

Une médecine plus connectée, des médecins plus accessibles

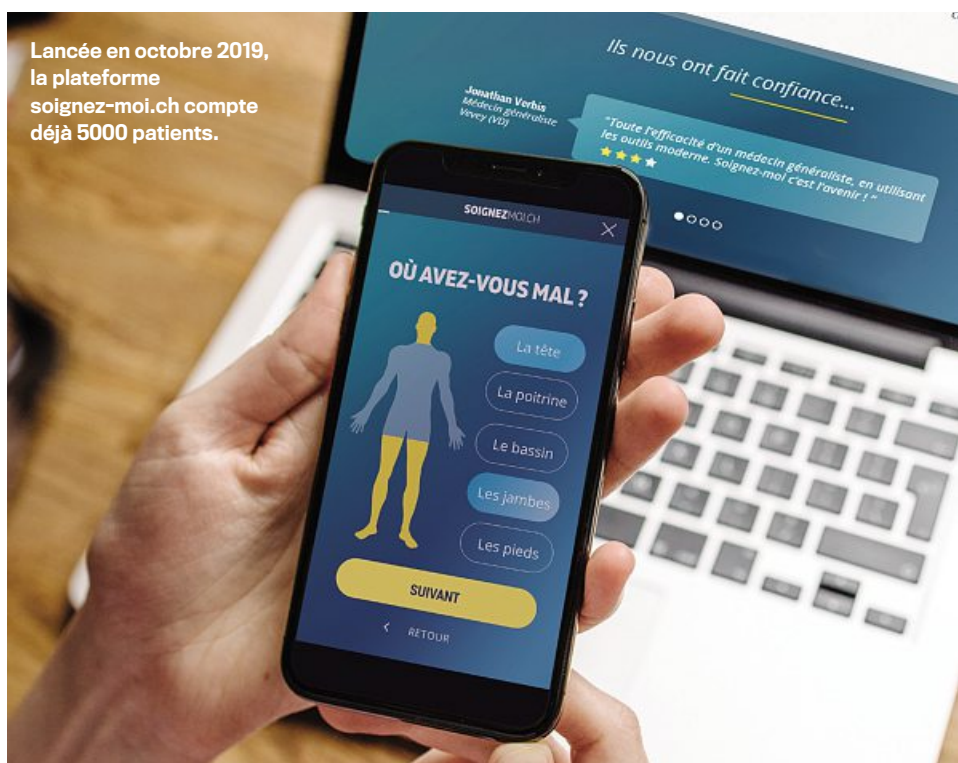
La crise liée au Covid-19 a provoqué un bond dans les pratiques. Le public s'est massivement tourné vers la télémédecine, tandis que les centres médicaux se multiplient.

PAR MARY VAKARIDIS

En 2020, le secteur de la santé est en pleine révolution. Hyperconnecté, le patient d'aujourd'hui veut être soigné tout de suite et dans le périmètre de ses trajets quotidiens, sans avoir à se préoccuper d'un rendez-vous préalable. De leur côté, les médecins s'organisent toujours davantage en cabinet de groupe. «L'intérêt pour les praticiens est de pouvoir travailler à 80 ou 90% plutôt qu'à plein temps. L'ouverture d'un cabinet médical individuel représente en outre des frais énormes et doit satisfaire des normes de plus en plus contraignantes, d'où l'avantage de se regrouper», décrypte Philippe Eggimann, président de la SMSR (Société médicale de la Suisse romande).

Parallèlement, la santé est devenue un secteur économique comme un autre, qui attire des acteurs inattendus comme Migros (Medbase) ou Swisscom (Medgate). Un marché annuel de quelque 85 milliards de francs attise forcément les convoitises. Philippe Eggimann prévient: «Le risque à terme, c'est que se constituent des conglomerats qui font passer leurs intérêts financiers avant la santé du patient et la qualité des soins. Aux Etats-Unis, où de telles

Lancée en octobre 2019, la plateforme **soignez-moi.ch** compte déjà 5000 patients.



50% des cas seraient résolus par un simple appel, sans consultation chez un médecin.



structures sont déjà en place, on a vu dans la chirurgie cardiaque des praticiens préférer des solutions non optimales pour des raisons économiques. C'est pourquoi, en Suisse, il faut veiller à des garde-fous pour empêcher d'éventuelles dérives.»

Toujours plus pressé, le patient d'aujourd'hui est également préoccupé par le poids des assurances-maladie dans son budget et le coût des consultations. Du moment qu'ils sont en bonne santé, les assurés ont tendance à choisir des franchises toujours plus hautes afin de faire baisser les primes mensuelles. En même temps, la surmédicalisation s'avère l'un des principaux problèmes au sein du système de santé suisse. Selon les estimations, quelque 20% des traitements remboursés par l'assurance de base seraient superflus. Leur élimination permettrait d'économiser environ 6 milliards de francs par an.

