

ACADÉMIE DE VERSAILLES
UNIVERSITÉ DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES
U F R SIMONE VEIL - SANTÉ

ANNÉE 2020

N°

THÈSE
POUR LE DIPLOME
D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE
D.E.S. Médecine générale
PAR

Nom : VERRUE

Prénom : Maxime

Né le 05 juin 1992 à Paris 15ème

Présentée et soutenue publiquement le 03 décembre 2020

TITRE : Téléconsultation en médecine générale : attentes et représentations des patients

JURY :

Président : Monsieur le Professeur Alain JAMI

Membres : Monsieur le Professeur Mikaël HIVELIN

Monsieur le Professeur Laurent LECHOWSKI

Directeur : Monsieur le Professeur Pascal CLERC

Remerciements :

- A Monsieur le Professeur Alain JAMI, merci de me faire l'honneur de présider cette thèse.
- A Monsieur le Professeur Mikaël HIVELIN et Monsieur le Professeur Laurent LECHOWSKI, merci d'avoir accepté de faire partie du jury de thèse.
- A Monsieur le Professeur Pascal CLERC, merci d'avoir accepté de diriger ce travail de thèse et de m'avoir guidé tout au long de sa réalisation grâce à votre vision et votre perfectionnisme.
- A Madame le Docteur Agnès HAZARD, merci de m'avoir mis en relation avec le Pr Clerc.
- A Madame le Docteur Séverine Lambert, merci pour toutes ces années où tu as su prendre le temps de me relire et d'échanger sur la pratique de la médecine.
- Aux médecins généralistes qui m'ont formé et fait découvrir la médecine générale.
- Aux patients ayant accepté de participer à cette étude, merci pour le temps que vous m'avez accordé
- A mes parents, merci pour votre soutien indéfectible et pour toutes les valeurs que vous m'avez transmises. Cela m'a permis de devenir ce que je suis.
- A mon grand-frère Charles, merci pour ton soutien et ta bienveillance.
- A mon grand-frère Nicolas, merci de m'avoir ouvert la voie de la médecine et de m'y avoir guidé à travers toutes ses péripéties.
- A ma tante Emmanuelle, Dada pour nous, merci de m'avoir soutenue durant toutes ces années sur le plan personnel et plus particulièrement pour ton aide dans l'élaboration de cette thèse.
- A ma tante Roula, et mon oncle Nicolas, toujours présents quand il le faut.
- A ma marraine Mimi, pour ton affection.
- A Téta, qui est si loin mais à qui je pense souvent.
- A mes grands-parents disparus, Mamie, Papy et Jeddo qui me manquent.
- A Alexis, Arnaud, Kevin et Pax, merci pour votre amitié et toutes ces soirées.
- A Marine, Justine et Amaury, merci d'avoir été là depuis le début de ces études et de m'avoir soutenu.
- Aux Fifrelins, merci pour cette belle amitié et pour tous les bons moments passés ensemble.
- A Elodie, merci pour ton soutien et tes idées qui m'auront beaucoup aidé.

Liste des abréviations

ARS : Agence régionale de santé

AVC: Accident vasculaire cérébral

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CNAM : Caisse nationale de l'assurance maladie

CNOM : Conseil national de l'ordre des médecins

CPOM : Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens

CSP : Code de la santé publique

CSP+ : Catégories socio-professionnelles supérieures

DGOS : Direction générale de l'offre de soins

DRESS : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

DSSIS : Délégation à la stratégie des systèmes d'information de santé

DMP : Dossier médical partagé

ECG : Electrocardiogramme

HAD : Hospitalisation à domicile

HAS : Haute Autorité de santé

HPST : Hôpital, patients, santé et territoire

IPA : Infirmier de Pratique Avancée

JORF : Journal officiel de la République française

NGAP : Nomenclature générale des actes professionnels

OMS : Organisation mondiale de la santé

PGSSI-S : Politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé

PRT : Programme régional de télémédecine

SAMU : Service d'aide médicale urgente

TIC : Technologies de l'information et de la communication

TLC : Téléconsultation

TLE : Téléexpertise

TLM : Télémédecine

TIC : Technologies de l'information et de la communication

Table des matières

Remerciements :	2
Liste des abréviations	3
Table des matières	4
Serment d’Hippocrate	6
Introduction générale :.....	7
I) Définitions :	7
II) Histoire de la télémédecine	10
A. Quelques lieux et dates clés :.....	10
B. Reconnaissance de la télémédecine en France :.....	11
III) Modalités de mise en œuvre de la téléconsultation :.....	13
IV) Le cadre déontologique :	17
V) Protection des données	19
VI) Impact du COVID-19 :.....	22
Objectif de l’étude :.....	24
ARTICLE :.....	25
I) Introduction :.....	25
II) Matériel et méthodes :	28
1) Type d’étude	28
2) Population et recrutement des patients.....	28
3) Population recrutée et saturation des données	29
4) Déroulé des entretiens.....	30
5) Guide d’entretien	31
6) Analyse des données.....	32
7) Ethique	32
III) Résultats :.....	34
1) Caractéristiques des patients.....	34
2) Résultats des entretiens.....	35
.....	35
Modélisation 1 : Place de la téléconsultation dans le système de soins	35
IV) DISCUSSION :.....	66
1) Analyse des résultats :.....	66
2) Analyse de la méthode :.....	74
V) Conclusion.....	76

CONCLUSION GENERALE	77
Bibliographie.....	79
Annexe.....	83
Annexe 1 : Guide d'entretien initial	83
Annexe 2 : Guide d'entretien final	84
Annexe 3 : Les entretiens	86
Annexe 4 : Le « Codebook » final Nvivo	142
Résumé :	143
Abstract :	144

Serment d'Hippocrate

Au moment d'être admis à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré et méprisé si j'y manque.

Introduction générale :

I) Définitions :

Afin de mieux appréhender les différentes notions liées à la téléconsultation, il paraît important de faire le point sur quelques définitions.

La e-santé :

Le terme de « e-santé » (1) a été évoqué en 1999 par John Mitchell lors du 7^{ème} Congrès international de télémédecine en Australie pour désigner : « l'usage combiné de l'internet et des technologies de l'information à des fins cliniques, éducationnelles et administratives, à la fois localement et à distance. ».

Le terme e-santé est ensuite apparu en France vers l'an 2000 et a été traduit par télésanté. Elle est définie par le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) et l'Institut de Recherche et Documentation en Economie de la Santé (IRDES) (2) et désigne tous les domaines où les Technologies de l'information et de la Communication (TIC) sont mises au service de la santé (la définition de la santé ici étant celle de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) en 1945 selon laquelle «La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité» (3)).

Aussi, la télésanté concerne notamment des domaines comme la télémédecine, la prévention, le maintien à domicile, le suivi d'une maladie chronique, les dossiers médicaux électroniques ainsi que les applications et la domotique.

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Ce sont les techniques de l'informatique, de l'audiovisuel, des multimédias, d'Internet et des télécommunications qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous différentes formes.

Le Grand dictionnaire terminologique de l'Office Québécois de Langue Française (OQLF) définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un « Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications, qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information »(4).

La télémédecine

Selon le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM), la télémédecine est « une des formes de coopération dans l'exercice médical, mettant en rapport à distance, grâce aux technologies de l'information et de la communication, un patient (et/ou les données médicales nécessaires) et un ou plusieurs médecins et professionnels de santé, à des fins médicales de diagnostic, de décision, de prise en charge et de traitement dans le respect des règles de la déontologie médicale »(5).

