



C'est quoi exactement la télémédecine ? Quels profils de patients y ont recours ? Quels sont les enjeux dans le Haut-Rhin ? L'essor de cette pratique sera-t-il durable une fois la crise sanitaire passée ? Le développement de la télémédecine et du télésoin au cours de la pandémie est-il simplement "un plan numérique d'urgence sanitaire" ou le début d'une nouvelle organisation des soins à l'ère numérique ?

Prise en charge par l'Assurance maladie depuis septembre 2018, la téléconsultation médicale peinait à se démocratiser et à s'ancrer dans les habitudes des médecins généralistes et spécialistes. Le confinement, instauré mi-mars 2020 pour lutter contre la pandémie de Covid-19, a fait exploser le recours à cette pratique, avec 1 million de téléconsultations enregistrées par la CNAM pour la seule semaine du 30 mars ! La crise [due au Covid-19] a conduit les acteurs de la santé à innover et à bousculer les modes de prise en charge des patients. La téléconsultation a fait l'objet d'un recours massif, devenant ainsi une composante essentielle de l'offre de soins sur le territoire.

Selon le Docteur Jean-Paul Ortiz, Président de la Confédération des Syndicats Médicaux Français (CSMF), "cette crise va accélérer l'adoption de la téléconsultation, et, plus largement, de la télémédecine."

Sommaire

E-santé, télémédecine, c'est quoi ?	2
La lutte contre la désertification médicale en toile de fond.....	2
Une solution face au vieillissement des habitants.....	3
... comme à la raréfaction des praticiens.....	4
Les atouts de la télémédecine.....	5
Les craintes et les freins	5
La crise sanitaire, un révélateur.....	6
Une pratique élargie depuis mars 2020	7
Peut-on tout faire en télémédecine ?	7
Le profil hétérogène des téléconsultants en 2020	8
Un marché très convoité.....	9
Les CTPS : une piste ?	9
Retour d'expérience : cabinet de télémédecine d'Oberbrück	10

Idées clés à retenir

- En 2020, **population âgée de plus de 65 ans = 20,5%** de la population française. **En 2070**, part estimée à **29%** (source: Tableaux de l'économie française, 2020, INSEE)
- **Médecins généralistes haut-rhinois de plus de 55 ans : 54%**
- **L'offre de soins en médecine générale légèrement plus faible** dans le Haut Rhin que la moyenne française
- **Télémédecine** : outil de lutte **contre la désertification médicale**
- Téléconsultations en France : **25 000 en décembre 2019** et **1 000 000 de téléconsultations la semaine du 30 mars 2020!**
- Télémédecine: une part du quotidien pour les 3/4 des médecins en 2030
- **Professionnels de santé habilités à exercer des téléconsultations**, du télé-suivi ou de la télésurveillance: cardiologues, dermatologues, orthophonistes, psychiatres, diététiciens...
- **Télémédecine: des patients de tous âges**, et pas uniquement des jeunes urbains hyperconnectés.
- **Télémédecine: un déploiement facilité par les Communautés Professionnelles et Territoriales de Santé (CTPS)**

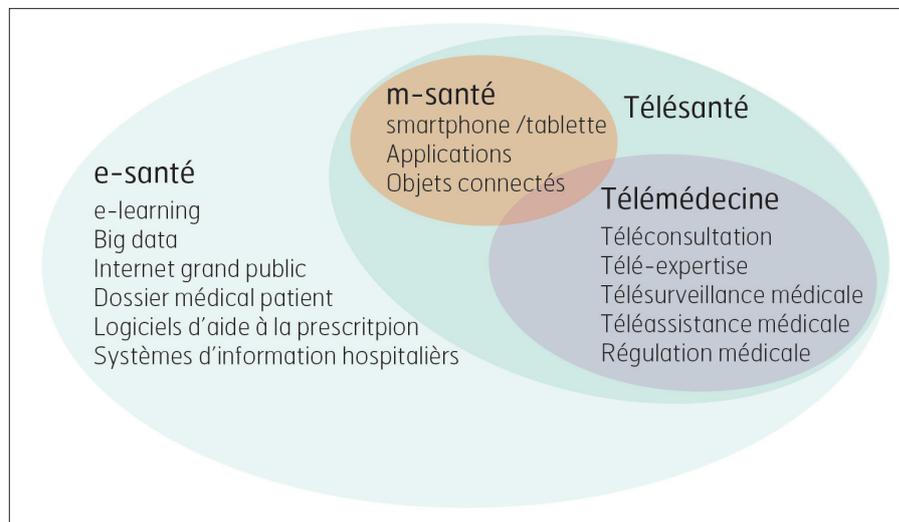
➔ E-santé, télémédecine, c'est quoi ?

La notion d'E-santé date du début 2000. C'est un domaine émergent en France à la croisée de l'informatique médicale, de la santé publique et du monde de l'entreprise. Cette notion fait référence aux services de santé fournis grâce à internet ou à des technologies numériques. Elle est définie par l'OMS comme «l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour la santé».

