



17e Congrès
Médecine
Générale
France



DU 21 MARS
AU 23 MARS 2024
palaisdescongrèsdeparis
congres.cmg.fr    

Exploration des mythes et réalités de la téléconsultation au Luxembourg

Dr. Jean-François Michel & Dr. Florence Keipes

23 mars 2024



DIAGNOSIS BY RADIO

See Page 978



"The Teledactyl (Tele: far; Dactyl: finger) is a future instrument by which it will be possible for us to "feel at a distance." This idea is not at all impossible, for the instrument can be built today with means available right now. It is simply the well-known telautograph, translated into radio terms, with additional refinements. The doctor of the future, by means of this instrument, will be able to feel his patient, as it were, at a distance....The doctor manipulates his controls, which are then manipulated at the patient's room in exactly the same manner. The doctor sees what is going on in the patient's room by means of a television screen."

From the February 1925 issue of *Science and Invention*

Histoire de la téléconsultation au Luxembourg

- **En 2006** lancement du *Plan d'action eSanté* au Luxembourg
 - Phase 1: la mise en place du Dossier de soins partagé (DSP)
 - Phase 3: l'introduction de la téléconsultation
- **Le 18 mars 2020** publication de l'arrêté grand-ducal obligeant les médecins à fermer leurs cabinets pour des consultations physiques
- L'interdiction de consulter "en présentiel" reste en vigueur du 18 mars 2020 au 4 mai 2020
- **Le 17 mars 2020** introduction par la *Caisse Nationale de Santé* (CNS) d'un nouvel acte "C45" dans la *Nomenclature des actes et services des médecins*
- **Deux plateformes de vidéoconsultations** ont été créées
 - une plateforme gouvernementale élaborée par *l'Agence eSanté*
 - une plateforme privée élaborée par *Doctena* (une plateforme de prise de rendez-vous)

Histoire de la téléconsultation au Luxembourg

- **Réglementation**

- Le patient téléconsultant doit déjà être connu par le cabinet médical sollicité et doit avoir été examiné physiquement durant les 12 mois précédents

- **Pas d'exigences particulières concernant**

- L'authentification du médecin
- L'identification du patient
- La documentation de la consultation
- La durée de la téléconsultation
- La protection et la sécurité des données personnelles
- Les équipements de communication
- La forme de communication (téléphone, vidéo)

Histoire de la téléconsultation au Luxembourg

- **L'utilisation de la téléconsultation au Luxembourg depuis mars 2020**
 - **2020:** 254.945 téléconsultations remboursées par la CNS
 - **2021:** 134.503 téléconsultations remboursées par la CNS
 - **2022:** 87.513 téléconsultations remboursées par la CNS
 - 75% des téléconsultations ont été assurées par les médecins généralistes

Justification de l'étude

- Nombre limité d'études sur le ressenti des patients par rapport à la téléconsultation
- Mettre à disposition du *Ministère de la Santé* des informations issues d'une population de patients luxembourgeois concernant cette nouvelle modalité de consultation

Objectifs de l'étude

- Déterminer la perception par les patients de la téléconsultation au Luxembourg en évaluant:
 - la satisfaction des patients
 - les craintes des patients
 - les attentes des patients

Méthodologie

- Étude descriptive quantitative avec quelques questions ouvertes
- Accord du CNER, accord du comité d'éthique de l'Université du Luxembourg
- Afin d'obtenir un échantillon d'étude le plus représentatif possible:
 - Sélection de 20 médecins généralistes représentatifs de la population des MG luxembourgeois (âge, sexe, lieu d'exercice)
 - Chaque médecin participant devait recruter entre 12 et 15 patients (en prenant en considération trois groupes d'âge et un sexe ratio de 1:1)
 - Les patients répondaient à un questionnaire anonyme sur *Limesurvey*
- Déroulement de l'étude entre 21 juin 2021 au 20 avril 2022 (10 mois)

FRANÇAIS

Object : Enquête anonyme en ligne sur le point de vue des patients concernant la téléconsultation en médecine générale au Luxembourg.

Chère Madame, Cher Monsieur,
Vous êtes invité(e) à participer dans une enquête anonyme sur la téléconsultation en médecine au Luxembourg. Cette enquête est réalisée dans le cadre d'un travail de recherche de la *Formation Spécifique en Médecine Générale* de l'Université du Luxembourg.

Pourquoi participer ?

