



EVOLUTIONS DU SERVICE TÉLÉCONSULTATION

Juillet 2019

1. **Evolutions des écrans de sélection d'un médecin**
2. **Complément d'informations** : renouvellement des prescriptions, ordonnances à l'étranger et interactions médicamenteuses.
3. **Nouvelles fonctionnalités** : congés enfant malade, arrêts de travail

EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN

MÉDECIN

EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Afin de faciliter l'accès à un médecin inscrit à l'ordre des médecins (CNOM), MesDocteurs supprime le carrousel existant et propose aux patients de choisir uniquement entre un médecin généraliste ou un spécialiste.

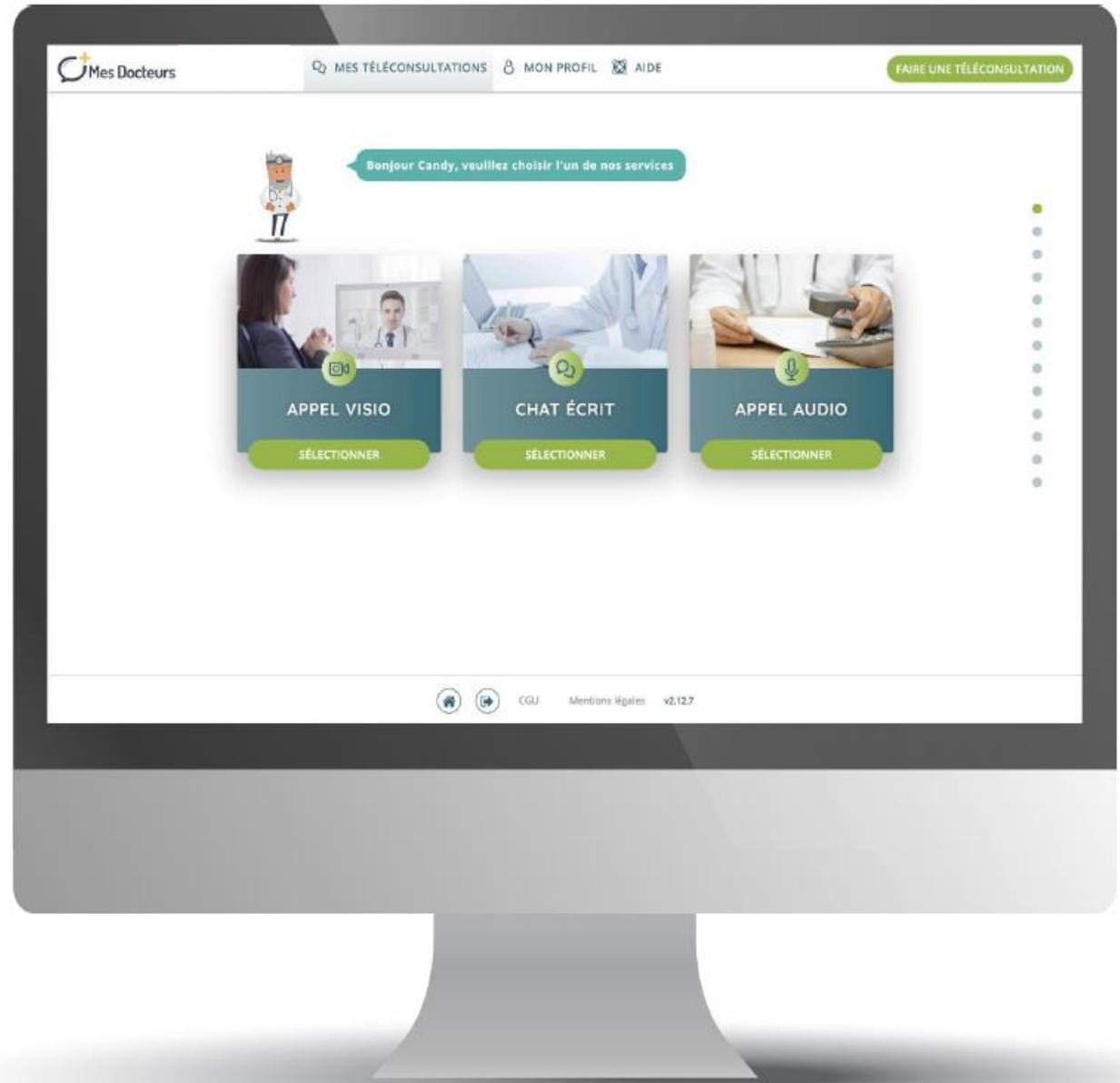
Pour ce qui est des spécialistes, un bouton permettra de connaître les différents créneaux sur lesquels les médecins sont disponibles, ceci afin d'informer au mieux les patients.