La télémédecine est une des composantes de l'E-santé. Elle regroupe les pratiques médicales permises ou facilitées par les télécommunications. C'est un exercice de la médecine par le biais des télécommunications et des technologies qui permettent les prestations de santé à distance et l'échange de l'information médicale s'y rapportant. On y différencie plusieurs pratiques :

- **la téléconsultation** : la consultation d'un médecin à distance par des outils sécurisés,
- **la télé-expertise** : un médecin sollicite un ou plusieurs confrères à distance,
- **la télésurveillance médicale**: un médecin surveille à distance les paramètres médicaux d'un patient
- **la téléassistance** : l'assistance médicale d'un médecin pour un professionnel de santé lors d'un acte médical.
- **la régulation médicale** : une réponse médicale de la part des urgences (appels au 15).

Terminologie de l'e-santé



Source : Adapté du Livre Blanc du Conseil national de l'Ordre des médecins. 2015 ; Dumez H, 2015



➔ La lutte contre la désertification médicale en toile de fond

La répartition des médecins et notamment des médecins spécialistes, demeure très inégale sur le territoire, entre les villes universitaires, où les jeunes s'installent volontiers à la fin de leurs études, et les campagnes périurbaines, où les déserts médicaux sont souvent déjà une réalité.

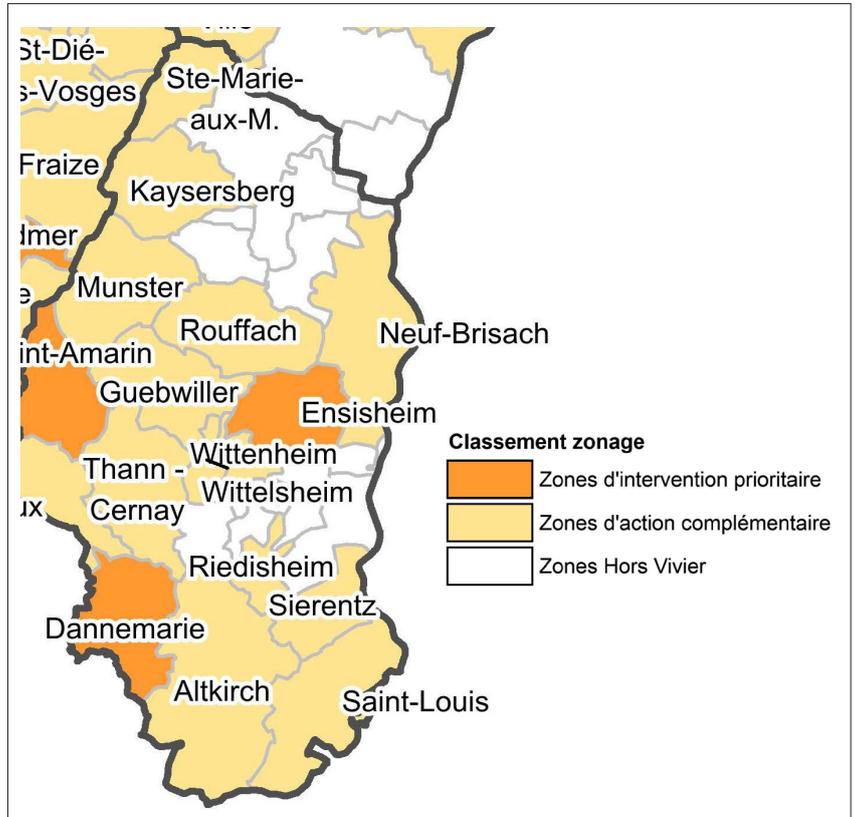


Pour inciter davantage de médecins à venir s'installer dans les territoires qui en ont le plus besoin et ainsi renforcer l'accès aux soins, des **zones éligibles à des aides financières ont été identifiées par l'Agence Régionale de Santé Grand Est** en 2018.

Le zonage pour les médecins identifie **trois catégories de zones** :

- les « zones d'intervention prioritaire ». Elles représentent les territoires caractérisés par un faible niveau d'accessibilité aux soins (moins de 4 consultations par habitant et par an). **3 zones d'interventions prioritaires ont été définies par l'ARS dans le Haut Rhin, soit Saint-Amarin, Dannemarie et Ensisheim.**
- les « zones d'action complémentaire », moins impactées par le manque de médecins mais sous surveillance
- les « zones hors vivier » caractérisées par une offre de soins considérée comme satisfaisante (supérieure à 4 consultations par an et par habitant).

Zonage médecins ARS Grand Est - zoom dans le Haut Rhin



Source : DGOS, novembre 2017, ARS Grand Est, février 2018

Exploitation: ARS GE/DQPI/AES juin 2018

➔ Une solution face au vieillissement des habitants ...

L'évolution de l'indice de vieillissement entre 2011 et 2016 dans les communes du Haut Rhin, montre que **le phénomène gagne peu à peu une grande partie des communes haut-rhinoises.**

Si **les vallées vosgiennes apparaissent comme les plus touchées**, le vieillissement accéléré de la population touche également les petites communes du Sundgau mais également les communes périurbaines proches des villes et même **certains quartiers des plus grandes villes** du Haut-Rhin.

