

La téléconsultation va-t-elle survivre à la crise sanitaire ?

Santé. Chez les médecins libéraux comme à l'hôpital, la téléconsultation a explosé durant le confinement. Une pratique appelée à se développer. Mais, selon la plupart de praticiens, elle doit être réservée aux publics les plus fragiles.

Les chiffres sont éloquentes. À la faveur du confinement, les téléconsultations en médecine ont explosé sur les plateformes en ligne. Jackie, 65 ans, a opté pour ce procédé avec son médecin traitant, à **Octeville-sur-Mer**. « J'avais une toux d'irritation persistante sans aucun autre symptôme et aucune envie de prendre des risques en allant chez mon généraliste en pleine crise du Covid-19. J'ai pris mon rendez-vous via Doctolib où il m'était proposé une consultation en cabinet ou par visio, ce que j'ai choisi. Il s'agissait bien d'une toux d'irritation liée à un traitement que je prends. Mon médecin a modifié la prescription et a envoyé l'ordonnance directement à la pharmacie », raconte Jackie. L'expérience l'a rassurée. Mais, habitant à deux minutes du cabinet médical, elle privilégie les consultations en face à face. « Mais si je vivais à 20 km d'un médecin, je n'hésiterais pas », ajoute-t-elle.

« LE COVID NOUS A CASSÉ LES PATTES »

Alors que l'activité des généralistes a baissé de 10 à 20 % durant le confinement, ils sont nombreux à avoir mis en place des téléconsultations. « Dans la région du Havre, elles ont explosé, notamment avec la gratuité provisoire des applications. Idomed, qui ressemble beaucoup à WhatsApp, a particulièrement bien marché. À voir si ça se poursuit dans le temps », analyse le Dr Patrick Czerwinski, vice-président national de la confédération syndicale des médecins de France, section généraliste, et médecin au **Havre**. « Personnellement, j'utilise la téléconsultation depuis 2019 via Docavenue, à raison d'une à trois consultations par semaine. C'est possible avec les patients que l'on connaît bien et dont nous avons le dossier médical », explique encore le Dr Czerwinski. Selon lui, les généralistes ont été plutôt satisfaits et convaincus par ce système. « Il a fallu cette crise pour s'y mettre », sourit-il.

Lancé il y a six mois environ, le projet expérimental de téléconsultations lancé sur le territoire de **Gaillon/Val-d'Hazey/Courcelles** dans l'Eure a pourtant été freiné par l'épidémie. Le paradoxe n'est qu'apparent, comme l'explique le docteur Pierre Fainsilber, médecin coordonnateur de la maison de santé, à Gaillon. L'opération, financée par le conseil départemental de l'Eure, est réservée aux personnes ne pouvant se déplacer, car invalides ou alitées. « Elle repose sur un binôme. Un infirmier se rend chez le patient avec une tablette équipée d'outils de consultation. Le médecin est



Les patients de l'atelier nutrition ont repris les consultations et les séances d'exercices à distance au CHU de Bois-Guillaume. (photo Stéphanie Péron/Paris-Normandie)

connecté en direct via son ordinateur. Le but est de se déplacer au lit du patient », explique le docteur. Les cinq tablettes ont été livrées une dizaine de jours après le début du confinement. Mais les craintes liées à la pandémie ont quasiment empêché le déploiement du dispositif : « Le Covid nous a cassé les pattes. Beaucoup de patients disaient aux infirmiers de ne pas rentrer chez eux. Il y a eu beaucoup de réticences. »

Vingt-cinq professionnels de santé - généralistes, infirmiers, kinés ou encore pharmaciens - sont inscrits sur la plateforme Idomed. Environ 70 téléconsultations « simples » ont été réalisées sur le territoire pour des patients autonomes inscrits sur la plateforme durant le confinement. « Mais c'est compliqué de poser un diagnostic sans les outils associés », estime Pierre Fainsilber pour qui la consultation à distance ne peut - dans ce cadre - être que temporaire : « Ça ne devrait s'adresser qu'à des patients que l'on connaît déjà. »

L'hôpital n'est pas en reste, s'agissant de la pratique et du développement de la télémédecine. Cela est particulièrement vrai au CHU de **Rouen**, l'un des pôles pilotes en la matière, qui a développé l'outil au sein du groupement hospitalier de territoire-Rouen Cœur de Seine, soit neuf établissements. Laurie Salvez et Priscille Carvalho-Lallement codirigent le comité de pilotage de la télémédecine au CHU. « Dans le contexte du Covid, on a eu un déploiement fort des téléconsultations », soulignent-elles. Aussi bien pour des patients « autonomes » que pour un public fragile, notamment de personnes âgées, avec la présence auprès de ces dernières, d'infirmiers libéraux. Le bilan chiffré de cette hausse est actuellement en cours.

Tout d'abord destinés à équiper les Ehpad du

territoire, les outils de téléconsultations se sont ouverts à de nombreuses spécialités : dermatologie, gériatrie, jusqu'à l'anesthésie et la chirurgie... « Avec la crise, on a proposé à tous les médecins et les soignants de développer la téléconsultation. On les a formés pour qu'ils soient rapidement réactifs », expliquent les deux femmes. Au total, près de 300 professionnels de santé, des médecins aux sages-femmes se sont initiés à ces outils, via la plateforme de l'Agence régionale de santé, Therap'e. Bien évidemment, il n'est pas question d'anesthésier ou d'opérer à distance, « mais cela a permis, notamment en l'absence de chirurgie durant la crise, de suivre des patients en attente d'opération », précise Laurie Salvez. Reste à savoir si le reflux de l'épidémie va avoir un impact sur la vogue de la téléconsultation. Au CHU, la vigilance est de mise : « Il faut toujours respecter les mesures sanitaires. C'est un vrai outil, notamment à destination des personnes les plus fragiles. On est toujours dans une utilisation plus importante qu'avant la crise. »

Le docteur Fainsilber relativise pour sa part l'essor de cette pratique : « 90 % des gens se déplacent au cabinet du médecin. C'est une petite marge de la population qui est bloquée au lit. » Et il met en garde contre la tentation d'un développement destiné à pallier les déserts médicaux dont l'Eure fait partie : « Si on vous dit que tout se fera par téléconsultation, c'est qu'on ne sert plus à rien. » Yvon Graïc, président de France assos santé Normandie, qui représente les usagers des services de santé, estime que « c'est un plus et une aide dans les déserts médicaux ». Mais il ne croit pas non plus que cette pratique supplantera un jour le rendez-vous physique avec son médecin.

Repères

■ **Doctolib**. Le site français leader de e-santé, Doctolib, a vu la téléconsultation exploser durant le confinement. En mars, elle en a enregistré près de 900 000. Soit une multiplication par près de 100. Auparavant, ce service proposé depuis janvier 2019 restait marginal : 3 500 médecins libéraux l'utilisaient avant la crise, contre 30 000 durant celle-ci. 1 200 praticiens hospitaliers y ont également fait appel. Il est vrai que la plateforme a proposé ce service gratuitement à ses adhérents, tout comme plusieurs autres sites similaires.

■ **Agence régionale de santé**. L'Agence régionale de santé a mis gratuitement à disposition la plateforme régionale de téléconsultation, Therap'e. En 2019, plus de 44 000 connexions avaient été réalisées sur l'application. La crise a fait exploser les chiffres : au plus fort, on a enregistré jusqu'à 6 800 téléconsultations par jour, un chiffre qui a depuis diminué de moitié.