

13.08.2009 – 11:00 Uhr

Le Parlement débat de l'introduction d'une permanence téléphonique de conseil médical: Medi24 demande des normes de qualité pour une télémédecine sûre

Berne (ots) -

Le Parlement devrait discuter pendant la session d'automne de l'introduction d'une permanence téléphonique de conseil médical obligatoire et gratuite. Medi24 estime que la priorité ne devrait pas être réservée à l'effet de réduction des coûts et devrait également porter sur la qualité des prestataires de télémédecine. Le premier centre de consultation télémédicale de Suisse demande des normes de qualité obligatoires pour tous.

Les personnes en quête de conseil médical peuvent se fier aux téléconsultations comme celles offertes depuis dix ans par le centre d'appels médicaux de Medi24. C'est ce qu'a confirmé récemment une étude menée en collaboration avec l'Hôpital de l'Île, l'hôpital universitaire de Berne. Dans 80% des cas, les médecins urgentistes, les médecins de famille et les professionnels de Medi24 ont évalué de la même manière le degré d'urgence des troubles de santé de patients des services d'urgence. Dans 14% des cas, l'état des patientes et patients a été jugé plus urgent par le personnel de Medi24, qui se montrait ainsi "plus prudent" que les urgentistes et les généralistes. L'enquête a en outre révélé que les patients qui s'adressent au centre d'appels médicaux de Medi24 bénéficient de conseils au moins aussi sûrs qu'auprès d'autres institutions médicales.

Seules des normes claires peuvent garantir la sécurité

Toutefois, l'étude a également montré que la sécurité de la télémédecine ne peut être garantie qu'en réunissant une série de conditions. L'entreprise de télémédecine doit disposer d'un personnel très bien formé et bénéficiant d'une formation continue permanente. Autre élément indispensable: un logiciel perfectionné, éprouvé et maintenu constamment au meilleur niveau de connaissances scientifiques. Celui-ci permet aux professionnels de la santé de mener des interviews téléphoniques structurées, de manière à exclure dans toute la mesure du possible les omissions ou les erreurs de jugement. Le programme consigne également chaque étape des consultations, afin que leur déroulement puisse être reconstitué à tout moment. Enfin, la protection des données doit être garantie, comme chez Medi24, qui a le statut de cabinet médical et est donc soumis à ce titre au secret médical.

Sur le principe, Medi24 salue la proposition du conseiller fédéral Pascal Couchepin - que le Parlement devrait maintenant aborder - selon laquelle tous les assurés de Suisse devraient bénéficier d'un service de conseil médical gratuit. En outre, ce service devrait être exploité de manière indépendante des caisses-maladie, "afin d'éviter l'apparition de conflits d'intérêts et d'assurer que le conseil médical soit fondé exclusivement sur des critères médicaux et éthiques, comme chez Medi24", indique le Dr Andrea Vincenzo Braga, médecin-chef de Medi24. L'entreprise de télémédecine a également la certitude que des consultations télémédicales permettent d'optimiser les ressources du secteur de la santé. Cela est confirmé par des études et par le fait que chez Medi24 les deux tiers des cas sont traités intégralement en télémédecine.

Cependant, Medi24 appelle le Parlement à consacrer la même attention à l'assurance qualité qu'à l'aspect financier de la télémédecine. Il faut empêcher que le conseil médical par téléphone devienne une scène ouverte pour des prestataires peu sérieux. Ceci non seulement pour le bien des patientes et patients concernés, mais

aussi dans l'intérêt de la population et des pouvoirs publics.

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 télé-médecine 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 inter-disciplinaire 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.

Plus d'information est disponible sur le site www.medi24.ch à partir de 12h.

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
Internet: www.medi24.ch

Medi24
Bolligenstrasse 54
3006 Berne

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100012145/100588076> abgerufen werden.