Dans ce contexte, le développement de la télémédecine constitue une des réponses aux nouveaux enjeux posés par les évolutions démographiques:

- la croissance de maladies chroniques liées au vieillissement des habitants d'où un besoin de suivi de la population vieillissante
- les difficultés d'accès aux soins par des populations potentiellement moins mobiles

La télémédecine apparait dès lors comme **une solution permettant de réduire les inégalités territoriales de santé.**

Chiffres clés

Offre de soins dans le 68



Médecins généralistes

83 pour 100 000 habitants
(89 en France métro.)



Gynécologues

8 pour 100 000 habitants
(7 en France métro.)



Pédiatres

4 pour 100 000 habitants
(4 en France métro.)



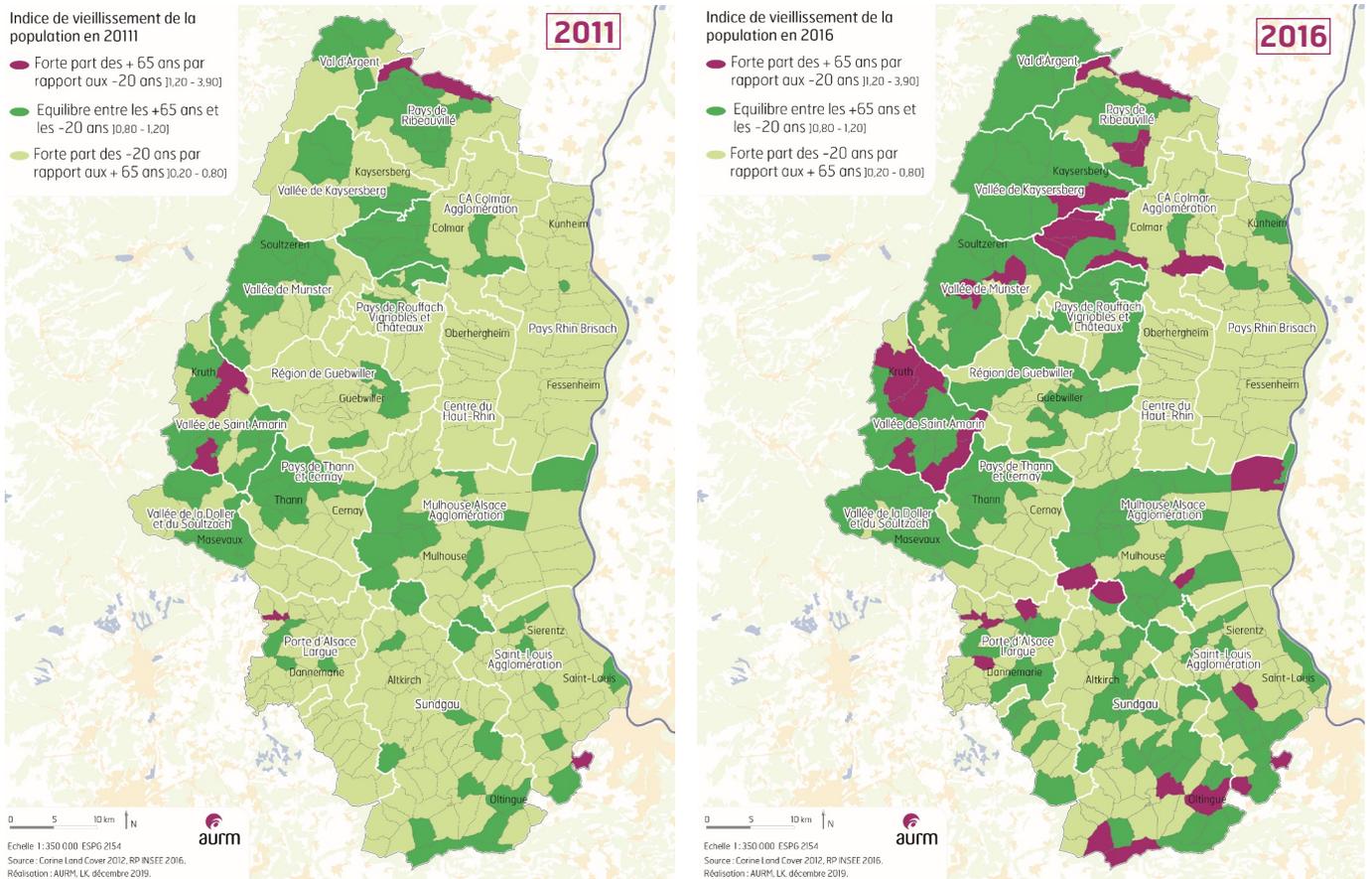
Psychiatres en 2019

6 pour 100 000 habitants
(9 en France métro.)

Source des données: RPPS, 2019



Evolution de l'indice de vieillissement de la population dans les communes du Haut Rhin



→ ... comme à la raréfaction des praticiens

Les médecins français sont relativement âgés et partent de plus en plus tard à la retraite soit parce qu'ils cumulent emploi et retraite, soit parce qu'ils ne souhaitent pas quitter leur poste en l'absence de successeur. Aussi, près d'un médecin en exercice sur deux a plus de 55 ans.

