

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

CNGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS



Perception de la téléconsultation par rapport à la consultation présenteielle de médecine générale :

PERCETELEMG – Etude menée auprès des patients Français, dans le contexte d'épidémie Covid-19

Thèse d'exercice Mme Anne-Sophie BOURBON, direction : Dr Adeline JOUANNIN (DMG Rennes)

Pas de liens d'intérêt



INTRODUCTION

TCG très peu utilisée jusqu'alors (1)

Essor mondial avec la crise Covid-19, 40 000 TCG 02/2020 à 4,5 millions 04/2020 en France (2)

**TCG = Téléconsultation de
médecine générale**

Renoncement aux soins malgré l'accès à la TCG (3)

TCG peu évaluée pour l'exercice de la médecine générale, au contraire d'autres spécialités (4), (5)

Wensing et al (6) : « l'Humanité » du médecin est la caractéristique la plus importante en consultation présenteielle

Et en TCG ?

1. Panorama sur la télémédecine aujourd'hui et perspectives pour l'avenir [Internet]. Odoxa. [cité 15 avr 2020]. Disponible sur: <http://www.odoxa.fr/sondage/panorama-telemedecine-aujourd'hui-perspectives-lavenir/>
2. Assurance Maladie. Communiqué de presse Assurance Maladie - Téléconsultation, une pratique qui s'installe dans la durée [Internet]. 2020 sept [cité 23 févr 2021]. Disponible sur: https://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/2020-09-16_Teleconsultations_anniversaire_2_ans.pdf
3. Ipsos. Maladies chroniques et confinement : à quel point les patients ont-ils renoncé à se soigner ? [Internet]. [cité 10 mai 2020]. Disponible sur: <https://www.ipsos.com/fr-fr/maladies-chroniques-et-confinement-quel-point-les-patients-ont-ils-renonce-se-soigner>
4. Hanson RE, Truesdell M, Stebbins GT, Weathers AL, Goetz CG. Telemedicine vs Office Visits in a Movement Disorders Clinic: Comparative Satisfaction of Physicians and Patients. *Movement Disorders Clinical Practice*. 2019;6(1):65-9.
5. A comparative study of teleconsultations versus face-to-face consultations. *J Telemed Telecare*. 1 oct 2001;7(5):257-65.
6. Wensing M, Jung HP, Mainz J, Olesen F, Grol R. A systematic review of the literature on patient priorities for general practice care. Part 1: Description of the research domain. *Social Science & Medicine*. 1 nov 1998;47(10):1573-88.



OBJECTIFS

Explorer les différences perçues entre la TCG et la consultation présentielle Par les patients français, en période de pandémie Covid-19

- **Attentes** des patients
- **Limites** de la TCG
- **Place** de la TCG envisagée pour la suite

TCG = Téléconsultation de
médecine générale

=> PROJET PERCETELEMG

seconde phase quantitative (1) : échelle UTAUT (2)

→ évaluation de l'acceptabilité de la TCG selon les patients et les médecins français en médecine générale au cours de l'épidémie Covid-19

1. Guével M-R, Pommier J. Recherche par les méthodes mixtes en santé publique : enjeux et illustration. Sante Publique. 12 avr 2012;Vol. 24(1):23-38.

2. Venkatesh, Morris, Davis, Davis. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly. 2003;27(3):425.



MATERIEL ET METHODE : étude qualitative

- Echantillon **en variation maximale**: patients majeurs, ayant réalisé une TCG (sauf 2-3), régions +/- touchées par le Covid
- Entretiens **semi-dirigés**, 2 **entretiens tests**
- Visio/ téléphone/ présentiel : au choix du patient (1)
- Analyse en **double lecture**, méthode conventionnelle (2) - « livre de codes »

Recherche n'impliquant pas la personne humaine, Avis favorable du comité d'éthique du CNGE numéro 200423165 (05/05/2020)
MR004 de la CNIL, application du RGPD

RESULTATS

- 17 entretiens entre juin et juillet 2020**
- 14 ayant expérimenté la TCG (dont 3 avant Covid)
- Age moyen **45 ans**
- Majorité de **femmes** (13 sur 17)
- 6 région rouge 11 région verte**



1. Irani E. The Use of Videoconferencing for Qualitative Interviewing: Opportunities, Challenges, and Considerations. Clin Nurs Res. 1 janv 2019;28(1):3-8.
2. Hsieh H-F, Shannon SE. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. Qual Health Res. 1 nov 2005;15(9):1277-88.



