

Consultations de médecine : du cabinet à la cabine

Les consultations à distance, y compris depuis des cabines connectées se multiplient. Est-ce une solution au manque de médecins ou bien un faux remède ?

Des urgences hospitalières débordées, des cabinets médicaux qui ferment, des effectifs de médecins qui s'amenuisent comme peau de chagrin : selon une récente enquête, 27 millions de Français se trouveront dans un désert médical d'ici à 5 ans. Cet été à Marseille, 2e ville de France, il est quasiment impossible de décrocher un rendez-vous chez un dermatologue avant... décembre prochain. Le vilain grain de beauté devra attendre... À moins de dégoter (plus facilement) un médecin à distance. Dopée par la crise sanitaire et les confinements, la téléconsultation via un ordinateur ou un smartphone est désormais prise en charge au même niveau qu'une consultation classique en présentiel (disposition prolongée au moins jusqu'à la fin 2022). Même la Sécu, via le compte "Mon espace santé" lancé en février recommande de consulter à distance "dans les situations où un examen clinique n'est pas nécessaire : suivi d'une maladie chronique, renouvellement d'ordonnance, symptômes ponctuels (grippe, cystite), analyse d'une radio ou d'une prise de sang, consultation psy". De 140 000 actes pris en charge en 2019, on est passé à 18, 4 millions en 2020. Revenu depuis à un étiage plus modeste, l'usage est néanmoins entré dans les mœurs. Plus de 60 000 médecins le proposent à leurs patients (contre

seulement 2 000 en 2019).
Dérives et effets d'aubaine
Mais si la téléconsultation a permis de maintenir la continuité des soins pendant le Covid et si elle rend aujourd'hui des services, la Cour des Comptes dans un rapport publié le 5 octobre dernier, a pointé des dérives et des "effets d'aubaine". Des professionnels de santé auraient notamment facturé de simples conseils médicaux (ce qui est contraire aux dispositions du code de la santé publique). Dans la pratique, certains généralistes estiment que leur difficulté à trouver des remplaçants (pendant leurs congés d'été par exemple) a été renforcée par le boom de la téléconsultation. "Des jeunes médecins préfèrent enchaîner les visio sur une plate-forme aux heures qui leur conviennent, plutôt que d'avoir la charge d'un cabinet et du suivi d'une patientèle", déplore un généraliste marseillais. Aussi, les magistrats de la Cour des Comptes recommandent de mettre fin au remboursement à 100 % : "Les ressources publiques n'ont pas vocation à financer le développement non maîtrisé d'actes de télésanté, qui se surajoutent au mode de recours traditionnel à la médecine de ville".



Télécabine de consultation médicale sans rendez-vous, dans la pharmacie des Halles, à Avignon.

Consultations en supermarché
Depuis quelques mois pourtant, c'est un système encore moins régulé qui se met en place, avec les cabines de téléconsultation qui fleurissent partout sur le territoire. Il s'agit de bornes électroniques équipées d'appareils connectés. À l'écran, un médecin vous explique comment vous ausculter vous-même, et reçoit les données enregistrées. En moins de sept minutes, vous repartez avec un diagnostic et une ordonnance. Ainsi, il est désormais possible de consulter un médecin depuis une pharmacie, une mairie ou encore en allant au supermarché (Carrefour, Monoprix). Le principal acteur du marché, Medadom, revendique à lui seul 2 000 bornes et cabines installées en France. "On propose un médecin en moins de 10 minutes sans rendez-vous", clai- ronne Nathaniel Bern, l'un des fondateurs,



sur le site *What's Up Doc*. Coût de la location d'une cabine, avec accès à la plate-forme : 490 euros par mois sur 48 mois, soit plus de 23 000 euros. Que n'hésitent pas à investir des communes situées dans des déserts médicaux, qui cherchent en vain à attirer des médecins. Chez les professionnels de santé pourtant, de nombreux praticiens et syndicats de médecins mettent en garde contre une *"médecine de supermarché"*, et réaffirment la nécessité d'un examen clinique *"en chair et en os"* et d'un suivi médical. Dans *L'Humanité*, l'urgentiste Christian prud'homme a récemment dénoncé le risque de *"dérives à visée strictement commerciale, pointant par exemple la société Qare, créée au sein de l'incubateur de start-up de l'assureur Axa, (qui) a profité de la crise Covid et de la prise en charge par l'assurance-maladie des téléconsultations pour augmenter de manière très conséquente son chiffre d'affaires. Elle propose un complément d'activité flexible pour les médecins avec une prime de bienvenue pour assurer des consultations par téléphone (...)* Cette évolution est déjà à l'oeuvre aux États-Unis, avec un système de santé très inégalitaire dont l'accès est limité en fonction des capacités financières des patients".

"Remontées négatives"

Preuve que la situation n'est pas spécialement sous contrôle, l'Assurance-maladie reconnaît ne pas disposer à ce jour des données exhaustives sur l'intégralité de l'offre de soins en matière de télécabines. L'Ordre national des médecins indique avoir enregistré *"de*

nombreuses remontées négatives du terrain" de la part de praticiens. Ces derniers reprochent notamment à des pharmacies de faire la publicité d'un rendez-vous par téléconsultation en moins de 10 minutes, ou de récupérer directement les ordonnances transmises dans leur officine. Ces griefs ont été transmis aux conseils régionaux et national de l'Ordre des pharmaciens. Dans un rapport d'une dizaine de pages *"sur le mésusage de la télé médecine"*, l'Ordre se prononce pour une régulation stricte de l'implantation des cabines de téléconsultation. Il estime que l'installation de ces bornes connectées doit être soumise à une concertation avec les médecins du territoire, sauf à déstabiliser l'offre de soins et les initiatives locales, et désorganiser le parcours de soins. De plus, *"la pratique exclusive de la téléconsultation génère, si elle est durable, une perte d'expérience clinique susceptible de placer le médecin en situation d'insuffisance professionnelle"*, estime le CNOM, qui a saisi le ministère de la Santé sur ce dossier. ■

