

Télémédecine

Un diagnostic et une ordonnance sans sortir de chez soi pour 39 francs

Soignez-moi.ch permet de traiter les cas «simples» à distance. La nouvelle plateforme de téléconsultations ambitionne de faciliter l'accès aux soins tout en diminuant les coûts

Marie Nicollier

Une consultation médicale immédiate, à distance et moins chère qu'une visite chez son généraliste. C'est ce que propose *Soignez-moi.ch*, nouvelle plateforme web de télémedecine centrée sur les soins de premier recours (gastro, fièvre, mal de gorge, problèmes urinaires, ORL, dos, peau...). L'idée est de supprimer les visites inutiles chez le médecin ou à l'hôpital pour des cas «simples» pouvant être traités à distance. Et de lutter, du même coup, contre la hausse des coûts de la santé et l'engorgement des Urgences.

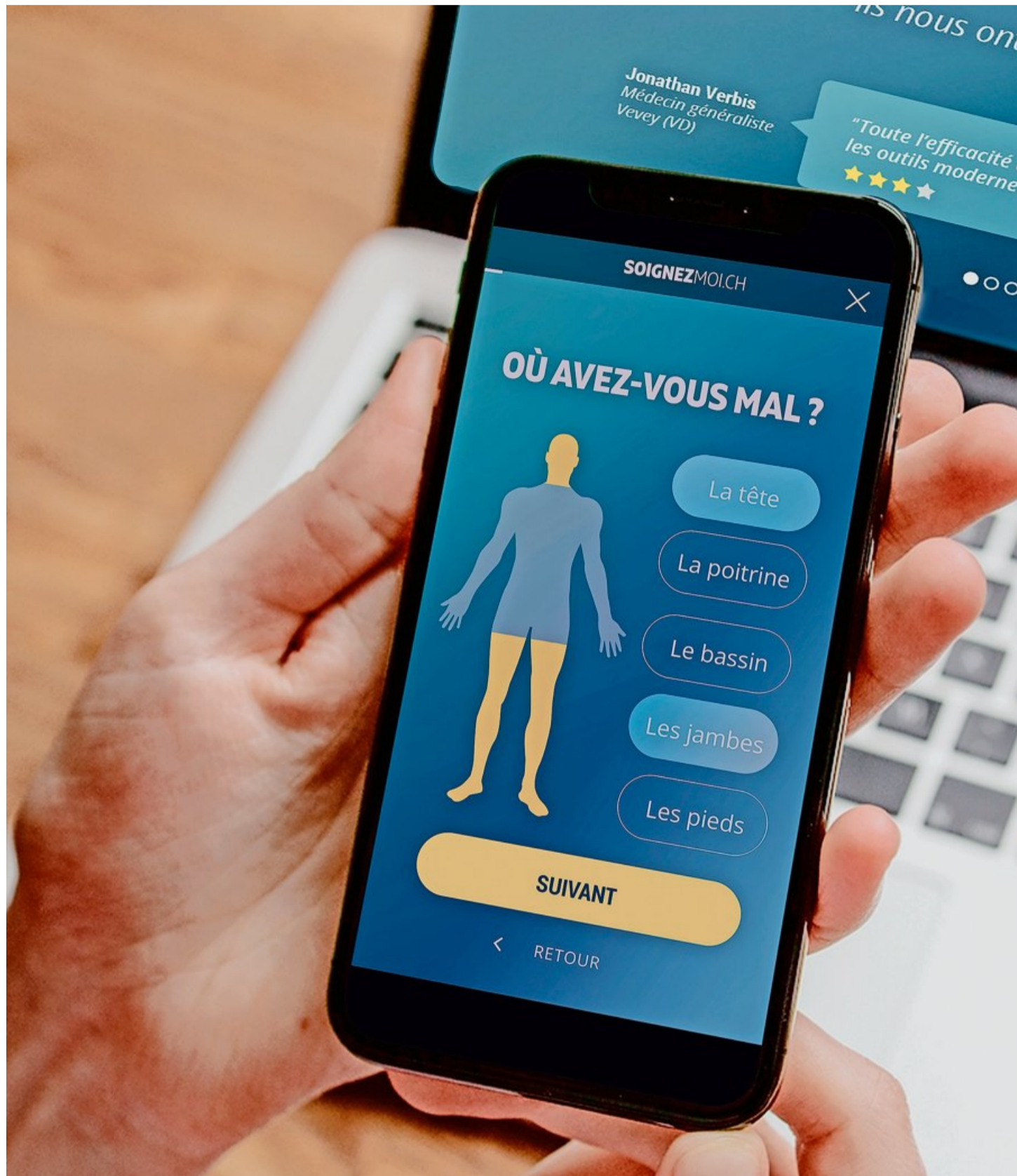
Une trentaine de symptômes simples et connus sont pris en compte sur ce site très facile d'utilisation. Le patient répond tout d'abord à un questionnaire médical. On lui signifie ensuite s'il doit se rendre chez un médecin, aller aux Urgences ou si une prise en charge à distance est possible. Dans ce dernier cas de figure, il lui en coûtera 39 francs, remboursé par toutes les assurances de base. La plateforme assure un diagnostic et une ordonnance par voie électronique dans l'heure, faute de quoi la consultation est offerte.