Les nouveaux écrans du parcours sont disponibles ci-après.

La mise en production de ces nouveaux écrans est effective depuis le 10 juillet.

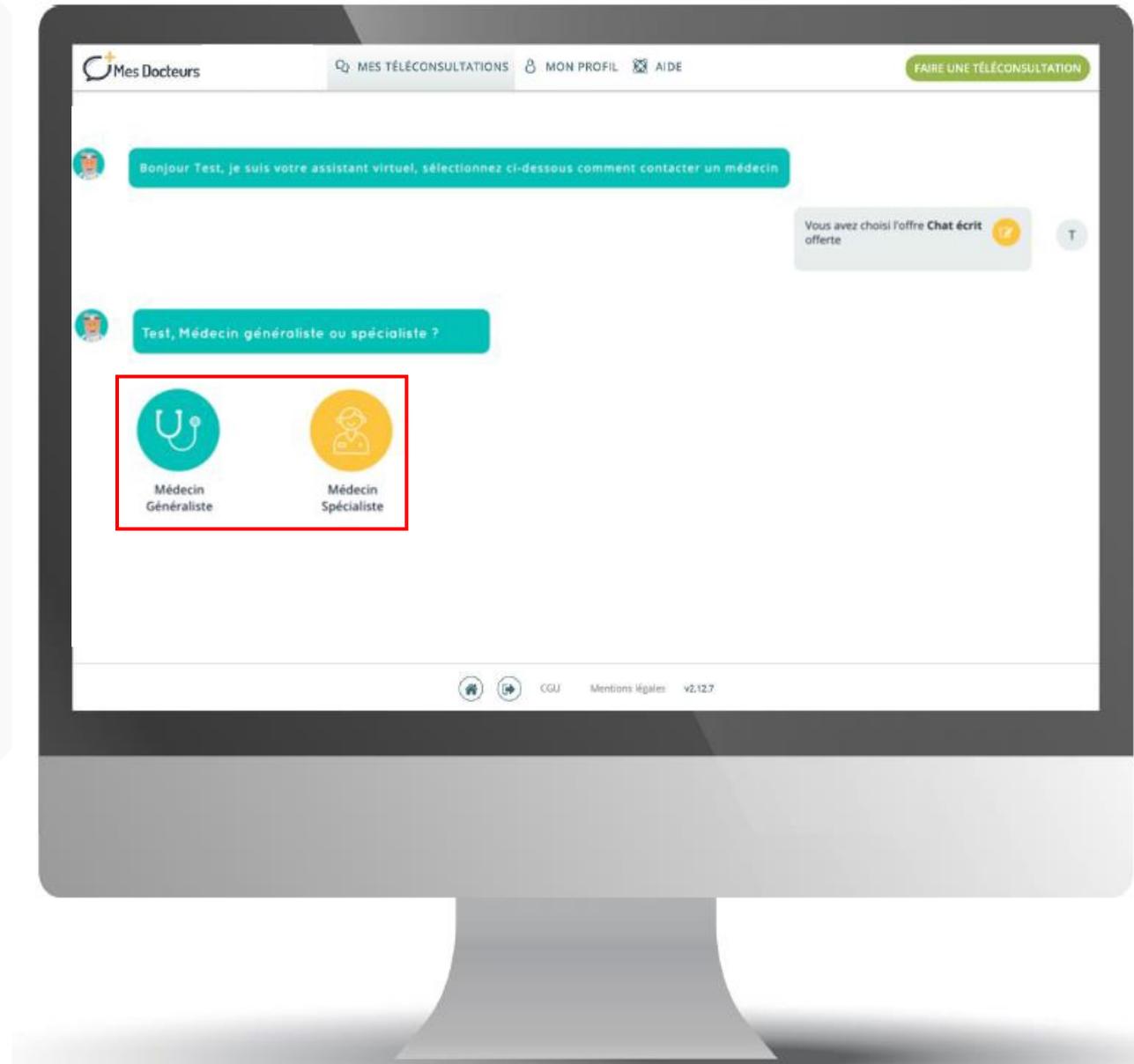
EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Je choisis le canal souhaité pour effectuer la téléconsultation (pas de modification sur cet écran)



EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Une fois le canal choisi, je sélectionne « Médecin généraliste » ou « Médecin spécialiste »



EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Si je choisis « Médecin généraliste », je poursuis ensuite en indiquant mon symptôme (pas de changement sur cet écran).

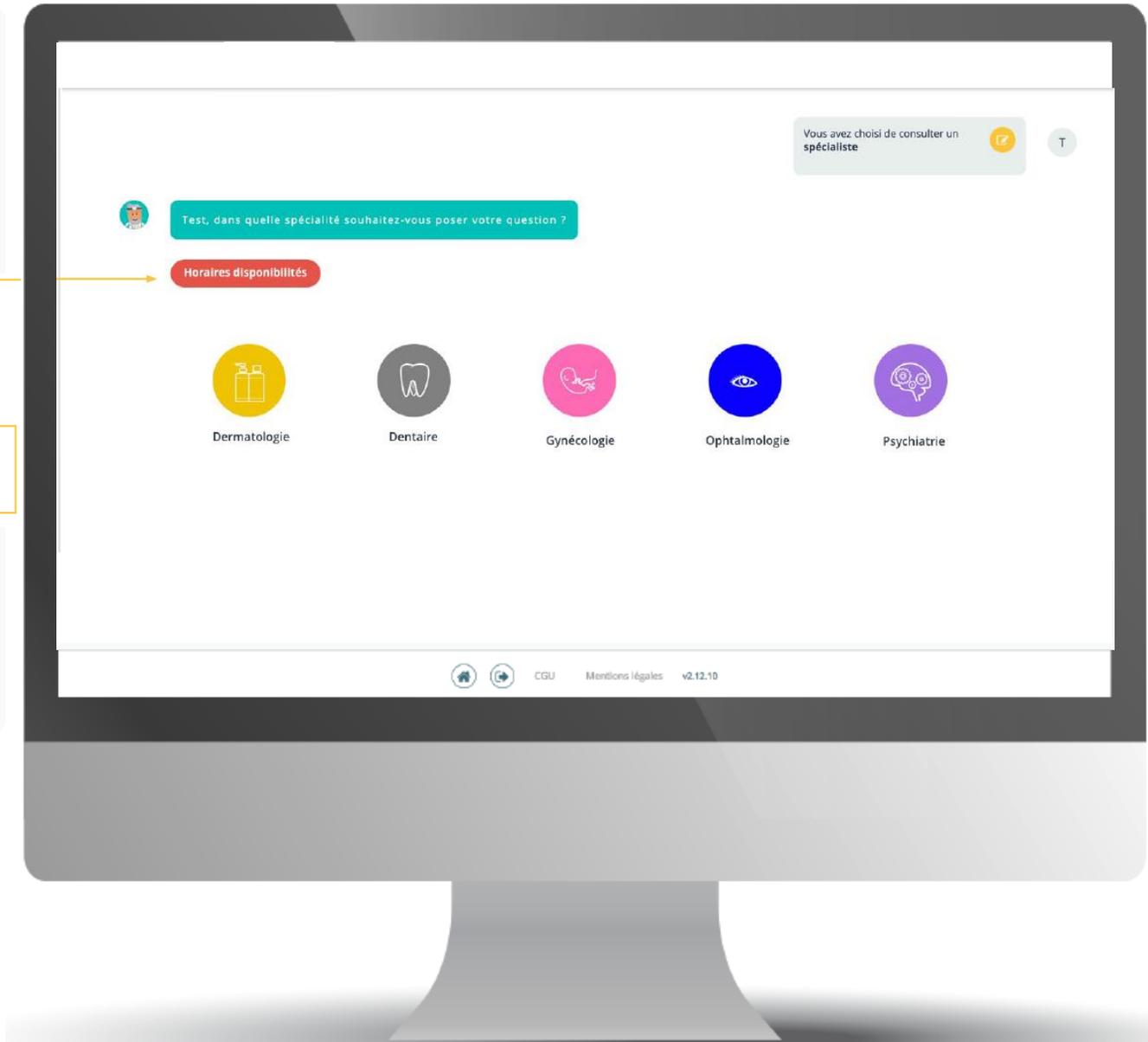
The screenshot shows a web interface for selecting a doctor. On the left, a chat window with a female doctor avatar (Pauline) contains two messages: "Pauline, choisissez ci-dessous le thème de votre question" and "Pauline, décrivez maintenant votre symptôme". On the right, two confirmation messages are displayed: "Vous avez choisi la thématique spécialiste" and "Vous avez choisi de consulter un Dermatologue". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Détaillez ici votre symptôme à indiquer au médecin" and a character count "0/100 caractères minimum". To the right of the input field are two buttons: a green "VALIDER" button and a dark blue "AJOUTER (format .jpeg ou .png)" button. The footer of the page includes icons for home and user, and the text "CGU Mentions légales v2.12.10".

EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Si je choisis « Médecin spécialiste », j'ai ensuite la possibilité de choisir parmi 5 spécialités :

- Dermatologie
- Dentaire
- Gynécologie
- Ophtalmologie
- Psychiatrie

Bouton pour afficher les horaires de disponibilités



EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Horaires disponibilités

Au clic sur le bouton « Horaires disponibilités » s'affichent les disponibilités des différents spécialistes.

Un message m'indique de revenir sur l'un de ces créneaux si je souhaite échanger avec un spécialiste.

En revanche, si je souhaite une réponse médicale immédiate, je peux tout de même sélectionner un des thèmes, un médecin généraliste ou spécialiste disponible pour me répondre.

spécialiste

Tableau horaire des médecins spécialistes

Spécialités	Heures	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Dermatologie	de 18h à 22h	✓			✓			
Gynécologie	de 17h à 22h	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ophtalmologie	de 12h à 14h			✓				
Dentiste	de 12h à 14h de 18h à 22h	✓						
Psychiatrie	de 18h à 20h	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Si vous désirez échanger avec un spécialiste nous vous recommandons de vous reconnecter aux horaires affichés ci-dessus.
Si toutefois vous avez besoin d'une réponse médicale immédiate, sélectionnez un des thèmes, un de nos médecins généralistes ou spécialistes est à votre écoute.

FERMER

Dermatologue Dentiste Gynécologue Ophtalmologue Psychiatrie

EVOLUTION DES ÉCRANS DE SÉLECTION D'UN MÉDECIN

Après avoir sélectionné ma spécialité, je poursuis ensuite en indiquant mon symptôme (pas de changement sur cet écran).

The screenshot shows a web interface for selecting a doctor. It features a chat-style layout with a doctor's avatar and messages. On the right, there are confirmation messages for the selected specialty and doctor. At the bottom, there is a text input field for symptoms, a 'VALIDER' button, and an 'AJOUTER' button for image uploads. The footer contains navigation icons and legal information.

Vous avez choisi la thématique **spécialiste**

Vous avez choisi de consulter un **Dermatologue**

Pauline, choisissez ci-dessous le thème de votre question

Pauline, décrivez maintenant votre symptôme

Détaillez ici votre symptôme à indiquer au médecin

0/100 caractères minimum

VALIDER

AJOUTER (format .jpeg ou .png)

CGU Mentions légales v2.12.10

COMPLÉMENT D'INFORMATIONS -

LE RENOUVELLEMENT DE PRESCRIPTIONS

RENOUVELLEMENT DE PRESCRIPTIONS (1)

Simplifier la vie des patients est un des objectifs de la téléconsultation. Pour autant, la facilité qu'apporte cette modalité ne doit pas donner lieu à des abus, et moins encore à une prise de risque.

