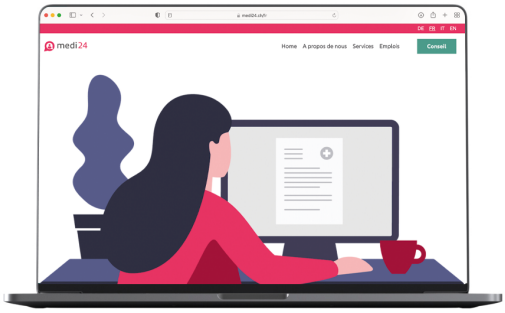
DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

Medi24

Medi24, service de télémédecine au chevet de la population valaisanne

Pionnier suisse en télémédecine, avec le statut de cabinet médical, Medi24 SA fournit ses prestations à la Régulation médicale adulte du Canton du Valais depuis le 1er juillet 2020. Il s'agissait alors de traiter un volume de quelque 24'000 appels par an, notamment pendant la fermeture des cabinets médicaux, pour assurer principalement le tri et l'orientation des patient·es depuis lors 24h/24 et 7j/7.



En Valais, Medi24 fournit également ses prestations pour la ligne téléphonique pédiatrique cantonale depuis fin 2019 déjà. Ceci en soutien aux urgences pédiatriques et en particulier dans le Haut-Valais.

Assurées en quatre langues (français, allemand, anglais et italien), les prestations de Medi24 englobent depuis 2023 d'autres services digitaux de soins de première ligne dans toute la Suisse : conseil soignant et médical, établissement d'ordonnances selon la charte «choosing wisely » [ndlr : voir notre dossier du DOC n°10 (printemps 2024) sur la smarter medicine] adaptée au modèle télémédical, certificats d'incapacité de travail simple et transferts vers des spécialistes notamment pour les correspondant·es qui ne disposent pas d'un médecin de famille.

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.

DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

© Medi24

Par son service permanent aux assuré ·es, Medi24 a l'habitude de travailler à flux tendu. S'agissant d'une ligne payante pour la régulation médicale (même si l'émolument plafonné est modeste), les patient·es qui nous contactent sont souvent stressé·es par le sentiment d'être chronométré·es. Pourtant, la prestation télémédicale est une alternative avantageuse à bien des égards comparativement à un déplacement aux urgences. Plus rapide et économique, elle permet aussi de combattre l'engorgement des urgences, ainsi que la saturation des ressources et l'augmentation des délais de prise en charge qui en résultent.

Bien connaître l'organisation du réseau de soins

La pénurie de prestataires de base est directement ressentie par nos équipes. Et certaines demandes, par exemple par des soignant·es d'institutions pour leurs patient·es ou pour l'organisation d'une levée de corps, sont limitantes.

Une bonne information proactive reste indispensable. Celle-ci doit porter sur l'organisation du réseau de garde médical et paramédical, ainsi que sur l'accès aux urgences, et inclure des situations exceptionnelles (comme le déploiement du plan catastrophe). Le développement de la filière « cabinet virtuel medi24 » ainsi que le tant attendu dossier patient informatisé permettront à l'avenir une prise en charge hybride et optimisée.

Dre Diana Mathioudakis
Directrice médicale de Medi24

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.