

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# 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

#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



#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

### 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 poussé 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.

#CNGE2021

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



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

#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 ACADEMIQUE

## Résultats

### L'INTÉRÊT DU MÉDECIN TRAITANT

- ★ 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

**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. »



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# 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 »

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Résultats

## L'UTILISATION DES PLATEFORMES

- ★ 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 ?

**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 »

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Résultats

## LES PLATEFORMES AU DELÀ DE LA PRISE DE RDV

### REFLET DE LA SOCIÉTÉ ACTUELLE

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

### IMPACT SUR LES HABITUDES EN SANTÉ ET LA RELATION MÉDECIN PATIENT

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

**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 »



01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

# Résultats

## 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. »**

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## Discussion

### L'AMBIVALENCE DE LEURS BESOINS ET LEURS ATTENTES

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

**UNE AMBIVALENCE EN MIROIR AVEC  
CELLES DES JEUNES MÉDECINS**

**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. »

01 - 03  
DÉCEMBRE  
2021

21<sup>e</sup> CONGRÈS  
NATIONAL

Exercer  
et enseigner  
la médecine  
générale

Grand Palais  
LILLE



CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

## 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.**

#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

### 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

#CNGE2021

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