

Consultation par téléphone

De plus en plus de patients décident, en cas de maladie, de d'abord consulter un médecin par téléphone. La CSS propose à ses assurés de s'adresser au centre de télémédecine Medgate pour un conseil gratuit. C'est simple, approprié et avantageux – voici une brève présentation de la télémédecine.

Medgate est une entreprise indépendante ayant le statut d'un cabinet médical et son siège à Bâle. Du personnel médical et plus de 30 médecins suivent les patients qui appellent depuis toute la Suisse. En composant le



058 277 77 77

Regine H.* obtient aussi un conseil médical à une heure où aucun cabinet médical n'est ouvert. Elle ne se sent pas bien au réveil et ne sait pas s'il s'agit d'un refroidissement ou de la grippe. Le médecin de Medgate lui demande quels sont les symptômes, si elle souffre de maladies chroniques et quels médicaments elle a pris. Il indique à Regine H. comment se soigner elle-même et lui conseille de garder le lit et de se ménager. Si les symptômes ne s'atténuent pas dans deux jours, il est convenu que Regine H. rappellera Medgate.

La télémédecine, ou la consultation d'un médecin par téléphone, est une manière intéressante sur le plan des coûts, efficace et simple d'obtenir un conseil médical et, dans de nombreux cas, permet d'éviter ensuite une consultation chez le médecin. Mais l'objectif de Medgate est aussi que, lorsqu'une visite chez le médecin se révèle nécessaire, le patient se rende en temps voulu chez son médecin traitant ou chez un spécialiste.

** Nom fictif*

Les questions les plus importantes au sujet de la télémédecine:

1. Pour qui la consultation médicale par téléphone est-elle particulièrement appropriée ?

Les pères et les mères aiment s'adresser avant tout à un médecin de Medgate car c'est souvent la nuit que leurs enfants tombent malades. Ils apprécient l'accompagnement et la





L'automne et l'hiver sont la période des gripes : la télémédecine est efficace, intéressante sur le plan des prix et simple. Souvent une visite chez le médecin s'avère ensuite inutile.

possibilité de pouvoir retéléphoner n'importe quand et poser d'autres questions.

Les personnes seules, qui n'ont souvent pas de médecin de famille, sont contentes, en cas de problèmes de santé, d'avoir un rendez-vous à court terme chez un télémédecin.

Les personnes qui travaillent considèrent que le principal avantage est de pouvoir obtenir un avis spécialisé indiquant si la maladie ou la blessure est grave au point qu'il faille aller consulter son médecin de famille ou un spécialiste. Souvent le lieu de travail et de domicile sont éloignés l'un de l'autre et un rendez-vous chez le médecin nécessite une certaine planification.

Les seniors enfin apprécient le conseil télé-médical lorsqu'ils veulent poser des questions au sujet de la tolérance à certains médicaments ou souhaitent avoir un second avis pour les aider à décider d'une prochaine thérapie ou opération.

2. Une consultation chez Medgate – Est-ce vraiment si simple ?

- Notez en quelques mots votre anamnèse (allergies, opérations, médicaments) et les symptômes de vos problèmes de santé actuels.
- Lorsque c'est possible, il vaut mieux que ce soit la personne intéressée elle-même qui parle avec le médecin de Medgate. Si vous n'appelez pas pour vous-même, tenez-vous près de la personne concernée.
- Un membre du personnel paramédical (infirmière ou assistante médicale) prend note de vos coordonnées et du motif de l'appel. Ensuite un rendez-vous téléphonique sera fixé avec un médecin de Medgate, en général dans les 30 minutes.

Selon l'urgence, Medgate vous conseillera de consulter un médecin. Si c'est nécessaire, Medgate peut aussi vous faire directement hospitaliser.

3. Medgate établit-il aussi des ordonnances ?

Pour quelques maladies, il est possible d'établir des ordonnances sur la base d'une consultation téléphonique. La prescription n'est pas une partie automatique du conseil, mais se fait selon l'appréciation du médecin. Il prend sa décision et envoie la prescription par fax à la pharmacie qui se trouve près de chez vous.

4. Voici l'automne – Dois-je me faire vacciner contre la grippe ?

En cas d'incertitude à ce sujet, Medgate peut vous conseiller. Mais il est aussi judicieux de demander un conseil médical au sujet des vaccinations et des médicaments à emporter avant des vacances ou un voyage professionnel. C'est précisément pour un grand nombre de voyages « Last Minute » proposés dans des pays austraux ou tropicaux que vous pouvez obtenir auprès de Medgate des renseignements judicieux sur les vaccins et médicaments recommandés pour ces destinations lointaines.

5. Les données médicales que je fournis sont-elles en sécurité ?

L'entretien-conseil avec le médecin de Medgate est confidentiel et est soumis au secret professionnel. La conversation est enregistrée électroniquement et l'entretien-conseil est consigné par écrit dans votre dossier du patient personnel. Si vous le souhaitez, vous pouvez renoncer à un enregistrement ou rester anonyme. Il n'y a aucun transfert de données avec des assureurs-maladie ou autres partenaires externes. Même le médecin ou le spécialiste qui vous traite par la suite ne reçoit un extrait écrit de l'entretien-conseil que si vous le souhaitez expressément.



www.medgate.ch