Généraliste devant l'écran

«Nos médecins appellent tous les patients et envoient, avec leur accord, un rapport à leur médecin traitant», précise Romain Boichat. Ce Vaudois (ex-managing director d'Aevis Victoria, le groupe d'hôtels et de cliniques privées) a créé la plateforme avec Carole Matzinger (ex-directrice administrative au CHUV) et le Dr Daniel Fishman. Neuf médecins officient déjà en ligne. Ces généralistes «expérimentés» assurent la permanence en tournus, à côté de leur pratique, à un taux d'occupation de 10% en moyenne.

«Il s'agit de répondre, à notre modeste niveau, à un problème d'accès aux soins», indique le Dr Daniel Fishman, qui a travaillé quinze ans en tant qu'urgentiste au CHUV et a dirigé les Urgences de Sion et de l'Hôpital Riviera-Chablais. Nous ne voulons pas nous substituer aux médecins traitants - la plateforme est d'ailleurs à leur disposition - mais nous sommes confrontés à un déficit programmé de médecins de premier recours. Il est difficile d'obtenir un rendez-vous rapidement chez son généraliste; certaines personnes n'en ont d'ailleurs pas. Elles se tournent donc vers les Services des urgences, sans critère d'urgence ou de gravité.»

N'est-il pas indispensable pour un médecin de voir son patient avant de poser un diagnostic? «Nous prenons en charge des cas que les médecins traitent déjà par téléphone, répond le Dr Fishman. Il y a des situations où un



Le patient répond en ligne à un questionnaire d'évaluation. Les protocoles de tri sont en open source; tout médecin peut les intégrer dans son système de gestion du cabinet. DR

En chiffres

1,4 million d'appels de télémedecine ont lieu en Suisse chaque année. Les géants du secteur sont affiliés à des assureurs, comme Medgate (CSS, Assura ou Visana, notamment) ou Medi24 (propriété d'Allianz).

110 à 220 francs; c'est le prix d'une visite «classique» chez le généraliste. Selon l'OBSAN, 20% des Suisses renonceraient à consulter un médecin pour des raisons économiques.

60% des médecins de premier recours prendront leur retraite dans les dix années à venir. *Soignez-moi.ch* veut pallier le déficit programmé de ces professionnels.

63% des patients avec une infection aiguë des voies respiratoires auraient pu être traités sans déplacement au cabinet, selon une étude américaine réalisée sur 500 dossiers médicaux

L'essor de la téléconsultation médicale en Suisse

● La télémedecine se développe plus vite en Suisse que dans la plupart des pays d'Europe. Elle représenterait 1,4 million de consultations par an. La centrale téléphonique de Medgate, par exemple, annonce entre 2500 et 5700 contacts par jour.