Depuis le début de la pandémie de la COVID-19 en mars 2020, la téléconsultation a été déployée au Luxembourg permettant aux patients de consulter leur médecin à distance. Alors que cette nouvelle façon de consulter est déjà utilisée avec succès dans de nombreux autres pays européens depuis plusieurs années, on dispose d'aucune donnée concernant la satisfaction des patients au Luxembourg.

Par conséquent l'objectif principal de cette étude est d'évaluer le ressenti de la population luxembourgeoise ayant déjà fait des téléconsultations avec leur médecin généraliste et d'en déterminer les failles à améliorer dans le futur.

Comment participer ?



1. Connectez-vous sur:
teleconsultation.nfo.lu
ou scannez le code QR suivant avec votre smartphone

2. Introduisez le mot de passe suivant pour accéder au questionnaire LimeSurvey:
study1

Répondre à ce questionnaire en ligne vous prendra entre 5 et 10 minutes maximum.
Nous vous remercions vivement de votre participation précieuse qui nous permettra d'améliorer cette modalité de consultation à distance.

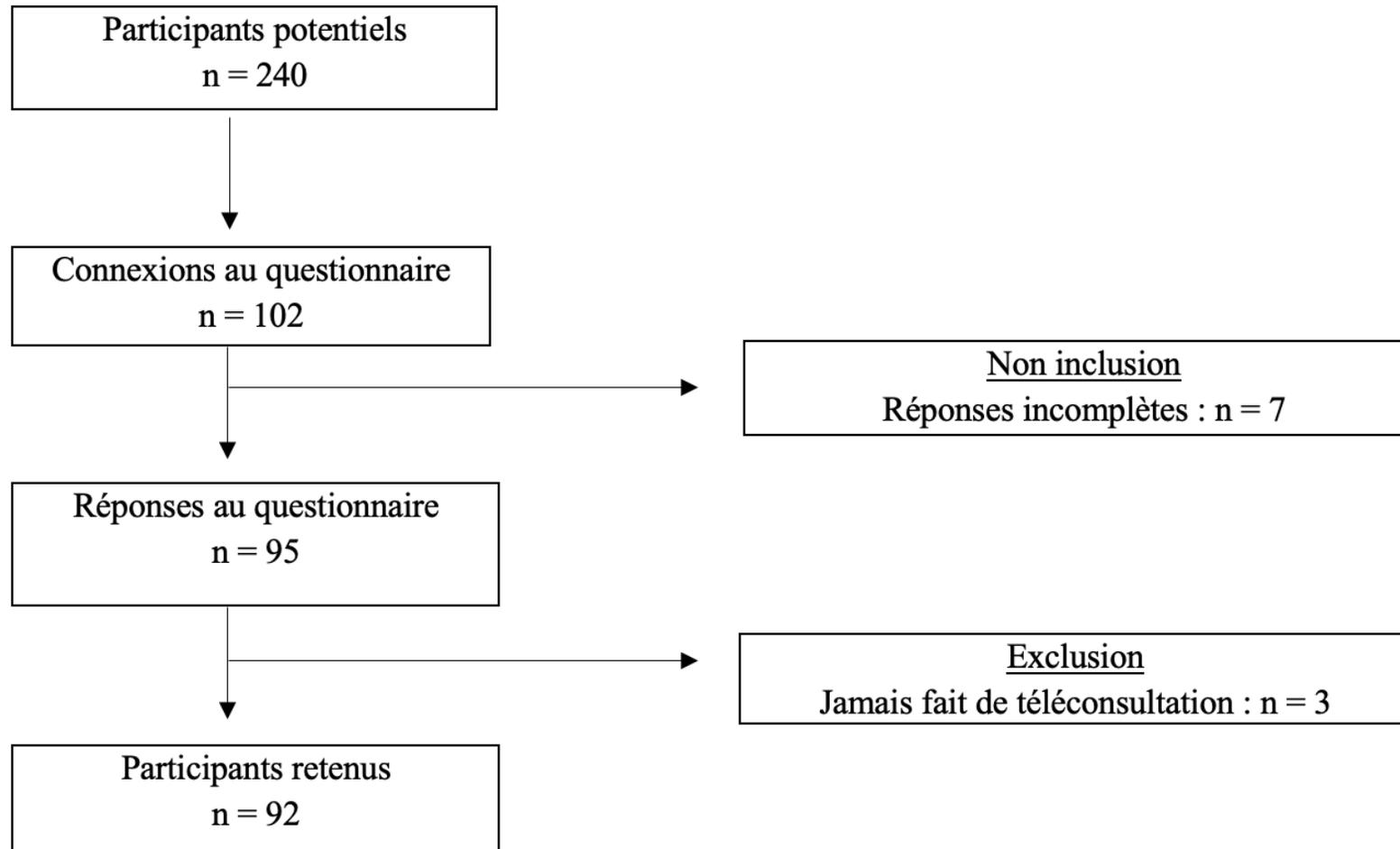
Dr. Jean-François Michel
Investigateur principal de l'étude
l'étude