Dans le Haut Rhin, la densité médicale (nombre de médecins pour 100000 habitants) recule. On comptait en 2012 dans le Haut-Rhin, 93 médecins généralistes pour 100 000 habitants. En 2016, la densité médicale atteint 83 médecins généralistes pour 100 000 habitants.

Et les médecins haut-rhinois vieillissent... Leurs moyennes d'âge dépassent sensiblement les moyennes nationales (cf. chiffres clés ci-contre). Selon les spécialistes, les plus de 55 ans représentent 54 à 74% des effectifs !

Chiffre clé nationaux

8 000 étudiants par an deviennent médecins en France

4 700 médecins par an en France, partent en retraite

Sources : DREES + [statista.com/statistiques/500530/nombre-medecins-retraites-france](https://www.insee.fr/fr/statistiques/500530/nombre-medecins-retraites-france)

Chiffres clés

Part des praticiens de plus de 55 ans par spécialité dans le 68

Médecins généralistes **54%** (52% en Fr.méto)

Gynécologues **70%** (62% en Fr. méto)

Pédiatres **49%** (53% en Fr. méto)

Psychiatres **74%** (64% en Fr. méto)

Source des données: RPPS, 2019

➔ Les atouts de la télémédecine

Jusqu'à la situation exceptionnelle actuelle, elle a été considérée principalement comme un moyen de lutter contre les inégalités d'accès aux soins. **La pratique permet en effet de remettre du temps médical au service des besoins des patients où qu'ils se trouvent sur le territoire national** (zones rurales autour des grandes villes, périphérie des petites et moyennes villes).

Les **quatre grands atouts de la télémédecine** peuvent être résumés ainsi :

- faciliter l'accès de tous à des soins de qualité sur l'ensemble du territoire
- assurer la continuité de prise en charge et simplifier le suivi des patients, surtout ceux atteints de maladies chroniques et/ou isolés
- améliorer la qualité de vie des patients en leur évitant les déplacements superflus
- favoriser l'accès pour tous aux soins et aux avis des médecins spécialistes

La télémédecine permet aussi de **toucher une partie de la population hors parcours de soins et de rendre accessibles les soins préventifs**. C'est aussi une alternative au "docteur Google" (automédication en surfant sur le web). Pour les professionnels, le recours à cette pratique est un moyen de rémunérer le temps par patient hors cabinet (« consultations » téléphoniques, ...).

Dans le cadre de l'épidémie de covid-19, le recours à la téléconsultation et/ou au télésoin permet :

- d'assurer une prise en charge à domicile pour les patients présentant les symptômes de l'infection ou reconnus atteints du covid-19 ;
- de protéger les professionnels de santé de l'infection ainsi que les patients qu'ils prennent en charge.



➔ Les craintes et les freins au développement de la télémédecine

Du côté des praticiens

Les professionnels évoquent le plus souvent :

- les difficultés de **gestion du planning** (téléconsultation comme des consultations supplémentaires à intégrer) et des travaux administratifs complémentaires.
- l'**aspect technique**, soit le besoin d'équipement informatique, la qualité du réseau internet, la qualité / fiabilité du matériel ainsi que son coût...
- la nécessaire **formation des professionnels** aux outils de télémédecine
- les modalités de règlement des actes

Du côté des patients

La relation du patient à son médecin est souvent une relation privilégiée. Au-delà du rapport soignant-soigné, des liens forts se sont parfois tissés depuis l'enfance, voire même au fil des générations. La **peur d'être infidèle à son médecin**, si celui-ci ne propose pas la téléconsultation, peut freiner le changement de pratique, indépendamment de ses avantages. Les craintes se cristallisent également autour de la **peur d'un diagnostic incomplet**. Le dernier frein est lié à l'**absence de contact avec le praticien**.



→ La crise sanitaire de 2020 comme un révélateur

Avant la pandémie, la pratique de la télémédecine à ses balbutiements

Déjà en 1990 la télémédecine permettait de suivre des femmes enceintes isolées. Mais **la prise en charge du remboursement est vraisemblablement un des leviers qui a permis l'essor de la téléconsultation**. Celle-ci est officiellement remboursée par la Sécurité Sociale **depuis septembre 2018 et sous conditions**.

- Le patient doit avoir été examiné en présentiel dans les 12 mois précédant la téléconsultation
- L'examen doit être réalisé dans le cadre du parcours de soins. L'orientation par le médecin traitant n'est pas requise pour les patients de moins de 16 ans, pour certaines spécialités en accès direct et pour les situations d'urgence.
- En l'absence/indisponibilité du médecin traitant, l'accès à la télémédecine est possible via les organisations territoriales coordonnées (équipes de soins primaires, communautés territoriales de santé, maisons de santé pluriprofessionnelles, centres de santé).

Avec la crise sanitaire, ces règles ont été assouplies favorisant ainsi une croissance exponentielle des téléconsultations.

Une explosion de recours à la télémédecine depuis mars 2020

Selon le Dr Ortiz, **“La crise sanitaire a joué le rôle d'un accélérateur, permettant de franchir en quelques jours les étapes qui jalonnent habituellement le cycle d'adoption d'une innovation”**.

