



Téléconsultation

Règlementation et premiers retours d'expérience

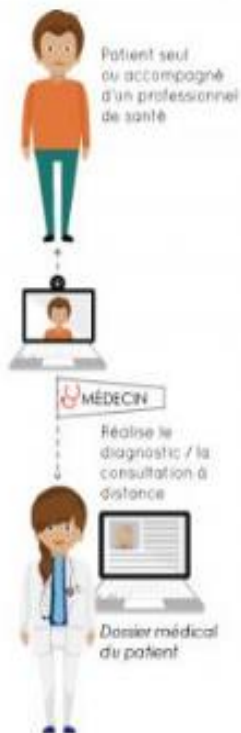
13/11/2019



Institut régional du Cancer
Montpellier | Val d'Aurelle

5 actes de télémédecine définis

Téléconsultation



Téléexpertise



Télesurveillance



Téléassistance



Régulation médicale



Votre médecin s'engage pour votre santé au quotidien. Demandez-lui conseil !

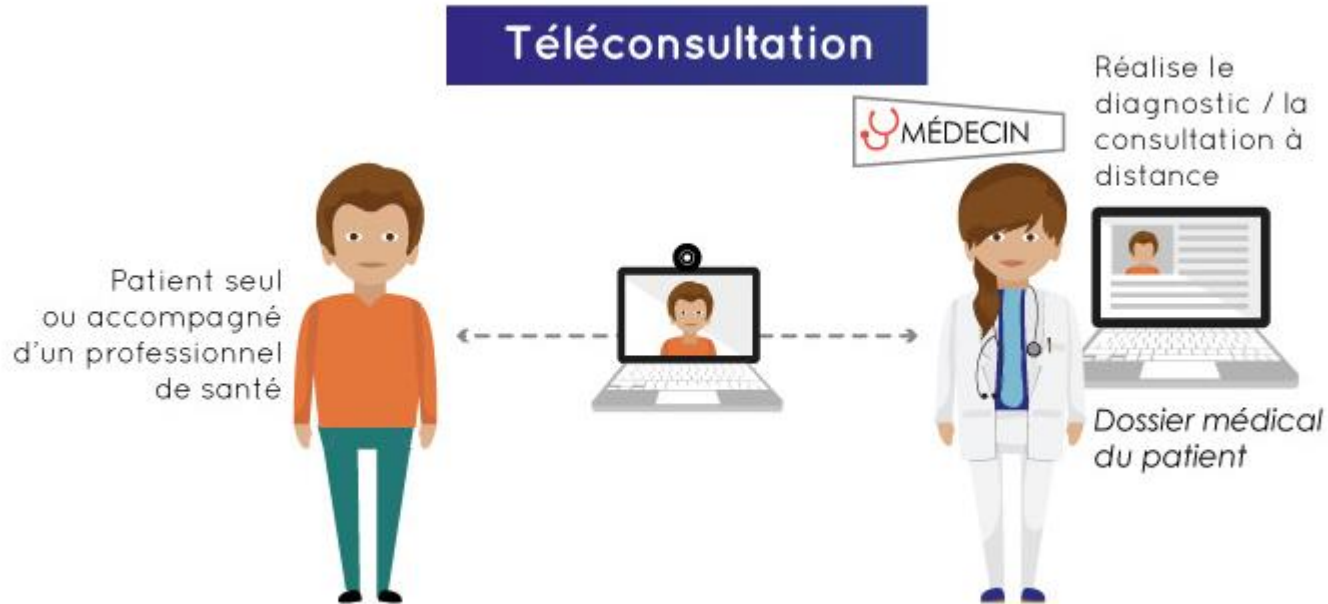


Scannez moi pour en savoir plus !

Code de la santé publique (art.L.6316-1) définit **la télémédecine** comme une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication.

Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé, parmi lesquels figurent nécessairement un professionnel médical (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste) et le cas échéant d'autres professionnels apportant leurs soins au patient.

La télémédecine n'a pas pour objectif de remplacer les actes médicaux en présentiel.



La téléconsultation est **une consultation entre un professionnel médical « téléconsultant » et un patient** qui peut ou non être accompagné par un professionnel de santé via des technologies de l'information et de la communication.