Florence Keipes
Chercheuse principale de

À noter :

L'investigateur principal et la FSMG s'engage à ce que le questionnaire soit entièrement anonyme et à ce qu'aucune adresse mail, nom ou adresse IP ne soit enregistrée. Toutes les dispositions seront prises afin d'assurer la confidentialité et sécurité des données collectées durant cette étude.

Résultats



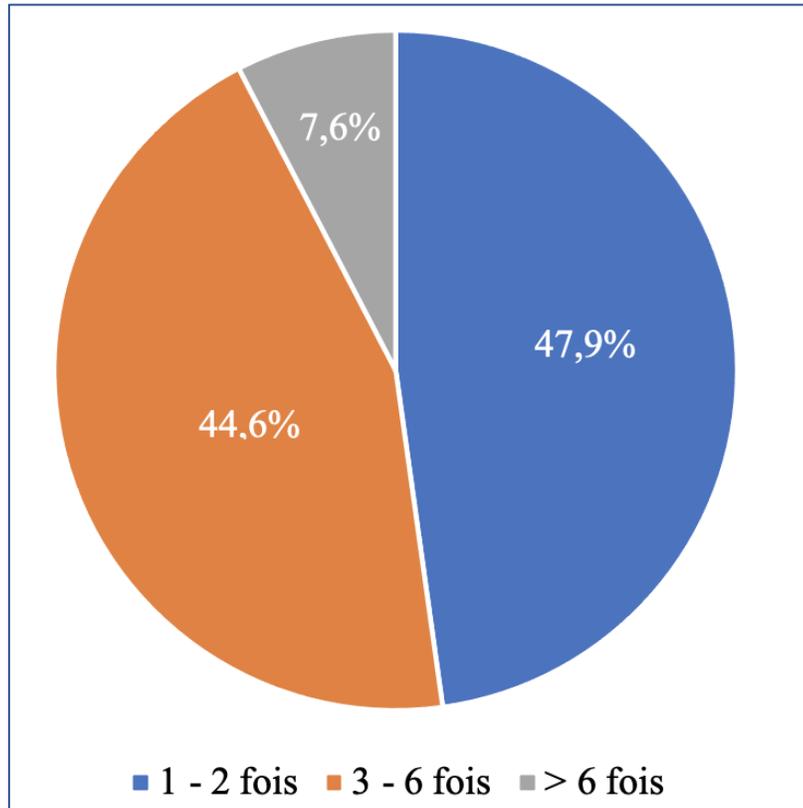
Résultats – les participants

	Caractéristiques	Nombre (n)	Pourcentage (%)
Âge	18-39 ans	30	32,6
	40-59 ans	40	43,5
	> 60 ans	22	23,9
Sexe	Femme	57	62,0
	Homme	35	38,0
Nationalité	Luxembourgeoise	68	73,9
	Autres pays de l'UE	21	22,8
	Pays hors UE	3	3,3