Cinq actes de télémédecine sont reconnus en France :

- La téléconsultation (voir définition spécifique au 4) ;
- La téléexpertise : permet à un professionnel médical de solliciter à distance l'avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux en raison de leurs formations ou de leurs compétences particulières, sur la base des informations médicales liées à la prise en charge d'un patient ;
- La télésurveillance médicale : permet à un professionnel médical d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient. L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par le patient lui-même ou par un professionnel de santé
- La téléassistance médicale : permet à un professionnel médical d'assister à distance un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte.
- La réponse médicale, qui est apportée dans le cadre de la régulation médicale mentionnée à l'article L. 6311-2 et au troisième alinéa de l'article L. 6314-1. Et qui comprend le service d'aide médicale d'urgence (SAMU)(6).

La téléconsultation

Elle est une des cinq composantes de la télémédecine.

Elle est définie par l'Avenant n°6 de la Convention nationale du 25 août 2016 organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie : il s'agit de « La consultation à distance réalisée entre un médecin exerçant une activité libérale conventionnée, dit « téléconsultant », quel que soit son secteur d'exercice et sa spécialité médicale, et un patient, ce dernier pouvant, le cas échéant, être assisté par un autre professionnel de santé. »(7).

Le périmètre de cette thèse se limite à la téléconsultation pratiquée en médecine générale.

II) Histoire de la télémédecine

A. Quelques lieux et dates clés :

La télémédecine a connu une expansion significative sur les deux dernières décennies grâce aux récents progrès technologiques notamment dans le domaine de l'information et de la communication. Cette forme d'utilisation des TIC n'est cependant pas un phénomène nouveau. Les premières expériences remontent en effet au début du 20^{ème} siècle avec Willem Einthoven qui a transmis pour la première fois en 1905 un électrocardiogramme (ECG) d'un hôpital à son laboratoire via une ligne téléphonique (distance de 1,5 kilomètre)(8).

En 1948, le réseau téléphonique est de nouveau utilisé pour transmettre pour la première fois des images radiographiques entre deux hôpitaux Américains distants de 38 kilomètres.

Dix ans plus tard (1959), deux hôpitaux du Nebraska distants de 180 km kilomètres organisent des consultations de télé-psychiatrie via un réseau vidéo spécialisé.

Il y a un saut temporel dans l'émergence de nouveaux moyens d'utilisation de la technologie au service de la santé via l'atteinte d'un cap technologique. Ainsi, ce n'est qu'en 1994 (soit 35 ans plus tard) qu'a eu lieu le premier scanner interprété à distance. L'interprétation se faisant depuis l'Hôtel-Dieu de Montréal pour un patient situé à l'hôpital Cochin de Paris.

Avec l'émergence d'Internet(9), sa démocratisation au début des années 2000 et l'expansion de son réseau, a pu ensuite être réalisée « l'opération Lindbergh »(10) en 2001 avec le professeur Jacques Marescaux qui procède à une ablation de la vésicule biliaire depuis New York pour une patiente située à 7 500 kilomètres à l'hôpital de Strasbourg.

Ce rapide historique permet de réaliser qu'avec le temps, les professionnels de santé ont réussi à transmettre des informations médicales de plus en plus complexes de plus en plus loin.

B. Reconnaissance de la télémédecine en France :

La pratique de la télémédecine remonte en France aux années 1990 avec dans ses pratiques usuelles les avis entre spécialistes médicaux ou entre médecins libéraux et médecins hospitaliers.

La loi du 13 août 2004(11) est une des premières lois visant spécifiquement la télémédecine et fut une des étapes importantes de son développement.

Cette loi dispose en son article 32 que : « La télémédecine permet, entre autres, d'effectuer des actes médicaux dans le strict respect des règles de déontologie mais à distance, sous le contrôle et la responsabilité d'un médecin en contact avec le patient par des moyens de communication appropriés à la réalisation de l'acte médical. ».

La Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009(12) dite « Loi HPST » (hôpital, patients, santé et territoires) a abrogé la loi de 2004 et a ensuite défini la télémédecine comme : « une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication. Elle met en rapport, entre eux ou avec un patient, un ou plusieurs professionnels de santé, parmi lesquels figurent nécessairement un professionnel médical et, le cas échéant, d'autres professionnels apportant leurs soins au patient » (article 78 de la Loi). Cette définition est plus précise que celle de la loi de 2004 car elle vise les moyens nécessaires pour la réalisation de la téléconsultation (les TIC) et les figures en présence.

Un an plus tard, le Décret n°2010-1229 du 19 octobre 2010(13) a défini les cinq actes de télémédecine qui sont encore d'actualité ce jour.

Quelques années plus tard, les politiques publiques souhaitent poursuivre le développement de la télémédecine. L'article 36 de la Loi n°2013-1203(14) du 23 décembre 2013 de financement de la Sécurité Sociale pour 2014 prévoit ainsi la mise en œuvre d'expérimentations sur le déploiement de la télémédecine en ville et dans les structures médico-sociales pour une durée de quatre ans à partir du 1^{er} janvier 2014 dans des régions pilotes (Alsace, de la Basse-Normandie, de la Bourgogne, du Centre, de la Haute-Normandie, du Languedoc-Roussillon, de la Martinique, des Pays-de-la-Loire et de la Picardie)(15).

Ces expérimentations ont été évaluées par la Haute Autorité de Santé qui a considéré que ce dispositif était prometteur et l'a donc étendu dès 2017 à l'ensemble du territoire et aux établissements de santé.

Pour la HAS(16), les bénéfices attendus de la télémédecine devraient contribuer à :

- améliorer la qualité de vie des patients ;
- faciliter l'accès aux soins pour tous ;
- améliorer la coordination entre les professionnels de santé ;
- prévenir les hospitalisations ou les ré hospitalisations ;
- diminuer le recours aux urgences ;
- réduire le coût des transports.

La prochaine évolution dans l'implantation de la télémédecine dans le paysage médical français apparaît avec l'avenant n° 6 à la convention médicale, signé le 14 juin 2018(17), visant à accélérer le déploiement de la télémédecine en France en inscrivant dans le droit commun les actes de téléconsultation et de téléexpertise. Ces actes sont considérés par l'Assurance maladie comme « une autre manière de soigner, avec les mêmes exigences de qualité et de sécurité »(18).

La télémédecine est ainsi entrée en septembre 2018 dans le droit commun des pratiques médicales. Concrètement, l'une de ses composantes, la téléconsultation (consultation à distance entre un patient et un médecin, quelle que soit sa spécialité) est remboursée par l'assurance maladie depuis le 15 septembre 2018(19), au même titre que les consultations classiques.

III) Modalités de mise en œuvre de la téléconsultation :

Tout d'abord, il semble important de faire un rappel sur les personnes éligibles à la téléconsultation.

Concernant les professionnels de santé, tout médecin titulaire d'une thèse peut pratiquer la téléconsultation, quelle que soit sa spécialité, son secteur d'exercice (secteur 1, secteur 2) et son lieu d'exercice (ville ou établissement de santé). Elle est réalisable partout en France métropolitaine et dans les départements et régions d'outre-mer(20).

Concernant les patients, tout patient peut demander à réaliser une téléconsultation sans restriction sur son lieu de résidence ni sur le motif de consultation (pathologie chronique ou aiguë).

Il appartient au médecin de juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance en fonction du motif et a le droit de refuser la téléconsultation s'il estime qu'une consultation en face à face est plus pertinente. Une téléconsultation doit toujours être réalisée en alternance avec des consultations en face-à-face.

