



Les besoins des patients qui prennent rendez-vous sur une plateforme en ligne avec un médecin généraliste qui n'est pas le médecin traitant.

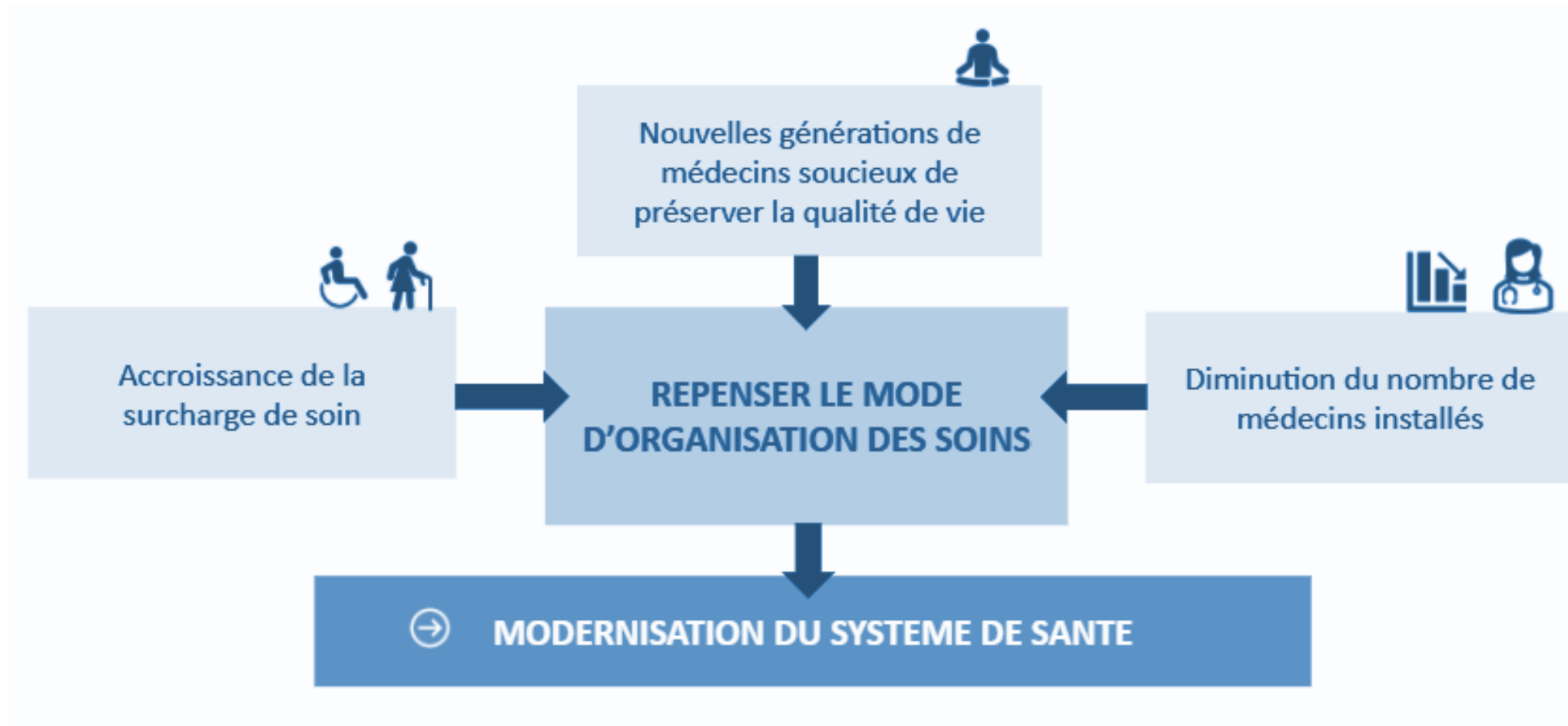
Etude qualitative par entretiens semi-dirigés individuels dans le bassin parisien

Dr LEVY Chirine

Directrice de thèse : Dr RICHEMOND Michèle

AUCUN LIEN D'INTÉRÊT À DÉCLARER

Contexte



Contexte

LES PLATEFORMES DE PRISE DE RDV

POUR LE MÉDECIN



Gain de temps administratif



Moindre coût



Baisse des RDV non honorés

POUR LE PATIENT



Un RDV rapide et rapidement



Gratuit



Accès aux soins ?

70 %

Des français ont déjà utilisé la prise de RDV en ligne

Les Ateliers Citoyens du numérique en santé Nov 2020

48 %

Des français ont déjà été poussés à prendre RDV avec un autre médecin que son MT

OpinionWay Juin 2016

QUELS SONT LEURS BESOINS ?

- Adapter l'offre en tant que médecin traitant
- Appréhender ces consultations ponctuelles en tant que médecin généraliste.

Méthode



Échantillon à variation maximale de **patients majeurs** ayant pris RDV sur **Doctolib®** recrutés par des médecins généralistes qui ne sont pas leur médecin traitant.



Entretiens individuels semi-dirigés en visioconférence. Théorisation ancrée à partir de verbatim avec **triangulation des données**.



Conformité à la CNIL selon MR03
Aucun conflit d'intérêt.