A – Mise en place de la TCG

- Matériel utilisé
- Choix entre la TCG ou la consultation présenteielle

(P15) Je n'avais pas besoin de venir, pour la simple et bonne raison que je savais exactement ce que j'avais

- Aigu bénin
- Suivi
- Administratif
- Eloignement/ voyage
- Absence de nécessité perçue d'un examen
- Peut décrire/ comprendre ses symptômes
- Validation d'un diagnostic suspecté, obtention des traitements

B - Performances attendues de la TCG

- Ne pas être contaminé
- Obtenir un conseil médical rapide
- Accès et continuité des soins
- PEC plus ciblée, moins globale

(P9) Si j'avais été au cabinet peut être que j'aurais attendu d'autres questions, un suivi plus global... une téléconsultation je l'utiliserais plutôt pour quelque chose d'assez précis : je sais ce dont j'ai besoin...



C - Exploration des différences par rapport à la consultation présenteielle

- L'examen physique inexistant en TCG

(P15) On n'arrive pas à ressentir les émotions que ressent la personne en face

- Non-verbal : moins bonne qualité

(P7) La médecine est déjà beaucoup trop technique de mon point de vue ! (...) Il y a des médecins qui ne touchent plus leurs patients !

- La relation Patient-Médecin

- Une évolution de la médecine générale

- Adaptations :

(P6) Si on décrit pas bien tout ce qu'on a il peut avoir plus de mal à faire un diagnostic en n'étant pas présent !

→ Nouvelles « **responsabilités** » du patient

→ Nécessité de « **se connaître** »

(P15) Si le médecin ne connaît pas le patient, il ne va pas réussir à voir la gravité d'un état ... ou l'inverse la surestimer

D - Intérêts perçus de la TCG

→ Pour le patient / Pour le médecin : **PRATICITE**



E - Limites de la TCG

- Accès à la technologie
- Perte de temps, manque d'efficacité
- Diminution des visites à domicile
- Rejet de la TCG

(P9) *La téléconsultation n'est pas adaptée pour tous les types de patients, par exemple les patients très âgés ou qui ont du mal avec la technologie, (...) ou en situation de handicap mental*

(P12) *En fait les personnes qui en ont le plus besoin auront du mal à l'utiliser...*

(P3) *On est de moins en moins bien soignés (...)
C'est pas l'avenir de la médecine quoi !*

F - Risques envisagés

- Données à caractère personnel
- Risque d'erreur
- Risques pour la société en cas de systématisation de la TCG
- Risques d'abus par les patients

(P2) *Voilà, moi je l'ai induit un peu en erreur parce que bon... je savais pas trop*

(P3) *Quand on n'a pas la technologie (...) on est un peu laissés sur le bord de la route*



G - Avenir de la TCG selon les patients

- Une évolution inéluctable
- Mais des entraves à son extension
- Utilisation ultérieure souhaitée par les patients :
 - En complément
- Diversification de l'offre de soin

(P8) ça devient une obligation, c'est un impondérable de la société maintenant

(P7) Ce qui m'inquiète c'est un peu le décalage que ça va faire dans la société

(P7) C'est un complément et ça ne doit pas se substituer à autre chose

(P11) Moi si je peux privilégier la téléconsultation, je trouve ça tellement pratique que sans hésiter je ferais ça !