Cadre concernant le renouvellement de prescriptions :

- **Jamais de renouvellement de prescriptions de psychotropes** (anxiolytiques, antipsychotiques, hypnotiques), d'analgésiques (notamment opioïdes) ou de traitements substitutifs (Méthadone, Subutex), ni de primo-prescription dans ce domaine.
- Si une ordonnance doit être renouvelée, au titre du "dépannage", le patient doit avoir **au préalable envoyé sa première prescription via l'outil sécurisé.**
- Le renouvellement de **prescriptions dans le cadre de pathologies chroniques** relève par nature du parcours de soin, c'est à dire du médecin traitant - mais une rupture de traitement n'est naturellement pas souhaitable (vacances, oubli, médecin traitant non disponible) et il est **possible de proposer un renouvellement d'un mois maximum**, le temps que le médecin traitant reprenne la main :
 - Les **cardiotropes et antihypertenseurs peuvent être prolongés**, au prix de la réponse à quelques questions : suivi des prises de tension, apparition de symptômes inhabituels, recherche de signes d'hypotension orthostatique...
 - La **contraception orale peut être prolongée jusqu'à 6 mois**, eu égard aux difficultés d'accès aux consultations gynéco de routine, mais la téléconsultation peut être également mise à profit pour investiguer les conduites sexuelles à risque ou les modalités de dépistage (frottis, mammographie).
 - Le **renouvellement d'une insulinothérapie ne pose habituellement pas de problème** car l'éducation thérapeutique dans ce domaine est souvent bien faite.
 - Dans tous les autres cas, la recherche d'événements intercurrents ou de symptômes inhabituels permettront de **poursuivre sans risque une prescription qui a déjà fait ses preuves.**

RENOUVELLEMENT DE PRESCRIPTIONS (2)

- La prescription d'examens complémentaires en téléconsultation :
 - Ne devrait être proposée qu'en rapport avec l'affection aiguë pour laquelle le patient consulte.
 - Pas d'examens de routine, "check-up" demandé par des patients anxieux.
 - Encouragé pour le dépistage d'IST (hépatite, sida, etc.)
 - Examens radiologiques : possible si l'examen est nécessaire pour le diagnostic d'un traumatisme, ou dans le cadre d'une pathologie aiguë pour affiner/affirmer un diagnostic - ce qui permettra quelquefois aux patients de ne pas aller aux Urgences. En dehors d'un contexte aigu ou traumatique, les prescriptions de radiologie relèvent du parcours de soin. Il n'est donc pas possible d'obtenir une prescription via la téléconsultation si le caractère n'est pas urgent.
- Enfin, la prescription de rééducation orthopédique, périnéale, orthoptique, etc., de semelles orthopédiques, de séances d'orthophonie, etc., ne peuvent être **rédigées que dans le cadre d'un suivi, par le médecin généraliste ou spécialiste traitant**.

**COMPLÉMENT D'INFORMATIONS -
ORDONNANCES À L'ÉTRANGER ET
INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES**

ORDONNANCES

- Suite à un partenariat avec la société Synapse spécialisée en intelligence artificielle, les médecins de MesDocteurs vont pouvoir **rédigier des ordonnances avec la DCI** (Dénomination commune internationale).

Exemple : lorsqu'ils taperont « Dafalgan » qui est le nom commercial pour la France, il sera écrit automatiquement « paracétamol », nom de la molécule reconnue à l'international.

=> De cette manière, **l'ordonnance pourra être utilisée à l'étranger.**

- De plus, en cas de prescription de plusieurs médicaments, une alerte permettra d'indiquer au médecin, sur son interface, la présence d'interactions entre les médicaments de l'ordonnance.
- Ces fonctionnalités seront **disponibles le 24 juillet prochain.**

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS -

CONGÉS ENFANT MALADE

CONGÉS ENFANT MALADE

MesDocteurs améliore son service en permettant au médecin d'envisager si nécessaire d'émettre des certificats enfant malade afin d'éviter au patient de solliciter en plus d'une téléconsultation, une consultation chez son médecin traitant afin d'obtenir son certificat.

En revanche, MesDocteurs prévoit un encadrement strict du service.

Le congé pour enfant malade permet de bénéficier de jours de congés pour s'occuper d'un enfant malade ou accidenté de moins de 16 ans.