Saturation : **12** entretiens

Moyenne âge : **39,4 ans**

$\frac{2}{3}$ femmes - $\frac{1}{3}$ hommes

Profils diverses

Résultats

★ Un référent pour un suivi global personnalisé dans le temps

★ Un rôle administratif

★ Éviter les inconvénients du nomadisme médical

★ REMISE EN QUESTION DU BÉNÉFICE PERSONNEL

L'INTÉRÊT DU MÉDECIN TRAITANT

P3 « C'est une question de confiance. Et la confiance d'un médecin, c'est quelque chose qui se travaille dans le temps »

P11 « Sur papier, c'est mon médecin traitant »

P2 « j'ai plus de relation avec mon boucher du coin qu'avec mon médecin, (...) ne sait rien de moi, puisque je change à chaque fois de médecin. »

P6 « pour moi avoir un médecin traitant dans une ville ça n'avait pas trop de sens (...) en tout cas les inconvénients ne me gênent pas. »

Résultats

L'AVANTAGE DES PLATEFORMES

★ Un annuaire moderne
pratique et efficace

★ Un accès aux soins facilité

★ Répond rapidement aux
urgences ressenties

★ L'immédiateté de la
plateforme rassure

P9 « L'avantage c'est qu'on peut le faire n'importe quand, n'importe où et assez rapidement »

P4 « C'est une révolution ! »

P2 « ça permet aussi de se dire que c'est pas le parcours du combattant d'aller chez le médecin »

P2 « ce type de plateforme ça rassure beaucoup, ça permet de me dire qu'il y a quelqu'un qui va s'occuper de moi [...] ça permet de dormir tranquille sur ses deux oreilles. Demain ok, on sera pris en charge »

Résultats

★ Prendre rdv de la même manière que chez son MT

★ Choisir un praticien...
... au hasard
... selon certains critères
... à la carte !
A la recherche de l'idéal.

★ Contradictoire au parcours de soins ?

L'UTILISATION DES PLATEFORMES

P5 « En fait, ça ne change pas grand-chose pour moi. »

P2 « C'est toujours un peu la roulette russe... »

P6 « J'analyse tous les critères qui me sont mis à disposition »

P10 « Aujourd'hui, on peut choisir son médecin à la carte. »

P6 « peut-être qu'on choisit pas les médecins sur les bons critères. »

P6 « Doctolib permet justement de trouver le praticien de ses rêves »

P12 « C'est un peu en contradiction avec ce que nous propose la sécu »

Résultats

REFLET DE LA SOCIÉTÉ ACTUELLE

- ★ Génération dans l'immédiateté
- ★ Société de consommation
- ★ Exigence

SANTÉ ET LA RELATION MÉDECIN PATIENT

- ★ Une consultation banalisée
- ★ Nomadisme médical
- ★ Perte de lien

LES PLATEFORMES AU-DELÀ DE LA PRISE DE RDV

P2 « Peut-être que notre génération est plus dans l'immédiateté »

P6 « un certain amalgame avec le fait de faire son shopping de médecin »

P1 « ça pousse à la consommation de soin »

P2 « ça banalise en quelque sorte le fait d'aller chez le médecin. »

P10 « il n'y aura pas de suivi et ce ne sera ni bon pour le patient, ni bon pour le médecin. »

P1 « un facteur de dispersion, de distanciation, de perte du lien de santé entre le patient et le médecin généraliste traditionnel »

LES PLATEFORMES AU-DELÀ DE LA PRISE DE RDV

Tous s'accordaient à dire que la consultation médicale n'est pas une prestation de service comme un autre

- ★ Des exigences plutôt préexistantes
- ★ Un nomadisme plutôt lié à un défaut de relation

P2 « Le métier n'a pas changé, le médecin n'a pas changé, c'est juste le moyen, le média d'accéder qui change. »

P6 « le corps médical c'est différent, ce n'est pas du commerce »

P3 « ce n'est pas à cause de l'outils que les gens peuvent être plus exigeants ou non. C'est une question de... fonctionnement personnel en fait (...) si la relation de confiance est là avec le médecin traitant, peu importe tout ce qui va être mis en place autour ; on a aucune raison d'aller voir un autre médecin que son médecin traitant. »

Résultats

- ★ Une exigence de rapidité qui connaît ses limites
- ★ Demandeurs d'une disponibilité totale affichant pourtant complet
- ★ Ambivalence entre modernité et médecine traditionnelle
- ★ ENTRE BESOINS ET ATTENTES

UNE AMBIVALENCE EN MIROIR
AVEC CELLES DES JEUNES
MÉDECINS

L'AMBIVALENCE DE LEUR ATTENTES

P6 « et c'est au praticien de faire ce que le "consommateur", enfin... le patient veut. Ce qui est dommage. »

P2 « Que je me sente mal chez moi ou que je me sente mal au boulot, bah j'ai besoin d'avoir un médecin qui est proche de ces lieux-là (...) n'importe lequel »

P9 « quand on voit un médecin qui n'a pas du tout de créneaux de consultation pris, on peut se demander spontanément, et naïvement, bêtement d'ailleurs, pourquoi. »

Discussion



LIMITES

Entretiens non en face à face (mais visio)
Influence du vécu en tant que médecin
malgré une position la plus neutre possible
Facteurs de confusion liés
 Au recueil sur l'absence d'expérience
 Au recrutement dû au volontariat
Restreint à une zone de France



FORCES

Sujet d'actualité
Etude princeps
Triangulation des données
Méthodologie adaptée



PERSPECTIVES

Le ressenti côté médecin.
L'impact réel des plateformes
sur la relation médecin malade
L'impact du dossier médical
partagé sur le rapport au
médecin traitant
Le vécu de la téléconsultation

**Rester prudent face au monopole d'entreprise ; aux systèmes de notation
et à la sécurité des données de nos patients.**

Conclusion

EN TANT QUE MÉDECIN TRAITANT

Être attentif à ne pas se laisser déborder pour maintenir un suivi sur le long terme.

EN TANT QUE MÉDECIN GÉNÉRALISTE

Ne pas toujours limiter ces consultations ponctuelles à de l'instantané

SANS GLISSER DANS L'OPTIMISATION DES SOINS POUR UNE MÉDECINE DIGITALISÉE, DÉSHUMANISÉE ET LIMITANT L'ACCÈS AUX SOINS POUR TOUS