(P1) ça serait vraiment le dernier recours, enfin ça ne me dérangerait pas s'il n'y a pas d'autres choix



DISCUSSION

Freins : difficultés de connexion (1),(5), sécurité des données
Attrait : **praticité/ temps** (1), (2), (3), (4)

Obstacle aux échanges (4)

Ne répond pas à la problématique d'accès aux soins (3)

Importance d'une antériorité relationnelle (3), (5)

Choix selon des critères multi-factoriels (5), (1)
selon les capacités du patient à expliquer sa situation (5)

Présentiel = gold-standard (1), (4), **TCG moins globale** (2)

1. Thiyagarajan A, Grant C, Griffiths F, Atherton H. Exploring patients' and clinicians' experiences of video consultations in primary care: a systematic scoping review. BJGP Open. 2020;4(1).

2. Hammersley V, Donaghy E, Parker R, McNeilly H, Atherton H, Bikker A, et al. Comparing the content and quality of video, telephone, and face-to-face consultations: a non-randomised, quasi-experimental, exploratory study in UK primary care. Br J Gen Pract. 2 juill 2019;69(686):e595-604

3. Catapan S de C, Calvo MCM. Teleconsultation: an Integrative Review of the Doctor-Patient Interaction Mediated by Technology. Revista Brasileira de Educação Médica [Internet]. 2020 [cité 7 mai 2020];44(1). Disponible sur: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-55022020000100304&lng=en&nrm=iso&tlng=en

4. Donaghy E, Atherton H, Hammersley V, McNeilly H, Bikker A, Robbins L, et al. Acceptability, benefits, and challenges of video consulting: a qualitative study in primary care. Br J Gen Pract. sept 2019;69(686):e586-94.

5. Imlach F, McKinlay E, Middleton L, Kennedy J, Pledger M, Russell L, et al. Telehealth consultations in general practice during a pandemic lockdown: survey and interviews on patient experiences and preferences. BMC Fam Pract. 13 déc 2020;21(1):269.



CONCLUSION

Attentes :

- Praticité
- Distanciation physique (Covid-19)
- Avis médical de confiance instantané

Impact possible sur la qualité de la prise en charge :

- Relation patient-médecin
- **Nouvelles responsabilités** du patient dans la démarche diagnostique, **risque d'erreur**

Choix de la TCG selon des critères multifactoriels

Place de la TCG :

- Ne remplace pas la consultation présenteielle
- Complémentaire, diversification de l'offre de soins
- Pas de facilitation de l'accès aux soins/ creusement des inégalités
- Place médico-économique à bien définir

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

CNCGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale



16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS



Merci pour votre attention,

Thèse d'exercice Mme Anne Sophie Bourbon, direction : Dr Adeline JOUANNIN (DMG Rennes)

20^e
CONGRÈS
NATIONAL

CNCGE COLLÈGE ACADÉMIQUE

Exercer et enseigner la médecine générale

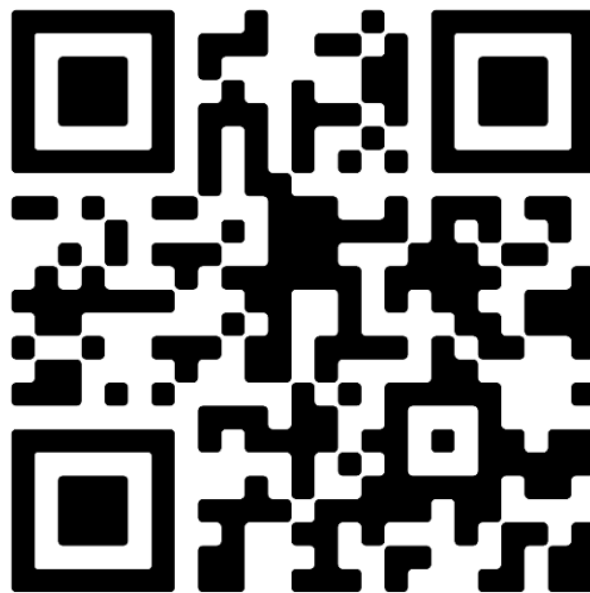


16 - 18 JUIN Bordeaux
2021 PARC
DES EXPOSITIONS



Pour participer à notre étude nationale :

**Acceptabilité de la téléconsultation de médecine générale
du point de vue des MG**



Donnez votre avis !