

# Télécopie par IP pour les prestataires de soins de santé

Une solution aux six défis  
technologiques les plus pressants

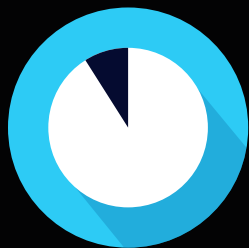




Malgré les progrès impressionnants de la technologie médicale au cours de la dernière décennie et les milliards investis dans l'utilisation accrue de dossiers médicaux électroniques, la télécopie reste la méthode dominante de transmission des données des patients, des ordonnances, des résultats de tests et des recommandations. Selon la **Medical Group Management Association**, 89 % des cabinets médicaux aux États-Unis utilisent encore des télécopieurs, et environ 75 % des communications médicales se font par télécopie. Au Canada, la situation est similaire : deux tiers des médecins utilisent la télécopie comme principal moyen de communication, les cliniques médicales envoyant et recevant 24 000 pages d'informations par télécopieur chaque jour, selon le Globe and Mail.<sup>1</sup>

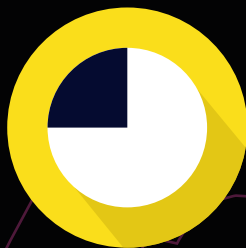
## La télécopie reste répandue dans les cabinets médicaux

Malgré le DSE et d'autres technologies médicales, la télécopie reste la méthode principale de communication pour les prestataires de soins de santé.



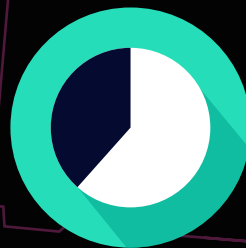
**89 %**

des cabinets médicaux américains utilisent des télécopieurs



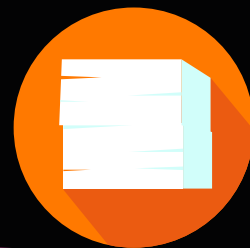
**75 %**

des communications médicales sont effectuées par télécopie



**66 %**

des médecins canadiens utilisent la télécopie comme principale méthode de communication



**24 000**

pages envoyées par télécopieur chaque jour par les cliniques médicales canadiennes



Des articles de presse<sup>2,3</sup> ont accusé la télécopie traditionnelle d'être à l'origine de retards dans la transmission des informations nécessaires pour lutter contre l'épidémie de COVID-19, qu'il s'agisse de résultats de dépistage ou de rapports de décès. La télécopie traditionnelle était tout simplement incapable de s'adapter à la demande générée par l'augmentation soudaine du volume de trafic de télécopie.

Toutefois, **les prestataires de soins de santé doivent savoir qu'ils ne sont plus limités à la technologie de la télécopie papier** (également connue sous le nom de « télécopie au guichet ») qui utilise les télécopieurs et lignes téléphoniques traditionnels. La télécopie par IP (protocole Internet) peut transmettre des données par l'intermédiaire de serveurs de télécopie et être intégrée à des systèmes administratifs si nécessaire. Les lignes de télécopie par IP en temps réel remplacent les lignes téléphoniques analogiques vieillissantes et coûteuses pour offrir une solution sûre, évolutive, efficace et rentable.

Lisez la suite pour savoir pourquoi la télécopie reste répandue parmi les prestataires de soins de santé et comment les systèmes de télécopie par IP en temps réel répondent à ces besoins et à ces défis grâce à une technologie numérique abordable et sécurisée.

# Télécopie IP

## HTTPS vs T.38

### HTTPS

HTTPS (Stockage et retransmission) - Cette méthode traditionnelle de télécopie par Internet répondait au besoin des clients passant du RTPC à la télécopie par IP afin de pouvoir sécuriser leur trafic par IP alors qu'aucune solution de cryptage n'existait. Elle utilise un serveur HTTPS comme passerelle entre l'Internet et les composants de téléphonie. Les données de télécopie sont conservées brièvement pendant ce processus dans le serveur HTTPS du fournisseur.