L'expansion de la télémédecine est donc un défi crucial, d'autant plus que la moitié des médecins de famille sont appelés à prendre leur retraite d'ici à 2030. Ces dernières années, toutes sortes d'outils de télémédecine ont été mis sur pied. Lors de la crise du coronavirus, ces dispositifs se sont retrou-

vés sous le feu des projecteurs. Et faute de pouvoir se rendre chez le médecin, le public s'est massivement tourné vers ces solutions de médecine à distance.

Des centres d'appel 24 h/24

En fonction depuis une vingtaine d'années déjà, les centres d'appels Medgate et Medi24, tous deux basés en Suisse alémanique, se partagent l'essentiel du marché. Travaillant en collaboration avec les assureurs santé, ces centres jouent le même rôle qu'un cabinet HMO ou que le médecin généraliste dans la souscription d'un modèle d'assurance alternatif, plus avantageux pour l'assuré. Les deux entreprises affichent chacune un taux de 50% de cas résolus par un simple appel, sans consulta-

Public et privé partenaires

La crise du Covid-19 a été l'occasion pour les secteurs public et privé de démontrer leur faculté de coopération, alors que l'on était habitué à les voir batailler souvent jusque devant les tribunaux. Cliniques et hôpitaux cantonaux se sont associés pour créer des permanences, modifier des infrastructures, échanger du matériel ou encore avancer l'ouverture d'un service de soins intensifs (lire aussi page 30). A Genève, Hirslanden Clinique La Colline et Clinique des Grangettes se sont par exemple entendues avec les HUG pour mettre sur pied un centre de chirurgie ambulatoire à l'horizon 2024.

tion chez un médecin. Chez Medgate, par exemple, il s'agit typiquement de cas de conjonctivite, varicelle, rhume et infection urinaire, rapporte Céline Klausner, porte-parole. Medgate appartient à 40% au groupe suisse de cliniques privées Swiss Medical Network (SMN), lui-même filiale du groupe Aevis. Les deux managing partners de Medgate, Andy Fischer et Lorenz Fitzi, se partagent 50% du capital et Swisscom détient la participation restante. Basée à Bâle et fondée en 1999, Medgate a pour partenaires de nombreuses assurances-maladie comme Assura, Sanitas ou Swica. Ce sont des médecins qui répondent aux appels. Le central assure en outre la permanence téléphonique pour les districts de la Sarine et du Lac dans le canton de Fribourg.

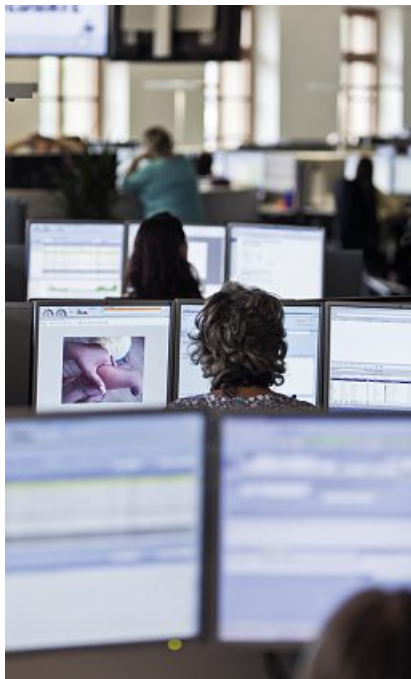
Medgate gère aussi le service de garde pour les urgences pédiatriques et la Clinique pour enfants Wildermeth à Bienne. «Nous avons récemment lancé une plateforme vidéo à destination des hôpitaux et des médecins qui peuvent y recourir pour des consultations à distance», ajoute Céline Klauser.

Egalement lancée en 1999, Medi24 appartient au géant de services d'assistance allemand Allianz Partners et collabore avec les caisses Helsana, Groupe Mutuel ou encore CSS et Visana, ces deux dernières coopérant aussi avec Medgate. Medi24 a recruté du personnel infirmier afin de faire le tri des cas en fonction de leur gravité. L'appelant ne consulte un médecin qu'en cas de réelle nécessité. «En mars et début avril, durant le semi-confinement, nous avons reçu jusqu'à 90% d'appels de plus qu'à la même période de l'année précédente. Le volume s'est maintenant stabilisé un peu au-dessus des chiffres de 2019», rapporte Beatrice Stauffer. Assistante de direction chez Medi24, elle reprend: «La télémédecine est une tendance en hausse en Suisse. Nous prévoyons une croissance moyenne de 7% annuelle pour les exercices qui viennent.»

