

Les Médecins Maîtres-Toile

[Accueil](#) ▶ [E-Santé](#) ▶ [Editoriaux](#) ▶ [Téléconsultation](#)

Publié le : 14 décembre 2011

 [Imprimer cet article](#)

Auteur :

Marie-Thérèse Giorgio



Téléconsultation

Cet article restitue l'essentiel de l'excellente communication réalisée par le Dr Loic Etienne à propos du téléconseil en ligne lors de la réunion annuelle des Médecins Maîtres-toile qui s'est tenue à Paris le 26 novembre 2011 au siège de l'association des MMT.

Sommaire

- [Qu'est ce qu'une téléconsultation](#)
- [L'expérience et l'expertise de Loic Etienne dans le téléconseil en ligne](#)
- [Quelles questions posent les e-patients](#)
- [Les 6 stades de l'information santé](#)
- [Quels sont les risques des conseils médicaux en ligne](#)
- [Charte de déontologie pour le téléconseil](#)
- [Responsabilité du médecin](#)

Les Nouvelles technologies de l'information et de la communication ont inondé le secteur de la santé : c'est ainsi que les médecins exploitent de plus en plus les [nouvelles ressources d'internet dans leur pratique médicale](#), utilisent par exemple les [nouveaux moteurs de recherche](#), tandis que les [médecins 2.0 intègrent des communautés de médecins en ligne](#). Les consultations médicales en ligne devraient également rapidement se développer.

Qu'est ce qu'une téléconsultation ?

La téléconsultation est un acte de télémédecine.

Le [décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010](#) a complété le code de santé publique et défini la télémédecine. Selon [l'article R. 6316-1 du code de la Santé publique](#), les actes médicaux réalisés à distance au moyen d'un dispositif qui utilise les technologies de l'information et de la communication relève de la télémédecine. Les actes qui relèvent de la télémédecine sont les suivants :

téléconsultation, elle permet à un professionnel médicale de donner une consultation à distance à un patient,

téléexpertise, elle permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'autres professionnels médicaux en raison de leurs compétences particulières,

télésurveillance médicale, elle permet à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient,

téléassistance médicale, elle permet à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte,

réponse médicale apportée dans le cadre de la régulation médicale.

Le **Docteur Jacques Lucas, Vice-Président du CNOM** qui a annoncé la publication prochaine du nouveau livre blanc "Déontologie médicale sur le web" s'est exprimé récemment sur le téléconseil :

« Le téléconseil recouvre une pratique qui consiste à mettre à disposition, le plus souvent à titre onéreux, une information personnalisée à la demande d'un internaute non connu. Lorsque cela est effectué par un médecin, il s'agit clairement d'une prestation médicale qui engage totalement sa responsabilité civile et déontologique. Nous demandons donc à la puissance publique de réglementer cette activité, avec les aspects déontologiques que nous exposons ».

L'expérience et l'expertise de Loic Etienne dans le téléconseil en ligne

Début 1987, Loic Etienne a créé un service sur minitel, 3615 écran santé avec le GAN, pour répondre aux questions de patients : ce système a permis de traiter **450 000 questions de patients** et a conduit à mettre en place une encyclopédie pour « pré répondre » aux questions. Loic Etienne a fondé l'association ARMEL en 95/96 afin de mettre en place une **charte déontologique** encadrant les réponses lors d'un téléconseil médical. Puis, le minitel devenant désuet, dans les années 2 000, il a fondé docteur clic.com, site gratuit et sans publicité qui a vécu grâce à la fourniture de contenu en marque blanche à d'autres sites.

En 2010, Loic Etienne a mis en place une **mallette de télémédecine**, très novatrice, puisqu'elle renferme des biocapteurs : cette mallette est destinée aux pays où il n'y a pas d'acteurs médicaux. Ces outils permettent de faire des diagnostics à distance, et d'envoyer un compte rendu distant. Loic Etienne administre désormais **Zeblog sante**, lieu de réflexion sur la médecine 2.0 et la médecine 3.0.

Quelles questions posent les e-patients ?