Il était nécessaire de réduire l'exposition des professionnels et de leurs patients au virus. Et l'appel lancé par les autorités à ne consulter qu'en cas d'urgence a été si bien entendu que **les médecins généralistes, et les médecins spécialistes en particulier, ont vu leurs cabinets désertés du jour au lendemain**. Ils se sont logiquement inquiétés du suivi de leurs patients, notamment ceux atteints de maladies chroniques (diabète, insuffisance cardiaque...), dont les risques sont accrus dans le contexte du Covid-19. **La souscription aux plateformes en ligne permettant la prise de rendez-vous, l'appel vidéo et l'échange sécurisé de documents était jusque-là encore peu répandue chez les médecins**.

À la faveur de la crise, la plupart des acteurs du marché ont accordé des conditions tarifaires avantageuses (allant jusqu'à la gratuité temporaire), ce qui a permis de démocratiser l'utilisation de leurs solutions. Enfin, **le temps de l'état d'urgence sanitaire, les autorités ont procédé à un assouplissement des règles de prise en charge de la téléconsultation par l'Assurance maladie et ont décrété une prise en charge à 100 % des actes de téléconsultation pour tous les patients**. 85 % de ces téléconsultations ont d'ailleurs été réalisées entre un patient et un médecin qui se connaissaient, donc dans le respect du parcours de soin, selon la CNAM.

Ainsi, ce que 4 plans dédiés à la télémédecine depuis 2000, la récurrence des épidémies de grippe annuelles ou le remboursement des actes depuis 2018, n'ont pas réussi à faire, un virus l'a réalisé ...

Chiffres clés

Evolution des téléconsultations en France



25 000

téléconsultations en décembre 2019

1 000 000

téléconsultations la seule semaine du 30 mars 2020



4 520 000

téléconsultations en avril 2020

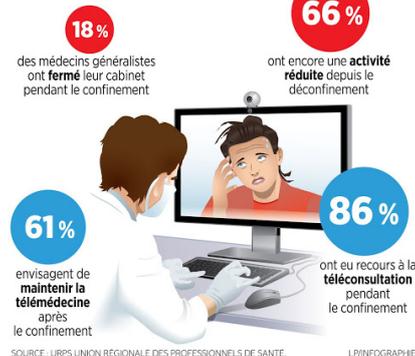


650 000

téléconsultations en août 2020

Source : CNAM

L'impact du Covid sur les pratiques médicales



Chiffres clés

400 000 000

de consultations médicales par an en France

3 médecins sur 4

estiment que la télémédecine fera partie de leur quotidien en 2030

Chiffre clé nationaux

Recours des praticiens à la télé-médecine

3 000

nombre de médecins recourant à la téléconsultation avant la mi-mars 2020

225 000

nombre de médecins recourant à la téléconsultation fin avril 2020

70%

des médecins souhaiterait intégrer la téléconsultation à leur pratique quotidienne

Source : www.argusdelassurance.com



➔ Une pratique qui s'est élargie à d'autres professionnels de santé depuis la COVID-19

Tout médecin libéral conventionné ou salarié d'établissements de santé ou de centres de santé, quelle que soit sa spécialité et son secteur d'exercice (cabinet médical, maison de santé, établissement de santé, clinique, centre de santé), peut proposer à ses patients de réaliser une consultation à distance au lieu d'une consultation en présentiel, pour toute situation médicale qu'il jugera adaptée.

La crise sanitaire a grandement accéléré l'émergence du télésuivi et de la télésurveillance. Depuis mars, les pharmaciens et 7 professions paramédicales (ergothérapeutes, infirmières (cadre du télésuivi des patients covid-19), masseur-kinésithérapeute, orthophoniste, orthoptiste, pédicuriste-podologue, diététicien et psychomotricien), soit **825 000 professionnels en France, peuvent désormais exercer leur métier à distance.** Si les modalités sont communes à toutes ces professions (vidéotransmission uniquement, réalisation préalable d'au moins un soin en présentiel), les cas d'usage sont spécifiques à chaque profession.

Au printemps 2020, un grand nombre de praticiens ont recouru aux dispositifs de vidéocommunication pour pouvoir poursuivre leur activité, que ce soit sur des plateformes de télé-médecine et sur Zoom, Skype, WhatsApp ou encore FaceTime... Les médecins spécialistes y ont moins recouru que les médecins généralistes (35% versus 65%). Néanmoins, l'explosion de la téléconsultation n'a pas permis de contenir le **renoncement aux soins des patients chroniques constaté pendant la période de confinement.**

➔ Mais peut-on tout faire en télé-médecine ?