### T.38

T.38 (en temps réel) est la méthode normalisée de l'industrie pour la transmission de télécopie par IP. Elle n'utilise que l'Internet comme conduit, reliant directement les serveurs de télécopie ou les appareils de télécopie d'envoi et de réception, sans utiliser de « serveur de télécopie » du prestataire de services. Cela signifie que les télécopies sont transmises en « temps réel », de sorte que l'expéditeur sait immédiatement si chaque page de la télécopie atteint sa destination. De plus, les données de la télécopie ne sont pas stockées dans une station intermédiaire, connu sous le nom de « intermédiaire ». En éliminant cet élément, les données restent plus sûres, sans l'intervention du fournisseur de services. Aujourd'hui, des méthodes permettant de chiffrer efficacement le trafic T.38 par IP sont disponibles et bien établies.



# Pourquoi la télécopie reste dominante dans le secteur de la santé

Les dossiers de santé électroniques (DSE) ont fait d'énormes progrès au XXI<sup>e</sup> siècle, notamment en ce qui concerne la gestion des dossiers en cabinet et au sein du système. Pourtant, les cliniciens comme les professionnels de l'informatique affirment que la télécopie a encore sa place pour répondre à des besoins et des exigences bien réels dans le domaine des soins de santé.



## La télécopie est conforme à la HIPAA.

Le règlement de la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) des États-Unis oblige les organismes de soins de santé à mettre en œuvre des mesures de sécurité qui permettent de protéger les renseignements personnels des patients. Les prestataires de soins de santé doivent mettre à disposition des informations sur la santé des patients tout en veillant à ce qu'elles ne soient pas utilisées ou divulguées de manière inappropriée, y compris lorsque les informations sont partagées avec d'autres prestataires de soins de santé.

Une telle rigueur limite les possibilités d'échange d'informations entre les prestataires :

- É Le **courrier électronique** est difficile à sécuriser.
- É Les **systèmes de DSE** varient selon les fournisseurs et les organismes de santé, ce qui empêche l'interopérabilité qui leur permettrait d'échanger des données.
- É Les **technologies émergentes** pour l'échange de documents électroniques sécurisés sont coûteuses et difficiles (parfois impossibles) à intégrer dans les flux de travail et les processus actuels.
- É Les **coursiers** sont chers et inefficaces.

## Il ne reste plus que la télécopie!

Chaque télécopieur ou serveur, quel que soit son fabricant, peut interagir avec tous les autres télécopieurs ou serveurs sur des lignes de télécopie sécurisées. Par conséquent, la télécopie s'est imposée comme le choix évident pour les organismes de soins de santé qui doivent échanger des informations tout en se conformant aux exigences réglementaires en matière de sécurité.



## La télécopie est fiable.

Les organismes de santé ont besoin de savoir que leurs informations importantes et sensibles au temps arrivent à bon port. Ils reçoivent cette assurance, notamment lorsqu'ils utilisent la technologie IP pour télécopier un document. La télécopie par IP en temps réel permet au destinataire de confirmer la réception page par page à l'expéditeur. En outre, la télécopie par IP chiffrée s'élève à un niveau d'anti-falsification presque sans faille et de protection exceptionnelle contre les pirates et les criminels. De nombreuses juridictions considèrent que les copies par télécopie de documents signés sont juridiquement contraignantes, exécutoires et acceptables. La télécopie est une méthode de communication qui a fait ses preuves et à laquelle les utilisateurs peuvent faire confiance.



## La télécopie est interopérable.

La télécopie est une norme de communication conçue pour permettre aux systèmes de télécopie de communiquer entre eux de manière transparente. Avec les solutions de télécopie par IP, en particulier, les données peuvent être transférées numériquement d'un système de télécopie à un autre. Ces systèmes peuvent être intégrés facilement aux systèmes de DSE de l'expéditeur et du destinataire.

La télécopie par IP s'intègre également sans problème dans d'autres solutions de gestion des données, ce qui signifie que les organismes de santé peuvent utiliser le logiciel qui répond le mieux à leurs besoins.



## La télécopie a fait ses preuves.

La télécopie est la technologie dominante dans le secteur des soins de santé depuis plusieurs décennies. Pour les cliniciens comme pour le personnel de bureau, la télécopie est une procédure opérationnelle normalisée, et les nouveaux venus se familiarisent rapidement avec les systèmes.

