

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# De la modification de la relation médecin patient par la téléconsultation

Exploration de la perspective patient par une étude qualitative  
Thèse d'exercice du Dr Brice Divisia sous la direction du Dr Frédéric Zorzi  
[Frederic.zorzi@univ-lyon1.fr](mailto:Frederic.zorzi@univ-lyon1.fr)

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Les auteurs de ce travail déclarent n'avoir  
aucun  
conflit d'intérêt.

Université Claude Bernard  Lyon 1

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

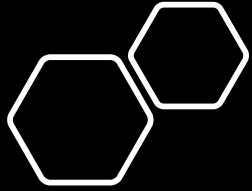
# CONTEXTE

## • TELEMEDECINE

- Des traces au XVIIIème siècle
- Définition OMS 1997
- 2004  article 32 de la loi N° 2004-810
- 2009 définition actuelle dans la loi HPST – article 78 de la loi N° 2009-979
- 2018 ouverture du remboursement
- 2019  décret N° 2020-227

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



**La relation  
médecin patient  
est une relation  
humaine faite  
d'attentes et  
d'espérances  
mutuelle agissant  
de façon  
consciente et  
inconsciente.**

**CONFIANCE**

**ETHIQUE**

**DéONTOLOGIE**



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Question de recherche et objectif

- Comment la téléconsultation modifie-t 'elle la relation médecin patient ?
- Obtenir un retour d'expérience du vécu des patients

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Méthode

Etude qualitative par entretiens semi-dirigés, individuels, anonymisés

Comité d'Ethique le 19/11/19 /

CNIL le 26/11/19

Critères d'inclusion

- Majorité
- Au moins une expérience de téléconsultation
- Absence de troubles neurocognitifs
- N'ayant pas été soigné par l'enquêteur principal

Présentation de l'étude au préalable / Consentement signé

Enregistrement sur dictaphone

Retranscription, analyse progressive et triangulation des données

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Résultats

Douze entretiens entre janvier et juillet 2020

47 ans (28 – 64)

Suivis depuis 6 ans par le médecin téléconsulté (0-20)

8 urbains vs 4 ruraux

34 minutes (14 – 52)

31 min présentiel / 38 min visio

Analyse inductive en théorisation ancrée

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Principaux Résultats

De l'avantage d'une relation déjà établie

« *pouvoir contacter MON médecin généraliste* » (E1,P5)

Des limites dans la relation : confidentialité / examen clinique

« *on a besoin d'avoir cette auscultation pour aussi être rassuré.* » (E5,P2)

Et inhérentes à l'outil informatique

« *si on n'a pas de connaissances en informatique ça peut être compliqué.* » (E2,P3)

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Principaux résultats

## L'inventaire des pertes de repère

regard

environnement

hors champ

## Plebiscite

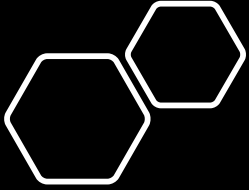
emplois du temps

distance

écologie

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



# Discussion : 3 messages

le médecin se retrouve en position de **novice** dans la relation médecin patient médiée par ordinateur

- organiser son espace de travail numérique, préserver le cadre de W
- travailler le regard caméra,
- se ré approprier les silences.

élaboration d'un **référentiel** TCG à destination des pro et des patients

- motifs appropriés,
- bonnes pratiques

**paradoxe** : pensée pour faciliter l'accès aux soins la téléconsultation peut accentuer la précarité de patients souffrant d'illectronisme, ou n'ayant pas un téléphone / ordi récent, ou une connexion satisfaisante.

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Forces & Limites

- Sujet d'actualité
- Inédit
- Méthodologie qualitative
- Patients sensibilisés
- Désirabilité
- Faible échantillon

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# CONCLUSION

- Apport pour la pratique
  - Formation initiale et formation continue
  - Amélioration de l'accessibilité à la TCG
- Apport pour l'enseignement
  - Ateliers de pratique de la TCG ?
- Apport pour la recherche
  - Un référentiel à construire et valider

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## CONCLUSION

Cette analyse du retour d'expérience de patients utilisateurs de la télé consultation révèle des modifications de la relation médecin patient dont les praticiens pourraient tenir compte pour s'approprier cette nouvelle modalité de consultation.

#CNGE2021

[www.congrescngc.fr](http://www.congrescngc.fr)