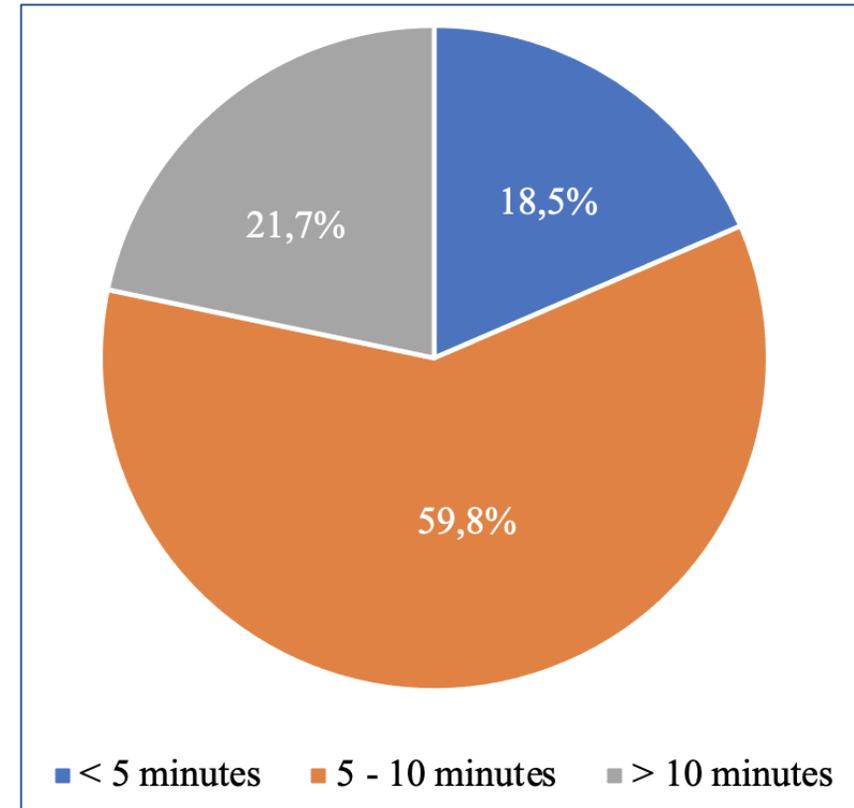
	Caractéristiques relatives au MG	Nombre (n)	Pourcentage (%)
Âge du MG	25-40 ans	30	32,6
	41-55 ans	26	28,3
	> 55 ans	23	25,0
	Je ne sais pas	13	14,1
Sexe du MG	Femme	29	31,5
	Homme	63	68,5
Connaissance du MG	< 1 an	4	4,4
	1 – 5 ans	27	29,3
	> 5 ans	61	66,3

