

Paris, le 29 mars 2023

Condamnation d'une plateforme de téléconsultation : L'URPS médecins Ile-de-France informe et met en garde

La condamnation d'une plateforme téléconsultation par le tribunal judiciaire de Paris met en lumière différentes problématiques concernant la téléconsultation en ligne. Rappelons qu'à l'initiative du Conseil national de l'Ordre des médecins, le tribunal judiciaire de Paris a condamné une plateforme pour détournement ou tentative de détournement de patientèle au profit des seuls médecins référencés, la pratique du site conduisant à détourner l'internaute de prendre rendez-vous avec son médecin en l'incitant à recourir à une téléconsultation avec un médecin abonné de la plateforme disponible dans le quart d'heure. La pratique de gestion du référencement et de l'annuaire des praticiens est également en cause dans cette affaire (Cf. [CNOM](#))

L'URPS médecins libéraux Ile-de-France a mené une étude réglementaire sur les plateformes de téléconsultations sans rendez-vous. À date, les principales plateformes proposant ces services sont les suivantes : Qare, Feeli, Livi, Medadom, Tessan, Urgence Docteur, Médecin direct...

L'étude de l'URPS a notamment mis en lumière :

1. Les plateformes déploient des techniques publicitaires incitatives à la téléconsultation, ainsi que des méthodes de référencement sur les moteurs de recherche, avec pour conséquence de **détourner le patient du parcours de soins** habituel. Elles promettent souvent un accès facile et rapide à une ordonnance ou à un arrêt de travail.
2. **Le manque de clarté de l'information du patient sur le remboursement de la téléconsultation par l'Assurance maladie.** Rappelons que toute téléconsultation ne donne pas droit au remboursement du patient, qui obéit à des critères conventionnels précis.
3. Les **bases de données médicales** alimentées par les patients sur les plateformes lors de la création de son compte puis de la prise de rendez-vous (motif de consultation, antécédents médicaux, etc.) soulèvent des questions sur la **protection des données** des patients.

L'URPS médecins libéraux d'Ile-de-France considère que les conditions actuelles de téléconsultation ne permettent pas de garantir l'application de bonnes pratiques médicales et ne garantissent pas la sécurité de la prise en charge des patients.

C'est pourquoi l'URPS propose le cahier des charges suivant :

- L'identification d'un référent médecin responsable pour l'activité de téléconsultation ;
- La constitution d'une liste des médecins téléconsultant avec l'obligation de déclarer pour chacun une activité clinique présente majoritaire et un lieu de consultation à préciser ainsi que de pouvoir en justifier en cas de contrôle ;
- La description d'une organisation locale permettant aux patients d'avoir recours si besoin à une prise en charge médicale sous 48 heures ;
- La garantie de la confidentialité et du respect de toutes les exigences du RGPD pour l'ensemble des traitements mise en œuvre, notamment en cas d'études médicales et d'usage d'intelligence artificielle ;
- La fourniture de précisions claires quant aux modalités financières de prise en charge des patients, conventionnelles ou hors convention ;
- L'engagement de bonne information et non-dérive commerciale auprès des usagers.

**Etude menée avec le cabinet Caron Avocat en septembre 2022 en coordination avec les médecins membres de la commissions « organisation et coordination » de l'URPS médecins Ile-de-France et le soutien des chefs de projets de la commission « organisation et coordination » et « E-santé ».*

À propos de l'URPS médecins libéraux Île-de-France

L'Union régionale des professionnels de santé (URPS) médecins libéraux Île-de-France représente les 21 000 médecins libéraux d'Île-de-France. Constituée de 60 médecins libéraux élus par leurs pairs pour cinq ans, elle a pour but de contribuer à l'organisation et à l'évolution de l'offre de santé au niveau régional. C'est une association loi 1901 créée par la loi du 21 juillet 2009 « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ».

Plus d'informations : www.urps-med-idf.org www.soignereniledefrance.orgssss

Contacts presse : Primatice Conseil

Thomas de Climens - thomasdeclimens@primatice.com | 06 78 12 97 95

Armand Rigaudy - armandrigaudy@primatice.com | 07 88 96 41 84