



## FOIRE AUX QUESTIONS CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE

### LE SERVICE DE TELEMEDECINE CLINIQUE

#### Qu'est-ce que la Consult Station® ?

Il s'agit d'un cabinet médical connecté, une cabine de télémédecine qui permet d'accéder à une consultation médicale avec un médecin généraliste en vidéoconférence et de bénéficier d'un diagnostic complet.

La Consult Station® réunit des instruments de mesure, des capteurs professionnels, des écrans et un système de communication permettant la capture et le partage de données de santé fiables et reproductibles.

Cette exigence assure au médecin la possibilité de réaliser un examen clinique et d'établir un diagnostic médical, comme il le ferait dans son propre cabinet.

La Consult Station®, l'ensemble des capteurs utilisés et la suite logicielle H4D disposent d'une certification CE et d'un statut de Dispositif Médical de Classe IIa

#### Qui propose ce service ?

La Mairie de Viry-Chatillon en partenariat avec la Société H4D.

H4D est une société française créée en 2008 par un médecin, et spécialisée dans la télémédecine. Sa mission est de faciliter l'accès aux soins, en permettant à un patient de consulter un médecin à distance grâce à la Consult Station®.

Elle a déjà installé ce type de programmes notamment dans des entreprises, des collectivités, des résidences services seniors.

#### A qui est destiné ce service ?

Le dispositif de téléconsultation est aujourd'hui réservé aux castelvirois et castelviroises. La disponibilité de ce service aux habitants d'autres villes voisines de Viry-Chatillon est à l'étude.

La cabine de téléconsultation est accessible aux personnes majeures et aux mineurs de plus de 14 ans accompagnés d'un représentant légal. Le dispositif n'est aujourd'hui pas accessible aux personnes à mobilité réduite.

#### Pourquoi utiliser ce service de téléconsultation ?

La Consult Station® et la mairie de Viry-Chatillon ont pour ambition d'apporter un service médical innovant aux habitants de Viry-Chatillon pour ne pas négliger leur santé en contexte épidémique et pour remédier au manque de médecins sur le territoire.

Les patients peuvent accéder au service lorsque leur médecin traitant est indisponible, lorsqu'ils n'ont pas de médecin traitant ou si les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ne sont pas en accord avec leur état de santé.

Un citoyen castelvirois peut utiliser la cabine de téléconsultation pour :

- Réaliser une consultation classique avec un médecin pour des pathologies médicales chroniques ou aiguës
- Pratiquer un bilan de santé global avec le médecin



## FOIRE AUX QUESTIONS

### CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE

- Solliciter le médecin généraliste pour bénéficier d'une ordonnance afin de consulter un médecin spécialiste
- Faire un suivi de ses constantes et de sa santé avec le médecin
- Renouveler une ordonnance (en fonction de l'importance du traitement et de la présentation de l'ancienne ordonnance)

Le patient pourra partager ses comptes-rendus médicaux et les rapports de ses constantes avec son médecin traitant s'il le souhaite.

#### Comment accéder à ce service ?

Il suffit de prendre rendez-vous avec la coordination médicale H4D au 01.70.81.49.46.

Après quelques questions pour déterminer votre état de santé et si vous ne présentez pas de symptômes liés au coronavirus, la secrétaire médicale, soumise au secret médical, vous programmera alors un rendez-vous dans la cabine pour bénéficier d'une téléconsultation avec un médecin généraliste à distance.

Rendez-vous le jour de votre consultation au pôle gériatrique la Tournelle au 149-151 boulevard Gabriel Péri avec votre carte vitale. Celle-ci servira à vous identifier auprès de l'Assurance Maladie.

Vous serez accueilli dans une salle dédiée à la téléconsultation par des agents municipaux formés au dispositif qui vous fourniront un masque de protection et du gel hydroalcoolique.

Vous pourrez ensuite vous installer dans la cabine et débiter votre consultation avec le médecin en visio-conférence.

#### Comment se déroule une téléconsultation ?

La téléconsultation se déroule dans les mêmes conditions qu'une visite en cabinet classique : le médecin reçoit le patient, l'écoute et le guide pour prendre les mesures nécessaires au diagnostic avec les instruments disponibles dans la Consult Station®.

A la fin de la téléconsultation, le médecin peut, si besoin, délivrer une ordonnance. Elle sera directement imprimée dans la cabine.

### LA CONSULT STATION®

#### Quels types de consultations peut-on effectuer ?

La Consult Station® permet en premier lieu d'effectuer des consultations de médecine générale. L'ensemble des instruments de mesure et capteurs présents dans la Consult Station® permettent au médecin généraliste d'effectuer sa consultation dans les mêmes conditions qu'une consultation en présentiel (température, IMC, tension, saturométrie, ECG, etc.).

Toutes les constantes mesurées sont imprimées automatiquement dans la cabine en fin de consultation et disponibles en ligne sur le portail patient dédié et totalement sécurisé sur lequel il pourra se connecter grâce aux codes présents sur le papier imprimé.