Le patient est libre de choisir le médecin avec qui il souhaite réaliser un acte de téléconsultation même si nous allons voir que cela a des conséquences sur la prise en charge par l'Assurance maladie. En effet, le principe retenu par l'avenant n°6 est celui de « téléconsultations inscrites dans le parcours de soins coordonné ». Cet avenant précise que la téléconsultation n'est prise en charge par l'Assurance maladie obligatoire que lorsqu'elle est effectuée dans le parcours de soins défini par la loi et la convention médicale. Ce principe est essentiel pour le Conseil National de l'Ordre des Médecins qui dénonce « les risques d'«uberisation» de la pratique médicale »(21).

Les critères du parcours de soin coordonné sont (22):

- 1) que le patient doit être connu du médecin téléconsultant (médecin traitant ou médecin de second recours) ce qui implique, dans les conditions fixées par l'avenant n°6, au moins une consultation physique au cours des 12 derniers mois précédant la téléconsultation.

2) que le patient ait été orienté initialement par son médecin traitant vers le médecin téléconsultant (si celui-ci n'est pas le médecin téléconsultant).

Des exceptions à cette règle existent cependant. En effet, le respect du parcours de soins pour tout recours à une téléconsultation n'est pas exigé pour :

- L'accès aux spécialistes en accès direct (gynécologie, ophtalmologie, stomatologie, chirurgie orale ou en chirurgie maxillo-faciale, psychiatrie ou neuropsychiatrie et pédiatrie) ;
- Les patients âgés de moins de 16 ans ;
- Les patients en situation d'urgence ;
- Les patients ne disposant pas de médecin traitant, ou dont le médecin traitant est indisponible dans un délai compatible avec leur état de santé.

Dans ce cas, il pourra être fait exception au parcours de soins et à l'obligation de connaissance préalable du patient par le médecin pratiquant la téléconsultation. Les patients devront pour cela se rapprocher d'une organisation coordonnée territoriale, qui leur permettra :

- d'être pris en charge rapidement compte tenu de leurs besoins en soins,
- d'accéder à un médecin compte tenu de leur éloignement des professionnels de santé,
- d'être en mesure, dans un second temps de désigner un médecin traitant pour leur suivi au long cours et de réintégrer ainsi le parcours de soins.

Concernant la réalisation de la téléconsultation, celle-ci se déroule comme une consultation classique, en partant d'une demande de rendez-vous, spontanée ou conseillée par le médecin traitant. Avant la consultation, le médecin envoie un lien Internet au patient l'invitant à se connecter à l'heure prévue de son rendez-vous à un site Internet ou une application sécurisée, depuis un ordinateur ou une tablette équipés d'une webcam et reliés à Internet. Quelle que soit la situation ou la pathologie du patient, le médecin doit demander et recueillir au préalable le consentement du patient avant de réaliser la téléconsultation.

Cette téléconsultation peut se réaliser seul ou accompagné d'un proche ou un professionnel de santé (médecin, infirmier etc...) si l'état de santé du patient le nécessite ou pour assurer une traduction si nécessaire(23).

La téléconsultation peut se réaliser depuis le domicile ou depuis un lieu dédié équipé (maison de santé pluriprofessionnelle, pharmacie équipée d'une cabine ou un chariot de téléconsultation, pièce fermée dans une entreprise) tant que le patient est suffisamment au calme pour réaliser cette consultation dans de bonnes conditions et préserver le secret des informations qui y sont transmises.

À l'issue de la téléconsultation, le médecin peut établir une prescription (ordonnance de médicaments ou d'examen complémentaires), qui sera transmise au patient sous format papier, par voie postale, ou sous format électronique, via notamment une messagerie sécurisée, dans des conditions garantissant la confidentialité et la sécurité des échanges.

À la fin de la téléconsultation, le médecin rédige un compte rendu, l'archive dans son dossier patient, dans le Dossier Médical Partagé (DMP(24)) du patient (il faut au préalable que le patient l'ai créé) et le transmet au médecin traitant du patient. Cette étape permet d'assurer un meilleur suivi et de faciliter la prise en charge coordonnée entre professionnels de santé.

Concernant le règlement des honoraires, les soins prescrits à la suite de la téléconsultation sont pris en charge dans les conditions habituelles. La téléconsultation est facturée par le médecin téléconsultant au même tarif qu'une consultation en face-à-face, soit entre 23 € et 58,50 € selon la spécialité et le secteur d'exercice du médecin (secteur 1, secteur 2) et sera prise en charge comme une consultation classique : 70 % remboursés par l'Assurance Maladie et 30 % remboursés par la complémentaire (prise en charge à 100 % pour les soins concernant des affections longue durée).

Ainsi un nouvel acte intitulé « Consultation à distance réalisée entre un patient et un médecin dit "téléconsultant" » a été inscrit par l'UNCAM à la Nomenclature Générale des Actes Professionnels. Sa cotation est TCG pour les médecins généralistes et TC pour les autres médecins spécialistes(25).

Pour rappel et comme pour les consultations en présentielles, le tiers payant obligatoire est appliqué, dans son intégralité pour (26):

- Les patients en affection de longue durée,
- Les femmes enceintes,
- Les patients bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C) ou de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS).
- Les bénéficiaires de l'aide médicale d'état (AME)
- Les patients victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle
- Les patients bénéficiant d'un acte de prévention dans le cadre d'un dépistage organisé
- Les patients mineurs de plus de 15 ans qui consultent pour une contraception

Les modes de paiement restent les mêmes que pour une consultation classique. Ainsi, c'est le médecin qui doit préciser les modalités de règlement de sa consultation (virement bancaire, chèque, paiement en ligne, application du tiers payant).

IV) Le cadre déontologique :

Les modalités de mise en œuvre des activités de télémédecine ont été définies dans le Décret du 13 septembre 2018.

Ce décret précise que : « Les professionnels de santé qui facturent des actes de télémédecine et qui se trouvent à distance du patient peuvent déroger aux dispositions de l'article R. 161-43 du code de la sécurité sociale qui prévoient la signature des feuilles de soins, qu'elles soient électroniques ou sur support papier, par l'assuré.

Il permet également d'alléger les formalités préalables pour la mise en œuvre des actes de télémédecine en abrogeant les dispositions R. 6316-6, R. 6316-7 et R. 6316-8 du code de la santé publique relatives à la contractualisation avec les agences régionales de santé et au conventionnement entre acteurs mettant en œuvre une activité de télémédecine ».(27)

L'activité de télémédecine n'est donc plus soumise à l'obligation d'une contractualisation avec l'ARS ni à l'inscription dans un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM). Cette mesure a pour effet bénéfique de faciliter la réalisation de téléconsultation et permettre son expansion mais a pour effet négatif de réduire la régulation des offres de télémédecine réalisées en dehors du parcours de soins.

Le médecin pratiquant la téléconsultation doit être inscrit au Tableau de l'Ordre ou être en situation de remplacement dans les conditions réglementaires requises classiques.

Les devoirs du médecin dans le contexte de la pratique de la télémédecine sont les mêmes que dans le cadre d'une pratique habituelle et celui-ci est libre de décider de la pertinence ou non du recours à la téléconsultation (indépendance professionnelle).

Il existe cependant des règles déontologiques spécifiques à la téléconsultation qui doivent être respectées (21):

- Le médecin devra s'assurer du consentement de son patient à la téléconsultation, après l'avoir informé de ses modalités techniques. Les patients y ayant principalement recours de leurs propres chefs, cette modalité est généralement respectée mais le médecin devra s'en assurer ;
- Au regard de la confidentialité des échanges avec le patient, il devra veiller à la sécurisation des moyens utilisés pour la vidéo transmission ainsi que pour toute communication et transmission de documents pendant et à l'issue de la téléconsultation (résultats d'exams, données d'imagerie, ordonnances antérieures, prescriptions médicales, etc.) ;
- Toute publicité à caractère commercial pour des offres de soins est interdite par le code de la santé publique, y compris bien sûr lorsqu'il s'agit de télémédecine.
- Les vidéos des téléconsultations ne doivent pas être conservées.

