

Santé : un 2^e avis en ligne pour 295€

Demander un second avis à un médecin,

c'est possible via un site français, même pour les Belges. Coût de la consultation : 295 €.

● Caroline DESORBAY

Demander un second avis quand on souffre d'une pathologie grave, c'est recommandé. Dans les faits, c'est parfois compliqué. Parce que le médecin qui vous suit n'est pas très ouvert à cette pratique. Parce qu'il faut attendre des mois avant de décrocher un rendez-vous chez un chirurgien ou un oncologue réputés.

Le deuxième avis médical délivré en ligne sur base d'examen réalisés en amont est une pratique courante dans les pays anglo-saxons. En Allemagne, la start-up Medexo offre un second avis aux patients en passe de subir une intervention chirurgicale. La relation patients-spécialistes est entièrement numérique avec à la clé un second diagnostic virtuel que le patient suivra... ou pas.

85 spécialistes en ligne

Ouvert depuis le 1^{er} décembre 2015, le site deuxiemeavis.fr couvre 180 pathologies avec le soutien de 85 spécialistes. « Nos médecins, tous français, ont vraiment un très haut niveau d'expertise, explique Pauline d'Orgeval, cofondatrice de ce nouveau site médical. Ils jouissent d'une renommée nationale et souvent même internationale. »

Seules les pathologies graves, rares ou invalidantes peuvent faire l'objet d'un second avis. « On intervient dans le domaine de l'orthopédie pour valider ou non une intervention, des cancers, tout ce qui est infertilité... On a aussi pas mal de pathologies cardiaques et des demandes de patients souffrant d'un glaucome ou de DMLA (dégénérescence maculaire liée au vieillissement, NDLR)... »

En deux mois, près de 100 comptes ont été ouverts, 5 avis rendus et une quinzaine de questionnaires sont en cours. Le site s'engage à fournir un avis dans les 7 jours, « en France, pour les rendez-vous non urgents, le délai d'attente peut être parfois d'un an ». Faire appel aux médecins experts français n'est pas donné : 295 € la consultation virtuelle. « Notre objectif est que 95 % des demandes soient prises en

charge par les assurances complémentaires et les mutuelles, s'engage la responsable du site. On est sur le point de signer avec une mutuelle qui compte 450 000 adhérents. »

Transfert d'expertise

Le lancement du premier site français de deuxième avis en ligne a suscité une vive polémique dans le milieu médical. « On se construit non pas en opposition avec l'équipe médicale traitante, mais en transfert d'expertise, argumente Pauline d'Orgeval. La prise en charge reste l'affaire du médecin traitant et du spécialiste. La médecine est de plus en plus pointue, technique. Il nous paraît important de permettre au plus grand nombre de pouvoir bénéficier de l'avis d'un expert. On sait bien que tout le monde n'a pas accès à ces médecins, parce qu'ils travaillent à l'autre bout de la France, parce que leurs consultations sont engorgées. »

La crédibilité du site repose en grande partie sur la qualité des « consultants ». Le conseil scientifique est présidé par le Pr Degos, hématologue réputé et vice-président de l'institut Pasteur. « Dans un cadre numérique qui se développe à grande vitesse, ces médecins apprécient de travailler dans un cadre légal et réglementé. » ■

VITE DIT

Et la protection des données des patients ?

« Les données médicales des patients sont bien gardées, rassure Pauline d'Orgeval, cofondatrice du site deuxiemeavis.fr. Nous avons reçu l'autorisation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés

(CNIL). Tout notre site est sécurisé : vous créez un compte et dès que vous entrez des données, il faut une sécurisation supplémentaire. On demande une authentification spécifique pour s'assurer que c'est bien le patient qui accède à son compte. Tout est stocké chez un hébergeur de données de santé agréé par l'État. La messagerie entre médecin et patient est elle aussi sécurisée. »

Seulement un avis thérapeutique

Le médecin-expert ne peut pas prescrire de médicaments, ni programmer un examen médical complémentaire (celui-ci doit être demandé par le médecin traitant), ni recommander un confrère, son rôle se borne à remettre un avis thérapeutique sur base du dossier médical. Avis qui sera transmis au patient et au médecin traitant s'il le souhaite.

« Une médecine déshumanisée »

Chris Paulis, anthropologue à l'Ulg, voit arriver ces consultations virtuelles avec inquiétude. *« Comment peut-on croire que cette "médecine" de non contact, de non contextualisation pourra poser un meilleur diagnostic ou proposer un traitement plus adapté à la pathologie du patient ? En marge des analyses, des examens, il y a un ressenti, un vécu, tout aussi importants que les données purement médicales, qui ne seront pas pris en compte. Des interrogations resteront sans réponse. »*

Pour l'anthropologue qui connaît bien le milieu médical, ne pas rencontrer la personne

« revient à la traiter comme un dossier. Cela fait vingt ans qu'on essaie de réhumaniser le milieu clinique ! ».

Autre grief : cette pratique ne ferait que renforcer la fracture sociale. *« Ce sont les personnes les plus fragilisées, les plus malades qui devront se contenter de ce 2^e avis délivré par internet. Les autres prendront l'avion s'il le faut pour consulter de visu un expert réputé. Et en cas d'avis négatif, on fait quoi ? Il faut tout reprendre à zéro sans aucun accompagnement ? »*

Aux arguments de facilité et de rapidité, elle répond qu'« il faut avant tout remettre l'humain au cœur des soins de santé ».

Ca.D.

Second-O pour les affiliés flamands

Depuis quatre ans, la mutualité chrétienne offre à ses affiliés flamands, ceux qui ont une assurance hospitalisation complémentaire, la possibilité de demander un 2^e avis médical via un service appelé Second-O (pour «second opinion»).

« Les personnes souffrant de pathologies complexes sont souvent en demande d'informations, explique le Dr Michael Callens, directeur Recherche et Développement à l'Alliance nationale des mutualités chrétiennes. Elles souhaitent aussi avoir l'avis définitif d'un expert indépendant. Beaucoup se sentent comme prises en otage dans la relation qui unit leur médecin traitant au spécialiste et n'osent pas s'adresser à quelqu'un

d'autre. »

Second-O a été créé en collaboration avec l'hôpital universitaire de Leuven. Seules les pathologies lourdes (douleurs chroniques, cancers...) peuvent bénéficier de ce service moyennant le paiement d'un ticket modérateur de 25 euros. *« Nous transmettons les éléments du dossier médical à une personne de l'hôpital de Leuven qui oriente le dossier vers le bon spécialiste. Le rapport est envoyé directement au médecin généraliste et au patient. »*

90 % des avis confirmés

Second-O traite seulement une trentaine de dossiers par an *« car nous avons en Belgique un très bon système de santé. Vous pouvez aller voir deux ou trois spé-*

cialistes, des professeurs d'université... Tout est remboursé ».

80 % des avis remis via Second-O confirment le premier diagnostic. Pour 10 % d'entre eux, le spécialiste suggère l'un ou l'autre examen complémentaire pour affiner le diagnostic et pour les 10 % restant, *« il y a des indications qui disent qu'il s'agit d'une autre pathologie ».* Pour le Dr Callens, ce 2^e avis a l'avantage de mettre fin au «shopping médical». *« Et même si le second avis confirme qu'il n'y a rien à faire, cela rassure les gens ».*

Ce type de «téléconsultation», va-t-il se développer ? *« Oui, sans doute poussé par le mouvement "patient empowerment" : le patient veut être cogestionnaire et coresponsable de sa santé. »* ■ **Ca.D.**