Selon le **docteur Frédéric Tryniszewski, Président de "SOS Médecins" à Mulhouse**, la télé-médecine est particulièrement bien adaptée :

- **en médecine de 1er recours** (médecine générale, soins infirmiers, pharmacie) : dans le cadre de **soins non programmés** (grippe, gastro, angine...) comme dans le cadre des **téléconsultations de suivi** (qui supposent que le patient soit connu de son médecin). Cible privilégiée: les patients dépendants (qui ne se déplacent pas), les patients isolés, les suivis réguliers
- **en médecine de 2ème recours** (médecine de spécialité): la télé-médecine peut apporter une réponse à l'**accessibilité des spécialistes dans des territoires plus éloignés** dans le cadre de téléconsultations, télé expertises ou télé surveillance ou à terme, du télé soin (mise en relation d'un patient avec des auxiliaires médicaux). Parmi les spécialités les plus adaptées, on trouve : la **dermatologie**, la **psychiatrie** (cas des personnes en EHPAD), l'**ophtalmologie** (machines facilement déplaçables pour faire des fonds d'oeil lus à distance) mais également en **radiologie** et même en **cardiologie!**

Le praticien pointe également les limites de la pratique :

- **les limites techniques** : la télé-médecine suppose de disposer d'un matériel adapté à domicile, d'équiper des professionnels (stéthoscopes numériques très peu développés) mais aussi d'une bonne accessibilité à internet.
- **les limites juridiques** : il n'existe pas de jurisprudence sur la télé-médecine d'où la difficulté d'établir des responsabilités. Par ailleurs, la téléconsultation non conventionnelle se développe par l'intermédiaire de sites douteux, d'organismes privés et bientôt de sociétés internationales.
- **les limites humaines** : il s'agit de la capacité à se servir des équipements - il faut souvent être formé et accompagné dans leur utilisation. Enfin, le médecin de l'autre côté de l'écran, ne pourra jamais toucher le patient !

→ Le profil hétérogène des téléconsultants en 2020

Aujourd'hui, la télémedecine concerne des patients de tous les âges, et **pas seulement des jeunes urbains hyperconnectés**. En effet, **près d'une personne sur cinq y recourant a plus de 70 ans**. Le profil des patients ayant recours à la téléconsultation a changé pendant le confinement et les patients âgés de plus de 70 ans – qui étaient beaucoup moins nombreux à recourir à la téléconsultation avant le confinement (8% des actes facturés) – se sont familiarisés avec ce dispositif (20% des actes facturés). Et cette tendance semble s'installer depuis mai 2020.

Pour approfondir ces questions, l'acteur de téléconsultation Maiia (Cegedim) a dressé le portrait-robot du Français qui téléconsulte via une étude nationale sur les Français et la téléconsultation en 2020. Cette étude, réalisée en partenariat avec le CSA, a permis d'évaluer la perception des Français au sujet de la téléconsultation, d'analyser leurs usages, les raisons et les freins d'utilisation. 4 profils apparus dans l'étude, sont repris ci-après (Source: news.maiia.com/portrait-robot-francais-teleconsultation/actualites/):

1. Les 18-24 ans, adeptes de la téléconsultation immédiate

Ils sont la **tranche d'âge ayant le moins recours à la téléconsultation**. Dans 38,3% des cas, ils ont entendu parler de la téléconsultation grâce au bouche à oreille. Près de 30% des 18-24 ans ont téléconsulté sans rendez-vous (consultation immédiate), ce qui fait écho à la raison principale pour laquelle ils optent pour la téléconsultation, à savoir la possibilité de consulter un professionnel de santé plus rapidement.

2. Les 25-34 ans, largement convaincus

Deux raisons motivent en particulier les 25-34 ans à téléconsulter :

- être rassuré plus rapidement
- ne pas risquer de se faire contaminer par la Covid-19

Plus de deux tiers des 25-34 ans ayant téléconsulté ont l'intention de poursuivre cette pratique après la crise

3. Les 35-49 ans, champions de la téléconsultation

Les « champions » de la téléconsultation ce sont eux : 1 Français sur 3 à avoir téléconsulté au cours des 12 derniers mois appartient à cette tranche d'âge, ce qui donne un âge moyen à 40,2 ans. Et **les « champions » sont en réalité des « championnes »**, puisque 61% des patients qui téléconsultent chez les 35-49 ans sont des femmes. A noter : **38,1% des téléconsultations effectuées par les 35-49 ans ont été effectuées pour accompagner un de leurs enfants ou un autre membre du foyer**. Enfin, 62,5% d'entre eux aimeraient que leur médecin traitant ait recours à la téléconsultation.

4. Les +50 ans, plus connectés que la moyenne ?

Comme indiqué précédemment, **la téléconsultation a du succès auprès des +50 ans, en effet ils sont plus de 25% à y avoir eu recours lors des 12 derniers mois** soit près de 9% de plus que chez les 18-24 ans. Incités par leur médecin à recourir à cette pratique pour 45% d'entre eux, les +50 ans sont 76,9% à apprécier le fait de pouvoir renouveler une ordonnance à distance.