L'Ordre des médecins recommande que tous les échanges (conversation, interrogatoire médical, échange de documents) fassent appel à un moyen unique de connexion sur une base sécurisée qui aura les caractéristiques d'un cabinet médical virtuel.

V) Protection des données

L'acteur majeur quant à l'organisation et la gestion des données en France est la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). La CNIL a émis des règles et des recommandations afin d'aider les professionnels de santé à protéger les données de leurs patients.

Un des principes fondamentaux est que le traitement des données à caractère personnel utilisées pour la mise en œuvre des actes de télémédecine ne fait l'objet d'aucune formalité particulière car ce traitement entre dans le champ des traitements nécessaires à la médecine préventive, à l'établissement de diagnostics médicaux, à la prise en charge sanitaire, à la gestion des systèmes et des services de soins de santé.

Ces données doivent donc être traitées par un professionnel de santé soumis à une obligation de secret professionnel ou par une autre personne soumise à une obligation de secret sans qu'il n'y ait besoin de remplir de formulaire ou d'obtention d'avis favorable sauf dans le cas où ces données pourraient être utilisées dans le cadre d'une recherche dans le domaine de la santé (comme une thèse⁽²⁸⁾) et dans ce cas, cela nécessiterait soit une autorisation auprès de la CNIL, soit une déclaration de conformité à l'une des méthodologies de référence (type MR-001 à MR-004⁽²⁹⁾).

Cependant, le responsable de traitement des données (en l'occurrence le professionnel de santé) doit être en mesure de démontrer la conformité du traitement des données aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016⁽³⁰⁾. Ces démarches comprennent par exemple la réalisation d'une analyse d'impact, la tenue du registre des activités de traitement, etc...

Concernant les mesures de sécurité des données à caractère personnel, il existe plusieurs dispositifs auxquels les professionnels de santé doivent se conformer.

Par exemple, un dispositif d'authentification fort (c'est-à-dire qui combine au moins deux dispositifs d'authentifications) doit être mis en place pour en reconnaître l'utilisateur et lui donner les accès nécessaires. Il en existe plusieurs (mot de passe, carte à puce, clé USB, carte de professionnel de santé) et il est important de préciser que chaque utilisateur du dispositif de télémédecine doit recevoir un identifiant unique.

Un dispositif de gestion des habilitations des utilisateurs du dispositif de télémédecine doit être mis en place pour limiter les accès aux seules données qui sont strictement nécessaires aux utilisateurs et des niveaux d'habilitation différenciés doivent être créés en fonction des besoins des utilisateurs.

Un dispositif de gestion des traces et des incidents doit être mis en place pour pouvoir identifier un accès frauduleux ou une utilisation abusive des données personnelles ou de déterminer l'origine d'un accident pour pouvoir réagir face à une violation des données.

De plus, le médecin (ou son sous-traitant) doit mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité physiques pour ce qui concerne les postes de travail, l'informatique mobile, le réseau informatique interne, les serveurs, les sites web, l'archivage, la maintenance, la sous-traitance, etc...

Concernant le recours à une messagerie pour la transmission de documents médicaux, le recours à une messagerie sécurisée est une solution à privilégier. A défaut de posséder une messagerie sécurisée, l'usage au minimum d'une messagerie professionnelle avec un chiffrement de la pièce jointe peut être suffisante (contrairement à l'utilisation d'une messagerie électronique personnelle qui est à exclure) tout en rappelant bien aux professionnels comme aux patients que les messageries sécurisées ne sont pas faites pour héberger des données de santé et que donc les messages envoyés comme reçus ne doivent donc pas être conservés trop longtemps.

Enfin, il convient de rappeler que l'ensemble des données collectées auprès des patients au moyen d'un dispositif de télémédecine doivent leur être accessibles afin que ceux-ci puissent y exercer leur droit d'accès, de rectification et d'opposition le cas échéant.

Un des autres acteurs du secteur de la protection des données est l'agence du numérique en santé. Celle-ci, dans le cadre d'un comité de pilotage composé de représentants des directions centrales du Ministère chargé des Solidarités et de la Santé, de la CNAM, de la CNSA, de la CNIL et de l'ANSSI émettent des recommandations dans le cadre d'une politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé (PGSSI-S)(31).

Depuis 2012, cette politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé rassemble des guides de bonnes pratiques et propose un cadre commun de niveau de sécurité des systèmes informatiques du secteur de la santé. La PGSSI-S est un corpus documentaire conforme au cadre juridique de la santé numérique et à la politique de sécurité du système d'information du ministère chargé des Affaires Sociales (PSSI-MCAS). Elle s'appuie sur des principes fondateurs qui fixent les grandes orientations en matière de sécurité des systèmes d'information de santé. Elle s'enrichit progressivement de référentiels qui sont amenés à devenir opposables, et de guides pratiques et organisationnels.

Pour les acteurs de la santé, elle est donc un outil indispensable qui leur permet de comprendre la réglementation qui leur incombe et d'être informés des bonnes pratiques. Afin d'être pragmatiques et faciles d'utilisations pour les professionnels de santé, les référentiels et les guides pratiques se présentent avec une notion de paliers. Un palier minimal obligatoire pour l'exercice professionnel et des paliers progressifs, permettant aux acteurs de santé d'améliorer progressivement la sécurité de leurs projets jusqu'au palier cible idéal.

VI) Impact du COVID-19 :

Lors de la réalisation de cette thèse a émergé un nouveau coronavirus (le SARS-COV-2). Celui-ci a été détecté en Chine vers novembre 2019 dans la ville de Wuhan située dans la région du Hubei et s'est progressivement répandu dans le monde via des transmissions inter humaines(32). Il provoque principalement un tableau de virose bénigne à type de dysphagie, toux et troubles du transit mais aussi un syndrome de détresse respiratoire aiguë (SDRA) grave chez des patients sans terrain comorbide prédominant. La maladie affiliée à ce virus a ensuite été nommée « COVID-19 » (Coronavirus Disease 2019). Ce virus est apparu officiellement en France le 24 janvier 2020 avec la détection de 3 cas (2 à Paris et 1 à Bordeaux) de patients chinois ayant séjourné à Wuhan(33).

Le SARS COV-2 s'est par la suite propagé de manière rapide et intense sur tous les continents via la mondialisation et son Ro initial (nombre de personne qu'un individu va contaminer par la suite) estimé entre 2.2 et 2.68(34). C'est devant son évolution fulgurante que l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) l'a considéré comme une pandémie à la date du 11 mars 2020(35). Ce virus a bouleversé l'organisation de la société française puisque le gouvernement a décidé d'instaurer un confinement pour limiter la propagation de virus à partir du 17 mars 2020 et ce jusqu'au 11 mai(36). En plus de l'ensemble des bouleversements que ce virus a entraîné sur le système de santé, l'économie et la société ; celui-ci a eu un impact inattendu sur la téléconsultation puisque la population française s'est tournée massivement vers cet outil pour accéder à un médecin tout en respectant le confinement et en ne prenant pas de risque d'être contaminée.

De plus, le gouvernement et l'Assurance maladie ont très vite favorisé le recours à la téléconsultation en faisant sa promotion sur leurs sites internet et à la télévision. Par ailleurs, la téléconsultation a bénéficié de manière exceptionnelle d'une prise en charge à 100% par la Sécurité Sociale depuis le décret du 9 mars 2020(37) et actuellement prolongée jusqu'au 31 décembre 2020 suite à l'ordonnance du 18 juin 2020(38) parue au journal officiel.