Cette facilité d'utilisation est un facteur déterminant dans la décision des cliniques et des cabinets médicaux de s'en tenir au système éprouvé. La télécopie par IP en temps réel leur permet de conserver leurs processus et flux de travail éprouvés tout en bénéficiant des avantages offerts par les communications numériques.



# Six problèmes

## La télécopie par IP offre des solutions

Bien que la télécopie reste un protocole nécessaire et établi dans les établissements de santé, les technologies de télécopie ne sont pas toutes égales. Les télécopieurs traditionnels branchés sur des lignes téléphoniques vieillissantes peuvent entraîner des problèmes tels que des télécopies manquées, des pertes de confidentialité et des coûts d'entretien croissants.

Les solutions de stockage et de retransmission, bien que pratiques dans certains cas, ne conviennent pas à de nombreux cabinets médicaux. Elles peuvent entraîner des retards de livraison et des notifications faussement positives à l'expéditeur, et nécessitent des serveurs spécialisés qui ajoutent d'autres échecs. Elles peuvent également compliquer la conformité à l'HIPAA en raison des risques liés aux « données au repos » et des préoccupations résultant de l'utilisation d'un dispositif « intermédiaire » géré par le fournisseur de services. En tant que tels, ces systèmes nécessitent la négociation d'un accord entre associés pour garantir la confidentialité des données et préserver la conformité à l'HIPAA.

**La télécopie par IP en temps réel, quant à elle, utilise une technologie numérique fiable et éprouvée pour résoudre six problèmes courants rencontrés par les cabinets médicaux.**





## ► **Recommandations manquées ou retardées**

Aux États-Unis, plus de 100 millions de recommandations vers des spécialistes sont effectuées chaque année. Cependant, seule la moitié de ces recommandations sont menées à bien, souvent en raison d'erreurs de processus telles que des informations manquantes et des échecs de communication, selon un **rapport** de l'Institute for Healthcare Improvement et de la National Patient Safety Foundation.

Une recommandation par télécopie sur un système traditionnel peut être manquée si une confirmation faussement positive fait croire à l'expéditeur que la télécopie est passée alors qu'elle n'a jamais atteint sa destination. Elle peut également être retardée ou arriver incomplète en raison de problèmes de transmission dus au vieillissement des lignes ou du matériel de stockage et de retransmission.

Ce manque de communication peut retarder les soins et mettre les patients en danger. Cela peut également entraîner une perte de revenu importante pour votre organisme si les patients en ont assez d'attendre et choisissent un autre prestataire ou décident de renoncer complètement au traitement. Dans une étude menée auprès de dirigeants du secteur des soins de santé, 40 % ont déclaré qu'ils perdaient 10 % ou plus de leurs revenus annuels en raison de la « fuite des patients », c'est-à-dire du fait que les patients choisissent un autre prestataire en dehors de leur système. Dix-neuf pour cent ont déclaré qu'ils perdaient plus de 20 % de leurs revenus annuels.

### **Envoi de recommandation vers des services spécialisés**

La télécopie reste la méthode normalisée utilisée par les médecins de soins primaires pour adresser leurs patients à un spécialiste. Pourtant, les méthodes de télécopie traditionnelles peuvent conduire à des recommandations incomplètes, retardées ou manquées.

**100 millions**

De recommandations vers des services spécialisés effectués chaque année aux États-Unis

**50 millions**

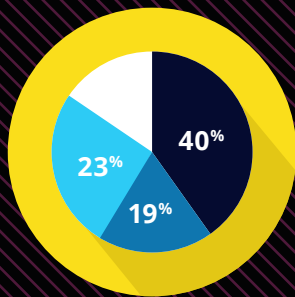
de recommandations approximativement ne sont jamais effectuées en raison d'un manque de communication

Sources : BMC Family Practice, Institute for Healthcare Improvement, National Patient Safety Foundation



## Les recommandations manquées ou retardées causent des « fuites de patients »

Les problèmes de communication, comme les recommandations manquées ou retardées, peuvent amener les patients à se tourner vers un autre prestataire ou système de soins de santé. La « fuite de patients » entraîne une perte de revenus substantielle pour le cabinet, selon les responsables des soins de santé américains :



40 % des responsables des soins de santé ont **perdu au moins 10 % en revenus**

19 % des leaders en soins de santé ont **perdu au moins 19 % en revenus**

23 % ne savent pas combien ils perdent

Source : Fibroblast.

