Étudiant à Brébeuf – Travail de recherche sur l’efficacité du système de santé au Québec – Le service du 811 et ses avantages/inconvénients – Quelques questions à vous poser

1. Le système du 811 constitue un service de première ligne pour mieux distribuer les patients à travers le réseau de santé selon la sévérité et les spécificités de leur condition. Dans ce cadre, il est essentiel pour vous d’évaluer avec précision les symptômes de chaque patient pour lui suggérer les services médicaux adéquats. Cependant, comme le service 811 s’agit d’un appel téléphonique souvent anonyme, je doute qu’un triage extrêmement précis puisse être fait sans être en contact physique avec le patient. Voyant cela, si vous recevez 10 appels de patient en détresse, combien de ces 10 patient croyez-vous pouvoir évaluer et rediriger vers le centre hospitalier adéquat avec une confiance de 100%?
2. Combien de temps un patient peut attendre sur la ligne avant d’être vu?
3. Combien d’appels pouvez-vous recevoir par année? – par mois? – par semaine?
4. Considérant la sévérité des symptômes des patients qui vous appellent, quel pourcentage nécessite des soins urgents? Quel pourcentage devrait se rendre à la clinique ou CLSC? Quel pourcentage devrait consulter le médecin de famille? Quel pourcentage pourrait rester chez eux?
5. Si vous recevez l’appel d’un patient qui nécessite des soins de santé, vous avez la responsabilité de le diriger vers le bon centre hospitalier. Outre les informations que vous accueilliez sur le patient comme ses symptômes et sa sévérité et l’emplacement géographique de ce dernier, possédez-vous d’autres sources de données pour effectuer cette décision? Par exemple, connaissez-vous l’achalandage dans les hôpitaux ou le statut de rendez-vous chez les cliniques/le médecin de famille?
6. Croyiez-vous que le service du 811 info-santé puisse être amélioré en augmentant la quantité de données que l’infirmière possède sur le patient et les hôpitaux pour faire des évaluations et des décisions plus éclairés et fiables?
7. Croyiez-vous que le rôle que vous occupez puisse éventuellement être remplacé par une intelligence artificielle qui évalue de manière extrêmement précise les patients et leur dirige vers le centre de santé idéal à travers des données en temps réel de différents établissements de santé?