Nous n'avons actuellement pas encore le recul pour savoir si cette épidémie va permettre à la téléconsultation de s'installer dans le paysage médical comme un moyen de consultation fiable et apprécié par les français dans la durée ou si cet outil représentait juste une alternative pratique dans le contexte de confinement. A la fin de la rédaction de ce travail de thèse en septembre 2020, il n'existe toujours pas de vaccin ou de solution fiable pour contrôler la maladie. La France n'a pas réintroduit de confinement mais le conseil scientifique prévoit la prochaine réapparition d'un pic de contamination pour l'automne 2020 pouvant possiblement se traduire par un nouvel épisode de confinement. Par ailleurs, les cabinets médicaux ont pour la plupart réouvert et les consultations aux cabinets sont de nouveau possibles même si leurs nombres sont plus limités par le temps que nécessite le respect des mesures barrières. Il faudra donc attendre au moins 2021 pour avoir plus de recul sur le recours à la téléconsultation en dehors du contexte sanitaire exceptionnelle.

Objectif de l'étude :

La téléconsultation est un sujet d'actualité qui est présenté et développé comme une solution à certains problèmes de santé publique. Elle résulte de l'initiative des pouvoirs publics et se trouve actuellement au champ d'essai avec les différents acteurs qui la composent. Les avis et les attentes des médecins généralistes ont été étudiés dans plusieurs études précédentes mais les patients, autres acteurs fondamentaux, n'ont été que très peu interrogés sur ce nouveau système mis en place.

L'objectif de cette étude est d'explorer l'expérience des patients qui ont utilisé un dispositif de téléconsultation en médecine générale pour mieux cerner leurs attentes.

Ce travail, initial et exploratoire, a pour but de donner une première idée des croyances et de l'utilisation qu'ont les patients de la téléconsultation. Cette connaissance aura comme intérêt pour les médecins généralistes de mieux comprendre les besoins de leurs patientèles et de réfléchir à comment utiliser cet outil au mieux pour continuer à exercer la médecine dans une société qui évolue.

Il pourra aussi servir de base pour des études ultérieures qui s'intéresseront à la téléconsultation et notamment à ses conséquences sur le système de soins et la pratique de la médecine générale lorsque l'on aura plus de recul sur son utilisation.

ARTICLE :

I) Introduction :

La téléconsultation, composante de la télémédecine, est un dispositif qui est apparu il y a quelques années dans le paysage médical français. L'article 36 de la Loi n° 2013-1203 du 23 décembre 2013(14) de Financement de la Sécurité Sociale pour 2014 a permis la mise en œuvre d'expérimentations de télémédecine en dehors de l'hôpital.

Cet article disposait qu'à compter de la date du 1^{er} janvier 2014, des expérimentations portant sur le déploiement de la télémédecine puissent être menées pour une durée de 4 ans dans des régions pilotes par l'ARS (Alsace, Basse-Normandie, Bourgogne, Centre, Haute-Normandie, Languedoc-Roussillon, Martinique, Pays-de-la-Loire, Picardie).

Ces expérimentations portaient sur la réalisation d'actes de télémédecine pour des patients pris en charge d'une part en médecine de ville et d'autre part, en structures médico-sociales.

Ces expérimentations ont été évaluées favorablement par la Haute autorité de Santé en août 2016, ce qui a permis d'aboutir à l'avenant n° 6 à la Convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie faisant entrer la téléconsultation dans le droit commun conformément aux dispositions de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale pour l'année 2018, dans le cadre du parcours de soins coordonné.

La HAS a émis une fiche mémo en avril 2018(23) rappelant les consignes d'utilisations, de bonnes pratiques et de sécurité pour la réalisation de la téléconsultation. Cette fiche commençait par un rappel du contexte dans lequel la téléconsultation a été introduite en France. Elle a ensuite décrit les conditions dans lesquelles devaient se dérouler une téléconsultation et notamment de vérifier en premier lieu l'éligibilité du patient à celle-ci (le choix final revenant exclusivement aux professionnels de santé). Enfin, cette fiche faisait un inventaire des recommandations réglementaires (sur la formation des utilisateurs, les conditions de lieu, la responsabilité de chaque participant etc...) et des recommandations techniques (traçabilité des échanges, qualité des flux audio et vidéo, fonctionnement du matériel etc...). Par ailleurs, la HAS s'était interrogée à priori sur les situations cliniques et les champs d'expertise auquel la téléconsultation était adaptée et après une concertation

auprès des différents acteurs du secteur, aucune situation clinique n'entre à priori dans le champ d'exclusion de la téléconsultation et sa place dans l'offre de soins médicale reste donc à définir.

Comme le rappelle la HAS dans un communiqué de septembre 2018, la mise en place de ce dispositif doit répondre à des besoins de santé publique (diminuer le coût des transports sanitaires, limiter le recours aux urgences, prévenir les ré-hospitalisations, améliorer la qualité de vie des patients, faciliter l'accès aux soins pour tous etc...).

Cette consultation est prise en charge par l'Assurance maladie depuis le 15 septembre 2018 au même niveau qu'une consultation classique (70% est pris en charge par la Sécurité Sociale et 30% par le patient ou sa mutuelle complémentaire).

Au moment de sa généralisation, l'Assurance maladie avait espéré une extension rapide de cette pratique.

Toutefois, la pratique de la téléconsultation s'est faiblement répandue en France puisque seules 60 000 téléconsultations ont été enregistrées par l'Assurance maladie la première année de son déploiement au lieu des 500 000 attendues(39). L'hypothèse principale pour expliquer ce chiffre a été le temps nécessaire pour que les différents acteurs (professionnels de santé comme patients) s'approprient ce mode de consultation.

De ce fait, il semble important de signaler que lorsque on analyse plus finement la courbe, le nombre de téléconsultations s'est accru très rapidement en 2019. Entre janvier et mai 2019, on peut constater +500% de téléconsultation (de 1000 à 5500 téléconsultations/mois).

Lors de la réalisation de cette thèse a émergé un nouveau coronavirus (le SARS-COV-2). Celui-ci a été détecté en Chine vers décembre 2019 dans la ville de Wuhan et provoquait un tableau de syndrome de détresse respiratoire aiguë (SDRA). Il est apparu officiellement en France le 24 janvier 2020. Comme nous l'avons vu précédemment, ce virus a eu un impact inattendu sur l'essor de la téléconsultation en France.

Ainsi, l'Assurance maladie (UNCAM) a recensé pour le mois de mars 2020 plus de 600 000 téléconsultations (x30 par rapport à février 2020) alors qu'il y en avait moins de 10 000 par semaine auparavant pour atteindre le chiffre record de 4.5 millions de téléconsultations pour le seul mois d'avril 2020(40). Les téléconsultations ont même bénéficié de conditions

d'exercice aménagées jusqu'au 31 décembre 2020 afin de limiter le nombre de contaminations.

Les chiffres de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) sur l'ensemble des téléconsultations réalisées depuis son remboursement en septembre 2018 objectivent que la téléconsultation est utilisée presque exclusivement par les médecins libéraux (96%), que les téléconsultations de médecine générale représentent la majorité de celle-ci (83%) avec ensuite la psychiatrie (6%) et la pédiatrie (2%). Constat important, 81% des téléconsultations ont été réalisées par des médecins en tant que médecin traitant de leurs patients. Au niveau géographique, l'Île-de-France représente plus de 20% de l'ensemble des téléconsultations réalisées. Enfin, les téléconsultations représentent désormais 11% de l'ensemble des téléconsultations contre moins de 1% auparavant. Ces chiffres ont pour but de faire réaliser que le médecin généraliste est le professionnel de santé le plus concerné par ce changement de pratique et que ce phénomène, anecdotique auparavant, devient de plus en plus prépondérant et donc important à appréhender.