Résultats

Nombre de téléconsultations faites avec le médecin généraliste

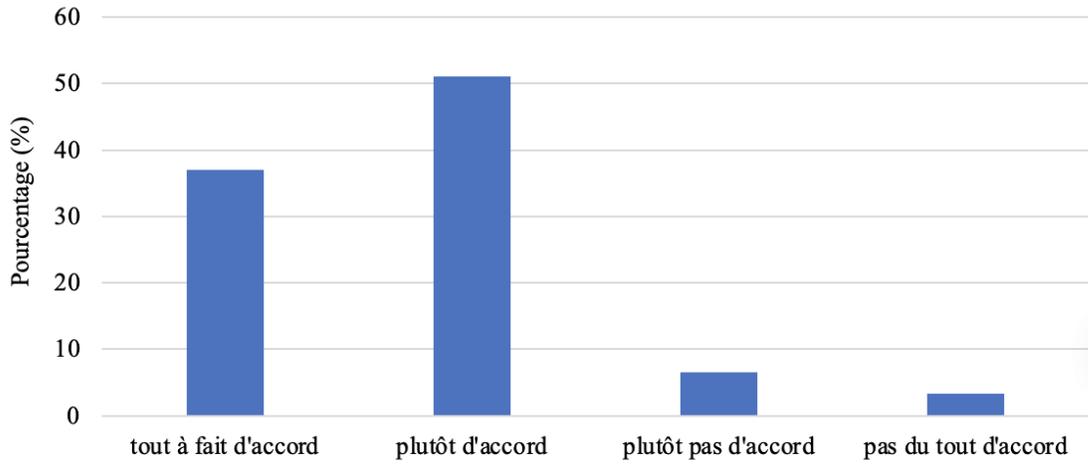


Durée moyenne d'une téléconsultation

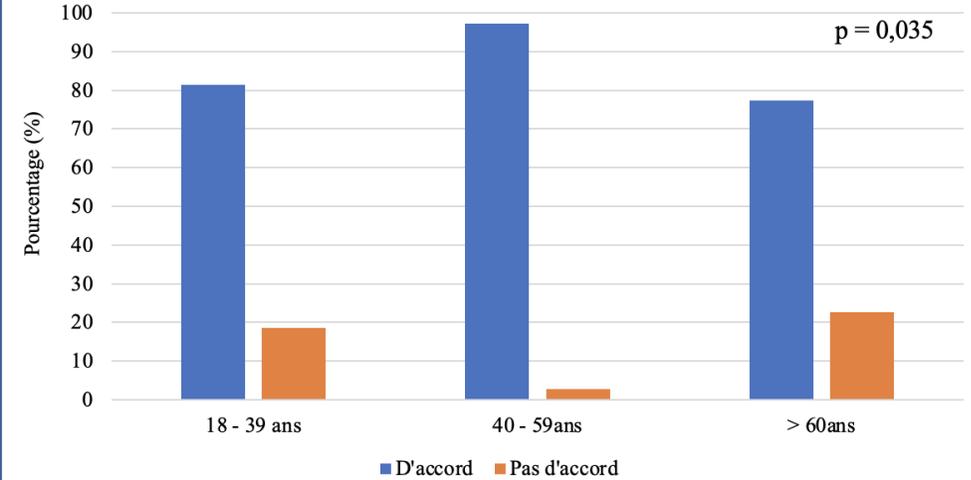


Résultats – Satisfaction des participants

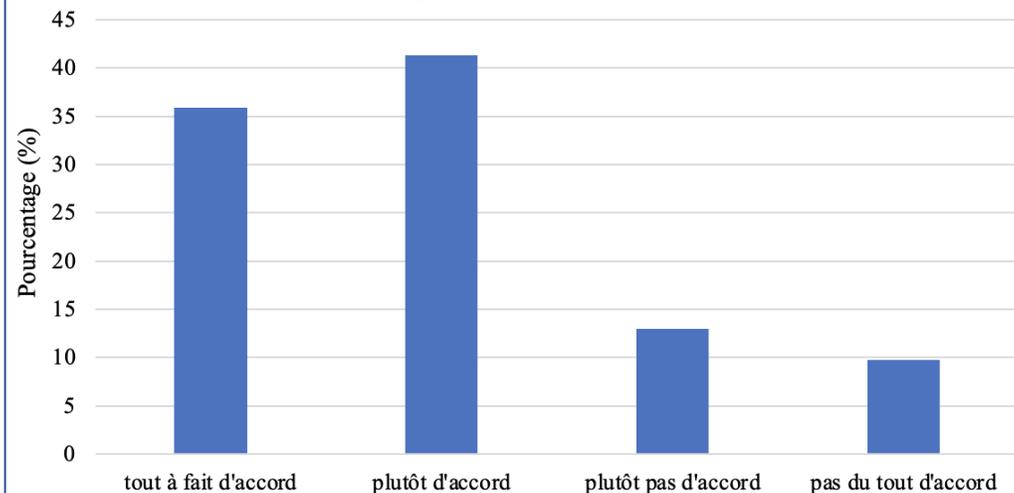
Je suis généralement satisfait(e) après une téléconsultation.



Je gagne du temps lors d'une TC par rapport à une consultation au cabinet.

