

Téléconsultations médicales : attention aux dérives

● En France, les téléconsultations médicales sont définies comme des consultations à distance entre un patient et un médecin.

● Elles sont remboursables par l'Assurance maladie dans le cadre du "parcours de soins coordonnés" ou d'une organisation des soins sur un territoire de proximité. Depuis 2021, elles peuvent être effectuées par un médecin qui ne connaît pas le patient.

● Des sociétés privées et des organismes complémentaires d'assurance maladie ont développé des plateformes de téléconsultation en ligne.

● Le développement des sociétés de téléconsultation médicale pose un certain nombre de questions, notamment un risque de perte de compétences des médecins en cas d'exercice exclusif en téléconsultations, un non-respect des règles de recueil du consentement du patient, des surfacturations, et un risque d'aggravation des inégalités d'accès aux soins.

En France, les téléconsultations sont définies comme des consultations effectuées à distance entre un patient et un professionnel médical (médecin, sage-femme ou chirurgien-dentiste) (1). Elles font partie d'un ensemble plus large de soins regroupés par la loi sous le terme de télésanté (lire "Télésanté, télé médecine et télésoin, c'est-à-dire ?" p. 623) (1,2).

Remboursables depuis septembre 2018, les téléconsultations ont très fortement augmenté dans le contexte de l'épidémie de covid-19. Leur nombre est passé de moins de 140 000 en 2019 à plus de 18 millions en 2020 (1,3).

Parallèlement à l'augmentation des téléconsultations réalisées par des professionnels médicaux, des sociétés privées de téléconsultation se sont développées (3). Ce développement soulève différentes questions, notamment en matière de qualité des soins, de respect du secret médical et du consentement des patients, et d'évolution du système de santé. Dans ce texte, consacré aux téléconsultations réalisées par des médecins, nous n'aborderons pas les difficultés relationnelles liées à la distance entre patients et médecins lors d'une téléconsultation, ni les aspects matériels ou techniques tels que les objets connectés. Nous n'aborderons pas non plus les autres domaines de la télésanté, tels que la téléexpertise ou le télésoin.

Téléconsultations remboursables par l'assurance maladie

Les conditions de remboursement des téléconsultations par l'assurance maladie sont notamment précisées par l'avenant n° 9 à la convention médicale signé en 2021 entre les représentants des médecins et l'assurance maladie obligatoire (4). À cette occasion, a été supprimé le principe de connaissance préalable du patient par le médecin (3).

Respect du parcours de soins coordonnés et d'une proximité territoriale. Les actes de téléconsultation sont remboursables par l'Assurance maladie, à condition qu'ils se déroulent dans le cadre du dispositif dit du parcours de soins coordonnés ou d'une organisation des soins sur un territoire de proximité (maison de santé pluridisciplinaire, centre de santé, etc.) (1,5). Des exceptions sont prévues à ces deux principes, par exemple : en cas d'urgence, si le patient n'a pas de médecin traitant ou s'il réside dans une zone où l'offre de soins est estimée insuffisante par l'Agence régionale de santé (ARS). Le régulateur du Service d'accès aux soins (SAS), pour les soins urgents ou non programmés, est autorisé à orienter un patient vers une téléconsultation avec un médecin installé hors du territoire (a)(1,4à6).

Des lieux de téléconsultation qui se diversifient. Les téléconsultations par vidéotransmission ont été développées dans divers lieux, sous condition de confidentialité des échanges, notamment : cabinet médical, maison de santé, domicile du patient, établissement d'hébergement pour personnes âgées (Ehpad), pharmacie d'officine (1). Quelques télécabines de téléconsultation ont aussi été mises en place, notamment dans des mairies ou des centres commerciaux (7à9).

