

La téléconsultation : un mode d'emploi à destination des patients

Cet article est un mode d'emploi simple de la téléconsultation, destiné aux patients.

L'organisation du texte et le vocabulaire choisis ont pour but d'être clairs et accessibles à tous lecteurs.

Avant la téléconsultation :

Une téléconsultation est une consultation où il n'y a pas deux personnes assises physiquement dans un même bureau.

Cela signifie donc : utilisation de téléphones OU utilisation d'ordinateurs.

Sans caméra OU avec caméra (=visio).

Le téléphone ce sera plutôt avec les praticiens hospitaliers. L'ordinateur ce sera plutôt avec les soignants de ville = en libéral.

Avant en France il y avait des règles spécifiques pour la téléconsultation. Maintenant, depuis la crise liée au coronavirus, dès que le professionnel propose ce mode de consultation, vous pouvez demander un rendez-vous.

La consultation est remboursée par la sécurité sociale, cela signifie que le professionnel est payé pour son travail, et que le patient paye le professionnel. Il y a selon les situations avance des frais ou non. Dans les deux situations, les mêmes règles de remboursement que les consultations physiques [s'appliquent](#) (lien Ameli pour les lecteurs de France).

C'est un rendez-vous parce que ce n'est pas possible (pour l'instant) de téléconsulter sans rendez-vous.

L'avantage c'est que depuis Marseille vous pouvez téléconsulter un médecin à Bordeaux par exemple.

Cependant il est plus pratique pour organiser la suite du parcours de soin que les deux personnes en contact ne sont pas trop éloignées géographiquement.

Parfois les rendez-vous sont obtenus dans des délais très rapides. Vous pouvez potentiellement trouver un rendez-vous dans l'heure qui suit votre recherche par exemple.

Alors que vous aviez l'habitude de chercher un professionnel de santé autour de votre domicile, vous allez avoir tendance à chercher un professionnel disponible rapidement.

Ce mode de consultation est possible pour consulter un médecin généraliste, un médecin spécialiste (y compris un psychiatre par exemple). Il n'y a pas que les médecins, vous pourriez avoir besoin d'un psychologue par exemple.

Dans chacun des domaines de compétences du professionnel visé, il peut être nécessaire de consulter "physiquement" par la suite. Cela sera toujours possible, dans des délais que vous pouvez définir avec le professionnel en téléconsultation.

Il est nécessaire d'avoir une adresse email afin de s'inscrire sur la plateforme de téléconsultation qui aura été choisie par le professionnel de santé. L'adresse email peut aussi être utilisée pour échanger des documents avec le professionnel comme des comptes rendus. Une des nombreuses possibilités de se créer une adresse email : [gmail](#).

S'inscrire sur la plateforme signifie donner son nom et quelques informations personnelles, parfois le numéro de sécurité sociale, le numéro de carte bleue, le numéro d'identification (pour les structures hospitalières par exemple).

Les informations données par la plateforme, comme celles sur la page d'accueil, ne sont pas forcément rédigées par le professionnel que vous allez consulter.

Il y a plusieurs plateformes de prise de rendez-vous. On connaît beaucoup Doctolib mais ce n'est pas la seule. Je ne ferai pas la liste des plateformes.

Google est un exemple de moteur de recherche qui vous permet de trouver d'autres plateformes. Par exemple en tapant dans la barre de recherche : "rendez-vous médecin téléconsultation".

Enfin, une dizaine de minutes avant l'heure du rendez-vous avec le professionnel de santé, tenez-vous prêt.

Comme pour les consultations physiques, un retard de la part du patient perturbe la gestion du planning du professionnel de santé, et potentiellement constitue un obstacle à de bonnes conditions de travail pour le professionnel de santé.

Comme pour les consultations physiques, un retard de la part du professionnel de santé est possible et il faut comprendre que c'est normal. Par exemple, si les consultations sont prévues toutes les 30 minutes : le professionnel a évalué à l'avance que en moyenne, le temps par patient était de 30 minutes. Mais c'est une moyenne. Parfois, le patient et le professionnel auront besoin de moins de temps. Parfois le patient et le professionnel auront besoin de plus de temps.

Pendant la téléconsultation :

Le patient et le professionnel de santé auront tendance à parler plus lentement, et se couperont moins la parole. Plusieurs raisons :

- une connexion au réseau WIFI ou 4G non optimale
- un ordinateur ou un téléphone lent
- un accès limité aux expressions du visage et du corps
- un accès limité à la lecture sur les lèvres

On s'habitue rapidement à la téléconsultation même si les premières fois cela ne semble pas forcément naturel.

Après la téléconsultation :

Pour le patient, il s'agit de télécharger et éventuellement imprimer les prescriptions du médecin.

Concernant le téléchargement, il peut être nécessaire de le faire depuis la plateforme.

Ce n'est pas forcément simple (sur Doctolib par exemple, il faut chercher longtemps sur le site avec patience).

Si vous ne trouvez pas les documents du professionnel, il peut être intéressant de contacter la plateforme par téléphone ou par mail, avant de contacter le professionnel de santé, pour que celui-ci passe la plus grande partie de son temps à faire uniquement son travail de soin.

Pour ceux qui ont une imprimante, les pharmacies et autres structures de soins (laboratoire d'analyses, centres d'imagerie...) sont habitués à travailler avec des documents papier. Facilitez le travail du pharmacien ou des autres professionnels de santé, en imprimant les prescriptions du médecin.

Si vous n'avez pas d'imprimante à domicile, vous pouvez utiliser votre adresse email.

Ainsi, les pharmaciens ont en général une adresse email à laquelle vous pouvez leur envoyer l'ordonnance. Il vaut mieux téléphoner au pharmacien de votre choix avant d'envoyer un email, afin qu'il soit prévenu, sauf si vous avez l'habitude d'échanger par email avec lui.

La pharmacie n'a pas toujours votre traitement en stock et c'est normal. Les pharmaciens essaient toujours d'avoir des stocks pour les traitements les plus courants, mais comme pour les retards du médecin, on ne contrôle jamais tout dans la vie. Donc, éventuellement il faudra revenir chercher votre traitement qui aura été commandé par la pharmacie.

Les règles de remboursement des éléments prescrits sont les mêmes que pour les ordonnances obtenues lors de consultations physiques.

Enfin, il est toujours mieux pour tout le monde d'appliquer les règles habituelles du bien vivre ensemble. Parmi elles, la politesse, par exemple.

Cet article publié sur www.alorscommentcava.com a été rédigé par Manon Leroux à l'invitation de Dr Dominique Dupagne (son site internet www.atoute.org)

Le contenu de ce texte est soumis au droit d'auteur régi par le Code de la Propriété Intellectuelle. Son contenu ne peut être réutilisé que dans un contexte non commercial et si aucune modification du contenu n'est faite (je ne m'oppose pas à ce que des coupures soient faites). Une reprise du texte en entier ou en partie n'est envisageable que si mon nom Manon Leroux et l'adresse web de mon site ou de l'article sont mentionnés : <https://www.alorscommentcava.com/single-post/2020/03/24/la-teleconsultation-du-point-de-vue-du-patient-mode-demploi-simple>