Les restitutions médicales permettent d'affirmer que 98% des consultations en présentiel peuvent être prises en charge par un médecin via la Consult Station®, aussi bien pour des pathologies aiguës que chroniques.



## **FOIRE AUX QUESTIONS**

### **CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE**

#### **Quels examens peuvent être réalisés dans la cabine en téléconsultation ?**

Il y a 15 instruments de mesure et capteurs professionnels qui permettent de réaliser un examen complet au cœur de la Consult Station® comme : le stéthoscope, l'otoscope, la température, le poids, la taille, l'IMC, la fréquence cardiaque et le saturomètre, le dermatoscope, l'électrocardiogramme, ...

#### **Les mesures sont-elles précises ?**

Les résultats sont extrêmement fiables.

Tout le dispositif (non seulement les capteurs biométriques, mais aussi toute la cabine, le progiciel Consult Access du médecin téléconsultant ainsi que la plateforme de prise de rendez-vous) est validé, certifié CE et d'un statut de Dispositif médical Classe IIa. C'est d'ailleurs pour cette raison que les médecins peuvent engager leur responsabilité sur leur diagnostic.

La cabine permet un isolement des interférences sonores et lumineuses, ce qui favorise les mesures conformes à l'état physiologique basal.

La cabine est équipée de capteurs de mesure des paramètres ambiants (température, humidité, luminosité, niveau sonore) permettant d'éviter les biais de mesure.

Les instruments et capteurs sont connectés, nous pouvons détecter des mauvais fonctionnements à distance. Tout instrument ou capteur qui seraient défectueux, sont changés dans les 24 heures (ou 48h en région) par notre équipe technique.

#### **Est-ce-que ça fait mal ?**

Non, il n'y a aucun test invasif (pas de piqûres).

Le thermomètre, par exemple, est un capteur infra-rouge qui s'applique à même la peau.

#### **La contamination par un autre patient est-il possible ?**

Absolument pas.

Les tests et examens médicaux réalisés par le patient sous le contrôle du médecin sont non-invasifs (aucun prélèvement sanguin), ce qui limite les risques sanitaires de contamination en comparaison avec un environnement hospitalier.

De plus, le référent de la cabine est notamment responsable du nettoyage de la Consult Station® après chaque passage. Nous avons développé un protocole d'hygiène très strict, partie de notre certification CE pour lequel les référents ont été formés.

#### **Comment s'assurer que la cabine respecte une hygiène optimale ?**

Dans le cadre de ses certifications (ISO 13485 et certification de la cabine en tant que Dispositif Médical de Classe IIa selon la norme CE 9342), H4D se doit de garantir qu'un protocole d'hygiène et de désinfection est systématiquement appliqué après chaque utilisation.

S'agissant de votre mairie, ce rôle est assumé par un référent.



## **FOIRE AUX QUESTIONS**

### **CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE**

Ce référent a été formé à l'application de ces protocoles en utilisant des consommables certifiés fournis et renouvelés par H4D (lingettes désinfectantes, gels...).

Aussi, l'accès à la cabine H4D est uniquement possible via une prise de rendez-vous préalable (outil en ligne, téléphone ou sur place), et chaque citoyen ne pourra entrer dans la cabine qu'accompagné de ce référent. Cela permet de garantir une parfaite hygiène de la cabine à chaque nouveau patient.

#### **Qu'est-ce que le référent de la cabine ?**

Le référent est le responsable opérationnel de la cabine sur son lieu d'implantation.

Il est en charge de l'accueil, de l'aide éventuelle à l'utilisation, du nettoyage de la Consult Station® après chaque passage, ainsi que des tâches de maintenance de niveau 1.

#### **Est-ce que le référent est obligatoirement un personnel médical ?**

Pas obligatoirement.

Ce rôle peut être attribué à toute personne (médicale ou non) qui aura reçu une formation par H4D, principalement ciblée sur l'utilisation technique de la cabine, le protocole d'hygiène etc.

## **LE SERVICE MÉDICAL**

#### **Combien de temps dure une téléconsultation médicale ?**

Comme chez votre médecin traitant, la durée de la consultation dépend de votre état de santé. En moyenne, elle dure environ 20 à 30 minutes.

#### **Qui sont les médecins téléconsultants ?**

Il s'agit de médecins généralistes du territoire qui exercent depuis leur cabinet ou de leur domicile homologué pour la pratique de la télémedecine clinique H4D.

#### **Sont-ils formés à la télémedecine ?**

Absolument, c'est un prérequis obligatoire.

En plus de leur pratique régulière de la médecine, tous les médecins sont formés à la téléconsultation par H4D (sur la base d'une démarche de protocolisation de la pratique télémedicale au sein de la Consult Station®, que nous avons élaboré).

Ils bénéficient aussi d'un suivi par la direction médicale d'H4D, qui assure des formations continues régulières pour dans le cadre de l'amélioration de leur pratique télémedicale avec sensibilisation à l'évolution de nouveaux protocoles médicaux ou encore à de nouveaux parcours de soins.

