

LES PARTENARIATS ENTRE DES INSTANCES SANITAIRES ET ALEXA D'AMAZON SUSCITENT AUTANT D'ESPOIRS QUE DE QUESTIONS

Sarah Brown | CMAJ | 24 septembre 2019

Cet article a été originalement publié le
24 septembre 2019 dans le

cmaj

exercée sur les systèmes de santé surchargés, les sceptiques se demandent de quelle façon les entreprises friandes de données comme Amazon pourraient un jour exploiter les renseignements médicaux partagés par les usagers.

A dieu clavier, bonjour Alexa. En vertu d'un récent partenariat conclu entre le National Health Service (NHS) du Royaume-Uni et Amazon, l'assistant vocal du géant est là pour répondre aux questions de la population en matière de santé.

numériques, membre du Forum canadien des politiques publiques. « Amazon peut bien dire aujourd'hui qu'elle n'a pas l'intention d'utiliser les renseignements amassés par Alexa pour dresser un profil de ses utilisateurs, mais cela pourrait éventuellement changer. »

Elle fait remarquer qu'Amazon est une entreprise axée sur la collecte de données, et que les renseignements médicaux de millions d'utilisateurs d'Alexa représentent une mine d'or potentielle pour le secteur de l'assurance et l'industrie pharmaceutique. À moins qu'il y ait une mise à jour des lois sur la protection des renseignements personnels pour faire face à d'éventuelles utilisations des renseignements médicaux à l'ère du numérique, affirme Mme MacLellan, les gens doivent comprendre que tout ce qu'ils disent à un assistant numérique pourrait ne plus disparaître des serveurs d'une entreprise.

« Si le Canada trouvait des moyens d'offrir ce type de service sans conclure de partenariat avec une multinationale, je m'intéresserais d'abord à ces options », souligne-t-elle.

Le D^r Fisher est conscient qu'il faut protéger les données personnelles, mais selon lui, l'inquiétude à cet égard est générationnelle, les plus jeunes utilisateurs acceptent volontiers de fournir certaines données si cela peut leur simplifier la vie. Ils voient d'un bon œil un avenir dans lequel l'intelligence artificielle et la technologie vocale simplifieront la capacité des systèmes de santé de fournir des soins adéquats au bon moment et au bon endroit.

« Nos appareils intelligents seront centrés sur les patients. Ils pourront nous dire de quels soins nous avons besoin, à quel moment y recourir et où nous présenter, chez le médecin de famille, à la pharmacie ou à l'urgence », résume-t-il. Ils agiront comme de mini-cliniques virtuelles pour prescrire nos médicaments, les livrer et avertir notre employeur d'une absence, ajoute-t-il. « Bien sûr, il faudra fixer des règles, mais je crois que les jeunes générations sont enclines à utiliser les nouvelles technologies et sont prêtes à en assumer les risques ». ■

Les résidents du Royaume-Uni peuvent désormais utiliser Alexa d'Amazon pour obtenir des conseils médicaux à partir du site Web du National Health Service (NHS).

Pour d'autres nouvelles sur les soins de santé, ainsi que des études, des analyses, des commentaires et bien plus encore, visitez le cmaj.ca et le cmajnews.com

Le D^r Teri Fisher est optimiste quant à l'avenir de la technologie vocale. Pour lui, l'annonce du NHS est une étape vers un « avenir dominé par la voix » où les interactions avec des assistants numériques comme Alexa se dérouleront sans heurts, les dispositifs agissant comme des navigateurs personnels à travers les méandres des systèmes de santé. Professeur adjoint de clinique à l'Université de la Colombie-Britannique, il conjugue ses passions pour les soins de santé et la technologie dans deux balados qui portent sur la technologie vocale : Voice First Health et Alexa in Canada.

« J'entrevois un moment où votre dispositif vous aidera à déterminer le degré d'urgence d'un problème de santé, essentiellement en agissant comme l'infirmière de triage, en franchissant les multiples étapes prévues par le système de santé », affirme-t-il.

Les personnes âgées et les jeunes sont les premiers groupes à adopter la technologie vocale, mais selon le D^r Fisher, ce n'est qu'une question de temps avant qu'elle révolutionne la façon dont une portion beaucoup plus vaste de la population utilisera les soins de santé. Pour lui, l'enthousiasme actuel pour la technologie vocale s'apparente aux premiers jours de l'iPhone, alors que tout le monde cherchait à développer des applications. « Tout le monde souhaitait créer la meilleure nouvelle appli ; cela a commencé par des choses toutes simples comme une lampe de poche, mais sont vite apparues des applications qui ont modifié notre façon d'utiliser la technologie – pensons à Instagram et à Uber. »

De leur côté, les spécialistes en cybersécurité, ont rapidement évoqué la menace à la sécurité des données personnelles. « Ce sont des renseignements personnels éminemment privés. Nous ne savons pas au juste comment Amazon a l'intention de les utiliser à l'avenir », prévient Stephanie MacLellan, analyste en cybersécurité et politiques

Vous vous demandez si telle éruption cutanée est due à la varicelle ? Posez la question à Alexa. Ou alors, faut-il traiter une entorse à la cheville ? Alexa peut répondre à cela également, grâce à l'algorithme d'Amazon qui utilise les données du site Web du NHS pour formuler des conseils médicaux à la population du Royaume-Uni.

Au Canada, les Services de santé de l'Alberta (SSA) permettent aux gens d'interroger Alexa et Google Home pour des conseils pratiques sur le mieux-être, par exemple la nutrition, l'exercice et la prévention des accidents. Les dispositifs peuvent aussi relayer les nouvelles des SSA, comme les temps d'attente estimés en temps réel dans les différents services d'urgence des SSA et des renseignements sur les cliniques de vaccination antigrippale. Les SSA prétendent être « le premier organisme de santé publique au Canada à offrir des renseignements sur la santé par l'entremise des dispositifs de Google et d'Amazon ».

Mais alors que les autorités sanitaires se tournent vers la technologie vocale pour renseigner les patients et alléger la pression