

# Télémédecine, la révolution silencieuse

Dr JEAN GABRIEL JEANNOT et PAULINE ROUX

Le thème du symposium, «nouvelles technologies en médecine générale: soin centré patient et enjeux sociétaux», s'appliquait particulièrement bien à cet atelier tant les impacts de la télémédecine sur le médecin, le patient et la société pourraient être importants.

Une définition de la télémédecine: de la médecine à distance, quel que soit le moyen de communication utilisé. Ou formulé autrement «faire voyager les informations plutôt que le malade».

## LES MILLES VISAGES DE LA TÉLÉMÉDECINE

Nous avons pu dès la présentation des participants découvrir les nombreuses réalités qui se cachent derrière ce terme de télémédecine. Pour deux médecins, la télémédecine englobait essentiellement les consultations à distance avec leurs propres patients (pour un par téléphone, pour l'autre par téléphone, courrier électronique ou WhatsApp). Un troisième médecin travaillant dans un centre universitaire dans le domaine de la prévention des maladies chroniques était lui surtout intéressé par la télésurveillance, c'est-à-dire la possibilité pour le médecin de recevoir des données mesurées par le patient à son domicile. Pour un quatrième collègue travaillant occasionnellement dans une centrale d'appels fonctionnant en dehors des heures d'ouverture du cabinet, la télémédecine correspondait à un service d'urgences pour des échanges avec des patients qui n'étaient pas les siens.

On découvre donc d'emblée que la télémédecine a de nombreux visages. Il s'agit souvent de

téléconsultation (avec ses propres patients ou pas), parfois de télésurveillance.

Dès le début de l'atelier, les participants ont énoncé que leur pratique a clairement évolué au fil du temps, parfois sans qu'ils ne contrôlent vraiment ce changement: «Il y a quelques années, je faisais revenir en consultation mes patients simplement pour leur donner un résultat de laboratoire, maintenant un simple téléphone suffit». Il y a derrière cette évolution des changements de mentalité, mais aussi une évolution technologique: «Il y a eu au début le téléphone mobile, puis le mail, puis WhatsApp, on s'adapte tout le temps». Tous disent que cette évolution est surtout stimulée par les attentes des patients.

## «AVEC MES PROPRES PATIENTS...»

La majorité des médecins de cet atelier se sont montrés beaucoup plus ouverts à des téléconsultations avec leurs propres patients qu'avec des patients inconnus. Ce à quoi le praticien travaillant dans un centre d'appels et donc amené à soigner des patients inconnus, a rappelé que dans sa région, par manque de médecin, soit les consultations se faisaient à distance, soit elles ne se faisaient pas. La téléconsultation serait-elle une solution aux déserts médicaux?

Lorsqu'on évoque les services comme Medgate ou Medi24, que les assurés de certaines caisses-maladie peuvent ou doivent appeler, on découvre que ces systèmes ne sont pas coordonnés avec les médecins de premier recours, aucun rapport de consultation n'étant jamais envoyé.

## AVANTAGES DE LA TÉLÉCONSULTATION

Les discussions ont ensuite porté sur les atouts et les limites de la téléconsultation. Pour les avantages, les participants ont évoqué l'utilité du téléphone ou de WhatsApp pour répondre à des demandes précises du patient ou, autre exemple, pour l'envoi d'une photo par un patient qui présente une réaction cutanée.

Ils ont aussi parlé du gain de temps: «On gagne beaucoup de temps en téléphonant, on parle d'un problème, cela dure 3 à 4 minutes, pour le même problème, si le patient vient en consultation, c'est minimum 15 minutes».

Un autre élément est ressorti des discussions, la téléconsultation permet de soigner, mais aussi de trier: ne pas consulter, consulter mais sans urgence, se rendre aux urgences ou encore se diriger vers un autre professionnel de la santé.

## DÉSAVANTAGES

Pour ce qui est des limites et désavantages, plusieurs points ont été soulignés. Premier point très intéressant, les généralistes jugent plus sûrs les moyens qui permettent un échange immédiat (comme le téléphone) que ceux qui ne le permettent pas (comme le courrier électronique). Pour eux, même s'ils ne l'utilisent pas encore, le moyen de communication le plus efficace est la vidéoconsultation, seul outil permettant de voir le patient, donc d'avoir accès à son «langage corporel», un élément jugé important pour évaluer la gravité des situations.

Un médecin a évoqué, certainement à raison, le danger du consumérisme de la médecine à distance, ces services pourraient être si pratiques que certains patients pourraient en abuser.

Un autre élément essentiel est venu dans la discussion, le risque pour le médecin d'être surchargé par ces téléconsultations qui viennent s'ajouter à des agendas déjà bien remplis.

Les médecins ont tous pris position en disant que cela nécessiterait à terme une réorganisation de leur travail, notamment en limitant le temps consacré aux consultations au cabinet.

## FACTURATION ET LÉGALITÉ DE LA TÉLÉCONSULTATION

Les échanges ont aussi porté sur la légalité de la téléconsultation. Même si les animateurs de cet atelier ne sont pas des spécialistes du droit, la réponse donnée a été de dire que la Suisse est un pays ouvert à la médecine à distance, que cette pratique n'est pas prohibée par le droit suisse et que l'obligation principale du médecin consiste «à rendre les services qu'il a promis», «dans les termes de la convention» (art. 394 al. 1 CO), donc des exigences identiques à la consultation présenteielle.

Pour ce qui est de la possibilité de facturer les téléconsultations, l'avis général était que le système de tarification est en retard sur la réalité quotidienne vécue par les médecins de premier recours: ils utilisent pour leurs téléconsultations les positions «consultation téléphonique» ou «travail en l'absence du patient», sans être sûr que leur façon de faire est juste.

## L'AVENIR

Pour les médecins connectés de notre atelier, l'avenir est à l'utilisation intelligente de la téléconsultation qui devrait venir naturellement en complément de la consultation au cabinet. Il faudra pour eux combiner ces différents moyens de communication pour utiliser chacun d'eux à bon escient.

À la question de la nécessité de former les médecins à cette «nouvelle» médecine, les réponses ont été positives en disant que cette médecine nécessitait des compétences particulières qu'il serait judicieux de pouvoir acquérir dans des formations dédiées à ce sujet.

## L'essentiel

- Le terme de télémédecine recouvre de nombreuses réalités déjà en cours dans la pratique des médecins généralistes (notamment les échanges par téléphone ou mails entre le médecin et ses patients; ou encore la téléconsultation comme service d'urgences dans des déserts médicaux)
- Pour les médecins généralistes, la vidéoconsultation apparaît comme un outil intéressant, permettant un

gain de temps, une réponse à des demandes précises de patient, et qui conserve certaines dimensions d'une consultation en face à face

- Il reste des questions essentielles à résoudre face au développement de la télémédecine: gestion du temps, cadre de facturation, légalité et sécurité des données, formation des soignants

Remerciements: Les animateurs de cet atelier tiennent à remercier les médecins qui ont participé à ces échanges pour la qualité et la richesse des discussions.

Dr Jean Gabriel Jeannot  
Projets santé digitale, PMU, 1011 Lausanne  
Pauline Roux, Centre de recherche en psychologie  
de la santé, du vieillissement et du sport,  
Université de Lausanne, 1005 Lausanne  
jean-gabriel.jeannot@hospvd.ch | pauline.roux@unil.ch