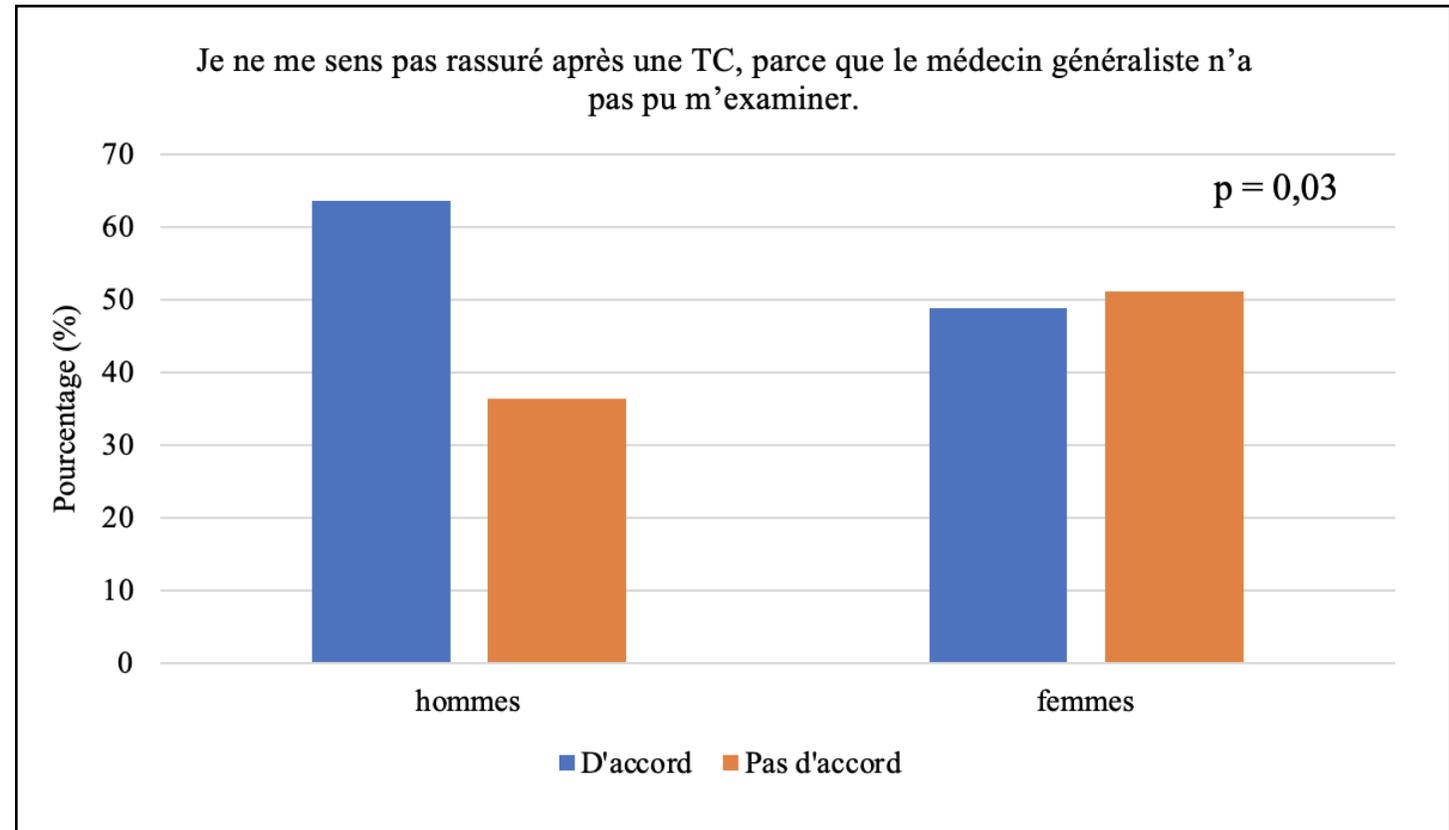
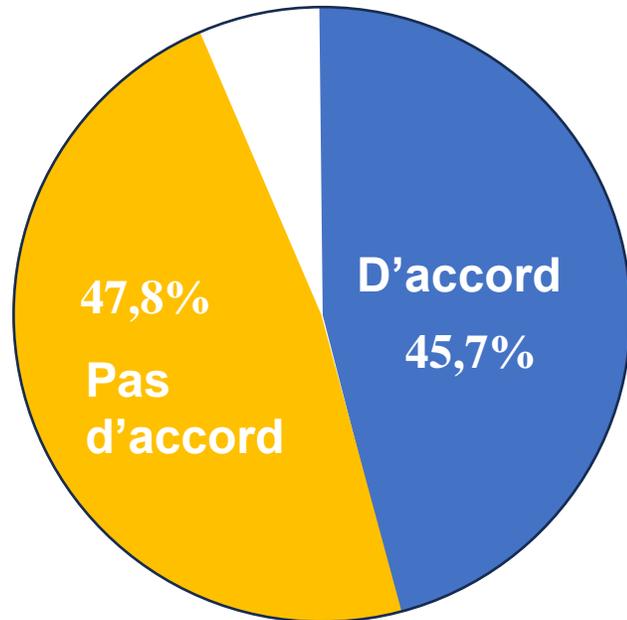


La communication avec mon médecin généraliste par TC est aussi personnelle que par consultation face-à-face.



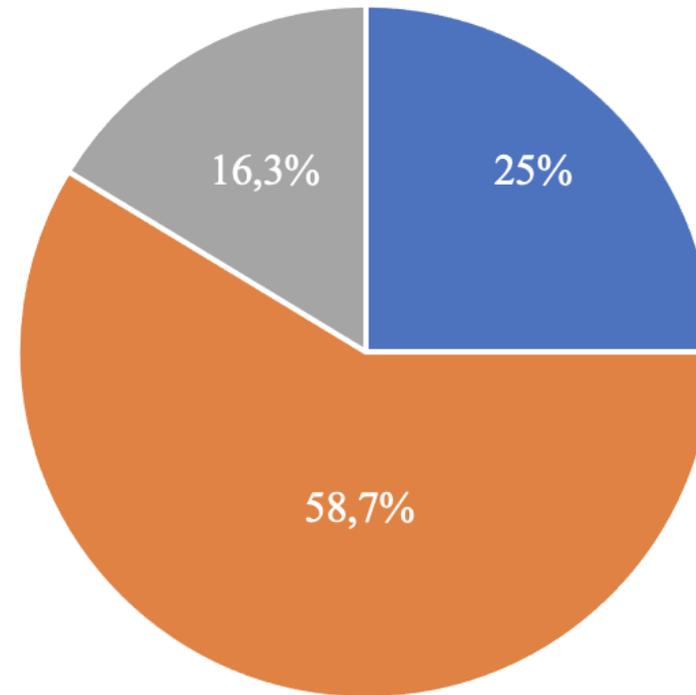
Résultats - les craintes

«Je ne me sens pas rassuré après une TC, parce que le médecin généraliste n'a pas pu m'examiner.»



