

Téléconsultation en médecine générale : Quelles sont les situations adaptées ?

Regards croisés

Médecins

Patients

Laura Assuied, Rimsha Tahir, Yannick Ruelle, Alexis Astruc

16^E CONGRÈS
MÉDECINE
GÉNÉRALE
FRANCE



VOYAGEZ DANS L'UNIVERS DE LA MÉDECINE GÉNÉRALE

Organisé par COLLEGE
de la MÉDECINE
GÉNÉRALE 



congresmg.fr
f t in y #CMGF2023

En partenariat avec  leGeneraliste

Liens d'intérêt

Alexis : membre du conseil d'administration SFSD, co-fondateur Ensweet (société de téléadaptation cardiaque)

Laura, Rimsha, Yannick : aucun conflit d'intérêts concernant les données publiées dans ce travail

La téléconsultation

Remboursée depuis 2018 par l'Assurance maladie

Réticences

Représentations

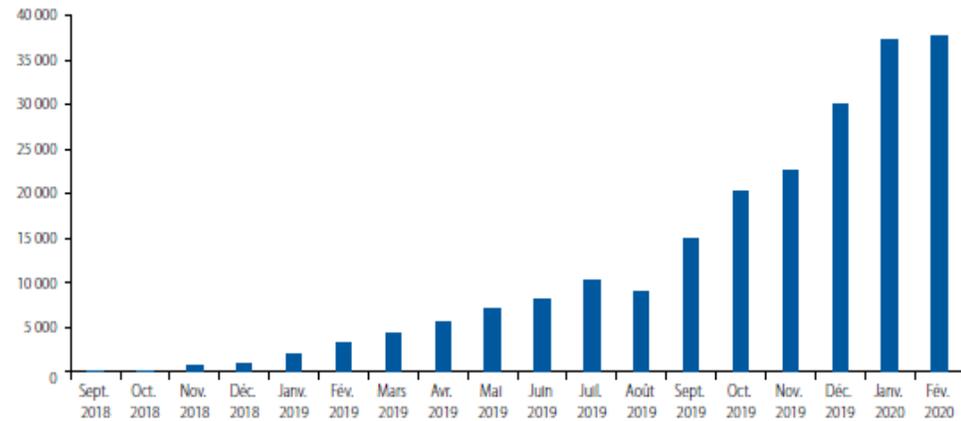
**Point de vue des
patients ?**

Médecine générale ?

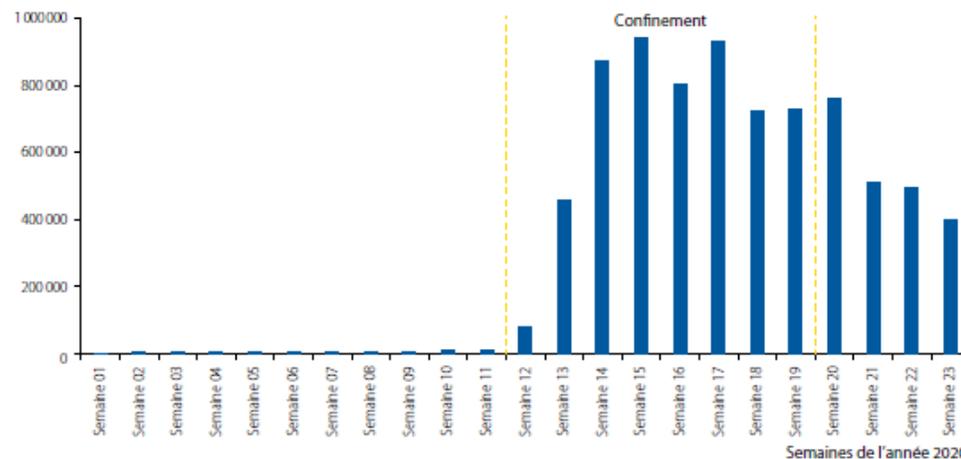
Manque de données concernant les motifs de recours

Covid-19 : Accélérateur des usages

Évolution du nombre de téléconsultations par mois avant la crise sanitaire



Nombre de téléconsultations en 2020



Assurance Maladie, 2021

Urgence sanitaire

Assouplissement du cadre réglementaire par l'Assurance maladie

Perspectives des autorités sanitaires

Développer une téléconsultation de qualité et se l'approprier dans la durée

Définir les bonnes pratiques, notamment des indications précises pouvant donner lieu à une téléconsultation

SFMG, 2020

Problématique

Quelles sont les situations adaptées à l'utilisation de la téléconsultation en médecine générale ?