Les attentes et les limites des médecins concernant la téléconsultation ont été étudiées dans plusieurs études précédentes (41) (42) (43) mais le point de vue des patients n'a été exploré qu'une fois (44). Une des limites de cette étude était qu'aucun des patients n'avait réalisé de téléconsultation, raison pour laquelle nous avons décidé pour cette étude d'en faire un critère d'inclusion. Dès lors, il semble intéressant d'interroger les patients ayant déjà utilisé ce nouveau dispositif afin de comprendre leurs attentes et si la téléconsultation avait été un outil permettant de répondre à leur besoin.

II) Matériel et méthodes :

1) Type d'étude

Pour réaliser cette étude, il a été décidé de réaliser une analyse qualitative. Nous utiliserons une approche compréhensive(45), en procédant à des entretiens semi-directifs, qui apparaît comme un compromis satisfaisant entre la trop grosse liberté de l'entretien non-directif et « l'interrogatoire » de l'entretien directif. L'entretien semi-directif permet notamment une forme standardisée d'entretien permettant ainsi la comparaison des discours recueillis mais aussi de susciter la parole de l'enquêté ou de recentrer son propos vis-à-vis de la consigne de départ. Elle permet de manière plus globale d'approfondir la compréhension d'un phénomène encore peu connu tout en permettant l'émergence de nouvelles pistes de recherche.

Le recueil des données s'est effectué à partir d'entretiens individuels téléphoniques chez des patients ayant réalisé une téléconsultation avec un médecin généraliste au moyen de son choix (entretiens téléphoniques, vidéo conférence etc...).

2) Population et recrutement des patients

La population étudiée comprend exclusivement des patients ayant déjà eu recours au moins une fois à une téléconsultation dans le cadre de la médecine générale.

Un autre critère d'inclusion est d'interroger des patients ayant réalisé une téléconsultation depuis sa prise en charge par la Sécurité Sociale (pour mémoire le 15 septembre 2018) pour éviter un biais de sélection en interrogeant des patients ayant la possibilité d'engager des frais non remboursés.

Les autres critères d'inclusions sont que les patients doivent être majeurs, sans troubles cognitifs ni représentants légaux.

Les patients de cette étude ont été recrutés par une méthode indirecte via la patientèle de médecins généralistes réalisant des téléconsultations dans le cadre de la médecine générale.

Par ailleurs, certains patients ont été recruté de manière directe par l'investigateur dans son entourage proche ou de manière indirecte par l'intermédiaire de tiers connaissant des personnes ayant réalisé de la téléconsultation.

Les médecins ont été identifiés via l'environnement professionnel de l'auteur de la thèse et ont accepté d'apporter leur aide à la réalisation de cette étude sans contrepartie financière. L'accord des patients a été demandé au préalable par ces médecins afin qu'ils puissent transmettre leurs coordonnées (numéro de téléphone ou adresse mail) en vue de la réalisation de l'entretien. Une fois les coordonnées remis à l'investigateur, un message rappelant l'objectif de la thèse et le déroulement de l'entretien était envoyé aux patients puis une date d'entretien était convenue. Tous les patients ayant proposé leur aide ont pu être inclus dans la thèse sans aucune contrepartie financière et aucun n'a demandé la rétraction de ces données par la suite.

Les patients ont été inclus progressivement dans l'étude d'avril 2020 jusqu'à obtenir la saturation des données en juillet 2020.

3) Population recrutée et saturation des données

L'échantillon constitué pour la réalisation de cette thèse est composé de vingt et un patients consultants en médecine générale. Il est important de rappeler qu'il n'y a pas de notion de représentativité de la population dans la réalisation d'une thèse qualitative et les prochaines données sont seulement à titre indicatif.

Cet échantillon est composé de douze femmes et neuf hommes. Ils sont âgés de 27 à 75 ans. L'ensemble des patients vivent dans le bassin parisien (Région Ile-de-France) sans précision sur le caractère rural ou citadin de leur localisation. L'ensemble des patients ont un médecin traitant. Parmi eux, cinq des patients ont réalisé la consultation avec un médecin généraliste

n'étant pas leur médecin traitant et les seize autres patients ont réalisé la consultation avec leur médecin traitant généraliste.

Treize patients de l'échantillon ont déclaré avoir une maladie chronique et les patients ont réalisé entre une et dix téléconsultations. Par ailleurs, un entretien a dû être interrompu pour raisons médicales puis repris le jour même. En moyenne, les entretiens ont duré 14 minutes. Un rappel des caractéristiques des patients est noté au tableau 1.

Contrairement à un échantillonnage statistique, le nombre d'entretiens ne peut pas être défini à priori. La saturation des données a été le critère retenu pour arrêter les entretiens de cette thèse. C'est le critère le plus souvent utilisé dans le cadre de la recherche qualitative et il s'obtient lorsque l'analyse des nouveaux entretiens n'apporte plus de nouveau concept. Pour notre étude, la saturation des données a été considérée comme atteinte suite à l'entretien dix-neuf. Afin de s'assurer de l'absence d'apparition de nouveau concept, deux entretiens supplémentaires ont été effectués et il y en a donc eu vingt et un de réalisés au total.

4) Déroulé des entretiens

Cette thèse traitant de la téléconsultation, il a été décidé de procéder aux entretiens par contact téléphonique et non en face à face. Ce mode d'entretien présentait plusieurs avantages. Premièrement, il paraissait intéressant d'interroger les patients via un moyen de télécommunication alors que la thèse traitait justement de la télécommunication au service de la médecine. Cela présentait aussi l'avantage de ne pas influencer les patients sur de possibles mimiques physiques qu'aurait pu laisser paraître l'enquêteur lors des entretiens. De plus cela permettait aux patients d'être plus libres sur les horaires auxquels ils souhaitaient réaliser l'entretien. Parmi les autres avantages de cette technique, cela permettait de recruter les patients partout en France sans restriction de lieu, de plus cela présentait un avantage pratique dans le cadre du respect du confinement puisque une partie du recrutement des patients a été réalisé lors du confinement de la crise COVID. Ces entretiens se sont déroulés au téléphone sans utiliser la caméra.

Avant de commencer l'entretien, des informations ont été données aux patients sur l'objectif de l'entretien, les modalités de sa réalisation et le sort des données (enregistrements détruits après utilisation) qu'ils seraient amenés à partager.

L'entretien commençait systématiquement par une consigne initiale formulée ainsi : « Je suis interne en médecine et je souhaiterai mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ? » puis il était possible de réaliser des phrases de relance durant l'entretien afin de faire ressortir des éléments pertinents. Le type de relance (réitération, déclaration, interrogation) était décidé durant l'entretien en fonction de la situation et non défini à priori. Le but recherché était d'influencer le moins possible la réponse et d'intervenir au minimum afin de laisser aux patients le plus de liberté possible sur le déroulement de ses idées.

Enfin, l'entretien se terminait par une consigne finale formulée ainsi : « Avez-vous quelque chose à rajouter ? », afin de donner l'opportunité au sujet de revenir sur n'importe quel point qu'il jugeait pertinent. A la fin de l'enregistrement, il était proposé aux patients de récupérer les résultats de la thèse une fois que ceux-ci seraient disponibles.

