour les cas des personnes hypocondriaque ça pourrait être dangereux de ne pas avoir

d'humains pour comprendre comme la machine est juste basée sur une suite logique...

- Etudier la véracité des propos tenus par le visiteur : comment vérifier que la personne est réellement malade....?
- Mauvais diagnostic réalisé par le robot
- A qui la faute en cas de mal fonctionnement

Juridique - responsabilité

- Le médecin aussi peut conseiller des médicaments plus coûteux
- En fonction de qui écrit les algorithmes de la machine, elle pourrait être utilisé pour servir des intérêts financiers, par exemple conseiller les médicaments d'un certain laboratoire pharmaceutique qui aurait pu intervenir dans l'écriture des algorithmes pour ses propres bénéfices
- Juridiquement, il serait difficile de trainer en justice le mauvais diagnostic fait par le robot car ce dernier est objectif et ne relève pas de l'erreur humaine (sauf peut-être du programmeur)
- Mauvais diagnostic donc si le patient meurt dans un second temps, qui est le responsable? (loi bioéthique)
- Quid de l'Erreur médicale
- Quid d'un bug pendant examen
- Quid d'un mauvais diagnostic

Relationnel

- A la fin les robots prennent complètement la place des médecins
- Pas de confiance entre celui qui soigne et le patient, d'où méfiance
- Pas de contact réel dans cette machine
- Comment pallier du manque de connaissances sur le patient
- Confiance impossible à faire
- Pour les personnes seules (retraitées), perte de l'un des seuls contacts humains qu'ils peuvent avoir
- Pas de présence du côté relationnel / social
- Aucune sûreté
- Sans contact humain
- Favoriserait paradoxalement un moindre suivi
- Pas de contact réel
- Pas de suivi psychologique
- Manque de confiance
- Perte d'emplois
- Prise en charge physique mais pas émotionnelle face au diagnostic
- créer du chômage sur le long terme

- Pas de relations entre humains
- Manque de contact humain
- Pas d'humanité
-

P2 : l'assureur

Risques (dérives) qu'un assureur peut avoir en installant une telle machine dans une de ses agences

- Besoin d'adapter l'agence pour l'installation de la cabine
- Pas de considération particulière pour le patient juste un revenu potentiel
- Fermeture de l'agence donc chômage
- Utiliser les données des patients pour pouvoir faire payer plus cher si l'assureur sait que le patient a une pathologie grave
- Dans le cas où les assurances collecteraient les données, ils pourraient ensuite les revendre ou se les faire voler.
- La boîte devrait être programmée pour les cas d'accidents
- Être sûr de son usage, peut-être un mauvais investissement
- En cas de mort dans la télécabine, ils sont les premiers accusés
- Poursuite en justice en cas de mauvais diagnostic
- Être visé par la CNIL et le RGPD à cause de la protection des données