Explorer les situations bio-psycho sociales adaptées à l'utilisation de la téléconsultation selon les patients et les médecins généralistes

Confronter les résultats des deux études miroirs

Etudes qualitatives

Recrutement

**Médecins
généralistes**

Installés

Île-de-France

Ayant eu
recours ou non

Patients

Île-de-France

Ayant eu
recours ou non

Recueil

Entretiens individuels semi-dirigés
Guide d'entretien relu par un comité de
patient
Triangulation

Analyse

Démarche inductive
Codage descriptif/thématique
Triangulation

Arrêt

Suffisance des données

Caractéristiques de l'échantillon patient

	Age	Sexe	Zonage ARS	Niveau d'étude	Catégorie professionnelle	Assurance	ALD	Expérience en TC	Durée (min)
P1	>75	F	ZAC	Bac+5	Retraité	AMO+mutuelle	Oui	Aucune	53
P2	25-44	F	Autre	Bac+5	Employé	AMO+mutuelle	Non	Plusieurs	36
P3	45-64	H	Autre	Bac+2	Invalidité cat. 2	AMO+mutuelle	Oui	Avec spécialiste	50
P4	45-64	H	ZAC	Bac+5	Prof. lib.	AMO+mutuelle	Oui	Avec spécialiste	39
P5	25-44	F	ZAC	Bac+2	Employé	AMO+mutuelle	Non	Plusieurs	30
P6	45-64	H	ZIP	Sans diplôme	Retraité	C2S	Oui	Aucune	12
P7	45-64	F	ZAC	Bac+2	Employé	AMO+mutuelle	Non	Plusieurs	49
P8	18-24	F	ZIP	Bac+5	Employé	AMO+mutuelle	Oui	Par téléphone	28
P9	45-64	F	Autre	CAP-BEP	Commerçant	AMO	Oui	Aucune	42
P10	25-44	F	ZIP	Bac	Sans emploi	AME	Non	Aucune	28
P11	25-44	H	ZIP	Sans diplôme	Employé	C2S	Non	Aucune	23
P12	25-44	H	ZIP	Bac+5	Employé	Aucune	Non	Aucune	33
P13	65-74	H	Autre	Bac+5	Retraité	AMO+mutuelle	Oui	Plusieurs	32

AMO : assurance maladie obligatoire

AME : aide médicale d'Etat

C2S : complémentaire santé solidaire

Caractéristiques de l'échantillon médecin

	Age (ans)	Sexe	Mode exercice	Zonage ARS	Expérience en TC	Durée (min)
M1	25-44	M	Cabinet de groupe	ZAC	Plusieurs fois par jour	40
M2	> 65	M	Cabinet de groupe	ZIP	Plusieurs fois par semaine	44
M3	25-44	F	CMS	ZIP	Jamais	63
M4	> 65	M	CMS	ZAC	Plusieurs fois par jour	72
M5	25-44	M	Cabinet de groupe	ZIP	Plusieurs fois par semaine	44
M6	45 - 64	M	Cabinet seul	ZIP	Plusieurs fois par jour	26
M7	45 - 64	F	Cabinet de groupe	ZAC	Plusieurs fois par jour	51
M8	45 - 64	F	Cabinet de groupe	ZIP	Jamais	36
M9	25-44	F	CMS	ZIP	Jamais	44
M10	45 - 64	M	Cabinet seul	Zone normale	Plusieurs fois par jour	45
M11	25-44	F	MSP	Zone normale	Une fois par mois	30

CMS : Centre municipale de santé

MSP : Maison de santé pluridisciplinaire

ARS : Agence régionale de santé

ZAC : Zone d'action complémentaire

ZIP : Zone d'intervention prioritaire

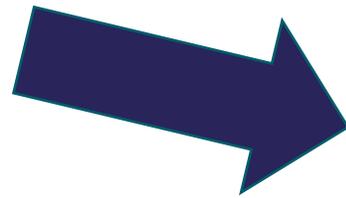
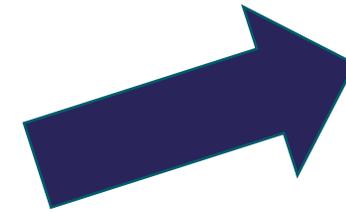
Analyse thématique

3 thèmes

Motifs de consultation

Profils de patient

Conditions d'utilisation de la TC



Prérequis

**Situations
adaptées**

Certains motifs de consultation se prêtent plus facilement à une TC

Entretien suffisant/absence d'examen physique

Motif ciblé, connu et identifié comme bénin

Demande pressante et besoin d'orientation

Demande de conseils et besoin de réassurance

Maintenir le contact avec les patients hospitalisés ou en structure

P12 : « Dans certains cas, où le truc n'est pas assez grave, dans des heures de la journée tard, vous avez juste besoin d'une information, vous avez besoin juste de plus de réassurance, vous avez besoin seulement d'une petite conversation comme ça pour que le médecin nous dise