5) Guide d'entretien

Un guide d'entretien (Annexe 2) a été réalisé en amont de l'étude afin d'identifier les données à collecter pendant l'entretien. Ces données, non exhaustives et complétées pendant chaque entretien, ont été identifiées en fonction de la littérature préexistante à cette étude. Il s'agissait notamment d'explorer les circonstances ayant amené les patients à réaliser la téléconsultation. Il s'agissait de les faire verbaliser par rapport au motif, à l'évènement déclencheur, la programmation spatiale et temporelle de réalisation de cette téléconsultation et de savoir pour qui elle était réalisée. La deuxième notion importante était de cerner leurs besoins, leurs attentes, qu'est-ce qu'ils en avaient pensé et si cela leur avait plu et avait répondu à leurs attentes. Enfin, on était vigilant quant à l'opinion des patients sur l'intérêt de

santé publique que peut représenter ce nouveau mode de consultation et s'il peut d'après eux résoudre certains problèmes (diminuer le recours aux urgences, diminuer les ré hospitalisations, etc...) comme l'espère la haute autorité de santé.

Ce guide d'entretien a été testé sur deux sujets avant l'étude afin de vérifier sa pertinence.

Pendant cette phase de test, le guide d'entretien a subi quelques évolutions. Il y a eu au total 2 évolutions au guide d'entretien.

6) Analyse des données

Les données ont été enregistrées avec un dictaphone puis retranscrites par l'enquêteur sur un logiciel de traitement de texte pour obtenir des verbatims (reproduction intégrale des propos de l'interrogé afin d'obtenir un compte-rendu fidèle).

Les données des participants ont été anonymisées à cette étape de l'étude par transcription de leurs discours oraux en texte avec pour code P1, P2, etc... correspondant au patient et à son ordre d'arrivée dans l'étude (P1=Patient 1). Une relecture des entretiens a permis de vérifier l'absence d'informations susceptible de rompre l'anonymat des patients.

L'analyse des entretiens et le codage des verbatims ont été réalisés via le logiciel Nvivo®. Les verbatims ont été codés, fragmentés et regroupés dans diverses catégories afin de faire émerger les thèmes principaux.

7) Ethique

Cette étude ne s'inscrit pas dans les dispositions de la Loi Jardé (décret n° 2016-1537 du 16 novembre 2016 (46)) car il ne s'agit pas d'une recherche impliquant la personne humaine (RIPH).

Cette étude relève d'une enquête en Sciences Humaines et Sociales interrogeant sur la satisfaction d'une pratique auprès de patients pour laquelle aucune méthodologie de référence n'est nécessaire.

L'ensemble des patients a été prévenu de l'enregistrement vocal initial, des entretiens avec destruction de ceux-ci une fois retranscrits par écrit et anonymisation des entretiens écrits. Tous les patients ont donné leur accord pour être enregistrés dans ces conditions. Cette thèse a été réalisé dans le strict respect de la confidentialité des données et du respect du secret médical.

III) Résultats :

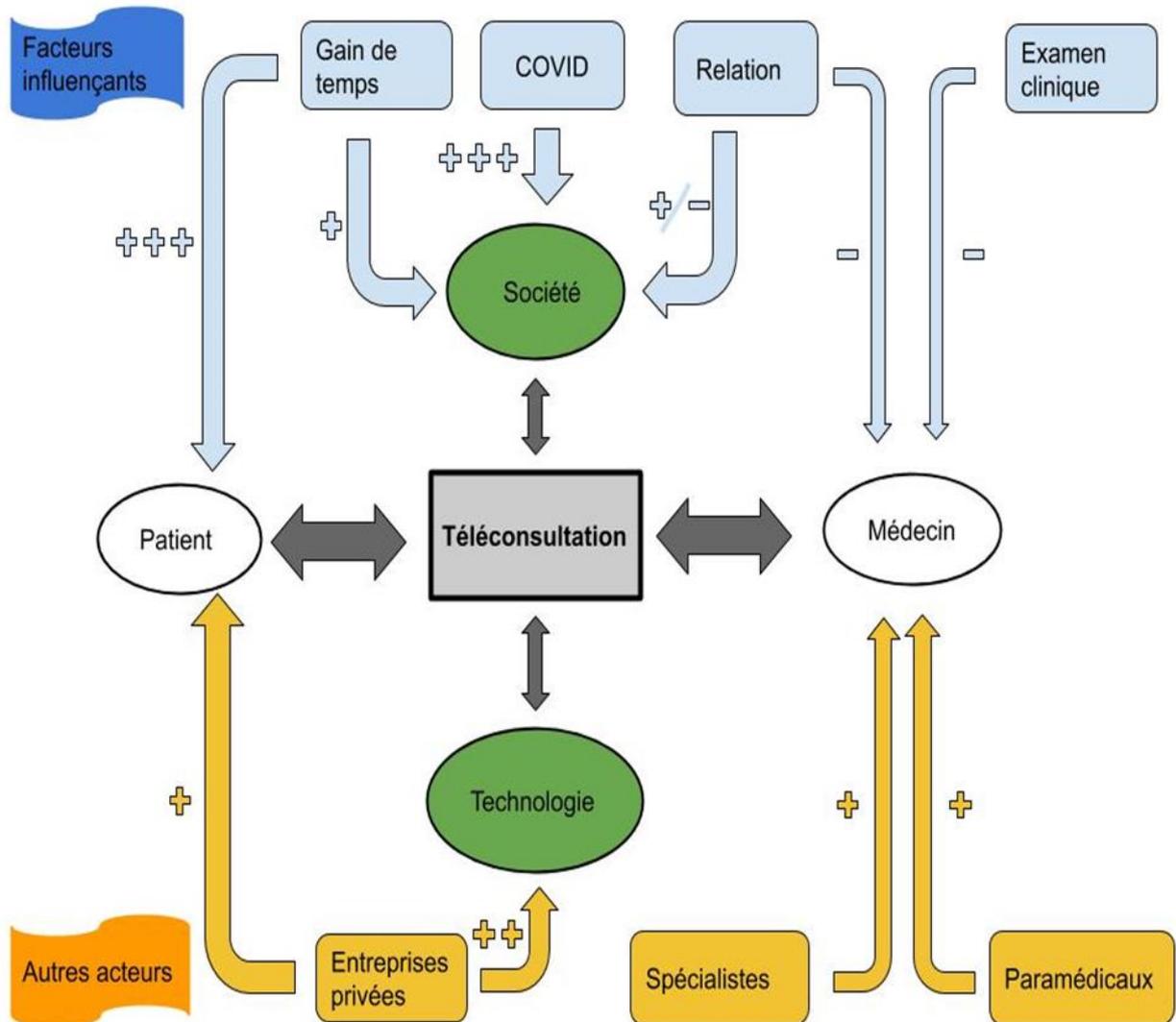
1) Caractéristiques des patients

Caractéristiques des patients (tableau 1) :

Entretien	Sexe	Age	Maladie chronique	Nombre TC	Durée entretien
Entretien 1	F	32	non	1	00:12:40
Entretien 2	F	34	oui	2	00:10:50
Entretien 3	F	27	non	1	00:12:43
Entretien 4	H	31	non	1	00:17:17
Entretien 5	F	40	oui	4	00:12:20
Entretien 6	H	35	non	1	00:09:50
Entretien 7	H	67	oui	1	00:09:31
Entretien 8	H	52	oui	10	00:15:10
Entretien 9	F	47	oui	3	00:12:04
Entretien 10	F	63	oui	2	00:18:48
Entretien 11	H	50	oui	3	00:28:30
Entretien 12	F	64	oui	2	00:17:16
Entretien 13	F	47	oui	2	00:14:30
Entretien 14	F	72	oui	2	00:19:13
Entretien 15	H	64	oui	2	00:14:05
Entretien 16	H	75	oui	3	00:10:37
Entretien 17	F	32	non	2	00:14:58
Entretien 18	F	67	non	2	00:14:30
Entretien 19	F	28	non	2	00:10:08
Entretien 20	H	67	oui	5	00:11:32
Entretien 21	H	52	non	2	00:12:21