Une étude conduite de 2004 à 2005 a porté sur 2 000 questions posées par des e-patients et a permis d'identifier ce que recherche un internaute quand il pose une question sur le net.

Que faire ? représente 19% des questions,

Est-ce grave ? 13% des questions,

Est-ce normal ? 12% des questions,

Quel est votre avis, qu'est ce que vous en pensez ? 12% des questions,

Où aller, qui aller voir ? 11% des questions,

Quel est votre diagnostic ? 10% des questions,

Pourquoi (les internautes ont envie de comprendre leur problématique) : 8%.

Par conséquent, 50% des questions concernent des orientations, 37% sont des demandes d'avis, 13 % sont des demandes de renseignement.

Les 6 stades de l'information santé

Le Dr André Chassort a élaboré un schéma en 2001.

La télémédecine se compose du domaine de la télésanté et de la consultation.

La **télésanté** comporte le renseignement, l'opinion et l'orientation :

Le **renseignement**, c'est de la médecine 1.0 , il peut être apporté par un médecin ou un non médecin.

Par contre l'**opinion** ou l'avis compte tenu des questions de responsabilité ne peuvent être donnés que par un médecin.

Quant à l'**orientation**, au conseil, ils engagent le médecin puisqu'il conseille une personne qu'il ne connaît pas.

La consultation comporte un examen clinique, un diagnostic posé par un médecin et un traitement prescrit par médecin.

A chacun de ces trois stades, le patient retourne sur le net, pour avoir des renseignements, un avis, une orientation.

Quels sont les risques des conseils médicaux en ligne ?

Lors d'un conseil médical en ligne, l'information donnée par le médecin pourrait être erronée, le conseil contestable ou sans valeur, dans le cas par exemple où le médecin ferait parler le patient et se contenterait de l'adresser à son médecin traitant. Il est indispensable que le médecin se connecte à des bases de connaissance pour se protéger contre ces trois risques.

A l'occasion d'un conseil médical en ligne un patient peut se plaindre, considérant qu'il n'a pas été pris en charge correctement : il est nécessaire de conserver la traçabilité des échanges avec les patients (enregistrer une communication téléphonique par exemple atteste de ce que le patient a dit et n'a pas dit) et la traçabilité des connexions dans les bases de connaissances vulgarisées.

D'autres risques menacent le e-médecin : l'urgence masquée, risque très important dans la réponse en ligne, les problèmes de confraternité, les problèmes de compérage (interdiction d'adresser le patient à tel ou tel confrère spécialiste, les problèmes de désanonymisation (l'imperméabilité doit être totale entre le médecin consultant et le e-patient, le patient doit se présenter uniquement avec un pseudo), la tarification. Disposer d'une **charte déontologique** et adhérer à une **association de e-médecins** permet de se protéger contre plusieurs de ces risques.

Charte de déontologie pour le téléconseil

Le Dr Loic Etienne propose une [charte de déontologie pour le conseil médical en ligne](#) : charte ARMEL (Association pour la Réponse Médicale en Lignéà.

Responsabilité du médecin

Le téléconseil est-il un acte authentique ou une pratique médicale particulière qui n'est pas un acte mais qui le deviendra ?

[La responsabilité du médecin et la télémédecine de demain](#) sur le site Droit-medical.com.

La **télémédecine** est un autre mode d'exercice de la médecine, et non une simple transposition de la médecine classique. De nombreuses questions restent posées à propos du modèle économique pour ce nouveau mode d'exercice, à propos de la formation des e-medecins, ainsi que de l'assurance en responsabilité **puisque aucun assureur n'accepte actuellement d'extension de responsabilité civile professionnelle pour couvrir cette activité de téléconseil**. Les perspectives offertes par le téléconseil sont immenses. Par exemple, la géolocalisation des e-patients grâce aux adresses IP pourrait fournir des données épidémiologiques très intéressantes...

[Les médecins Maîtres-toile proposent un nouveau site internet](#)



[Imprimer cet article](#)

Copyright Médecins Maîtres-Toile francophones
[Espace membres](#) - [Administration](#) - [Crédits](#)