Résultats – les craintes

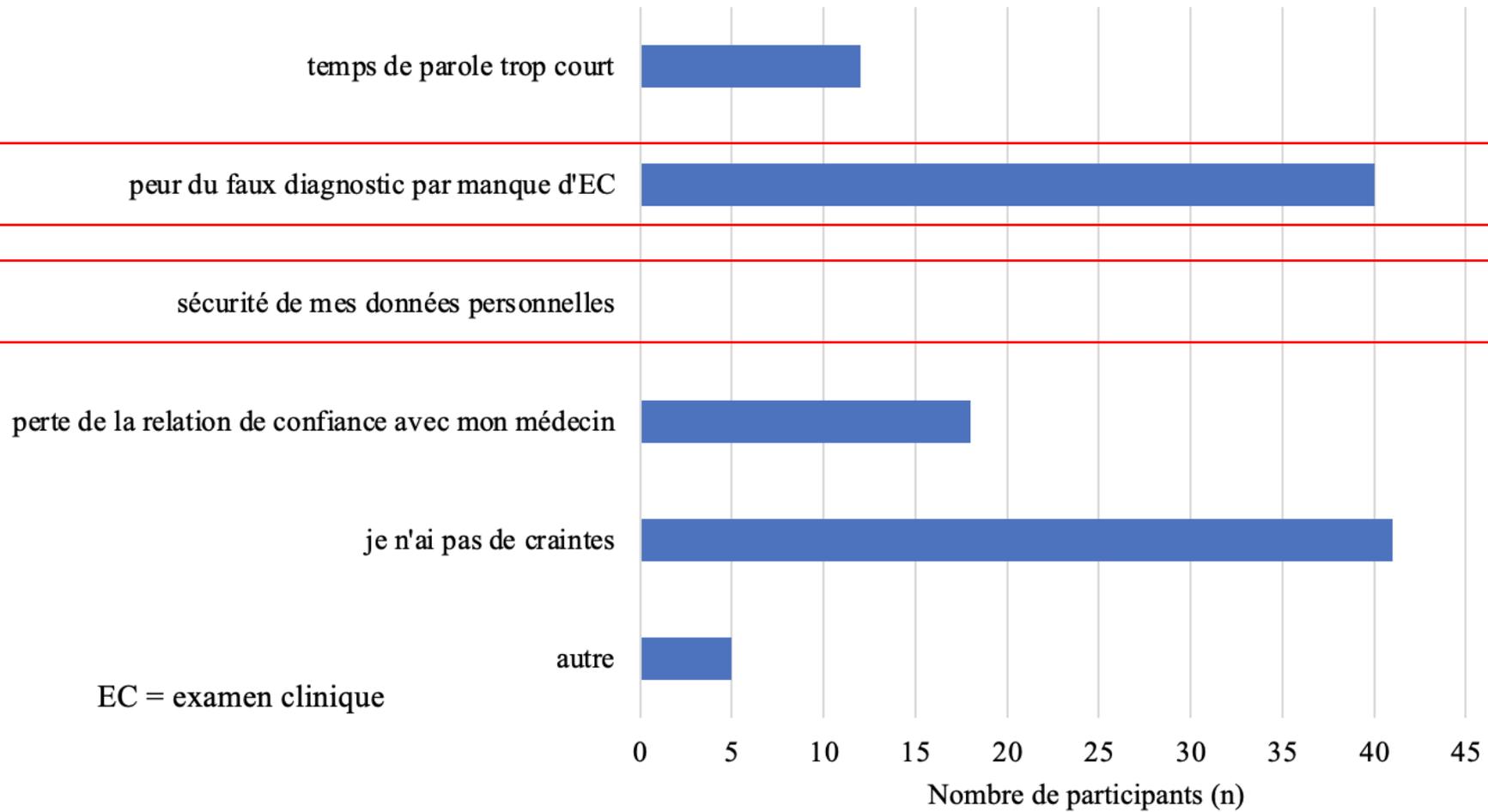
« J'ai peur que mon MG fasse plutôt une erreur médicale lors d'une TC que lors d'une consultation face-à-face »