Ces répercussions deviennent plus claires lorsqu'on les ventile par procédure. Prenons l'exemple de la coloscopie, une procédure ambulatoire couramment pratiquée aux États-Unis. Une seule recommandation manquée par semaine peut faire perdre au cabinet des dizaines de milliers de dollars de revenus par an.

Au Canada, où le système de santé national exige que les patients attendent leur tour pour des procédures spécialisées, une télécopie manquée ou retardée pourrait causer au patient un stress indu et des retards dans le traitement, et pourrait nécessiter un travail administratif supplémentaire pour les médecins et leurs équipes.

La télécopie par IP en temps réel T.38 réduit les risques de recommandation manquée et de perte d'informations, car les informations sont transmises en temps réel, rapidement et dans leur intégralité. Les données ne sont jamais retardées, comme cela peut arriver lorsqu'elles sont stockées et retransmises en cours de route, comme c'est le cas avec les technologies de télécopie HTTPS. Elles vont directement du serveur émetteur au serveur récepteur, en utilisant ce que l'on appelle une « poignée de main numérique ».

Cette « poignée de main numérique » entre l'expéditeur et le destinataire rend également la télécopie par IP T.38 plus facile à suivre, puisque la confirmation se fait en temps réel. Les solutions de stockage et de retransmission peuvent entraîner de longs délais de confirmation, ou la confirmation peut être complètement perdue en raison d'erreurs de réseau ou d'autres facteurs.

Les solutions de télécopie par IP en temps réel peuvent être conçues pour assurer la redondance et les déploiements à haute disponibilité, ce qui signifie que les télécopies peuvent être envoyées ou reçues sur plusieurs plateformes. Cela crée un filet de sécurité supplémentaire pour garantir que l'information arrive à destination, même en cas de problèmes inattendus.





## ► Fiabilité

La télécopie par IP en temps réel signifie que vos télécopies ont beaucoup moins de chances d'échouer ou d'être retardées. C'est essentiel lorsqu'il s'agit de la santé des patients. Considérez qu'environ **80 %** des erreurs médicales graves impliquent un manque de communication entre les soignants lors du transfert des patients. En plus de causer des préjudices aux patients, les transferts défectueux peuvent entraîner des retards dans le traitement, un traitement inapproprié et un séjour plus long à l'hôpital.<sup>4</sup>

La télécopie par IP en temps réel fournit une confirmation immédiate, ce qui vous permet de savoir instantanément si la transmission a échoué ou réussi. De plus, le protocole T.38 optimise les livraisons en maximisant les transmissions réussies et en minimisant les essais répétés. Les télécopieurs sont configurés pour essayer automatiquement d'envoyer la télécopie à nouveau un nombre fixe de fois, donc en veillant à ce que la télécopie réussisse au bout du plus petit nombre de tentatives, on réduit les chances qu'une télécopie échoue, après avoir épuisé toutes les tentatives de nouveaux essais, sans que l'expéditeur s'en aperçoive immédiatement.

Les télécopies par IP sont transmises au moyen de liaisons SIP T.38 (connexions Internet), qui permettent au trafic de se déplacer sur les réseaux de télécommunications précisément conditionnés pour la télécopie. La qualité, la fiabilité et la rapidité s'en trouvent améliorées. En option, tout le trafic d'appel de télécopie sur les liaisons SIP peut être chiffré pour un niveau de sécurité plus élevé.



**80% des**  
**erreurs médicales**  
**graves impliquent**  
des erreurs de communication entre  
les soignants pendant le transfert des  
patients, selon la Joint Commission.<sup>4</sup>



## ► Sécurité des données

Lorsqu'il s'agit de télécopie par IP, la sécurité des données est souvent une préoccupation majeure pour les prestataires de soins de santé. La télécopie par IP en temps réel transmet les données directement et en temps réel, sans passer par un « intermédiaire », contrairement à une solution de télécopie par IP de type « stockage et retransmission ». Cela permet un transfert plus sûr et plus rapide et une confirmation page par page au fur et à mesure de la transmission de la télécopie. Certaines solutions de stockage et de retransmission qui utilisent des adaptateurs téléphoniques et le système HTTPS peuvent donner lieu à des « faux positifs », c'est-à-dire à la confirmation qu'une télécopie a été envoyée alors qu'elle n'a jamais atteint sa destination. La télécopie par IP en temps réel donne aux cabinets médicaux l'assurance nécessaire que les informations ont été transmises avec succès.

