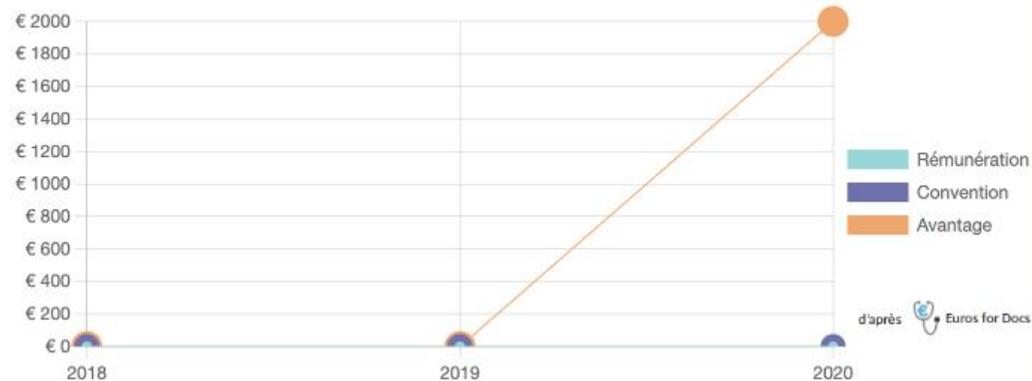




# Evaluation des téléconsultations de médecine générale en cabine connectée du Pas-de-Calais en mars 2023 : étude quantitative réalisée auprès des patients usagers de ces cabines

Michaël Rochoy – Méline Caillier – Valérie Labbé – Christophe Berkhout

## Financements reçus de l'industrie



## Liens spécifiques à l'intervention

« Evaluation des téléconsultations de médecine générale en cabine connectée du Pas-de-Calais en mars 2023 : étude quantitative réalisée auprès des patients usagers de ces cabines »

- Aucun

## Autres liens d'intérêts

### Activité professionnelle

- Médecine générale (2014-A la grâce des Réformes Retraite)
- Chargé d'enseignement (Depuis novembre 2017)
- Maître de stage des universités (Depuis novembre 2019)
- Conseil scientifique du CMGF (Depuis septembre 2021)
- Groupe de travail Certificats-absurdes (Depuis mars 2023)