Fonctionnant 24 heures sur 24, les deux centres d'appels répondent en priorité aux questions de médecine générale et de pédiatrie. Les interlocuteurs répondent en français aux patients mais sont souvent de langue maternelle allemande. L'assuré de base se familiarise le plus souvent avec ces centres de services en cherchant à contenir le coût des primes. Contacter Medgate ou Medi24 plutôt que d'appeler directement un praticien donne accès à des formules jusqu'à 20% meilleur marché pour l'assurance de base. Ne sont pas compris dans ce modèle les consultations aux urgences, chez l'ophtalmologue et le gynécologue. L'objectif avoué des caisses-maladie est évidemment de contrôler l'explosion des coûts de la santé.

Petits bobos et vidéos

Plus récemment, d'autres formules fonctionnant sur le même principe ont été mises sur le marché, dans le cadre d'initiatives privées. La plateforme soignez-moi.



Les centres d'appels comme Medgate (photo: Bâle) répondent 24h/24.

ch a été lancée par un groupe de médecins et d'investisseurs indépendants en octobre 2019. La pandémie de coronavirus a débouché sur une demande accrue qui a rapidement porté le nombre de patients à 5000. Directrice générale, Carole Matzinger explique: «Les assurés qui ont juste besoin d'une ordonnance, sans avoir besoin d'une consultation, constituent notre cœur de cible. Les patients peuvent ainsi éviter les frais d'une consultation qui leur incombent souvent entièrement, car ils demeurent sous le seuil de la franchise.» Si le cas est réglé sans nécessité d'envoyer le patient en consultation, la plateforme facturera 39 francs. Le service reste gratuit si l'utilisateur est dirigé vers son médecin traitant. Basée à Berne et couvrant la région bernoise, soignez-moi.ch étend ses activités à l'ensemble de la Suisse romande cet automne. La médecine traditionnelle se montre avide de collaborations avec ces nouvelles plateformes. Le central soignez-moi gère de son côté les appels adressés aux urgences de l'Hôpital de

La Tour à Meyrin et le site internet du centre hospitalier de Bienne.

La télémédecine inspire aussi des projets de startups. Dopée par la pandémie de Covid-19, OneDoc a lancé un module de consultation vidéo à la sécurité renforcée qui pallie les risques de piratage inhérents aux services basés aux Etats-Unis comme Facetime ou WhatsApp. Lancée en 2017 par deux diplômés de l'EPFL, la startup suisse a enregistré plus de 4000 consultations vidéo durant la première période de semi-confinement. Un quart de cette clientèle est restée fidèle à cette solution depuis.

Proches des gares

Sur le terrain des consultations présentes, la médecine s'exerce auprès d'une part toujours plus importante de patients par le biais de centres médicaux qui se multiplient dans le pays. Offrant des horaires étendus et situés dans des centres et des lieux de passage comme les gares, ces structures répondent aux impératifs pratiques d'une clientèle urbaine. Gros acteur dans ce domaine, la filiale de Migros, Medbase, exploite plus d'une centaine de sites, centres médicaux et pharmacies en Suisse. Medbase entretient différents partenariats avec des compagnies d'assurances-maladie, dont Sanitas. Désormais incontournable dans le paysage de la santé helvétique, l'entreprise fondée en 2001 à Winterthur a notamment repris la permanence de la gare centrale de Zurich en 2017. En Suisse romande, Medbase gère les centres médicaux de Cornavin à Genève, des gares de Lausanne, Lausanne Malley et Vevey. Doivent suivre des ouvertures à Lancy Pont-Rouge, Renens et Fribourg.

Mouvement notable dans un secteur en pleine transformation, le groupe Hirslanden a annoncé ce début d'année une collaboration avec Medbase. Le projet prévoit le transfert de ses trois centres de prises en charge de Schaffhouse, Berne et Guin (FR) au sein du réseau Medbase. Ce printemps, Medbase a par ailleurs élargi son offre médicale à la médecine dentaire par le rachat du groupe zahnarztzentrum.ch, fort de quelque 300 dentistes sur une trentaine de sites helvétiques. ■



Deux géants suisses des cliniques

Basé à Zurich, le groupe Hirslanden, c'est 17 cliniques (dont la Clinique Cecilio à Lausanne, ci-contre) dans 10 cantons et près de 13 000 collaborateurs. Filiale depuis 2007 de la compagnie sud-africaine Mediclinic International, cotée à la Bourse de Londres, Hirslanden exploite des centres médicaux, des instituts de radiologie et de radiothérapie. Sur le marché suisse, l'autre gros acteur de la santé se nomme Swiss Medical Network (SMN), filiale du groupe Aeviv, coté à la Bourse suisse. Le réseau gère 21 établissements avec un effectif global de 4000 employés.