- L'année 2018 marque une avancée majeure pour **la télémédecine avec la prise en charge par l'assurance maladie des actes de téléconsultation pour tous les patients et sur tout le territoire.**
- **Conditions préalables pour ouvrir droit à un remboursement**
 - ✓ Respect du parcours de soin coordonné
 - ✓ La connaissance du patient par le médecin téléconsultant (12 mois)
 - ✓ Liaison vidéo sécurisée et de bonne qualité
 - ✓ Recueillir consentement du patient
 - ✓ Rédiger un compte rendu ; envoi obligatoire au médecin traitant et archivage dossier patient
 - ✓ Si prescription : envoi papier ou messagerie sécurisée

La réglementation

Par « *vidéotransmission...permettant de garantir la réalisation d'une consultation de qualité*

- *Dans des conditions permettant la confidentialité des échanges*
- *Dans des conditions permettant la sécurisation des données »*

Précisions Assurance Maladie

Outils de communication grand public existants sur le marché (Skype, Facetime, WhatsApp) : tolérance car niveau de sécurité considéré comme acceptable

Attention : pas de conditions de sécurité suffisante pour permettre l'échange de documents médicaux

L'opportunité du recours à la téléconsultation et **appréciée au cas par cas par le médecin traitant et le médecin correspondant.**

Le nombre d'actes réalisés en téléconsultation est monté progressivement. Selon la CNAM, le rythme est de **3 300 actes par semaine depuis la rentrée.**

Bilan du nombre de téléconsultations facturées à l'assurance maladie en un an : plus de 60 000 téléconsultations.

Ces chiffres restent toutefois largement en deçà des objectifs du gouvernement qui espérait quelque 500 000 actes de télémédecine dès 2019, un million en 2020 et 1,3 million en 2021.

- A l'ICM : 67 000 consultations par an

Présentation de la nouvelle réglementation au CODEP (*avril 2019*)

Tour de table des chefs de département

Pas de communication à grande échelle pour le moment

Réponse au cas par cas

Suivi des retours

- Beaucoup de consultations téléphoniques : apport de l'image ?
- Tlcs = Quels intérêts pour le patient ?
- Tlcs = perte de temps pour le professionnel médical ?
- Tlcs = gain de temps ? Pour qui ?
- Quels outils ?
- WhatsApp ? Pas question !
- WhatsApp toléré ? Pourquoi pas !
- Quels tarifs de remboursement ?
- Les patients et leur adhésion ? Leur satisfaction ?
- Tlcs en oncologie ? Adaptée ?
- Quand ? Où ?
- Quels patients ?



- Ces bonnes pratiques concernent tous les actes de téléconsultation. Les actes non éligibles au remboursement par l'assurance maladie sont également concernés.
- **Quels patients?**
 - ✓ Téléconsultation proposée à des **patients déjà connus** de l'ICM
 - ✓ Le médecin **décide** des conditions dans lesquelles doit se réaliser la Tlcs
- **Prévoir des plages dédiées à la téléconsultation**
 - ✓ Programmation de rendez-vous dans notre logiciel patient (mêmes conditions – durées qu'un rendez-vous classique)

- **Lieu calme, permettant de respecter la confidentialité des échanges**
 - ✓ Laisse chaque professionnel libre du choix du lieu
- **Information et recueil du consentement du patient**
 - ✓ L'information du patient et le recueil de son consentement sont réalisés en consultation en face à face ; traçabilité dans courrier de consultation
- **Le patient doit être identifié et la vérification de son identité tracée**
 - ✓ Fait par le praticien au moment de la téléconsultation
- **Production d'un compte-rendu de consultation**
 - ✓ Lettre de consultation saisie dans notre logiciel patient et envoyée au patient et à ses médecins correspondants avec traçabilité des prescriptions médicamenteuses effectuées



- **Echange de documents**

- ✓ Patient => Médecin : Mail possible
- ✓ Médecin => Médecin : courrier postal ou messagerie sécurisée
- ✓ Médecin => Patient : Courrier postal

- **La téléconsultation est réalisée par vidéo transmission avec recommandation de tester le bon fonctionnement du matériel et la connexion**

- ✓ StarLeaf ou WhatsApp

StarLeaf

- ✓ L'application StarLeaf permet à la fois d'organiser et de se connecter à des visioconférences et de passer des appels vocaux et/ou vidéos.
- ✓ StarLeaf peut être utilisé dans le domaine médical.
- ✓ L'application StarLeaf est disponible sur Mac, Windows, iOS et Android.
- ✓ Installation de l'application sur le PC du médecin.
- ✓ Dans l'outil, planification d'un rendez-vous via adresse mail.
- ✓ Invitation envoyée au patient.