■ D'accord ■ Pas d'accord ■ Je ne sais pas

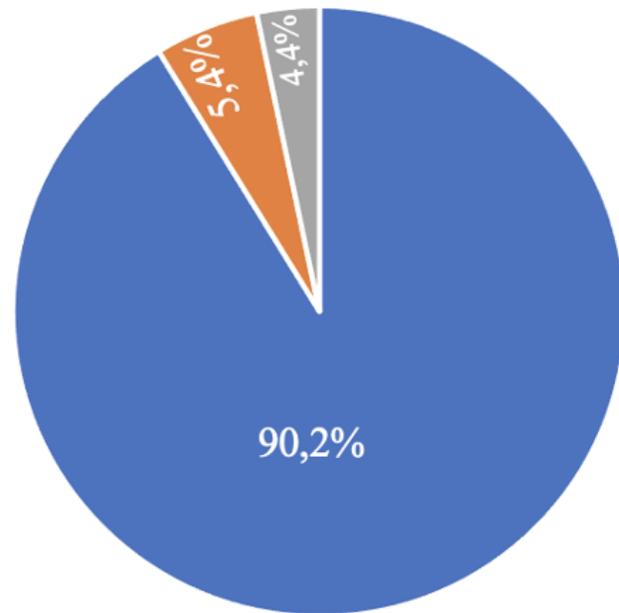
Résultats – les craintes

Concernant mes craintes par rapport à la TC, ce qui m'inquiète le plus est:



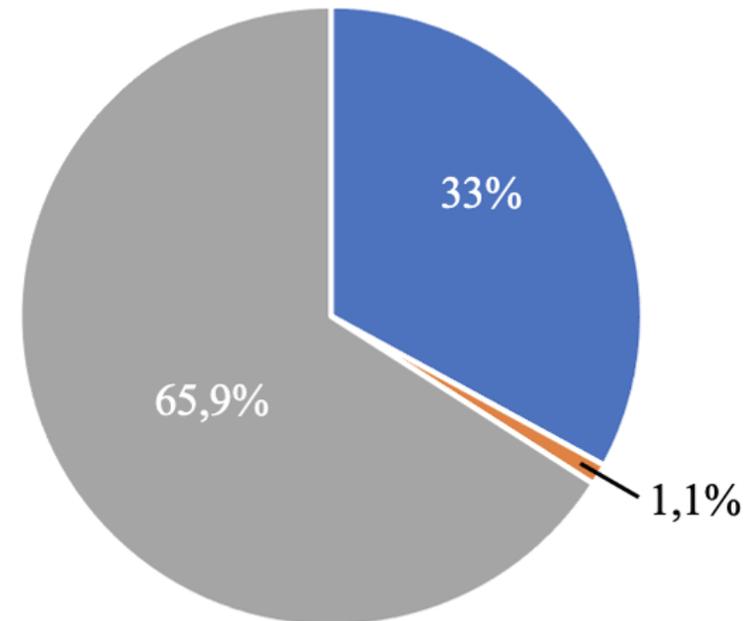
Résultats – les attentes

« Pour une TC, il est important que le MG connaisse bien mon dossier médical. »



■ D'accord ■ Pas d'accord ■ Je ne sais pas

« De façon générale, j'ai une préférence pour la consultation face-à-face par rapport à la TC. »



■ Oui ■ Non ■ Selon mon motif de consultation

Résultats – les attentes

Motif de consultation adapté à une téléconsultation selon les patients	Nombre de verbatim N(%)
1) Problème basique et facilement explicable	24 (26,1%)
2) Renouvellement d'ordonnance (analyses ou médicaments)	23 (25%)
3) Symptômes compatibles avec une grippe, la COVID-19 ou une autre virose banale	22 (23,9%)
4) Suivi après une consultation présenteielle / Adaptation d'un traitement	10 (10,9%)
5) Suivi d'une maladie chronique	8 (8,7%)
6) Citation d'un trouble de santé spécifique (céphalées, angine, bronchite, problème dermatologique, dépression, insomnie, gastro-entérite, cystite)	8 (8,7%)
7) Discussion d'analyses biologiques	4 (4,4%)

Résultats

- 87% préfèrent avoir le choix de faire une téléconsultation selon le problème de santé
- 30% considèrent qu'une formation spécifique en téléconsultation pour le médecin est nécessaire
- Plus de 50% préfèrent la vidéoconsultation à la téléconsultation téléphonique

Conclusion

- Résultats en corrélation avec des études françaises et anglaises
- Forte satisfaction de la part des patients
- Souhait de maintenir le dispositif des téléconsultations et de pouvoir choisir entre la *consultation face-à-face* et la *téléconsultation*
- Importance de la relation médecin-patient
- 25% des patients expriment leur crainte d'une erreur médicale
- Intéressant pour les malades chroniques : intensification du suivi