Sociétés privées : téléconsultations remboursables

Conjointement au développement des téléconsultations dans le cadre conventionnel, des sociétés privées, disposant de plateformes numériques, ont proposé aux patients l'accès à des téléconsultations sur demande, sans lien de proximité entre patients et médecins (3,5). En 2021, selon un rapport de

a- Le Service d'accès aux soins (SAS) vise à permettre à un patient ayant besoin de soins urgents ou non programmés, lorsque son médecin traitant n'est pas disponible, d'avoir accès « à toute heure et à distance à un professionnel de santé » (réf. 18).

l'Académie de médecine, il existait une quarantaine de plateformes en ligne proposant des téléconsultations (7). En 2020, environ 5 % de l'ensemble des téléconsultations auraient été réalisés par de telles sociétés « *qui proposent une offre de télé médecine incluant des prestations de soins* » (10). Certaines d'entre elles ont leur siège hors de France (7).

Dans les télécabines, dans un grand nombre de cas, les médecins consultés exerceraient par l'intermédiaire de telles sociétés de téléconsultation (5).

Des organismes complémentaires d'assurance maladie proposent aussi à leurs adhérents des téléconsultations avec des médecins répartis sur tout le territoire national. Parfois, elles disposent elles-mêmes de filiales gérant des plateformes (3,11).

La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023 a précisé les conditions dans lesquelles les sociétés de téléconsultation peuvent être agréées et facturer des actes de téléconsultation à l'assurance maladie obligatoire (10).

Vigilance quant à l'accès à des soins de qualité

Le recours à des sociétés de téléconsultation semble répondre à certains besoins de soins pour la population, notamment en cas de problèmes de santé ponctuels. Toutefois, ce recours soulève un certain nombre de questions, notamment de qualité des soins, de droits des patients et d'accès aux soins (5,10).

Une identification des médecins pas toujours respectée. D'après une enquête réalisée au printemps 2021 auprès de 1 650 personnes abonnées au magazine de défense des consommateurs *Que Choisir*, 52 % des médecins, inconnus des patients avant la téléconsultation, ne se sont pas présentés (12). Or, selon le Conseil national de l'Ordre des médecins, l'identité et la localisation du médecin téléconsultant sont à communiquer au patient avant ou dès le début de la téléconsultation (5). D'après un rapport de l'Académie nationale de médecine, la validité des diplômes de médecins employés par certaines sociétés de téléconsultation serait parfois sujette à caution (7).

Un risque de perte de compétences. Selon le Conseil national de l'Ordre des médecins, si le médecin qui réalise la téléconsultation ne propose pas aussi des consultations en présentiel dans le même territoire de santé que celui du patient, cela entraîne une méconnaissance des ressources de santé dans ce territoire et peut poser problème si la situation du patient nécessite un examen clinique ou des examens complémentaires (5). Le Conseil national de l'Ordre des médecins évoque aussi le risque de « *perte d'expérience clinique susceptible de placer le médecin en situation d'insuffisance professionnelle* » en cas de pratique exclusive en téléconsultation (5).

D'ailleurs, pour les médecins adhérant à la convention médicale (selon l'avenant n° 9), leur pratique

C'est-à-dire ?

Télésanté, télé médecine et téléssoin

La télésanté regroupe la télé médecine et le téléssoin.

La télé médecine est une pratique médicale à distance qui met en relation « *un professionnel médical avec un ou plusieurs professionnels de santé, entre eux ou avec le patient et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient* ». Cinq actes de télé médecine ont été définis par un décret de 2010 :

- la téléconsultation : consultation à distance entre un professionnel médical (médecin, dentiste ou sage-femme) et un patient ;
- la télésurveillance médicale : interprétation à distance de données nécessaires au suivi médical d'un patient ;
- la téléassistance médicale : assistance à distance d'un autre professionnel de santé, par exemple pour la réalisation de gestes de soins ;
- la régulation médicale : réponse médicale à distance dans le cadre des demandes de soins non programmés ;
- la téléexpertise : demande à distance d'un avis spécialisé par un médecin.

Le téléssoin est une pratique de soins à distance qui met en relation « *un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux* ».