### Engagements

## Principaux financeurs

- Aucun

## Déclaration complète

- disponible sur Archimede.fr



# JOB D'ÉTÉ : IL RESTE DES OFFRES NON POURVUES





# Qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise

## Guide de bonnes pratiques

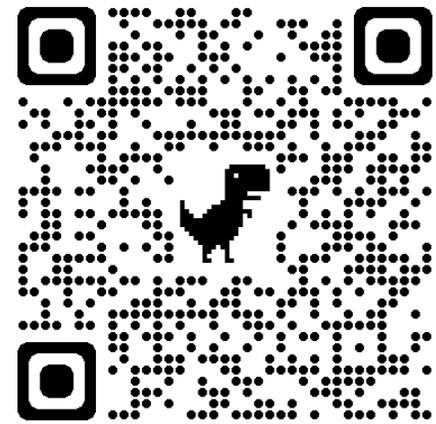
Guide HAS

mai 2019





Des postes →



# Etude observationnelle transversale dans les 12 télécabines du Pas-de-Calais en mars 2023

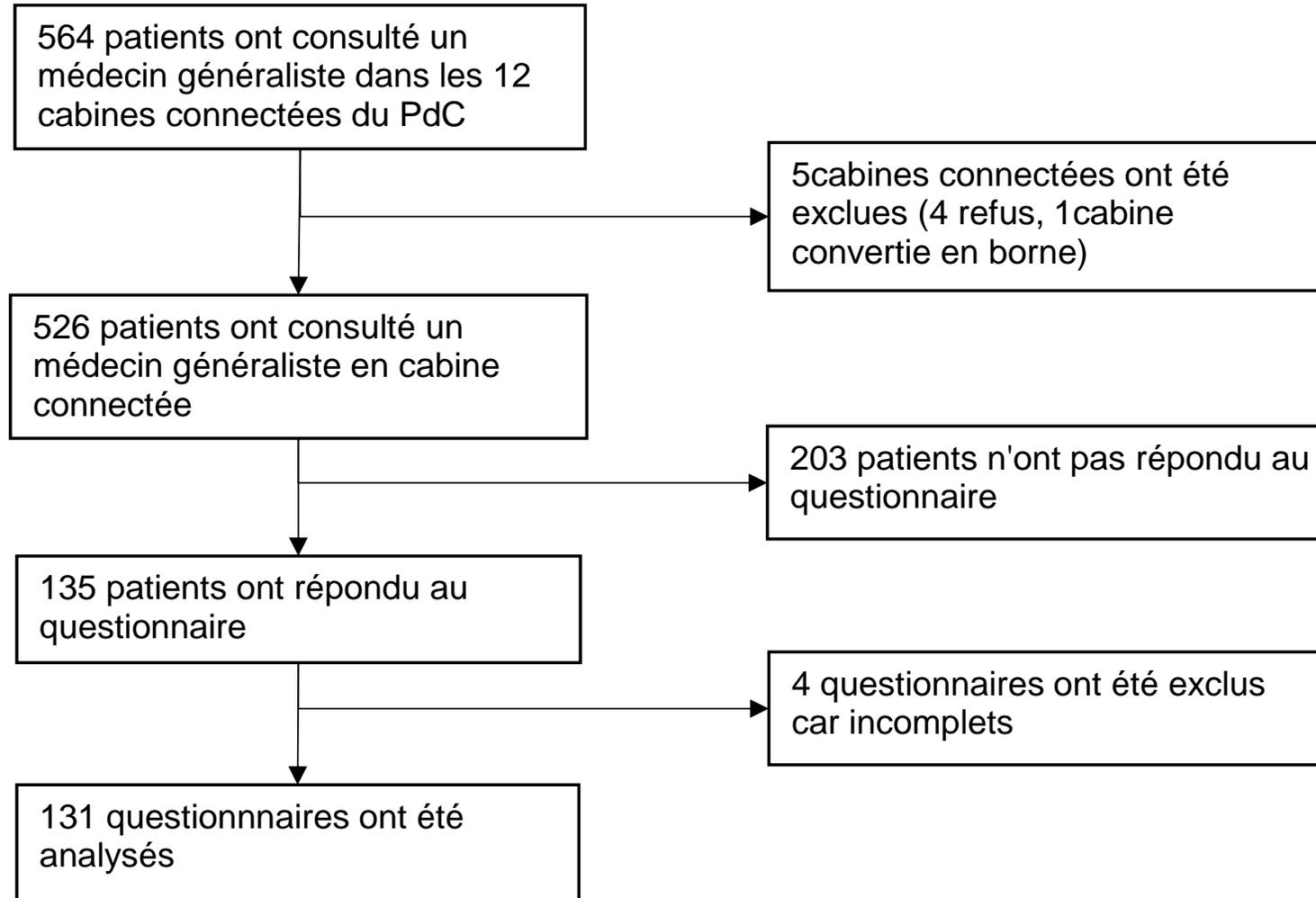
- **Exclusion :**

- spécialité autre que la médecine générale,
- télé-expertises,
- bornes ou consoles de téléconsultation,
- mineurs non accompagnés d'un majeur,
- questionnaires incomplets

- **Questionnaire** (à partir du guide HAS 2019), accessible en ligne par un QR code ou en version papier

