

20/05/21

Téléconsultation by Proximus : une fausse bonne idée ? Ou juste un coup de pub supporté par la Ministre de tutelle avant la mise en place d'un véritable système pérenne de téléconsultation?

Le GBO est favorable à la téléconsultation, à condition qu'elle soit véritablement concertée et négociée avec les acteurs reconnus dans le cadre de la concertation permanente médico-mutualiste et qu'elle s'inscrive dans un cadre réglementaire garantissant notamment la qualité des soins et la confidentialité des échanges vidéos et des données transmises.

Et le GBO reste opposé à toute commercialisation de la médecine.

Consulter son médecin par son smartphone : l'idée de Proximus est séduisante. « *Ce projet vise à soulager le personnel soignant et à donner aux patients des outils digitaux leur permettant de prendre une part active dans leur parcours de soins* », souligne le Communiqué de presse de Proximus.

Sauf qu'aujourd'hui, ce n'est pas son médecin traitant que l'application de Proximus permet de consulter, mais « *un* » médecin. Proximus se veut tout de même rassurant en précisant qu'il s'agit d'une « *équipe de médecins dûment formés et agréés par l'INAMI* » et que son application « *Doktr permet aux patients d'entrer rapidement en contact avec un médecin qualifié, peu importe l'endroit où l'on se trouve, sans devoir se déplacer chez un médecin, en utilisant uniquement une app mobile.* ».

Il est possible, et sans doute souhaitable, que dans l'avenir les médecins combineront leurs consultations physiques traditionnelles avec quelques heures de téléconsultation.

Mais le modèle de Proximus est-il la panacée ? Dans ce modèle, les médecins qui travaillent pour l'application Doktr paieront une redevance à Proximus (qui n'en précise pas le montant). Pour les patients, l'utilisation de l'application est gratuite (pour l'instant). Et Proximus espère visiblement « récupérer » le système des prestations « avis donnés par téléphone », mis en place dans le cadre de la pandémie Covid et que les médecins peuvent facturer 20 € à l'assurance soins de santé.

Dans une seconde phase, Proximus prévoit que via son application le patient pourra consulter son médecin traitant.

Le GBO applaudit toutes les initiatives qui favorisent les contacts entre patients et médecins, en soulignant le rôle important que ce type d'applications pourrait jouer en matière de prévention.

Mais le GBO regrette que Proximus fasse les choses à l'envers : commencer par d'abord permettre aux patients d'entrer en contact, via cette appli Doktr, avec *un* médecin, sur base aléatoire, mais pas avec *son médecin traitant*, c'est donner un mauvais signal à la population. Car toute la politique de santé menée depuis plusieurs années vise à privilégier la relation individuelle patient – médecin traitant habituel, notamment via le dossier médical global (DMG).

Et une relation privilégiée entre un patient et son médecin traitant s'inscrit dans la durée. Et elle est surtout personnelle. Pas virtuelle.

Le GBO regrette en outre l'absence de cadre légal : quels types de consultations pourront se faire par cette application ? Quelles consultations exigent-elles une présence physique ? Quelles balises seront mises en place pour éviter que les médecins qui travailleront avec Proximus ne soient tentés de « récupérer » le DMG du patient qui téléphone pour en devenir le médecin traitant ? Ou tout simplement pour éviter que certains ne trouvent là l'occasion, gratuite (mais il est tout de même prévu qu'un module de paiement soit intégré au système), d'obtenir, par exemple, un certificat de maladie ?

Plus fondamentalement, comment rendre accessible ce type d'appli auprès des personnes fragilisées, qui n'ont pas toutes un smartphone permettant de charger Doktr, alors que ce sont ces personnes chez lesquelles le besoin de prévention est sans doute le plus prégnant ?

Les Belges répondront-ils présents ? Proximus est confiant et compte sur « *la confiance des consommateurs dans sa marque* ».

Le GBO est favorable à la téléconsultation, mais demande qu'elle soit véritablement concertée et négociée avec les acteurs reconnus dans les organes de concertation prévus à cet effet.

* * *

Personne de contact : Dr Paul De Munck (0476/22.80.25)