#### **Est-il possible de consulter un médecin spécialisé ?**

Pour le moment, le service est uniquement destiné à des consultations de médecine générale.



## **FOIRE AUX QUESTIONS**

### **CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE**

Cependant, le médecin pourra, selon son diagnostic, prescrire au patient des examens complémentaires ou une consultation chez un médecin spécialiste.

#### **Est-ce que ce service remplace le médecin traitant ?**

Ce service ne se substitue pas au médecin traitant.

Les patients peuvent accéder au service si leur médecin traitant est indisponible, ou si les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous ne sont pas en accord avec l'état de santé du patient.

En revanche, un médecin traitant peut tout à fait être un médecin téléconsultant et utiliser le dispositif pour consulter sa patientèle à distance.

Lorsqu'un patient a utilisé notre dispositif avec un autre professionnel, son médecin traitant pourra suivre l'état de santé de son patient grâce aux résumés des constantes imprimées à l'issue de chaque téléconsultation, et du portail patient sécurisé sur lequel il pourra, avec les codes d'accès que le patient lui aura transmis, se connecter et avoir accès à l'historique des prises de mesure de son patient.

Nous recommandons d'ailleurs systématiquement aux usagers de partager les résultats de leurs bilans avec leur médecin référent lorsqu'ils en ont un.

#### **Quelles sont les pathologies prises en charge par les médecins ?**

Le service est essentiellement destiné à la prise en charge de pathologies aiguës telles que les états fébriles, rhinopharyngites, toux, rhinites, otites aiguës, conjonctivites, angines, sinusites, affections dermatologiques...

Près de 98% des consultations en cabinet présentiel pour ce type d'affections peuvent être prises en charge par le médecin dans la Consult Station®.

La téléconsultation peut également permettre au médecin de repérer ou détecter des maladies chroniques, qui devront ensuite être prises en charge par le médecin référent dans le cadre du parcours de soins du patient.

#### **Le médecin peut-il prescrire une ordonnance ? Est-ce comme une ordonnance traditionnelle ?**

Tout à fait.

Selon le diagnostic qu'il établira grâce à l'ensemble des instruments de mesure et capteurs présents dans la cabine, le médecin pourra prescrire une ordonnance qui sera imprimée directement dans la Consult Station®. Cette prescription a la même valeur qu'une ordonnance traditionnelle. Le patient sera remboursé de la même manière lorsqu'il ira en pharmacie.

#### **Quelle est la responsabilité du médecin ?**

La Consult Station® n'est que l'outil à disposition du médecin pour réaliser sa consultation à distance.

De fait, il reste seul responsable (au regard de son assurance) de l'acte médical en lui-même, comme dans un cabinet en présentiel.



## **FOIRE AUX QUESTIONS**

### **CABINE DE TELEMEDECINE CLINIQUE**

#### **Est-ce que le médecin téléconsultant peut établir des certificats de non contre-indication à la pratique sportive ?**

Il appartient au médecin et à lui seul d'apprécier, au vu des paramètres recueillis pendant la téléconsultation, s'il y a lieu ou non de procéder à la rédaction du certificat de non contre-indication à la pratique sportive.

Ceci relève de la seule appréciation et la responsabilité du médecin. Il est néanmoins souhaitable que le patient sollicite en premier lieu son médecin traitant.

#### **Combien coûte la téléconsultation médicale ?**

Le prix est celui d'une consultation normale conventionnée secteur 1.

Il n'y a pas d'avance de frais pour le patient lorsqu'il réalise une téléconsultation dans la Consult Station®. La téléconsultation est prise en charge par l'Assurance Maladie en tiers-payant intégral et c'est le médecin qui se fait rembourser.

Il est nécessaire que le patient se munisse de sa carte vitale afin d'être identifié par la CPAM et ainsi pouvoir déclencher le processus de paiement pour le médecin téléconsultant.

## **SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ**

#### **Les données médicales sont-elles sécurisées ?**

Absolument.

Les prises de rendez-vous avec les médecins sont confidentielles.

Les dossiers médicaux (rapports de visite, ordonnances) sont couverts par le secret médical et ne sont transmis à personne (si ce n'est par le patient lui-même, s'il décide de partager ses données avec son médecin référent).

Les données sont personnelles et anonymes. Elles sont hébergées sur une plate-forme certifiée et agréée par le Ministère de la Santé pour héberger les données de santé

En conformité avec la réglementation en matière de protection des données et notamment la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et mise à jour le 20 juin 2018, ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données N° 2016/679 du 27 avril 2016, H4D s'engage à protéger et respecter la confidentialité des données des utilisateurs et de ses clients.

## **MAINTENANCE**

#### **Que se passe-t-il en cas de dysfonctionnement ?**

Le référent demeure le premier contact du patient si un dysfonctionnement intervient. Si le problème persiste, le support technique H4D peut être contacté par téléphone pendant la journée, et sera en mesure d'intervenir à distance pour corriger la majeure partie des dysfonctionnements.

En cas de panne matérielle, H4D interviendra sur site dans les meilleurs délais (généralement sous deux jours) pour remplacer les pièces défectueuses