

Télémédecine et télésoin

L'essentiel pour pratiquer

Pierre SIMON et Thierry MOULIN

2021

Sommaire

Introduction	11
Le monde de la santé numérique	17
Définitions et champ.....	21
Acteurs.....	23
Responsabilités des acteurs.....	33
Éthique et déontologie.....	39
Les intérêts de la télésanté et les prérequis pour sa pratique	43
Intérêts des pratiques de télésanté.....	47
Prérequis avant de se lancer.....	59
Les pratiques de télémédecine	67
La téléconsultation.....	71
La télé-expertise.....	79
La télésurveillance médicale.....	87
La téléassistance médicale.....	91
La télérégulation médicale.....	95
Les pratiques de télésoin et les pratiques combinées	97
Le télésoin pharmaceutique.....	101
Le télésoin infirmier.....	103
Le télésoin par les ergothérapeutes.....	105
Le télésoin par les psychomotriciens.....	107
Le télésoin par les masseurs-kinésithérapeutes.....	109
Le télésoin par les orthophonistes.....	111
Le télésoin par les orthoptistes.....	115
Le télésoin par les pédicures-podologues.....	117
Le télésoin par les diététiciens.....	119
Les pratiques combinées.....	121

Les moyens au service de la télésanté	127
Les moyens pour communiquer entre professionnels	131
Les moyens pour améliorer les pratiques professionnelles	137
Construire un projet de télésanté	145
Le projet de l'archipel de Saint-Pierre-et-Miquelon.....	149
Recommandations.....	165
Perspectives	167
Liste des sigles	173

Introduction

Alexis est généraliste à Florac-Trois-Rivières dans les Cévennes. Il s'est intéressé à la télémedecine pendant l'hiver 2019 après avoir été sollicité par son neveu parti au Laos pour un périple à vélo. Celui-ci s'inquiétait d'une lésion érythémateuse au bras qui évoluait en s'aggravant. Grâce à la photo reçue par WhatsApp, Alexis avait pu le rassurer à distance et lui donner des conseils d'antiseptie et de surveillance. Suite à cet épisode, il a acquis une solution numérique dédiée à la téléconsultation et l'a utilisée avec des patients chroniques ayant des difficultés à se déplacer. L'épidémie de Covid-19 et le confinement de la population, en mars 2020, l'ont conduit à développer son activité à distance pour les patients à risque et ceux qui craignaient de venir à son cabinet. Il a procédé par téléconsultation ou par téléphone selon les possibilités d'accès à Internet de ses patients. Pendant cette période, Alexis a mesuré les limites de l'exercice à distance. Aujourd'hui, il estime que la télémedecine doit être une pratique réservée à certaines situations. Pour l'avenir, il se pose plusieurs questions : A-t-il choisi une solution numérique performante ? La sécurité des données personnelles de ses patients est-elle bien garantie ? S'il fait une erreur en téléconsultation, son assureur le couvrira-t-il ? Il aimerait aussi essayer la télé-expertise. Habituellement, il contacte ses correspondants spécialistes par téléphone. En procédant par messagerie sécurisée, ceux-ci seraient-ils rémunérés, comme il l'a compris ?

Justine est infirmière libérale à Angers. Pendant la période de la Covid-19, elle a pratiqué le télésoin à la demande de médecins traitants auprès de patients contaminés par le virus, ou suspectés de l'être. Ces patients devaient rester isolés à leur domicile pendant au moins 15 jours. L'activité à distance de l'infirmière consistait à surveiller l'évolution des symptômes, comme la fièvre et les signes respiratoires, et à rassurer les patients inquiets. Justine a souvent dû expliquer l'objectif du télésoin : dépister une aggravation de la maladie qui nécessiterait une hospitalisation. Elle a réalisé les télésoins par vidéo-transmission à partir de son cabinet avec la même solution numérique que celle d'Alexis, et programmé trois rendez-vous par semaine pour chacun. À chaque séance, les patients se connectaient avec leur tablette ou leur smartphone grâce au lien et au code d'accès qu'elle leur avait envoyés en amont. Justine a découvert le télésoin à cette occasion. Elle se demande si la qualité de la relation avec ses patients est la même que lorsqu'elle est auprès d'eux. Ils ont tous compris les raisons de cette organisation à distance, mais auront-ils envie de continuer après la fin de l'épidémie ?

Valérie est orthophoniste. Elle exerce dans une maison de santé située près de Dijon. Au moment où le confinement au domicile a été institué, elle a dû interrompre les séances de rééducation du langage de ses patients. Cela l'ennuyait, d'autant plus que pour certains, elle considérait que c'était

une perte de chance. Informée qu'un arrêté ministériel lui permettait de réaliser des séances par télésoin pendant la période de la Covid-19, elle a eu l'idée d'utiliser la solution numérique dont ses collègues médecins se servaient. Elle a pu ainsi proposer à ses patients la poursuite de leurs séances de rééducation. Une des limites qu'elle a rencontrée concerne leurs possibilités d'accès à Internet, et les équipements dont ils disposent. En effet, la connexion au réseau numérique doit être parfaite pour que la rééducation du langage soit de qualité. C'est la première fois dans sa carrière qu'elle pratiquait l'orthophonie à distance. Elle se demande si c'est aussi efficace qu'en présentiel, et si ses patients accepteraient de continuer ce mode de prise en charge en dehors de l'épidémie. Peut-être pourrait-elle parfois remplacer des séances en présentiel par des séances à distance ?

