

L'ADC et la connectivité à l'Internet

• **Kenneth S. Serota, DDS, M.M.Sc.** •

© J Can Dent Assoc 2000; 66:365-6

Le célèbre futurologue des affaires Alvin Toffler a décrit une troisième vague de l'évolution humaine — que les pontifes nomment l'ère de l'information ou l'ère du savoir — fondée sur l'esprit et alimentée par la technologie de l'information. La dentisterie est une profession axée sur la pratique, et les rouages du «modèle de petite entreprise» qu'est le cabinet dentaire sont faciles à adapter à la nouvelle économie soutenue par les technologies Internet.

Les services offerts sur Internet tels que l'acheminement des demandes d'indemnisation des soins dentaires et l'impartition sont déjà bien implantés au sud de la frontière et attendent en coulisse le moment opportun de prendre leur envol ici au Canada. La possibilité de gérer son cabinet par voie électronique à l'aide de systèmes d'exploitation utilisant l'Internet (fournisseurs de services d'applications) et d'augmenter de façon considérable la fidélité des patients en se servant de l'Internet pour éduquer et informer améliore la gestion et la rentabilité de chaque cabinet.

Au départ, la connectivité ne demande rien de plus qu'une adresse électronique du cabinet. Une fois qu'on admet que l'Internet est simplement un réseau de téléphone perfectionné doté d'une ligne partagée à l'échelle mondiale, la valeur qu'on lui prête augmente considérablement. Au Canada, le nombre d'habitants branchés à l'Internet est plus élevé que dans n'importe quel autre pays. La clientèle qui utilise ce moyen de communication est la même que celle qui se rend deux fois par an chez le dentiste. Dans tout cabinet, la confirmation des rendez-vous, les avis de réévaluation et les outils de marketing comme les bulletins d'information sont des fonctions de base qu'un modèle de gestion fondé sur Internet permet d'exécuter à un coût fortement réduit et avec une efficacité maximale.

L'Association dentaire américaine (ADA), qui a reconnu la valeur inhérente à la commercialisation sur Internet, aide ses membres à créer des sites Web pour leur cabinet et en tient à jour une liste que les clients peuvent consulter à la page d'accueil du site de l'Association (www.ada.org). Les sociétés dentaires, quant à elles, s'empressent de faire la même chose. De plus, l'ADA offre à ses membres un tarif réduit d'accès à l'Internet et elle a créé un centre de services de commerce électronique où l'on peut trouver une vaste gamme de produits et de services à prix réduit. L'ADA dispose aussi d'un forum de discussion en direct qui n'est disponible au Canada que par l'entremise du projet bénévole CANADEN (www.canaden.com).

L'EDI sur Internet

L'efficacité et la maîtrise de la situation sont des éléments clés en communications. La nouvelle capacité de transférer des images grâce aux communications électroniques exige aussi de la clarté et de l'exactitude. Un système d'échange de données informatisé (EDI) sur Internet présente tous ces avantages et contribue à améliorer la présentation des demandes d'indemnisation.

À cette fin, un comité de l'ADC, le Groupe de travail sur le CDAnet, s'efforce actuellement de mettre au point un mécanisme incluant l'imagerie numérique pour la présentation des demandes d'indemnisation par Internet. Cette manière de procéder revient toutefois à mettre la charrue avant les boeufs si l'ensemble des cabinets dentaires ne sont pas branchés à l'Internet et n'ont pas la capacité fondamentale de numériser les images. Dans ce cas, un système d'EDI sur Internet ne fonctionnera jamais à grande échelle et son acceptation par le secteur des assurances progressera péniblement si le règlement des indemnités exige des systèmes doubles — qui ne constituent pas la manière la plus rentable de faire des affaires.

Le mécanisme servant à la transmission des images électroniques et à la présentation des demandes d'indemnisation est pour ainsi dire au point. En utilisant des pare-feu, les bureaux clients envoient les demandes d'indemnisation chiffrées sur des serveurs protégés. Une fois que le conseiller en assurances a reçu une demande d'indemnisation, il peut la télécharger à partir du site protégé et éviter ainsi toute corruption de fichier susceptible de survenir lors de communications directes.

Mais quelle est l'utilité d'un tel mécanisme si les praticiens ne peuvent se connecter au site d'archivage sur Internet? Cette lacune peut toutefois être corrigée si l'ADC négocie avec un important fournisseur de services du Canada pour que tous les dentistes membres puissent être branchés sur Internet à un tarif réduit fondé sur l'utilisation globale. L'ADC peut promouvoir l'usage de l'Internet et contribuer à son installation dans les cabinets dentaires, avec les résultats avantageux que l'on sait.

Archivage électronique

Les principales lacunes inhérentes aux médias écrits sont sans contredit les difficultés d'entreposage et l'absence de mécanisme ou de moteur de recherche efficace. L'archivage en format .pdf des documents touchant les soins cliniques, les assurances et les politiques se fait déjà sur le site Internet du JADC. Pour rechercher de l'information, il suffit d'inscrire dans un moteur de recherche le nom de l'auteur ou les mots clés désignant le sujet à l'étude, puis

d'extraire les renseignements, ce qui n'est bien sûr pas possible quand on se trouve devant une pile de revues. La connectivité garantirait une large diffusion de l'information et l'accès à des sources plus nombreuses.

Formation continue

Bien que rien ne saurait remplacer la camaraderie qui caractérise les congrès, les cercles d'études ou les réunions des associations, l'Internet peut maximiser l'aspect éducatif de ces rencontres en fournissant de l'information avant qu'elles aient lieu et en permettant après coup un suivi dans le cadre de groupes de discussion.

Conclusion

L'insularité est une caractéristique propre au milieu dentaire. La connectivité à l'Internet a toutefois le pouvoir de réunir plus que jamais les membres de la profession. Si on considère simplement l'Internet et ses fonctions auxiliaires comme un ajout technique efficace aux moyens de communication traditionnels, ces nouveautés deviendront le «mortier» qui liera la profession. L'ADC doit reconnaître cet atout, en tenir compte dans son énoncé de mission pour le nouveau millénaire et en faire le fondement du «modèle de gestion» des cabinets dentaires d'aujourd'hui.

C'est sans précédent que la connectivité influera sur l'assurance de la qualité et la recherche de l'excellence dans le domaine de la dentisterie. Elle aidera aussi à relier les membres de la profession très dispersés sur le plan géographique. Je conseille vivement à l'ADC de franchir ce très petit pas qui marquera le début d'un magnifique voyage propice à la découverte. ✦

Le Dr Serota est le cofondateur du projet CANADEN. Il exerce dans un cabinet d'endodontie à Mississauga (Ont.)

Les vues exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.
