

MOYENNANT DES FORMATIONS BASIQUES...

La consultation à distance telle qu'elle se pratique

DOPÉE PAR LA CRISE SANITAIRE, LA TÉLÉCONSULTATION A PRIS UN ESSOR CONSIDÉRABLE DEPUIS DEUX ANS. CHAQUE SEMAINE, 500 000 FRANÇAIS CONSULTENT LEUR MÉDECIN À DISTANCE. COMMENT CES DERNIERS SONT-ILS FORMÉS À CE NOUVEAU MODE D'EXERCICE ? LES RÉPONSES DE DEUX ACTEURS DE LA TÉLÉCONSULTATION

► **Doctolib, poids lourd de la consultation en ligne.** Sur ce poids lourd de la consultation en ligne, outre les médecins généralistes, toutes les spécialités médicales sont représentées. Au total, 20 000 professionnels de santé utilisent la plateforme Doctolib pour dispenser entre 500 000 et 600 000 consultations vidéo par mois, précise Julien Meraud, directeur produit. « Cela représente 20 à 25 téléconsultations mensuelles par médecin, soit 10 à 15 % de leur activité. ». Les professionnels de santé qui souhaitent pratiquer la téléconsultation sur Doctolib se voient proposer une formation. « En amont, nous leur expliquons comment s'organise une consultation vidéo, comment elle doit être cotée, remboursée. S'ils souhaitent exercer en dehors de leur cabinet, nous nous assurons qu'ils disposent d'un lieu dédié, du matériel adéquat et qu'ils sont en mesure de rédiger une ordonnance et de la transmettre au patient », détaille Julien Meraud. La formation est organisée en deux étapes : la première, théorique, expose aux médecins comment ils sont alertés de l'arrivée d'un patient, comment éditer une ordonnance à partir du logiciel Doctolib ou en importer une sur la plateforme puis la transmettre au patient... bref, comment mener une consultation de A à Z ; la seconde est une mise en situation pour s'assurer qu'ils ont tout assimilé. Pour les accompagner, des contenus rédigés par d'autres professionnels de santé, des pairs ou ceux du comité médical de Doctolib, et par le Collège des médecins généralistes, restent à leur disposition même après la formation. « Ces contenus portent sur les actes réalisables en téléconsultation, les questions importantes à poser aux patients, les situations pour lesquelles il faut inviter à consulter au cabinet », liste Julien Meraud.

► **Medadom, spécialiste de la médecine générale.** Leader des bornes et des cabines de téléconsultation, Medadom en revendique plus de 1500 sur l'ensemble du territoire, essentiellement dans les pharmacies ou les mairies. Grâce au partenariat noué avec plus de 150 médecins généralistes, cette plateforme créée en 2017 par un ingénieur et deux médecins français propose un service de téléconsultation médicale 7 jours sur 7, de 8 à 23 heures, et revendique plus de 500 000 téléconsultations médicales à ce jour. Pour intégrer Medadom, les médecins généralistes doivent suivre une formation qui porte à la fois sur les aspects techniques et médicaux de la téléconsultation, explique Nathaniel Bern, cofondateur de Medadom. « En rejoignant notre plateforme, les médecins généralistes deviennent des salariés de nos établissements de santé partenaires. La formation à la téléconsultation à proprement parler comprend une partie technique au cours de laquelle une personne de notre équipe explique aux médecins comment se connecter sur l'interface, comment accueillir et prendre en charge un patient, comment rédiger une ordonnance en ligne, etc ; et une partie médicale précisant les actes qu'il est possible et ceux qu'il n'est pas possible de prescrire, les limites de la téléconsultation, mais aussi la façon de réagir face à un patient qui adopte un comportement inhabituel. » La formation dure entre 60 et 90 minutes à l'issue de laquelle les médecins sont opérationnels. « Les supports digitaux sur lesquels s'appuie l'équipe de Medadom pour dispenser la formation restent à leur disposition », précise Nathaniel Bern. S'ils en éprouvent le besoin, ils pourront bénéficier d'un accompagnement dans la semaine qui suit leur formation. Nous leur offrons également la possibilité de poser leurs questions ou échanger avec leurs pairs ou avec l'équipe support via un canal d'échange qui leur est dédié. Lorsque les médecins choisissent le format salarié, ils perçoivent une rémunération fixe ainsi qu'une part de salaire variable, ce qui leur assure des revenus confortables, estime le cofondateur de Medadom. « Beaucoup de médecins généralistes et urgentistes sont attirés par ce mode d'exercice innovant et flexible, qui les dispense des lourdeurs administratives. Les consultations durent moins

longtemps car elles sont exclusivement consacrées à l'exercice médical. »

Amélie Pelletier