©Prescrire

Sources • "Article 53 de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé" Site legifrance.gouv.fr consulté le 4 novembre 2022 : 2 pages. • Prescrire Rédaction "Télésanté en France en 2020 : un point d'étape" *Rev Prescrire* 2020 ; 40 (446) : 945-948. • Prescrire Rédaction "Suivi de patients effectué par des prestataires de services et distributeurs de matériel" *Rev Prescrire* 2023 ; 43 (477) : 544-547.

en télé médecine doit être limitée à 20 % de leur activité globale de consultation sur une année civile, le reste étant une pratique en présentiel (4,5).

Non-respect des règles de recueil du consentement du patient.

La téléconsultation demandée par le patient sur une plateforme donne lieu au recueil de données de santé à caractère personnel (5). Le recours à des téléconsultations ponctuelles avec des médecins non connus antérieurement par les patients pose la question du consentement des patients à l'accès à leur dossier médical partagé (DMP) ou au partage d'informations (13,14). Dans certains cas, les conditions générales d'utilisation des plateformes indiquent que leur acceptation par un patient signifie par défaut un consentement au partage d'informations entre des membres de ce qui est considéré comme une équipe de soins, ce qui, pour le Conseil national de l'Ordre des médecins, est contraire au Code de la santé publique. Des « *interventions ponctuelles en téléconsultation de différents médecins (...), qu'ils ne connaissent pas, (...) sans liens (...) avec d'autres professionnels de santé impliqués dans sa prise en charge, ne sauraient caractériser l'existence d'une équipe de soins* » (5).

La réalisation de téléconsultations dans les télécabines installées dans des centres commerciaux fait craindre l'absence de confidentialité des échanges entre les patients et les médecins. La

pratique de téléconsultations dans ces conditions est susceptible d'être assimilée à une activité commerciale, ce qui est contraire au code de déontologie médicale (8).

Risque de surfacturation des téléconsultations.

Dans les sociétés de téléconsultation, les médecins qui réalisent les téléconsultations sont des médecins libéraux, ou des salariés de ces sociétés (7,11). Le paiement des honoraires de la téléconsultation n'est pas toujours réalisé directement auprès du médecin téléconsultant, mais parfois directement auprès de la société (5). Dans certains cas, ce paiement est effectué avant la téléconsultation. Ces méthodes sont contraires à la réglementation (5). Parfois, des plateformes font payer aux patients un droit d'accès aux soins, voire un abonnement (5,7,15). L'offre de téléconsultation sur abonnement annuel proposée en France par Ramsay Santé a provoqué d'importantes critiques de la part de l'Ordre national des médecins et de syndicats médicaux en juin 2023 (16).

Vers une inégalité d'accès aux téléconsultations.

Pour certains médecins, acteurs engagés dans la téléconsultation, la télémédecine n'a pas vocation à remplacer la médecine en présentiel, mais est susceptible de constituer une nouvelle pratique médicale, voire à devenir la "porte d'entrée" dans le système de santé (17).

L'implication des organismes complémentaires d'assurance maladie dans les téléconsultations est susceptible de modifier le système de santé. En 2018, plus de 10 millions de personnes avaient accès à des téléconsultations, parfois 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, via leur adhésion à un tel organisme. Dans ce cadre, l'accès aux téléconsultations est surtout proposé à des personnes en activité, salariées, plutôt en "bonne" santé, donc particulièrement rentables pour ces organismes dans le cadre d'un paiement à l'acte (11).

Des analystes évoquent le risque de développement de contrats d'assurance plus onéreux pour l'adhérent, donnant accès à des téléconsultations sans participation ni contraintes, de l'assurance maladie obligatoire (11). Ces évolutions risquent d'accentuer des inégalités dans le système de soins.