Courant 2019, il sera possible de les obtenir via la téléconsultation avec MesDocteurs, selon certaines conditions :

- ces certificats ne pourront être rédigés qu'à condition que le médecin téléconsultant ait lui-même vu l'enfant en visioconférence.
- la durée de ce congé ne pourra dépasser trois jours
- ce certificat ne pourra être renouvelable. Contrôle sur la date : affichage dans l'historique du dossier patient à destination des médecins de la plateforme. Cela leur permet d'avoir le bon niveau d'alerte.
- Mise en place d'un compteur : un patient ne pourra pas bénéficier de plus de 3 certificats d'absence par an. Alertes dans le back office de MesDocteurs si un patient fait plus de 5 demandes dans un délai de moins de 3 mois.
- il sera nécessaire pour le patient majeur souhaitant obtenir ce certificat d'avoir un ayant droit mineur lors de l'ouverture des droits. Si un Ouvrant Droit n'a pas d'Ayant Droit enregistré, il ne peut pas bénéficier de ce service.

A noter : ces certificats délivrés via MesDocteurs ne seront pas mis en avant sur le site. Pour l'obtenir, l'assuré devra le demander au médecin téléconsultant et pourra le télécharger ensuite depuis son espace personnel.

Mise en production : deuxième semestre 2019

CONGÉS ENFANT MALADE

Exemple certificat enfant malade

Dr. TOMIE 2 Anna 2
Ophthalmologue
2 av. Augustin Fresnel
13470 Camoux en Provence France
Tél. : 07 67 88 90 81
RPPS : 000 0
N° ordre : 123456789

Certificat d'absence pour un enfant malade

Date et heure du certificat : 13/06/2019 à 13:22

Motif :

Je soussignée, Docteur Anna Tomie, certifie avoir vu par téléconsultation l'enfant Pauline Dupont. Son état de santé nécessite la présence de sa maman, Mme Dupont à domicile pour surveillance.

Nombre de jours d'absence du parent :

3 jour(s), à compter du 13/06/2019.

Dr. TOMIE 2 Anna 2

Dr. Anna Tomie


NOUVELLES FONCTIONNALITÉS -

ARRÊTS DE TRAVAIL

LES ARRÊTS DE TRAVAIL – POURQUOI MESDOCTEURS LE PROPOSE ?

Contexte :

En décembre 2018, il a été mis fin à l'obligation pour les plateformes de téléconsultation de demander l'agrément à une ARS. De ce fait, les conditions définies par les ARS dans leur agrément ne s'appliquent plus.

Les plateformes de téléconsultation font donc évoluer leur offre.

Fin 2019, (*date de mise en production non fixée à ce jour*), les médecins de la plateforme MesDocteurs pourront délivrer des arrêts de travail.

Pourquoi MesDocteurs offre cette possibilité ?

- **Eviter la frustration des patients** : cas des pathologies pour lesquelles cela n'a pas de sens d'aller chez son médecin traitant après une téléconsultation pour obtenir un arrêt de travail (ex : grippe, bronchite aigüe, angine commune...)
- **Limiter les contacts lors de maladies très contagieuses** par exemple au travail avec le risque d'étendre la maladie à d'autres (ex : gastro, grippe...)

=> Néanmoins, nous avons demandé à MesDocteurs de cadrer la délivrance d'arrêts de travail de façon stricte.

LES ARRÊTS DE TRAVAIL – LE CADRE

1- Pathologies pour lesquelles un arrêt de travail peut-être prescrit avec durée maximale de l'arrêt :

- L'angine commune (maximum 3 jours)
- La grippe (maximum 5 jours)
- La bronchite aiguë (4 à 7 jours en fonction de la typologie du travail)
- La sinusite aiguë (inférieur à 3 jours)
- La gastro-entérite virale (inférieur à 3 jours).

2- Pathologies exclues en raison de la nécessité d'un examen clinique.

- Cervicalgies, lombalgies ou sciatiques
- Les troubles anxio-dépressifs allégués qui nécessitent idéalement plusieurs entretiens d'évaluation
- La "fatigue", les troubles du sommeil
- Les traumatismes (entorses, "foulures" ...).

3- Pas de renouvellement ou prolongation des arrêts de travail possibles en téléconsultation.

- Contrôle sur la date
- Affichage dans l'historique du dossier patient à destination des médecins de la plateforme. Cela leur permet d'avoir le bon niveau d'alerte.
- Alertes dans le back office de MesDocteurs si un patient fait plus de 5 demandes dans un délai de moins de 3 mois.
- Mise en place d'un compteur : un patient ne peut pas bénéficier de plus de 3 arrêts de travail dans l'année.