

27.07.2009 – 10:51 Uhr

## **Nouvelle étude de l'entreprise de télémédecine Medi24 et de l'Hôpital de l'Île de Berne: "Les consultations télémédicales assistées par ordinateur de Medi24 sont sûres."**

Berne (ots) -

Le recours aux consultations télémédicales ne présente aucun risque pour la santé. Ceci à condition que le prestataire travaille avec un personnel médical qualifié et des logiciels optimisés, comme c'est le cas chez Medi24. C'est ce que révèle une nouvelle étude réalisée par l'entreprise de télémédecine Medi24 en collaboration avec le centre d'urgence de l'Hôpital de l'Île de Berne. Le Parlement devrait se prononcer cet automne sur l'introduction au niveau national d'une permanence téléphonique de conseil médical en Suisse.

Les mesures de réduction des coûts de la santé proposées par le conseiller fédéral Pascal Couchepin comprennent autre autres l'introduction d'une permanence téléphonique de conseil médical. Celle-ci aurait pour mission d'aider les appelants à prendre la bonne décision dans leur cas particulier. S'agit-il d'une urgence? Peut-on attendre le retour du médecin de famille? Ou suffit-il d'une automédication, d'un «petit remède»? Lors de sa dernière session avant les vacances d'été, la Commission de la sécurité sociale et de la santé publique du Conseil national a soutenu l'introduction de consultations télémédicales, à condition qu'elles soient réalisées de manière indépendante des caisses-maladie.

Le "triage téléphonique" a lieu aussi chez le médecin de famille

Bien que le conseil médical par téléphone soit largement reconnu, certaines incertitudes persistent dans le public et parfois aussi auprès des médecins. Ainsi, on pense souvent à tort qu'un tel service de conseil médical se permet d'établir des diagnostics à distance. Le Dr Andrea Vincenzo Braga, médecin-chef de Medi24, met les choses au clair: "En réalité, la consultation télémédicale, telle qu'elle est offerte par Medi24, sert exclusivement à déterminer, à travers une série de questions structurées et approfondies (téléconsultation), si le traitement est urgent, le cas échéant s'il doit être administré par un professionnel et où celui-ci se trouve."

On objecte souvent à la télémédecine que l'état de santé d'une appelante ou d'un appelant ne peut pas être apprécié correctement sans un contact personnel avec un professionnel. Mais c'est oublier que dans la pratique, la plupart des premières consultations sont effectuées par téléphone: lorsque quelqu'un appelle son famille de famille, c'est généralement l'assistance médicale qui, sur la base d'informations obtenues oralement, va décider si l'appelant doit voir le médecin immédiatement ou s'il peut recevoir un rendez-vous à une date ultérieure.

Comparatif des appréciations de trois instances

À quel point une consultation télémédicale est-elle sûre et quelles conditions doivent être remplies pour que les appelants ne courent aucun risque médical? C'est la question que s'est posée l'entreprise de télémédecine Medi24. Pour y répondre, une étude a été élaborée en collaboration avec le centre d'urgence de l'Hôpital de l'Île de Berne et l'Institut de statistique mathématique et des assurances de l'université de Berne.

Comme les participants à ce projet ne devaient subir aucun risque, l'enquête a été limitée aux personnes qui se sont rendues spontanément au service des urgences de l'Hôpital de l'Île pendant une période donnée, mais sans présenter de pathologies

potentiellement mortelles; les cas urgents ont donc été traités immédiatement, sans questionnaire supplémentaire. Le projet de recherche a été examiné et approuvé par la commission d'éthique du canton de Berne.

L'enquête était organisée de manière à ce que les patients du centre d'urgence consultent d'abord le centre d'appels médicaux de Medi24; ensuite, les médecins hospitaliers évaluaient sur place le degré d'urgence de chacun des cas. Enfin, les médecins de famille, la troisième instance de l'étude, ont donné leur appréciation. Sur les 208 personnes au total impliquées dans le projet, 153 ont pu être examinées par les trois instances. L'étude cherchait exclusivement à déterminer dans quelle mesure l'appréciation du degré d'urgence pouvait varier entre les trois instances et si la recommandation de Medi24 avait engendré un danger ou un risque pour la santé d'une partie des patientes et patients.

Medi24 est une entreprise de télémédecine prudente

Le dépouillement des résultats a révélé que dans 80% des cas, les trois instances avaient évalué le degré d'urgence de la même manière, sur un barème donné. Des écarts sont apparus dans un cinquième des cas et ceux-ci ont été discutés par un groupe d'experts. On a ainsi pu constater que le centre d'appels médicaux de Medi24 s'est montré plus prudent que les médecins - en sélectionnant un degré d'urgence supérieur - dans 14% des cas. Dans 6% des cas, les professionnels de Medi24 ont jugé la situation moins urgente que les médecins. Mais un risque pour la santé n'était théoriquement possible que dans un seul des 153 cas, ce qui représente un pourcentage de 0,65. En s'adressant au centre d'appels médicaux de Medi24, les patients bénéficient donc de conseils au moins aussi sûrs qu'auprès d'autres institutions médicales.

Pour Andreas Meer, auteur de l'étude, cela indique que la sécurité est assurée dans la télémédecine si, et seulement si, une série de conditions sont remplies: l'entreprise de télémédecine doit disposer de bonnes infrastructures et d'un personnel très qualifié et bénéficiant d'une formation continue permanente. En outre, il faut absolument qu'elle utilise un logiciel fiable qui guide les professionnels tout au long de la téléconsultation afin d'exclure les erreurs de jugement dans toute la mesure du possible. Andreas Meer, qui est informaticien et médecin généraliste, estime que cela permet non seulement d'optimiser la sécurité, mais aussi d'atteindre l'objectif initial de la télémédecine: recommander immédiatement par téléphone un comportement adéquat aux personnes souffrantes qui ne peuvent pas évaluer elles-mêmes la gravité de leur état. Dans la plupart des cas, on évite ainsi également des consultations superflues et coûteuses auprès des services d'urgence des hôpitaux.

Avec dix ans d'expérience et plus d'un million de consultations télé-médicales à son actif, Medi24 est la première et la principale entreprise de télémédecine en Suisse. Plus de deux millions de gens ont accès à Medi24 via des assureurs-maladie et des réseaux de médecins. L'entreprise donne jusqu'à plus de 3000 consultations par jour; cette année, elle prévoit d'atteindre un total de 400 000 consultations. Son équipe interdisciplinaire composée de médecins spécialistes et de conseillers médicaux diplômés fournit des prestations fondées sur des critères éthiques et médicaux 24 heures sur 24 en allemand, en français, en italien et en anglais. L'entreprise a son siège à Berne et occupe une centaine de personnes. Depuis 2007, Medi24 appartient au groupe Mondial, leader en prestations d'assistance au niveau mondial.

Contact:

Grazia Siliberti  
Head of Marketing and Communication Medi24  
Tél. directe: +41/31/340'05'09  
Mobile: +41/79/616'86'32  
Fax: +41/31/340'05'55

E-Mail: [g.siliberti@medi24.ch](mailto:g.siliberti@medi24.ch)  
Internet: [www.medi24.ch](http://www.medi24.ch)

Mondial Assistance  
Bolligenstrasse 54  
3006 Berne

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100012145/100587177> abgerufen werden.