Chiffre clé nationaux 2020

Portrait-robot des téléconsultants en mai 2020 en France

16,3%

des téléconsultants ont entre 18 et 24 ans

25,6%

des téléconsultants ont entre 25 et 34 ans

33%

des téléconsultants ont entre 35 et 49 ans

25%

des téléconsultants ont plus de 50 ans

40,2 ans

c'est l'âge moyen du téléconsultant

61%

des téléconsultants de 35 à 49 ans sont des femmes

62,5%

des téléconsultants âgés de 35 à 49 ans aimeraient poursuivre les téléconsultations auprès de leur médecins traitant après la crise

Source : D'après l'étude réalisée par l'entreprise Maiia, editrice de services de téléconsultation, en partenariat avec l'institut de sondage CSA, mai 2020

➔ Les points de vigilance : un marché de l'e-santé très convoité

Le développement de la télémédecine est porteur de **forts enjeux économiques**. Des acteurs privés se sont mis à surfer sur la vague de la télésanté. De nombreuses plateformes tentent de séduire patients et médecins. Créée en 2013, **l'entreprise Doctolib se présente ainsi comme « le leader de l'e-santé en Europe »**.

Il convient de rester vigilant pour que la télémédecine ne prenne pas un tournant consumériste. Il y a une nécessité de clarifier le périmètre des activités de téléconseil et de télémédecine pour éviter les dérives du marché. Il n'est **pas envisageable de permettre demain à tout un chacun de "s'acheter" une prestation** de téléconsultation délocalisée qui transformerait le médecin en simple fournisseur d'ordonnances à la demande.



➔ Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS): une piste pour réduire les inégalités territoriales de santé

Chaque territoire est particulier. Il n'existe pas de modèle d'organisation territoriale d'accès aux soins. Pour permettre le déploiement de la télémédecine dans les territoires d'autres formes d'organisation peuvent être mises en œuvre associant, par exemple les professionnels libéraux avec les établissements de santé, les établissements sociaux et médico-sociaux mais aussi, éventuellement les collectivités territoriales.

Les CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) ont pour rôle de **coordonner les professionnels de santé d'un même territoire qui souhaitent s'organiser – à leur initiative – autour d'un projet de santé** pour répondre à des problématiques communes : organisation des soins non programmés, coordination ville-hôpital, attractivité médicale du territoire... Dans ce cadre, les professionnels peuvent décider de déployer la télémédecine sur leur territoire, ce qui ouvre droit à son remboursement par l'assurance maladie. La CPTS est un levier intéressant car :

- elle permet d'**ancrer la télémédecine dans le territoire**
- elle permet de **garder des professionnels de santé dans un territoire**
- elle permet d'**éviter les dérives** évoquées ci-avant

Une **CPTS est en cours de constitution dans l'agglomération mulhousienne** avec l'idée de déployer la télémédecine pour les patients dépendants.

Le remboursement des actes de téléconsultation a contribué à faciliter l'accès aux soins. Toutefois, le développement de la télémédecine ne peut échapper aux modalités de prise en charge qui, progressivement, ont, au cours de ces dernières années, structuré l'organisation de l'offre de soins. **La téléconsultation doit aujourd'hui s'intégrer dans une démarche structurée que ce soit entre le médecin traitant et le patient, dans le cadre d'une organisation territoriale coordonnée.** D'une certaine manière, la téléconsultation peut aussi permettre d'accélérer cette coordination entre les différents acteurs du système de santé au sein des territoires. Il appartient aux différents acteurs concernés de prendre les initiatives qui permettront de construire ces organisations coordonnées.

“ TOKTOKDOC !

C'est un service de télémédecine qui s'adresse aux établissements médico-sociaux et sanitaires ainsi qu'aux médecins de ville. La société est basée à Strasbourg. Créée en 2016, elle propose un outil clé en main pour accompagner le changement vers la télémédecine en **organisant des journées de téléconsultation médicale en Ehpad, aux structures sanitaires (établissements de santé et soins de suite et réadaptation), aux services ambulatoires de ville (services infirmiers à domicile), aux résidences services et autonomie à l'ensemble du secteur médico-social (personnes âgées et/ou dépendantes).**

Pour faciliter l'accès aux soins des personnes fragiles, TokTokDoc déploie **depuis 2020 des journées de dépistage ou de suivi avec son service complet de télémédecine.** L'entreprise assure la coordination avec les parties prenantes dans le respect du parcours de soins du patient (infirmiers, médecins spécialistes partenaires, médecins traitants, direction de l'établissement et familles). TokTokDoc assure une prestation pour une dizaine de spécialités de médecine.

Exemple : **TokTokDoc propose le recours à son service de télémédecine pour mener auprès des patients une journée de suivi des pathologies cardiaques.** Les infirmières de l'entreprise pratiquent des électrocardiogrammes et échographies cardiaques, selon les instructions et sous la responsabilité d'un cardiologue, par téléconsultations. **La société intervient dans une 30aine d'établissements dans le Haut-Rhin et 250 à l'échelle nationale.** Son modèle économique : un abonnement annuel (4200€/an HT)

Avis des médecins sur le service : l'interface est simple et utilisation satisfaisante. La difficulté : se faire rembourser par la CPAM quand un médecin d'une autre région téléconsulte. Les délais peuvent être longs d'une CPAM à une autre.

Avis des personnels d'EHPAD : le service est satisfaisant et rapide (psychiatrie, dermato et cardio). Un médecin indique se sentir moins seul pour parler à des confrères, face à une décision.