Ces situations ne sont pas de la fiction. Alexis, Justine et Valérie existent, nous avons simplement changé leurs prénoms et leurs lieux d'exercice pour préserver leur anonymat. Comme eux, à l'occasion de la pandémie de Covid-19, de nombreux professionnels de santé médicaux et paramédicaux se sont équipés pour exercer la télésanté. Même si les pratiques présentes restent la norme hors confinement, la crise sanitaire a laissé des traces. Des soignants ont expérimenté une nouvelle façon d'exercer leur activité. La pratique à distance leur paraît désormais envisageable et adaptée à certains besoins, en particulier à la protection des patients lorsqu'un virus circule.

D'autres professions de santé sont à présent autorisées à pratiquer la télémédecine ou le télésoin. Le pharmacien d'officine peut accompagner certains patients dans leur traitement en télésoin. Il s'agit des patients prenant des traitements essentiels, comme le traitement anticoagulant par antivitamines K prescrit pour des troubles du rythme cardiaque ou le traitement antiasthmatique en cas de crises d'asthme répétées. L'objectif est d'améliorer l'observance thérapeutique et de prévenir l'arrêt non justifié du médicament.

Les médecins des établissements de santé développent également aujourd'hui des pratiques de télémédecine au bénéfice des patients. En dehors des téléconsultations organisées pendant l'épidémie de coronavirus, ils réalisent des télé-expertises pour les médecins de ville ou pour d'autres médecins exerçant en établissement. Les échanges avec les médecins traitants sont à même d'améliorer la continuité des soins entre la ville et l'hôpital, en préparant les hospitalisations et les retours à domicile. Ceux entre établissements exerçant au sein de groupements hospitaliers de territoire permettent d'organiser des parcours de soins gradués pour les patients : grâce à la télé-expertise, les spécialistes d'établissements recours peuvent accompagner les médecins des établissements périphériques dans la prise en charge de leurs patients et éviter les transferts inutiles. Ainsi, le meilleur soin, au bon endroit, au bon moment et au meilleur coût peut être donné.

Il y a déjà plus de vingt ans que les premières expériences de télémédecine ont été menées en France. Nous faisons partie de ces médecins qui s'y sont engagés pour répondre à des problématiques de santé, telles que celle de la prise en charge des insuffisants rénaux chroniques, avec le développement de la télédialyse, et celle des accidents vasculaires cérébraux, avec l'organisation du télé-AVC¹. Aujourd'hui, la télémédecine et le télésoin entrent dans les facultés et les écoles de formation des professionnels de santé et de nombreux soignants souhaitent développer ces pratiques. Ce livre s'adresse à eux, ainsi qu'aux étudiants en santé. Notre ambition est de leur faire découvrir les cas où l'usage de la télésanté est une alternative pertinente à la pratique traditionnelle et de leur donner tous les éléments nécessaires pour exercer à distance en toute sécurité.

Nous avons construit l'ouvrage de la façon suivante. Les premières pages invitent à se familiariser avec le monde de la santé numérique. Nous y apportons des définitions, décrivons les acteurs et leurs rôles respectifs, ainsi que leurs responsabilités, et abordons les questions d'éthique et de déontologie. Nous indiquons ensuite ce que les pratiques de télésanté peuvent apporter aux patients, aux professionnels et au système de santé avant de détailler les prérequis nécessaires à l'exercice de la télésanté. Nous poursuivons en présentant les différentes pratiques de télémédecine et de télésoin. Puis, nous abordons les moyens au service de la télésanté : ceux permettant la communication entre les professionnels (dossier médical partagé, espace de confiance MSSanté, prescription électronique), ainsi que ceux au service de l'amélioration des pratiques (intelligence artificielle médicale, robots en santé et dispositifs médicaux connectés). Enfin, nous expliquons la mise en œuvre d'un projet de télésanté à partir d'une expérience menée outre-mer et donnons des recommandations pour mener une telle démarche. Tout au long de l'ouvrage, nous signalons des références dans lesquelles le lecteur pourra trouver des compléments à notre propos.

1. Organisation de télémédecine pour la prise en charge des accidents vasculaires cérébraux.

Le monde de la santé numérique

Entrer dans le monde de la santé numérique nécessite d'en appréhender les contours et de se familiariser avec son vocabulaire. Ainsi commence cette première partie. Nous décrivons ensuite les acteurs intervenant dans ce vaste champ, ainsi que leurs rôles et leurs responsabilités respectives. Enfin, nous nous intéressons aux questions d'éthique et de déontologie que pose la santé numérique.

