

## **La téléconsultation : une pratique qui se démocratise et s'installe dans la durée**

*Alors que son remboursement a fêté ses deux ans en septembre dernier, la crise sanitaire a transformé la téléconsultation en une composante essentielle de l'offre de soins. Cette solution permet la continuité des soins tout en limitant les risques de propagation du coronavirus. En Seine-Saint-Denis, plus d'un tiers des médecins généralistes la proposent.*

### **Une pratique qui s'installe dans la durée**

Au premier semestre 2020, le nombre de téléconsultations facturées à l'Assurance Maladie a explosé en France : il est passé de 40 000 actes par mois à 4,5 millions en avril pour se situer à près d'un million d'actes pendant l'été. La crise de la Covid a eu pour conséquence une diffusion massive de cette nouvelle pratique tant auprès des médecins que des patients. En septembre, elle représentait 3 % des consultations sur l'ensemble du territoire.

### **... et qui se développe chez les médecins**

Plus de 60 000 médecins y ont recours en France. 96 % des téléconsultations sont facturées par des libéraux dont les 4/5 par des généralistes. Plus de 80 % sont effectuées entre un médecin et un patient qui se connaissent déjà. Concernant le profil des patients, 1 patient sur 5 a moins de 30 ans et 1 patient sur 5 a plus de 70 ans.

En Seine-Saint-Denis, sur le mois de septembre 2020, 445 médecins sur 1 813 (généralistes et spécialistes confondus) ont pratiqué la téléconsultation, soit près d'un quart des praticiens ; sur les seuls généralistes, ils sont 336 médecins sur 907, soit plus d'un tiers des généralistes du département.

Fin septembre, la téléconsultation représentait 5,2 % des consultations effectuées par les médecins généralistes du 93, soit plus de 4 800 consultations par semaine. Avant la crise sanitaire, elle ne représentait que 0,9 % des consultations.

### **Un écho particulier dans ce contexte de crise sanitaire**

Les objectifs de la téléconsultation, tels qu'identifiés en 2018, ont trouvé un écho particulier avec les enjeux majeurs de la crise sanitaire de 2020 :

- Faciliter l'accès de tous à des soins de qualité sur l'ensemble du territoire ;
- Simplifier le suivi des patients dans un contexte d'augmentation des pathologies chroniques ;
- Améliorer la qualité de vie des patients, en évitant par exemple le déplacement de personnes âgées fragiles ou atteintes de maladies chroniques ;
- Améliorer la prise en charge des patients, en évitant des renoncements aux avis spécialisés.

### **Quelle prise en charge pour les actes à distance ?**

Tous les assurés sociaux peuvent bénéficier d'une téléconsultation (vidéo ou téléphonique) prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Pendant la période de l'épidémie, toutes les consultations à distance, quel qu'en soit le motif, sont prises en charge à 100 % jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire.

Si le professionnel de santé pratique le tiers payant, le patient n'a rien à régler. Si le professionnel de santé ne pratique pas le tiers payant ou dans le cas de dépassement d'honoraires, le patient doit régler l'acte réalisé à distance selon le moyen de paiement choisi par le professionnel de santé qu'il consulte : paiement en ligne, virement, chèque...

Les règles du parcours de soins doivent être respectées : le médecin traitant, qui connaît l'état de santé et les antécédents de ses patients, doit être consulté en premier lieu. Toutefois, par dérogation, si une personne est infectée par la Covid-19 ou susceptible de l'être, elle peut s'adresser à un autre médecin de ville pour une téléconsultation si son médecin traitant n'est pas disponible ou si elle n'en a pas.

#### A propos

**La Caisse primaire d'assurance maladie de Seine-Saint-Denis** fait partie de la branche Maladie de la Sécurité Sociale (4<sup>e</sup> CPAM de France en nombre d'assurés sociaux).

Organisme de droit privé avec une mission de service public, elle protège 1,6 million de personnes (soit plus de 97 % de la population du département) et verse 3,5 milliards d'euros de prestations en moyenne par an.

La CPAM 93 gère les risques liés à la maladie, la maternité, l'invalidité, le décès, les accidents du travail et les maladies professionnelles. Au quotidien, ses équipes assurent l'affiliation, le remboursement des frais de santé, le versement des revenus de remplacement ainsi que l'organisation d'actions de prévention santé au bénéfice de la population couverte.

#### Contacter l'Assurance Maladie

- **Avec son compte personnel ameli**, on effectue la plupart des démarches sans se déplacer, 24h/24, 7j/7 depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.
- **36 46** du lundi au vendredi de 8h30 à 17h  
Service gratuit + prix de l'appel
- Assurance Maladie de Seine-Saint-Denis  
CS 60300 - 93018 Bobigny Cedex

#### Contact presse de la CPAM 93

Estelle Claudé, responsable du service communication – [estelle.claude@assurance-maladie.fr](mailto:estelle.claude@assurance-maladie.fr)

**Contact dédié à la presse, merci de ne pas communiquer ces coordonnées à vos lecteurs.**