Mieux encore, avec la technologie de télécopie par IP T.38, il est possible de chiffrer les informations de télécopie – non seulement la signalisation de la session IP, mais aussi la prise en charge de la session (image). Comme les fabricants n'ont pas fourni de technologie prenant en charge le chiffrement T.38, les fournisseurs de solutions ont dû recourir à des méthodes de chiffrement coûteuses qui entraînent une surcharge importante du trafic IP, ce qui peut faire échouer un appel de télécopie en temps réel. La télécopie en temps réel de Cloudli, en revanche, utilise une technologie de chiffrement légère, telle que l'AES, pour chiffrer le trafic T.38 directement sur Internet. Cela permet de garantir une sécurité de haut niveau de vos données afin de réduire les risques de piratage, tout en maintenant des taux de réussite de livraison optimaux.

Ces facteurs de sécurité protègent les renseignements personnels des patients et, par conséquent, rendent la mise en conformité avec l'HIPAA beaucoup plus simple et aisée.



## Coût

La migration vers la télécopie par IP à partir de la télécopie analogique nécessitera un adaptateur téléphonique analogique, qui peut être inclus dans le forfait de démarrage du fournisseur de services. Après cela, les économies commenceront à s'accumuler immédiatement. La télécopie par IP T.38 peut coûter 50 % moins cher que les systèmes analogiques traditionnels : environ 36 dollars par mois (sans frais d'interurbain en Amérique du Nord), par rapport à 35 à 60 dollars par mois, frais d'interurbain en sus, pour les forfaits de télécopie analogique.

Si vous utilisiez des lignes analogiques ou PRI, vous économiseriez également sur l'entretien et la réparation du matériel de connectivité, comme les cartes de télécopie.

En outre, la télécopie par IP peut évoluer de manière abordable à mesure que votre cabinet ou votre organisme de soins de santé se développe. L'ajout de numéros de télécopie est rapide et peu coûteux par rapport à l'extension de l'infrastructure analogique, même avec plusieurs bureaux. En fait, la télécopie par IP en temps réel peut prendre en charge des bureaux ou des réseaux à fort volume au prix le plus favorable du secteur, sans compromettre la fonctionnalité.

Dans une perspective à long terme, la télécopie par IP s'intègre bien avec d'autres technologies qui améliorent l'efficacité grâce à l'automatisation. Cela peut conduire à des économies importantes sur l'ensemble de votre pratique.

### La télécopie par IP T.38 réduit les coûts jusqu'à 50 %

#### TÉLÉCOPIE IP T.38

**36 \$**  
par mois

#### TÉLÉCOPIE ANALOGIQUE

**35 à 60 \$**  
par mois  
frais d'interurbains en sus



## ► **Compatibilité**

La télécopie par IP en temps réel T.38 est fondée sur des normes et ne dépend pas de la technologie agnostique. Contrairement aux solutions de télécopie par IP privées qui utilisent des protocoles tels que HTTPS pour sécuriser le trafic de télécopie, la norme T.38 est spécifiquement conçue pour la télécopie afin d'optimiser la livraison tout en maintenant le plus haut niveau de sécurité.

La norme T.38 est une norme de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) adoptée par l'ensemble de la communauté. Cela signifie que les télécopies par IP envoyées à l'aide de ce protocole peuvent être échangées facilement et sans erreur avec d'autres organismes, quel que soit le système de DSE qu'elles utilisent.

## ► **Facilité d'utilisation**

Parce que la télécopie par IP en temps réel est flexible et peut être intégrée aux serveurs de télécopie, aux appareils et aux systèmes administratifs existants, son processus est similaire à celui de la télécopie analogique traditionnelle. Le personnel du cabinet médical n'aura pas besoin de formation supplémentaire et pourra maintenir toutes les procédures opérationnelles normalisées grâce au nouveau système. La transition est transparente, rapide et ne nécessite aucune interruption de service de la part de votre cabinet.