- Pour le patient, deux possibilités de connexion :
- **Via le navigateur :**
 - **Avantage** : le patient n'a qu'à cliquer sur un lien qu'il reçoit par mail et correspondant au rendez-vous de téléconsultation
 - **Inconvénient** : nécessité de disposer d'une bonne connexion ; incompatibilité du navigateur « edge », installé par défaut sur les nouveaux PC, (page web, souvent source problèmes techniques et de compatibilité entre les navigateurs)
- **Via l'installation de l'application StarLeaf par le patient sur son PC :**
 - **Avantage** : connexion facilitée, pas de problème d'incompatibilité
 - **Inconvénient** : nécessite l'installation de StarLeaf avec création d'un compte utilisateur. Accompagnement du patient. Qui ? Quand ?

WhatsApp

- ✓ Propriété facebook – GAFAM – liaison canal internet
- ✓ Outil très connoté usage personnel et ne donne pas une image professionnelle
- ✓ Canal de communication sécurisé
- ✓ Identification sécurisée des personnes qui communiquent entre elles
- ✓ Pas sécurisé échange messages écrits et photos
- ✓ Outil simple – beaucoup de patients possèdent l'application

- Patients suivis pour nutrition artificielle.
- En **alternance après une consultation** en face à face lors de laquelle le médecin explique le déroulement et recueille le consentement du patient.
- Application **WhatsApp**.
- Rendez-vous de téléconsultation (2x/semaine) (créneaux 30 min).
- Personnes présentes à la téléconsultation : obligatoirement le **patient**, le **prestataire** qui gère **la connexion**, le **médecin prescripteur** et selon les circonstances, l'aidant et l'infirmière libérale.
- **Aucun document** n'était échangé pendant la téléconsultation.
- Un **courrier** était ensuite dicté dans le dossier patient ; envoi à son médecin traitant et ses médecins correspondants.
- Facturation.



- Du 23/01/2019 au 02/09/2019, **32 patients**, âge moyen = 65,5 ans (extrême, 51-83). **Aucun refus** de participation observé.
- **Origine géographique des patients** : Hérault (n=15), Gard (n=11), Pyrénées Orientales (n=2), Lozère (n=2), Tarn (n=2).
- Parmi les 32 patients, **14 bénéficiaient d'une seconde Tlcs et 5 d'une troisième**.
- La Tlcs était valorisée par les codes spécifiques TC+MCS (Majoration Coordination des Soins)=23€+5€.
- Les **principaux inconvénients** étaient **l'absence d'examen physique**, des **problèmes ponctuels de connexion** selon la couverture du réseau et la **ponctualité** parfois difficile à respecter.
- Les **principaux avantages** étaient **l'absence de déplacement du patient** (diminution de la fatigue, du stress, coût de déplacement limité) et **l'évaluation nutritionnelle complète** apportée par la présence de la diététicienne du prestataire lors de la consultation.

- **Chirurgiens**
 - ✓ Reprise chirurgie
- **EMASP**
 - ✓ Patient en soins palliatifs avec critères éloignement et fatigue
- **Psychologues**
 - ✓ Echanges visio avec les familles de patients

- **Consensus**

- ✓ S'inscrire dans l'innovation
- ✓ Il est important de pouvoir proposer ce mode de consultation
- ✓ L'outil doit être SIMPLE