Soignez-moi.ch vise 35 000 consultations pour la première année. Et à cinq ans, 2% du marché des consultations de premier recours, soit 450 000 cas sur l'ensemble du territoire suisse.

Pour le Dr Jean Gabriel Jeannot, spécialiste de la

médecine numérique, «les avantages de la téléconsultation sont plus nombreux que ce que l'on pourrait imaginer: accès aux soins facilité, gain de temps, plus grande disponibilité... Il y a bien des cas où l'on n'a pas besoin de se déplacer chez le médecin. Je pense à ce cas: une femme qui sait qu'elle a une cystite et part en voyage le lendemain. Pas moyen d'obtenir l'antibiotique qu'elle connaît. Elle a dû aller aux Urgences et patienter quatre heures...»

Il juge que l'impact des téléconsultations sera

«probablement positif sur le plan économique. Mais on a peu d'études sur la question.»

La téléconsultation a aussi ses limites, prévient le Dr Jeannot. «Le premier danger est celui de la qualité des soins. Ces professionnels de la santé devront à mon avis être spécifiquement formés aux particularités des soins à distance. Même avec des professionnels expérimentés, il est possible que certaines situations engendrent des soins de moins bonne qualité que lors que la consultation a lieu

dans le cabinet du médecin.»

Il cite d'autres études, canadiennes cette fois, qui concluent que les services de santé électroniques évitent bien des visites inutiles chez le médecin et «génèrent une valeur importante pour le réseau de santé».

«Pour moi, souligne-t-il, les solutions de téléconsultations les plus prometteuses sont celles qui, en plus d'offrir des soins de qualité, auront comme priorité de s'intégrer au système de santé traditionnel.»

M.N.

examen clinique n'est pas indispensable.» Le médecin ajoute que les pharmacies partenaires pourront faire des examens à la demande de *Soignez-moi.ch*, par exemple pour détecter une angine à streptocoques ou faire une prise de tension.

Indépendant des assureurs

«Nous sommes indépendants des assureurs», précise Romain Boichat. Un point qui les différencie des géants de la télémedecine en Suisse comme Medgate et Medi24. «Ces services sont réservés aux membres des caisses maladie affiliées. Et on ne sait pas bien si c'est un médecin qui répond, relève le Dr Jean Gabriel Jeannot. Troisième point qui me déplaît: ils ne communiquent pas avec le médecin traitant.» Ce spécialiste de la santé numérique développe pour *Soignez-moi.ch* une formation de consultation en ligne pour les médecins (lire encadré).

«Il y a des situations où un examen clinique n'est pas indispensable»

Dr Daniel Fischer
Urgentiste, cofondateur de Soignez-moi.ch

«Cette plateforme donne l'impression d'être de qualité et mérite d'être testée. Mais il faut rester attentif. La satisfaction des gens sera un bon indicateur»

Karim Boubaker
Médecin cantonal vaudois

La plateforme compte s'étendre à toute la Suisse dans les prochains mois et prendre bientôt en charge les maladies chroniques. Ses concepteurs vont signer un partenariat avec un grand hôpital universitaire suisse dont le nom est encore tenu secret. Vaud n'est pas dans le coup. «Nous avons approché Unisanté mais ils n'ont actuellement pas souhaité participer au développement de cet outil», rapporte Romain Boichat.

«Ne remplace pas le contact»

«Cette plateforme donne l'impression d'être de qualité et mérite d'être testée, juge le médecin cantonal vaudois, Karim Boubaker. Mais il faut rester attentif. La satisfaction des gens sera un bon indicateur.» Il juge que le service «correspond à un besoin: accéder à certaines prestations de manière facilitée, électronique et à des coûts moindres. Par contre, je n'aimerais pas que la médecine se limite à des contacts informatiques et téléphoniques. Je vais faire en sorte que la télémedecine ne remplace pas la médecine humaine, de contact.»