



hellocare

La santé 3.0 : la téléconsultation, un nouveau mode de communication pour les médecins

Une tribune d'expert écrite par le Docteur William Benichou, président HelloCare et médecin généraliste

Le secteur de la santé n'a pas échappé à la transformation numérique : les progrès technologiques ont profondément modifié la vision traditionnelle de la santé. La télémédecine, et plus particulièrement la téléconsultation ont donc émergé depuis quelques années et permettent de mettre en relation un patient et un médecin à distance, en vidéo via son smartphone, ordinateur ou tablette. L'annonce de la prise en charge de celle-ci par la Sécurité Sociale, effective le 15 septembre prochain, en est la preuve.

Si la téléconsultation prend de plus en plus de place dans le quotidien des patients, elle est également considérée comme un nouveau mode de communication par les médecins qui y voient une réelle opportunité pour la santé : moins de gestion pour plus de soins.

Téléconsultation : des avantages pour les médecins comme pour les patients

Pour la plupart des médecins, la démocratisation de la téléconsultation pourrait résoudre de nombreux problèmes identifiés dans les cabinets médicaux (libéraux ou non) : le temps d'attente est réduit, les consultations sont plus efficaces et l'accès au soin est plus facile. Pour le médecin, les avantages sont également non-négligeables : ceux-ci peuvent en effet réduire leurs déplacements, avoir plus de temps libre et augmenter leurs revenus.

Ainsi, la digitalisation de la consultation permet à des populations domiciliées dans des déserts médicaux, mais également aux expatriés ou aux vacanciers qui éprouvent des difficultés à trouver un médecin sur place (barrière de la langue *etc.*) de recouvrer un accès aux soins. Alors qu'en 2014, un Français sur deux n'allait pas chez le médecin¹, la mise en place de la téléconsultation a permis de commencer à faire chuter le taux de patients renonçant aux soins ainsi que le temps d'attente avant l'accès à une consultation.

Une relation patient – médecin inchangée

Pour les professionnels de la santé, la téléconsultation **représente un moyen de contact différent mais ne met pas en danger la notion d'empathie : cette dernière ne disparaît pas à travers un écran.** Elle permet de s'adapter aux nouveaux modes de vie, et crée plus de souplesse dans la relation médecin – patient en intégrant les nouvelles technologies. Ainsi, si le patient met plus de temps à exposer sa pathologie dans un cabinet, il s'exprime plus

¹ Selon une étude réalisée en 2014 par BVA/Orange/MNH

rapidement lors d'une téléconsultation et s'avère fréquemment plus précis dans la description de ses maux.

Enfin, il est nécessaire de notifier que la téléconsultation permet de conserver une très grande précision de la consultation du patient et ce, même à travers un écran. Dans 80% des cas, le médecin va pouvoir établir un diagnostic et délivrer une ordonnance si besoin. Grâce aux nouvelles technologies, le médecin peut zoomer sur la vidéo et celui-ci peut guider le patient ou un aidant si le diagnostic nécessite que le patient soit palpé.

Une organisation différente mais optimale

Souvent surchargés, les médecins se doivent d'organiser leur temps de travail. Si 46,7% des médecins² estiment avoir un agenda plutôt équilibré, 40% restent encore chargés ou surchargés. La téléconsultation permet de répartir son temps de travail différemment : les médecins peuvent profiter d'une pause entre deux consultations physiques pour répondre à des appels de téléconsultation. S'ils le souhaitent également, ces professionnels peuvent consulter de chez eux et n'ont donc plus besoin de se déplacer. Sur une même plage horaire, ils pourront ainsi diagnostiquer plus de patients car moins de déplacement ou de gestion. A noter également qu'il est plus facile de remplacer un médecin en vacances grâce à la téléconsultation.

Il est intéressant de noter que, toujours d'après cette étude précédemment citée, 80 % de ceux qui pratiquent la téléconsultation sont des médecins généralistes et 16 % sont des spécialistes.

Grâce au remboursement des téléconsultations, les médecins vont ainsi pouvoir équiper leur cabinet d'une solution de télémédecine adaptée. Cet outil permettra d'assurer une certaine continuité dans le parcours de soins des patients. Dans la société et les modes de vie actuels, les patients se déplacent de moins en moins : la téléconsultation peut alors être une aide essentielle pour éviter des comportements parfois abusifs, comme le fait de téléphoner au médecin depuis leur domicile plutôt que de se déplacer au cabinet. Ce nouveau canal médical permet d'apporter plus de prévention, une facilité d'accès aux soins sans contrainte, pour tous, tout en étant remboursé.

² Etude réalisée par Hellocare en juillet 2018