Coronavirus (COVID-19) : comment faire une téléconsultation ?

En ces temps d'épidémie de Coronavirus, la solution de la téléconsultation peut-être un moyen efficace et rapide pour avoir un contact avec un médecin, sans vous déplacer. De plus, cet acte est pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie.

Contexte réglementaire

La téléconsultation est un moyen officiel (Loi HPST- 2009 - Décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine) de réaliser une consultation à distance avec un médecin. Cet acte est rentré dans le domaine courant de prise en charge depuis septembre 2018 pour les médecins. Elle a été récemment étendue aux sages-femmes, aux pharmaciens et aux infirmier(e)s et les orthophonistes sous l'appellation de « télésoin ». Cet acte est remboursé par l'Assurance maladie dans les situations habituelles.

Dans cette période d'épidémie, toute téléconsultation réalisée dans le cadre du COVID-19 sera prise en charge à 100 %. Elle permet de réaliser des primo-consultations de patients présentant des symptômes du COVID-19 (fièvre, difficulté respiratoire, toux…) et d'assurer la prise en charge à domicile des patients infectés sans signe de gravité par le coronavirus ou susceptibles de l'être. L'Assurance maladie recommande aux praticiens la pratique du tiers payant pour tout ce qui concerne cette épidémie.

Comment faire en pratique ?

La première chose à faire est de contacter son médecin traitant pour savoir s'il peut réaliser techniquement une téléconsultation et qu'il vous explique comment procéder.

Plusieurs situations peuvent se présenter :

1. **Votre médecin est déjà équipé d'une solution :** il vous donnera alors les informations pour vous connecter. Habituellement, il faut prendre rendez-vous sur un site internet qui vous précise alors l'horaire du rendez-vous et la marche à suivre. Parfois il faut télécharger au préalable une application sur son téléphone mobile ou sa tablette.

2. **Votre médecin n'est pas équipé mais il est disposé à utiliser un moyen de vidéotransmission commercial habituel :** Skype, Whatsapp ou Facetime, par exemple. C'est alors le médecin qui devra faire son affaire de la réalisation de la feuille de soins soit sous forme électronique si il dispose de vos coordonnées, soit sous la forme d'une classique feuille de soins papier qu'il vous transmettra par courrier, en se conformant pour la rédaction aux recommandations de l'Assurance Maladie. Il pourra également vous adresser une prescription comme nous le verrons ci-dessous.

3. **Votre médecin n'est pas équipé, ne veut pas le faire, ou vous n'avez pas de médecin traitant :** Dans ce cas, il faut vous tourner vers une plateforme de téléconsultation en ligne institutionnelle ou régionale mise en place par les Agences Régionales de Santé, par exemple en région Occitanie, Haut-de- France ou Auvergne-Rhone Alpes, soit vers une plateforme privée dont la liste a été publiée par un arrêté officiel. Les règles de facturation et de remboursement seront les mêmes.

La téléconsultation est un outil à privilégier dans cette période de confinement. Il faut tout faire pour éviter les contacts. Il n'est pas recommandé de procéder aux examens de contrôles de routine ou de suivi non urgents qui peuvent être reportés.

En toute circonstances, appelez d'abord votre médecin traitant ou votre diabétologue, par téléphone, à l'ancienne mais surtout à bon escient car ils sont tous actuellement débordés.

Comment se préparer à une téléconsultation ?

Prise de rendez-vous et matériel requis
Cette étape est essentielle et nécessaire à la bonne réalisation de la téléconsultation. Vous pouvez vous faire accompagner d'un proche ou d'une infirmière à votre domicile ; de même vous pouvez accompagner un proche dépendant ou un enfant pendant cette téléconsultation.
Assurez-vous que vous disposez du matériel adéquat :
- Ordinateur avec une webcam et une bonne connexion internet
- Tablette connectée au wifi ou au réseau 4G
- Téléphone portable avec vidéo de bonne qualité connecté au réseau 4G

Avant le rendez-vous, réunissez tous les documents dont vous aurez besoin
- Carte vitale ou attestation de droits de l'Assurance Maladie (téléchargeable sur votre compte ameli.fr),
- la ou les ordonnances en cours ou la liste des différents traitements prescrits : tous y compris ceux en automédication,
- le nom des médecins généralistes et spécialistes (diabétologues, cardiologues, néphrologues …) qui suivent habituellement si ce n'est pas le même, ainsi que leurs coordonnées,
- le nom et les coordonnées du pharmacien en cas de prescription : Téléphone, fax ou mail,
- un bref résumé des antécédents,
- un résumé précis du motif de votre appel et de vos symptômes ou de ceux de votre proche/enfant si c'est vous qui l'accompagnez,
- si vous avez des documents médicaux, analyses biologiques, compte-rendus, gardez- les à proximité pour les montrer ou les adresser par mail au préalable si c'est possible.