Retour d'expérience : genèse du cabinet de télémedecine d'Oberbrück

L'ouverture du cabinet de télémedecine en septembre 2016

La commune d'Oberbrück, près de 400 habitants, n'a plus de cabinet de médecin généraliste depuis 2013. Elle avait la volonté de garder un service médical pour ses habitants. Une convention entre l'ASAME (Association de Soins et d'Aides de Mulhouse et ses environs) et la commune a permis de créer le premier cabinet de télémedecine français en septembre 2016. Le bâtiment qui accueille alors le cabinet de télémedecine était en 1958, une entreprise textile. Le local est alors mis à disposition et aménagé par la commune qui en paye elle-même le loyer au propriétaire privé



La fermeture du cabinet en aout 2019

Le démarrage est assez cahotique. A titre expérimental, l'Agence Régionale de Santé Grand Est s'est engagée à financer l'ASAME sur une durée de 3 ans. L'association a embauché un médecin mais celui-ci ne réalisait que 1 à 2 téléconsultations par jour, soit des pertes financières importantes qui ont entraîné des difficultés financières pour l'ASAME. Autre écueil majeur à l'époque : les consultations réalisées au cabinet de télémedecine sont en dehors du parcours de soin, ce qui exclut le remboursement des soins par la caisse primaire d'assurance maladie. L'expérimentation s'est ainsi arrêtée en aout 2019 avec la fermeture du cabinet.

Une municipalité toujours convaincue !

Mais c'est sans compter sur l'obstination du maire, convaincu du maintien de ce service de santé. M. Behra reste persuadé que la télémedecine est une bonne idée et compte bien réactiver le projet. Un nouvel acteur s'invite alors dans l'histoire-HOPI Médical, fabricant de chariots de télémedecine. L'entreprise sollicite la commune pour réactiver le projet avec à sa tête un chirurgien motivé.

La réouverture du cabinet en mai 2020 pour faire face à la crise du COVID

Nous sommes en mars 2020 et la COVID est arrivée... Depuis le 18 mars 2020, dans le but de limiter le contact physique avec son médecin, la sécurité sociale rembourse toutes les téléconsultations. Une aubaine pour le centre de télémedecine d'Oberbrück, pour qui le remboursement des actes médicaux était un problème majeur. Hopi Médical réouvre ainsi le cabinet de télémedecine d'Oberbrück le 4 mai 2020 avec l'appui d'un médecin et d'un cabinet d'infirmières (libérales) de la commune de Law qui sont présentes pour accueillir les patients et assurer le service de téléconsultation. Les téléconsultants doivent réserver



un créneau 1 jour avant la consultation. Autre point positif qui a permis au centre de télémédecine de redémarrer : depuis le 1er janvier 2020, les infirmières libérales sont rémunérées par la sécurité sociale pour leur participation à des téléconsultations.

Depuis le 4 mai 2020, le cabinet propose des téléconsultations de dermatologie et de cardiologie. Une pédiatre de Guebwiller vient également en présentiel le jeudi, deux fois par mois au cabinet. Le souhait est d'ouvrir le centre médical à d'autres spécialités et de pouvoir réaliser des téléconsultations à domicile grâce aux infirmières.

Vers une démarche intercommunale ?

Malgré la crise sanitaire, la fréquentation reste très timide : en moyenne 4 consultations par jour. Dans la commune, il y a beaucoup de personnes âgées qui sont attachées à leur médecin traitant et n'osent pas avoir recours à la télémédecine (peur de la réaction du médecin traitant, impression de trahison). Dans les 2-3 ans, tout risque de changer avec le départ en retraite des médecins des communes voisines. "Il faut tenir jusque là ! On est motivés à poursuivre même si les objectifs sont loin d'être atteints".

Autre piste à l'avenir, étendre la compétence santé à une échelle intercommunale. "Les discussions étaient bien engagées avec le précédent président de la communauté de communes de la Doller mais celui n'étant plus élu, il faut à nouveau mobiliser et convaincre la communauté de communes pour réfléchir à la prise de compétence santé".



Propos recueillis fin juillet 2020

Pour en savoir plus

Sources :

<https://managersante.com/2020/05/25/le-developpement-de-la-tele-sante-au-cours-de-la-period-covid-19-est-il-seulement-un-plan-numerique-durgence-sanitaire/>

<https://www.revmed.ch/RMS/2020/RMS-N-706/Telemedecine-a-l-ere-du-COVID-19-une-revolution-Experience-des-hopitaux-universitaires-de-Geneve>

https://www.lemonde.fr/le-monde-evenements/article/2020/10/20/covid-19-l-essor-fulgurant-de-la-telemedecine_6056664_4333359.html

<https://lestetho.fr/telemedecine-le-point-de-vue-de-la-pharmacienne/>

L'essentiel de la matinale du 6 février 2020, AURM

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telemedecine/article/la-telemedecine>

<https://solidarites-sante.gouv.fr/>



Édité et imprimé par :

**Agence d'Urbanisme de la Région
Mulhousienne**

33 avenue de Colmar. 68200 Mulhouse

Tel : 03 69 77 60 70 - www.aurm.org

Directrice de la publication : Viviane Bégoc

Rédaction : Jennifer KEITH

jennifer.keith@aurm.org

Édition : Janvier 2021

Reproduction autorisée avec mention de
la source et référence exacte