- **Relance hebdomadaire**

# Eul' diagramme eud' flux : 131 / 526 (25 %)



# 61 % femmes – 41 ans – 70 % avec MT

Caractéristiques	Valeurs
Sexe masculin : n (%)	51 (38,9 %)
Sexe féminin : n (%)	80 (61,1 %)
Age : moyenne $\pm$ écart-type (ans)	41,0 $\pm$ 18,7
Avec médecin traitant déclaré : n (%)	91 (69,5 %)
Lieu de téléconsultation	
Barlin : n (%) / N (%)	5 (3,8 %) / 14 (2,5 %)
Béthune : n (%) / N (%)	7 (5,3 %) / 7 (1,2 %)
Beuvry : n (%) / N (%)	2 (1,5 %) / 18 (3,2 %)
Bruay-la-Buissière : n (%) / N (%)	0 (0 %) / 0 (0 %)
Calais : n (%) / N (%)	23 (17,6 %) / 120 (21,3 %)
Fillièvres : n (%) / N (%)	6 (4,6 %) / 7 (1,2 %)
Harnes : n (%) / N (%)	0 (0 %) / 7 (1,2 %)
Les Attaques : n (%) / N (%)	84 (64,1 %) / 338 (59,9 %)
Liévin : n (%) / N (%)	0 (0 %) / 23 (4,1 %)
Marconnelle : n (%) / N (%)	4 (3,1 %) / 22 (3,9 %)
Moulle : n (%) / N (%)	0 (0 %) / 5 (0,9 %)
Saint-Martin-Boulogne : n (%) / N (%)	0 (0 %) / 3 (0,5 %)

1 cabine à 84/338 (parking de mairie)

1 cabine à 23/120

4 cabines entre 14 et 23 consult/mois

6 cabines à moins de 10 consult/mois

# Résultats principaux

- **Patient à l'initiative (88 %)** – proche (7 %) – médecin, pharmacien (5 %)
- **Patient organisateur (92 %)** – proche (5 %) – médecin, pharmacien (3 %)
- Ressenti patient sur le **délai : très satisfaisant (88 %)** – assez satisfaisant (10 %) – peu satisfaisant (2 %)
- **Pas d'information sur le déroulement pour 5 %** (90 % par structure ; 4 % par MG)
- **Pas d'information sur les alternatives pour 18 %** (76 % par structure ; 5 % par MG)
- **Pas d'information sur la possibilité d'être accompagné pour 37 %** (61 % par structure ; 2 % par MG)
- Le médecin non connu ne s'est **pas présenté dans 10 % des cas** (13/129) ; le tiers accompagnant dans 7 % (6/86)
- **Accès technique aisé pour 97 % des utilisateurs** (77 % totalement, 20 % assez aisé ; 3 % peu et pas du tout)
- Mauvaise qualité de son/image pour 6 %
- **94 % se sont sentis aussi à l'aise qu'en présentiel** (21 % préféraient présentiel, 34 % non, 45 % indifférent)
- **96 % estimaient avoir compris la suite de la prise en charge**
- **66 % ont obtenu un CR de téléconsultation**
- **98,5 % recommanderaient la téléconsultation à leur entourage !**

# Discussion

- **Comparaison à la littérature :**
  - Satisfaction comparable sur la communication, qualité de connexion, facilité d'accès et d'utilisation
  - CNOM mars 2023 : **la territorialité reste un gage de qualité et de continuité des soins**
  - Collège de Médecine Générale : **déconseille d'enchaîner les téléconsultations** (continuité, PEC globale)
- **Forces et limites :**
  - Recueil sur 1 mois (limite un effet ponctuel... et essoufflement)
  - Collecte des données des cabines n'ayant pas participé
  - Biais de sélection (25 % réponse)
  - Courtoisie (aide par IDE, pharmacien...)

# Conclusion

- **Satisfaction globale des patients** (sous réserve d'un biais de sélection) :
  - Accès instantané
  - Consommation du soin
- **A améliorer** : information sur les alternatives de PEC, d'accompagnement ; transmettre CR au patient (continuité des soins)
- **A explorer** : motif(s), prescriptions, durée de téléconsult, satisfaction MG, qualité des soins...
- **Apport de la téléconsultation (payant) sur un avis téléphonique (gratuit)...**