- **Sur les outils – la pratique – l'organisation**

- ✓ Double écran pour accès au dossier patient et garder la visio
- ✓ Qui récupère l'adresse mail du patient ? Quand ?
- ✓ Qui s'assure de l'installation de l'application par le patient ?
- ✓ Bonne qualité de connexion
- ✓ Garantir la sécurité
- ✓ Vigilance sur les écrans trop petits
- ✓ Problème de cadrage (dépend du patient)
- ✓ Mains libres
- ✓ Remplacer certaines consultations téléphoniques avec introduction d'un cadre réglementaire pour la sécurité, la traçabilité et la valorisation de ces activités
- ✓ Besoin de calme
- ✓ Point fort : patient accompagné d'un professionnel
- ✓ Le professionnel de santé face alternative : devra se poser la question de la pertinence du déplacement

- **Les praticiens**

- ✓ **Encore beaucoup de réticences**
 - Sur l'intérêt
 - Sur les outils
 - Sur le temps (aucun gain)

- **Sur les bénéfiques patients**

- ✓ Limiter les déplacements (patients habitant loin, fatigué)
- ✓ Continuité du lien (permettre au patient de garder un lien)
- ✓ Possibilité d'une consultation dans des cas complexes (cf.EMASP)
- ✓ Développer certaines consultations pour lesquelles il est difficile de faire revenir exprès le patient ou qu'il est difficile d'adosser systématiquement à une consultation médicale, telle que la consultation pharmaceutique ou infirmière
- ✓ Grande adhésion des patients

- DSI ET MT
- Informatique
- Juriste
- Médecins
- Responsable sec médicaux
- PMSI
- Facturation
- Pharmacien
- Psychologue
- Communication

A noter, notre fédération s'est saisie du sujet.

- **Anesthésiste**
- **Oncogénétique**
- **Oncologie : thérapies orales (*consultations de suivi pour évaluation de la tolérance seule (à J15 et/ou 1 mois de l'initiation du traitement)*)**
- **Infirmiers de coordination ; IPA**
- **EMASP**
- **Nutrition**
- **Soins de support**
- **Pharmaciens**

- Le docteur Claude Leicher, ancien président de MG France, le premier syndicat de médecins généraliste, convaincu que « **la télémédecine va rendre des services marginaux pour dépanner dans certaines situations particulières, mais qu'il ne faut pas en attendre un bouleversement du système de santé.** »

- Ordre des médecins déclare :
 - ✓ « être **favorable** au développement de la télémédecine »
 - ✓ « l'acte de télémédecine constitue **un acte médical à part entière quant à son indication et sa qualité**. Il n'en est pas une forme dégradée »
 - ✓ « surveiller de près l'engouement de nouveaux acteurs pour la télémédecine et être **soucieux de combattre "toute tentative d'ubérisation" de la santé** »
 - ✓ « suivre de près le développement de la téléconsultation médicale et y voir une **réponse au problème des déserts médicaux** qui se développent en France ».

- « **Rien ne vaut le face à face**, mais ce n'est pas toujours facile de rencontrer des médecins notamment des **médecins psychiatres** ou certaines spécialités médicales parce qu'ils ne sont pas toujours disponibles aux mêmes horaires que nous, parce que il y a des régions où il y a peu de spécialistes vraiment tournés vers la pathologie pour laquelle on aimerait se faire aider, parce que dans les grandes villes, les temps de transports sont compliqués. »
- « Les téléconsultations sont adaptées aux **thérapies comme les thérapies comportementales et cognitives** qui sont des formes de thérapies où on va donner beaucoup de conseils aux patients et on peut avoir par exemple, fait une longue séance en face à face où on a travaillé sur ces conseils et puis faire un suivi par téléconsultation ».
- « **La téléconsultation**, que ce soit en télépsychiatrie ou en télépsychologie, a **été développée au Canada et aux Etats-Unis à la fin des années 50** et a suivi l'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). »

Alors que la téléconsultation s'ancre doucement dans les pratiques, la loi continue d'évoluer.

Le nouveau projet de loi (Ma santé 2022) est organisé autour de 3 titres principaux et a pour objectifs annoncés de :

- Décloisonner les parcours de formation et les carrières des professionnels de santé,
- Réorganiser l'offre de soins des territoires
- **Développer l'ambition numérique en santé (déployer pleinement la télésanté** (2 branches la télémédecine et le télésoin)

✓ **Création du télésoin (art.53)**

Définition: forme de **pratique de soins à distance** utilisant les technologies de l'information et de la communication, mettant en relation un patient et un pharmacien ou auxiliaire médical.

Décrets en attente.

