



ENQUÊTE RÉGIONALE SUR LA TÉLÉCONSULTATION

La téléconsultation a connu une forte croissance durant la première période de confinement. Mais comment est-elle perçue par les personnes concernées : usagers et professionnels de santé ?

Afin de comprendre les leviers et les freins à cette évolution, la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), France Assos Santé et l'Inter-URPS Bretagne, en partenariat avec l'Agence Régionale de Santé Bretagne, l'Assurance Maladie et le GCS e-Santé Bretagne, accompagnés par un groupe d'étudiantes de l'École des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP), ont lancé une grande enquête auprès des professionnels et usagers.

**+ de 35 000
téléconsultations**

**par semaine en
moyenne pendant le 1^{er}
confinement*** (véritable
« boom » de cette pratique
médicale)

**+ de 8 500
téléconsultations**

**par semaine en moyenne
depuis la fin du 2^e
confinement*** (qui marque
une poursuite de cette pratique
médicale, hors contexte de
confinement)



* Sur l'année 2020 / début 2021 en Bretagne

Source : ERASME (actes remboursés par les organismes de la région, régime général, hors SLM)
Soins effectués à partir du 01/01/2020 et liquidés jusqu'au 20/05/2021 - Codes actes retenus : TC, TCG



En partenariat avec





PROFILS DES 423 RÉPONDANTS USAGERS

16 % entre 25 et 40 ans, 20 % entre 40 et 55 ans et 63 % ont + de 55 ans
74 % ne vivent pas seuls
36 % ont une maladie chronique

33 % des répondants ont eu recours à la téléconsultation :

« Cela évite d'aller attendre dans une salle d'attente pour consulter et permet un premier diagnostic pour connaître son orientation »

Parmi eux, 45 % l'ont fait pour un motif particulier et 74 % avec un médecin qu'ils connaissaient déjà :

« Il est important que le médecin connaisse le patient pour qu'il sache comment l'orienter »

LES OUTILS

Pour les téléconsultations, 80 % d'entre eux n'ont pas eu d'aide pour le faire et 71 % les ont faites en vidéo sur leur téléphone ou leur ordinateur :
« c'est important, pour nous et pour le médecin. Car même par webcam il pourrait détecter des choses visuellement. »

Quelle que soit la catégorie d'âge, les usagers sont plutôt très à l'aise avec les outils de téléconsultation et pour 46 % d'entre eux, cela permet de maintenir du lien avec leur médecin.

LES BÉNÉFICES

« Ça évite des déplacements, des attentes, et on gagne en rapidité. Surtout si ce n'est pas très important, cela permettrait de désengorger certains cabinets au profit de personnes avec des pathologies lourdes qui demandent un suivi régulier. »

« La facilité de prise de rendez-vous. Puisque les créneaux sont réservés, et souvent avant le début des consultations, on évite ainsi le délai en salle d'attente. »

PROFILS DES 1 129 RÉPONDANTS PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

- 31 % médecins | 27 % infirmiers | 18 % masseurs kinésithérapeutes | 17 % orthophonistes | 7 % autres
- 35 % entre 25 et 40 ans, 44 % entre 40 et 55 ans, 21 % ont + de 55 ans

La téléconsultation va maintenant s'intégrer dans la pratique habituelle de 71 % des répondants, mais de façon plutôt ponctuelle (40 % mensuellement, 39 % hebdomadairement et 21 % quotidiennement) en complément des activités de soins habituelles.

La téléconsultation est facilitée par la relation de confiance déjà existante entre l'utilisateur et son professionnel de santé : 72 % des usagers vus en téléconsultation sont des patients chroniques, bien connus de leur professionnel de santé et qui ont un suivi régulier.

LES OUTILS



65 % des téléconsultations se sont réalisées avec vidéo par téléphone ou ordinateur et 60 % des professionnels déclarent s'être sentis à l'aise avec les outils.

La vidéo facilite l'usage de la téléconsultation :

« Je trouvais que j'étais plus compétente avec l'image du patient que juste par le téléphone » (médecin généraliste)

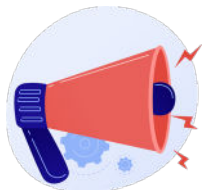
LES BÉNÉFICES

« Ça me paraissait nécessaire pour la continuité des soins » (orthophoniste)

« Sûr du suivi, en complément, ça peut être mis en place pour toutes les rééducations » (kinésithérapeute)

« Ça permet d'éviter aux patients de passer une journée sur un brancard aux urgences » (infirmière libérale)

« Ça permet au patient de ne pas louper de consultation » (infirmière libérale)



POINTS DE VIGILANCE

Côté usagers

- ▶ **L'accompagnement** « *il n'y a pas besoin de former des centaines de personnes, les personnes formées peuvent le transmettre à leur entourage* »
- ▶ **La sécurité** « *il faut vraiment que ce soit sécurisé pour protéger les données du patient* »
- ▶ **Les limites** « *ça ne remplacera jamais une visite chez le médecin. Le médecin nous voit, il nous observe, il nous touche, il voit comment on se déplace* »

Côté professionnels de santé

- ▶ **Accompagnement à la formation** « *il faudra faire de la formation continue, c'est un nouvel outil* ». « *C'est une nouvelle médecine qui apparaît, avant c'était une médecine du toucher et maintenant c'est de la médecine d'interrogatoire* »
- ▶ **Des outils numériques adaptés et accessibles à tous** « *ici, dans la région, il y a beaucoup de zones blanches, et tout le monde n'a pas les moyens d'avoir un ordinateur dernière génération* »
- ▶ **Mode de rémunération adéquat et pérenne** « *la sécu nous a vraiment encouragés à faire de la téléconsultation, c'est pour ça qu'ils ont mis en place le tiers payant (...) mais une fois que les choses seront revenues à la normale, je ne sais pas trop si nous, on pourra le faire par téléphone* »
- ▶ **Ponctualité de l'usage qui doit être avant tout adapté à l'utilisateur** « *rien ne remplace l'examen clinique* », « *ça permet de compléter le présentiel* »
- ▶ **Problème de la démographie médicale** « *le constat de la crise est clair : on manque de bras, la technologie ne changera pas ça* »

PISTES DE TRAVAIL ENGAGÉES

De la formation pour les professionnels **et de l'information** pour les usagers afin de mieux accompagner cette nouvelle pratique.

Étendre les droits et les possibilités en matière de téléconsultations, télésoins et télésuivis pour certaines professions : dentistes, infirmiers, orthophonistes... hors contexte sanitaire exceptionnel.