M9 : « je fais une téléconsultation demain chez une patiente qui vient de rentrer en EHPAD lundi, ... pour l'aider à l'installer à l'EHPAD où je

P12 : « une petite maladie fréquente »

soutiens psychologiques... »

P8 : « si ce n'est pas un truc méchant »

Certains profils de patients apparaissent comme plus adaptés

Patients contraints dans leurs déplacements

Patients en difficulté d'accès à un médecin généraliste

Patients ayant un niveau de littératie en santé élevé

Patients ayant développés leur pouvoir d'agir

Patients ayant des représentations négatives de la médecine générale

P4 : « Aujourd'hui le savoir académique est accessible à tous et instantanément ça s'appelle internet »

P4 : « Je sais quand est-ce qu'il faut changer les doses et c'est moi qui le lui dis »

plupart des médecins savent plus ausculter » « parce que les médecins n'examinent plus ce n'est pas nécessaire d'y aller. On peut simplement les consulter comme des prestataires de service au téléphone juste par acquis de conscience »

une « jechi »

Certaines conditions sont nécessaires à l'utilisation de la TC

Relation de confiance pré établie

M7 : « je pense que ça peut débarrer de faire un

Alterner consultation présentielle et téléconsultation

P3 : « Si je vais voir mon médecin tous les ans et puis qu'une fois je fais de temps en temps de la téléconsultation ça peut le faire. Mais si j'y vais jamais, peut être que j'ai loupé un truc »

Solution d'appoint

pu... petit
com... tu peux rester tranquille »
qu'on

Patients et médecins équipés et formés

M7 : « quelqu'un qui était déjà venu régulièrement, qui avait fait une surveillance régulière, et qui était venu en consultation la fois précédente, et qui avait l'air de bien comprendre que la prochaine fois pour le renouvellement c'était bien qu'elle revienne en présentiel »

Environnement adapté

« service »

Usage de la téléconsultation

Prérequis

Relation médecin-patient pré établie

Alternance de consultations présentielle et téléconsultations

Entretien suffisant

Donner des consignes de surveillance

Contexte :

Patients

Equipés et formés ou assistés (famille, professionnels de santé) pour utiliser le dispositif

A l'aise avec son image à l'écran

Environnement du patient adapté

Médecins généralistes

Equipés et formés



Situations adaptées

MOTIFS de consultation

Entretien suffisant

Possibilité d'un examen physique virtuel

Problèmes bénins et déjà connus

Demande unique et précise

Demande rapide et pressante

Demande d'informations, de conseils, ou de réassurance

Solution d'orientation

PROFILS de patient

Patients nécessitant un cadre distant pour se confier

Patients limités dans leurs déplacements

Patients isolés

Patients à besoins médicaux

Parents des enfants en bas âges

Horaires de travail complexes

Patients réticents à consulter en présentiel

Patients en déplacement/en vacances

**Décision
partagée**

Usage de la téléconsultation



Améliorer l'offre de soin

Améliorer l'adhésion aux soins
Améliorer l'accès aux soins
Assurer la continuité des soins
Limiter les risques de contagiosité

Optimiser la pratique du MG

Optimisation de sa charge de travail
Solution en cas de maladie, départ à la retraite, vacances
Alternatives aux visites à domicile
Varier son mode d'exercice
Faire valoriser tous les actes

Forces et limites

Recrutement

Ile de France 

Zonage ARS

Réseaux sociaux 

Participant ayant recours
ou non à la TC 

Recueil

Guide d'entretien → Avis COPIPA

Chercheuses novices → Triangulation, supervision 

Entretiens à défaut par téléphone 

Analyse

Triangulation

Diversité des profils des chercheurs

Présupposés émis en amont 

Avis GROUMF

Reformulation question de recherche
Inclusion patients avec limites technologiques

Confrontation avec les recommandations en vigueur en France

Haute Autorité de santé, 2021
Assurance Maladie 2022

Augmenter l'offre de soins



**Avantages par rapport
au téléphone**

Favoriser l'accès aux soins



**Inégalités d'accès à la
téléconsultation**

Pertinence du recours : à juger
par le médecin



**Discordance avec le
système de RDV**

Propositions

Formation communication à
distance

Outils connectés

Téléconsulter en équipe

Politiques publiques

Formations numériques

Développer de nouveaux
système de RDV

Décision partagée

Nouveaux modes de téléconsultation ?

Merci de votre attention