En outre, aucun accord entre associés n'est exigé des fournisseurs de télécopie par IP en temps réel, contrairement aux services de télécopie par IP de type « stockage et retransmission ». C'est parce que les liaisons SIP T.38 permettent le transport d'informations en temps réel, comme sur une ligne téléphonique, sans stockage des données en transit. Les fournisseurs de services de télécopie par IP peuvent ainsi bénéficier de l'HIPAA Conduit Exception et épargner aux prestataires de soins de santé le temps supplémentaire et les tracas de l'accord entre associés.

Enfin, comme nous l'avons déjà mentionné, la télécopie par IP peut facilement évoluer au fur et à mesure que le cabinet médical se développe, passant d'une seule ligne pour une petite clinique à des centaines de lignes pour des systèmes ou des applications de grande envergure.



# Faire le saut

La télécopie par IP en temps réel est un choix évident pour les cabinets médicaux, les cliniques et les hôpitaux. Non seulement elle élimine le stress lié à la conformité à l'HIPAA, mais elle offre une technologie plus fiable et plus sûre pour le transfert d'informations sur les patients qui sont sensibles au temps et à la confidentialité.

La télécopie analogique traditionnelle, quant à elle, connaît un lent déclin à mesure que les grandes entreprises téléphoniques abandonnent les capacités du RTPC. Cela fait de la télécopie par IP un investissement judicieux et tourné vers l'avenir. La télécopie par IP T.38 en temps réel préserve la facilité d'utilisation de la télécopie analogique tout en offrant la flexibilité et les économies que permet une solution numérique.

La conversion à la télécopie par IP en temps réel est un processus simple et sans heurts, sans interruption ni perturbation de votre cabinet. Pour parler à quelqu'un de la façon dont la télécopie par IP en temps réel pourrait profiter à votre établissement médical, **communiquez avec nos experts Cloudli en télécopie.**

## Obtenez **une consultation et un essai gratuits**

Cloudli fournira une **consultation et une évaluation gratuite** de vos besoins, des avantages et du déploiement. Cloudli propose également **un essai gratuit** afin que vous puissiez l'essayer par vous-même et être sûr de prendre la bonne décision pour votre entreprise. Visitez notre site Web à l'adresse **cloudli.com** ou appelez-nous directement au 1-877-808-VOIP (8647).



## À propos de Cloudli

Communications Cloudli Corp. (anciennement babyTEL) offre des solutions de communication riches en fonctionnalités aux entreprises de tous types et de toutes tailles, avec un bilan qui s'étend sur plusieurs décennies. Aujourd'hui, nos solutions comprennent des applications de communications unifiées pour les PME, les entreprises en démarrage et les entrepreneurs, des solutions de connectivité VoIP optimisées pour les entreprises de toute taille et des solutions de télécopie numérique qui exploitent les nouvelles technologies sans perturber les flux de travail établis et fiables. Au service de plus de 7 000 clients aux États-Unis et au Canada, Cloudli aide les entreprises d'Amérique du Nord à mieux communiquer avec leurs clients - de la manière, de l'endroit et du moment qu'ils souhaitent - sans compromettre la sécurité, la fiabilité et l'efficacité. Retrouvez-nous sur le [Web](#), [LinkedIn](#), [Twitter](#) et [Facebook](#).

Communications Cloudli Corp. appartient à CPS Capital, une société de capital-investissement établie à Toronto.

## Sources

<sup>1</sup> Medical Group Management Association. Time warp: The lingering legacy of fax in medical practices, 2019.

<sup>2</sup> Globe and Mail. Why are fax machines still the norm in 21st-century health care? 2018.

<sup>3</sup> New York Times. Bottleneck for U.S. Coronavirus Response: The Fax Machine, 2020.

<sup>4</sup> Globe and Mail. Archaic paper records submitted by fax hold up real-time COVID-19 data, 2020.

<sup>5</sup> Joint Commission. Joint Commission Center for Transforming Healthcare Releases Targeted Solutions Tool for Hand-Off Communications, 2012.