Isolez-vous dans un endroit calme sans bruit parasite, bien éclairé et recevant une bonne connexion.

Pratiquez vous-même au préalable les tests d'auto-surveillance habituels :

- Température / Poids
- Tension artérielle si vous avez un appareil
- Glycémie capillaire ou relevé du capteur
- Cétonurie éventuellement

Préparez-vous à rejoindre la salle d'attente virtuelle 15 minutes avant ou mettez-vous à disposition pour attendre l'appel de votre médecin avec les autres solutions.

Si la téléconsultation est réalisée sur un site adapté : tous ces éléments vous seront demandés avant la téléconsultation.

Pendant la téléconsultation (temps habituel autour de 15 minutes)

- Exprimez-vous calmement,
- répondez clairement aux questions,
- ne coupez pas la parole,
- faites répéter si vous ne comprenez pas,
- n'hésitez pas à reformuler si vous n'êtes pas sûr de comprendre,
- faites-vous préciser clairement les hypothèses diagnostiques et la conduite à tenir,
- demander précisément les signes de complications ou d'alerte,
- demander précisément les effets secondaires possibles des médicaments prescrits,

- faites-vous préciser explicitement si il y a d'autres traitements possibles,
- conformez-vous aux recommandations notamment si il vous est conseillé une consultation physique, une hospitalisation ou un recours au 15,
- demandez de vous faire parvenir une prescription nécessaire par la voie la plus adaptée,
- n'hésitez pas à reprogrammer une consultation de suivi si nécessaire,
- demander à ce que le compte-rendu de cette consultation vous soit adressé ainsi qu'à votre médecin habituel.

Remboursement, tarifs, facturation et règlement

Dans le cadre d'une suspicion ou du suivi d'infection au Coronavirus :
- L'Assurance Maladie prendra en charge à 100% le remboursement l'acte de téléconsultation
- L'Assurance Maladie recommande, la pratique du tiers payant (dispense d'avance des frais). Mais pour ce faire il faut que le médecindispose de toutes vos coordonnées de Sécurité Sociale à jour et qu'il soit équipé des dispositifs de télétransmission
- Si c'est votre médecin habituel qui utilise les moyens de vidéotransmission commerciale (whatsapp, facetime ou skype …), dans ces conditions et à titre exceptionnel, l'Assurance Maladie accepte de prendre en charge durant la période épidémique de COVID-19 ce mode de transmission. Le seul prérequis est l'échange par vidéo.
- Dans les autres cas, notamment si ce n'est pas votre médecin habituel, il pourra vous adresser une feuille de maladie papier par la poste et vous devrez faire l'avance des frais – soit par carte bancaire sur les solutions de téléconsultations agréées – soit par chèque bancaire ou virement pour les autres solutions d'urgence (whatsapp, facetime ou skype…).
- Le tarif en secteur est de 25 € (TCG- urgence-Covid) pour les médecins généralistes et les sages-femmes. Il est également de 25 € (TC) pour les spécialistes diabétologues, par exemple. Enfin si votre médecin ou diabétologue est en secteur 2 avec dépassements d'honoraires, vous devrez lui régler la différence directement par le moyen de votre choix.
- Soyez prudents et méfiez-vous des sites malveillants et des escroqueries toujours possibles : seuls les médecins autorisés à exercer en France sont autorisés à pratiquer les actes de télémédecine : inscription à l'Ordre des Médecins et numéro d'inscription authentifié par l'ordre (RPPS) ou par l'Assurance Maladie (numéro Adéli) inscrit sur les feuilles de maladies et les prescriptions. Ne faites confiance qu'aux médecins que vous connaissez ou à ceux recommandés par les instances officielles ou les sites agréés par le ministère et l'Assurance Maladie.

Sources
https://www.ameli.fr/val-de-marne/medecin/actualites/covid-19-mesures-derogatoires-de-prise-en-charge-en-ville

https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-de-sante/article/covid-19-et-telesante-qui-peut-pratiquer-a-distance-et-comment

Crédit photo : © Adobe Stock