Un développement à surveiller. La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2023 charge la Haute autorité de santé d'établir un "référentiel de bonnes pratiques professionnelles" relatives à la qualité et à l'accessibilité de la téléconsultation, applicable aux sociétés de téléconsultation, et de proposer des méthodes d'évaluation et de certification de ces sociétés commerciales. Ces sociétés ne pourront pas être contrôlées par « *une personne physique ou morale exerçant une activité de fournisseur, de distributeur ou de fabricant de médicaments, de dispositifs médicaux, de matériel de consultation ou de dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, à l'exception des dispositifs permettant la réalisation d'un acte de téléconsultation* » (10).

Au cours des premières années 2020, la pratique des téléconsultations s'est développée et diversifiée. Ce développement, s'il répond à un certain besoin, est susceptible d'entraîner des dérives portant atteinte à l'accès et à la qualité des soins. Les médecins ont à prendre en compte ces risques de dérives quand ils décident de mettre en place ou de proposer le recours à des téléconsultations.

©Prescrire

Publié dans l'Application Prescrire le 12 juillet 2023

Extraits de la veille documentaire Prescrire

- 1- Prescrire Rédaction "Télésanté en France en 2020 : un point d'étape" *Rev Prescrire* 2020 ; **40** (446) : 945-948.
- 2- "Article 53 de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé". Site legifrance.gouv.fr consulté le 4 novembre 2022 : 2 pages.
- 3- Cour des comptes "Rapport sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale" octobre 2021 : 422 pages.
- 4- "Arrêté du 22 septembre 2021 portant approbation de l'avenant n° 9 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016" *Journal Officiel* du 25 septembre 2021 : 40 pages.
- 5- Conseil national de l'Ordre des médecins "Mésusage de la télémédecine" février 2022 : 11 pages.
- 6- Ministère de la santé et de la prévention "Accès aux soins : pourquoi et comment identifier les zones sous-denses en médecins" 3 décembre 2021 : 4 pages.
- 7- Jaury P et coll. "Rapport 21-08. La téléconsultation en médecine générale : une transformation en profondeur de la façon de soigner" *Bull Acad Natl Med* 2021 ; **205** (8) : 852-856.
- 8- Conseil national de l'Ordre des médecins "Téléconsultation dans des locaux commerciaux" 14 décembre 2021 : 3 pages.
- 9- Colin F "Téléconsultation : Tessan démarre un test chez Carrefour". Site www.lemoniteurdespharmacies.fr consulté le 27 avril 2022 : 2 pages.
- 10- "Article 53 de la loi n° 2022-1616 du 23 décembre 2022 de financement de la sécurité sociale pour 2023" : 2 pages.
- 11- Domin JP et Raully A "Téléconsultation médicale : les enjeux d'un nouveau marché pour les organismes complémentaires d'assurance maladie" *RECMA* 2019 ; **352** (2) : 26-41.
- 12- "Accès aux soins. Vous et la téléconsultation (infographie)". Site quechoisir.org consulté le 21 octobre 2022 : 6 pages.
- 13- Prescrire Rédaction "Mon espace santé" : large accès aux données de santé, en partie contrôlé par les usagers" *Rev Prescrire* 2022 ; **42** (467) : 692-697.
- 14- Prescrire Rédaction "Le secret professionnel à l'heure de "Mon espace santé"" *Rev Prescrire* 2022 ; **42** (467) : 698-700.
- 15- Hunsinger V "Télémédecine : la redoutable stratégie des mutuelles". Site egora.fr consulté le 1^{er} juillet 2022 : 7 pages.
- 16- APM "L'offre de téléconsultation du groupe Ramsay Santé suscite la polémique chez les médecins" *APMNews* du 8 juin 2023 : 3 pages.
- 17- Livi "Livres blancs. De la télémédecine au soin digital. Une transition des pratiques vue par les médecins" 2021 : 25 pages.
- 18- Ministère de la santé et de la prévention et Ministère des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées "Tout savoir sur le SAS" Site solidarites-sante.gouv.fr consulté le 7 novembre 2022 : 2 pages.