Définitions et champ

Le champ de la santé numérique

Le champ de la santé numérique est composé des services de l'e-santé et des pratiques de télésanté.

- Les **services de l'e-santé** sont les services numériques destinés à la santé, soit :
- les systèmes d'information avec les dossiers médicaux et les logiciels métiers ;
 - l'Internet des objets (IoT) à finalité médicale, c'est-à-dire l'écosystème des objets connectés dont les applications pour smartphone ;
 - les robots ;
 - et les algorithmes de l'intelligence artificielle à finalité médicale.

Les **pratiques de télésanté** sont les pratiques professionnelles de soins à distance que sont la télémédecine et le télésoin.

Les services de l'e-santé peuvent servir à la fois les pratiques professionnelles à distance et les pratiques présentesielles.

Les principaux termes

Beaucoup de mots sont entrés dans le langage et parfois employés dans des sens différents. Pour bien nous entendre, voici les définitions des termes les plus courants.

Le **santé numérique** n'a pas de définition dans le Code de la santé publique. Seuls sont définis les pratiques de télésanté et les services de l'e-santé. De nombreux synonymes de santé numérique sont utilisés, plus souvent par les industriels que par les professionnels de santé : santé digitale, cybersanté, santé connectée, thérapeutique digitale, etc. Nous regroupons toutes ces appellations dans les services de l'e-santé.

Le **télésanté** est définie dans le Code de la santé publique comme l'usage des pratiques de la télémédecine et du télésoin.

Le **télémédecine** est, selon le Code de la santé publique², « une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et

2. Les actes de télémédecine ainsi que leurs conditions de mise en œuvre ont été définis par le décret du 19 octobre 2010 et retranscrits dans les articles R6316-1 et suivants du Code de la santé publique.

de la communication. Elle met en rapport un professionnel médical avec un ou plusieurs professionnels de santé, entre eux ou avec le patient et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient. Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients ».

La télémédecine se décline en cinq pratiques professionnelles précisées dans le décret du 19 octobre 2010 :

- La téléconsultation permet à un professionnel médical de donner une consultation à distance à un patient.
- La télé-expertise permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières.
- La télésurveillance médicale permet à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient.
- La téléassistance médicale permet à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte.
- La cinquième pratique est la réponse médicale apportée dans le cadre de la régulation médicale.

Le télésoin est, selon le Code de la santé publique³, une « forme de pratique de soins à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux dans l'exercice de leurs compétences prévues au Code de la santé publique ».

L'e-santé a été définie par l'OMS en 2005. Elle « consiste à utiliser les technologies de l'information et de la communication à l'appui de l'action de santé et du bien-être, ainsi que dans des domaines connexes, dont les services de soins de santé, la surveillance sanitaire, la littérature sanitaire et l'éducation, le savoir et la recherche en matière de santé ».

3. Les activités de télésoin sont définies par arrêté du ministre chargé de la santé, pris après avis de la Haute Autorité de santé. La période de la Covid-19 a conduit les pouvoirs publics à publier plusieurs arrêtés autorisant le télésoin chez les pharmaciens d'officine et chez les auxiliaires médicaux.

Acteurs

De nombreux acteurs interviennent dans le champ de la télésanté : patients, professionnels de santé, tiers technologiques, conseils juridiques et acteurs publics. Regardons plus précisément le rôle de chacun.

Les patients

▼ De plus en plus acteurs de leur santé

Depuis plusieurs décennies, les malades prennent une place de plus en plus importante dans la prise en charge de leurs pathologies et ils développent de nouvelles relations avec les professionnels de santé. En 2002, la loi Kouchner⁴ a reconnu leurs droits à être acteurs de leur santé. Les solutions numériques vont dans le même sens en facilitant la participation des patients dans la prise en charge de leurs pathologies, notamment chroniques.

▼ L'intérêt de leur participation

Le rôle du patient dans la surveillance de sa maladie chronique en lien avec les professionnels de santé se développe dans plusieurs pathologies⁵ : le diabète de type 1, l'hypertension artérielle, le cancer de la peau, la maladie de Crohn... En oncologie, deux études montrent que l'autosurveillance couplée à des organisations de télésanté permet d'améliorer la survie ou la qualité de vie des patients.

Le suivi des patients atteints d'un cancer en cours de traitement est habituellement réalisé par des consultations la veille ou le jour de la chimiothérapie à l'hôpital. L'oncologue fait le point à cette occasion des toxicités médicamenteuses et des événements cliniques survenus depuis la dernière cure (rechute, complications)...

Découvrez la suite en commandant l'ouvrage [sur notre site](#) !

4. Loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, retranscrite dans les articles L1110-1, L1111-1 et suivants du Code de la santé publique.

5. Simon P. « Les preuves scientifiques s'accumulent en faveur du rôle du e-patient dans la surveillance de sa propre maladie chronique ». Avril 2019.

Disponible à l'adresse : www.telemedaction.org/442271830