

iPhone purgatory and other technological challenges

*Peter Hutten-Czapski,
MD*

*Scientific editor, CJRM,
Haileybury, Ont.*

*Correspondence to:
Peter Hutten-Czapski;
phc@urpc.ca*

I recently broke my Android's screen and switched my SIM card to an older iPhone. Now I am in iPhone purgatory. All my settings need to be converted with my fat fingers. Data need to be migrated, and the thing still does not ring no matter where I wander in a maze of unfamiliar settings!

The problem is easily addressed by humbling yourself (if you think you are tech-savvy). Merely ask any of your hundreds of iPhone-using patients. If they don't know, ask for the advanced-level support that their kids can give you. (WHAT? ... There is a hardware button to turn the ringer on!)

OK, having to change phones does sound like a first-world problem. I defend my complaint by pointing out that my phone is a point-of-care device with medication and patient information on it, my schedule and contacts, and the ability to phone, message and email, and that is how I and many doctors operate.

The problems associated with the computer in my hand are not that far removed from the challenges of keeping on top of the electronic medical record (EMR) at the hospital or clinic.

Rural doctors are more isolated while wrestling with an EMR glitch than when we are grumbling about our cell phones. Google won't help with those types of problems, and our only source of help may be a vendor in a distant city. It may not be an

issue if support quickly fixes the problem, but by no means is that always the case.

The following are possible issues you may encounter.

Data migration. Sure, you are happy ... enough ... with the system(s) you have now, and change is painful, so why would you want to change? Actually, there are a lot of reasons, and, according to a US study,¹ a substantial percentage of physicians' clinics and hospitals change EMRs. I have used 3 EMR systems in the clinic (so far).

Catastrophic failures. You need a disaster recovery plan. Furthermore, if you have not tested your backup to prove it works, you should not be sleeping well. When you depend on an EMR that is not dependable, that can be reason enough to migrate data to another EMR!

Connectivity. There is little more frustrating than when your EMR support and your laboratory point fingers at each other about who is to blame, while you are stuck with a growing avalanche of paper results.

Welcome to rural generalist medicine in 2016. We may not need to become IT specialists, but we are not yet to the point where we can ignore the technology and it will work.

REFERENCE

1. Pending upheaval in "the year of the great EHR switch" shifts spotlight to e-health industry's best, Black Book reveals 2013 top scoring vendors. New Orleans (LA): prweb; 2013 Mar. 4. Available: www.prweb.com/releases/2013/3/prweb10460471.htm (accessed 2016 Aug. 6).

Le purgatoire de l'iPhone et autres défis technologiques

*Peter Hutten-Czapski,
MD*

*Rédacteur scientifique,
JCRM
Haileybury (Ont.)*

*Correspondance :
Peter Hutten-Czapski;
phc@jrpc.ca*

Ayant récemment brisé l'écran de mon appareil Android, j'ai transféré ma carte SIM sur un iPhone moins récent. Je suis maintenant dans le purgatoire de l'iPhone. Je dois convertir tous mes paramètres avec mes gros doigts et migrer mes données. Et peu importe où je vais dans ce labyrinthe de paramètres inconnus, ce bidule ne sonne toujours pas!

Le problème est facile à régler si vous êtes prêt à faire acte d'humilité (si vous vous pensez bon en informatique). Vous n'avez qu'à demander de l'aide à 1 ou 2 de vos patients qui utilisent un iPhone. Et s'ils ne peuvent pas vous aider, faites appel au soutien technique avancé que peuvent vous offrir leurs enfants. (QUOI? ... Il y a un bouton physique pour activer la sonnerie de mon téléphone!!!)

C'est sûr, devoir changer de téléphone semble un problème de pays industrialisé. Je m'empresse de préciser que mon téléphone est un outil clinique et qu'il contient de l'information sur les médicaments et mes patients, ainsi que mon horaire et mes contacts. Le téléphone me permet aussi de faire des appels et d'envoyer des textos ou des courriels. C'est ainsi que moi-même et de nombreux autres médecins fonctionnons.

Les problèmes liés à ce mini-ordinateur ne sont pas très différents des défis que présente le dossier médical électronique (DME) que vous utilisez à l'hôpital ou à la clinique, si vous ne voulez pas être dépassés par la situation.

Les médecins ruraux sont plus isolés lorsqu'ils tentent de régler un pépin avec le DME que nous lorsque nous nous plaignons de notre téléphone cellulaire. Google n'est pas utile pour ces types de problèmes, et notre seule source d'aide peut être un fournisseur situé dans une ville lointaine. Cela n'occasionnera peut-être pas de contretemps si le technicien règle le problème

rapidement, mais c'est loin d'être toujours le cas.

Voici les problèmes que vous pourriez affronter.

Migration de données. Bien sûr, vous êtes satisfait ... du moins relativement ... du ou des systèmes que vous avez présentement, et dieu sait que le changement est pénible, alors pourquoi voudriez-vous changer? En fait, les raisons sont nombreuses et, selon une étude américaine¹, un pourcentage considérable de cliniques et d'hôpitaux change de DME. Personnellement, j'ai utilisé 3 systèmes de DME à la clinique (jusqu'à présent).

Défaillances catastrophiques. Vous avez besoin d'un plan de reprise après catastrophe. De plus, si vous n'avez pas encore testé votre système de sauvegarde pour vous assurer qu'il fonctionne, il y a certes de quoi vous inquiéter. Lorsque vous comptez sur un DME qui n'est pas fiable, c'est une raison suffisante pour migrer des données vers un autre DME!

Connectivité. Peu de choses sont plus frustrantes que lorsque votre soutien technique pour le DME et votre laboratoire s'accusent mutuellement de la responsabilité du problème, alors que vous êtes aux prises avec une montagne de plus en plus volumineuse de résultats sur support papier.

Bienvenue à la médecine généraliste en milieu rural en 2016! Cela ne veut pas dire que nous devons devenir un spécialiste en informatique, mais nous n'en sommes pas encore au point où nous pouvons tout ignorer de la technologie en comptant sur son perpétuel bon fonctionnement.

RÉFÉRENCE

1. Pending upheaval in "the year of the great EHR switch" shifts spotlight to e-health industry's best, Black Book reveals 2013 top scoring vendors. Nouvelle-Orléans (LA) : prweb; 4 mars 2013. Accessible ici en anglais : www.prweb.com/releases/2013/3/prweb10460471.htm (consulté le 6 août 2016).