F=femme, H=homme, TC=téléconsultation

2) Résultats des entretiens



Modélisation 1 : Place de la téléconsultation dans le système de soins

La réalisation des entretiens a permis d'objectiver que la téléconsultation est pour les patients un phénomène régi par plusieurs thématiques d'importances variables. Tout d'abord, il est ressorti des entretiens que la téléconsultation est un processus qui s'inscrit dans l'évolution de la société. Ce thème ressort par plusieurs constatations que nous allons détailler ci-

dessous. Ensuite nous avons modélisé les principaux autres thèmes abordés par les patients durant les entretiens et les avons reliés en fonction de l'importance et du rapport que les patients faisaient entre eux. Pour la suite de l'analyse des résultats, la lettre « P » en parenthèse suivi d'un chiffre correspond au patient ayant cité le verbatim (P1= Patient de l'entretien 1).

1) La téléconsultation s'inscrit dans l'évolution de la société :

a) Ça permet de gagner du temps et de limiter les déplacements

Dans le cadre de la téléconsultation, les patients sont très satisfaits car ils constatent qu'ils arrivent à gagner du temps à tous les niveaux de la consultation.

Sur les délais de rendez-vous

ils se sont rendu compte que les délais de rendez-vous en téléconsultation sont plus courts qu'en présentiel que ce soit avec leur médecin traitant : « *J'ai pris le soir pour le lendemain matin [...] Alors que normalement je mets une semaine pour avoir un rendez-vous avec ma médecin traitant pour une consultation classique. (P1)* » ; « *Typiquement là j'ai pu avoir un rendez-vous le surlendemain alors que de manière habituelle en présentielle il faut 7 à 10 jours. (P11)* » ; ou même avec des médecins inconnus : « *De plus les rendez-vous on les a beaucoup plus vite je trouve (P8)* » ; « *j'avais un rendez-vous en téléconsultation plus vite que si je prenais le cabinet. (P9)* » ; grâce au fait qu'ils ont accès à des médecins sur tout le territoire : « *j'ai cherché tous les médecins disponibles en France du coup dans l'heure j'en ai eu un. (P4)* » ; soit par le biais d'internet ou par des applications dédiées : « *j'ai téléchargé l'application et j'ai testé et c'est très simple et donc j'ai eu mon rendez-vous tout de suite [...] Même dans l'heure. (P2)* ».

Certains patients ont aussi expliqué ça en fonction des périodes : « *Il me semble que les délais de téléconsultation étaient plus courts mais ça dépendait des moments en fonction des*

vacances(P16) » ; alors que d'autres patients pensent que ce mode de consultation permet d'élargir les horaires de consultations : « ça permet une immédiateté. Par exemple, je crois savoir qu'il est possible d'avoir des rendez-vous assez tard donc ça élargit les plages horaires de consultation (P12) » ; notamment parce que ça donne la possibilité aux médecins généralistes de consulter de chez eux: «Elle n'a pas forcément de créneau après 19h en présentiel mais la typiquement ce jour-là elle faisait de la téléconsultation de son domicile et avait étendu les consultations jusqu'à 21H (P1) » ; voir même de créer de nouvelles plages de consultations : « il y a de nouveaux créneaux grâce à ce mode de consultation (P3) ».

Ce gain de temps est d'ailleurs un motif pour avoir recours à la téléconsultation : « J'ai réalisé cette téléconsultation en fin de matinée mais parce que c'était le premier créneau disponible et pas forcément parce que c'était un moment en particulier qui m'arrangeait. (P7) » ; et cette possibilité d'avoir un rendez-vous encore plus rapidement que d'habitude a été un critère de choix de la téléconsultation : « Ce n'était pas un critère que je prenais en compte à ce moment-là. Je prenais le premier créneau disponible (P9) » ; sinon ils se contenteraient de la consultation en présentiel : « Si il avait fallu attendre deux mois pour la téléconsultation j'aurai pris le système le plus court. (P16) ». Il y a néanmoins un patient qui pense que ce système va être victime de son succès et qu'à long terme les délais seront augmentés : « je pense que les patients auront plus de facilité à faire de la téléconsultation plutôt que de se déplacer au cabinet donc ça va augmenter le nombre de téléconsultation et les délais de rendez-vous. (P15) ».

Avant la consultation

Les patients trouvent que le deuxième gain de temps se situe juste avant la consultation car il n'y a pas de passage par la salle d'attente : « pas de temps d'attente parfois comme on peut patienter parfois dans les salles d'attente (P1) » ; qui peut devenir en plus une source d'énerverment : « sensiblement pareil qu'une consultation classique sauf qu'il n'y a pas la salle d'attente qui est énervante (P19) » ; et même si il y a de l'attente, c'est mieux supporté : « Là tu peux faire autre chose en attendant c'est quand même bien pratique. Même un petit retard passe mieux. (P19) » ; car les patients sont installés chez eux : « c'est plutôt pas mal parce que même si le médecin a du retard, ça prévient donc faut se connecter un peu avant mais l'attente

est très limitée par rapport à une salle d'attente (P17) » ; et peuvent se connecter au dernier moment : « Je devais me tenir prêt à rentrer dans une salle d'attente pour commencer la consultation à l'heure fixée. C'était très ponctuel donc j'ai trouvé ça très pratique. (P7) ». Concernant la ponctualité, les patients trouvent d'ailleurs que les médecins ont moins de retard : *« Chose plutôt rare, tous les médecins ont toujours été à l'heure aussi par rapport aux consultations en cabinet. (P10) » ; « même le délai d'attente et l'horaire était respecté (P2) ».* En plus d'éviter la salle d'attente : *« pour cette téléconsultation je n'ai pas attendu, je n'ai pas eu une heure d'attente comme j'ai pu avoir en parallèle avec une consultation ordinaire(P1) » ; « De ce côté-là je ne vois pas de différence avec une consultation au cabinet sauf qu'il n'y a pas d'attente en salle d'attente (P15) ».* Les patients gagnent du temps en évitant les transports : *« c'est bien parce que quand on n'est pas bien ça permet de rester à la maison donc je pense que c'est un gain de temps (P5) » ; ou en évitant de prendre leur propre véhicule : « c'est clairement avantageux de ne pas avoir à prendre sa voiture (P6) » ; « je suis plus détendu parce que ça m'évite de prendre la voiture, d'y aller, de me trouver à me garer, P12) » ; et sont moins stressés : « les consultations en visio , ça nous a permis de gagner du temps, d'économiser du stress (P9) » ; « J'ai eu contact avec mon médecin comme si j'étais au cabinet avec la perte de temps en moins et le stress en moins (P12) ».*

Pendant la consultation

Enfin, le dernier paramètre sur lequel les patients trouvent qu'ils gagnent du temps est que la consultation leur semble plus courte *« Clairement c'était plus court (P1) »* qu'une consultation en présentiel *« Ça a été beaucoup plus rapide en fait, le temps consacré à la consultation a été plus rapide que lors d'une consultation en présentiel (P14) » ; sans que ça n'ait de conséquence sur la qualité de la consultation : « J'ai trouvé que la durée de la téléconsultation était suffisante. (P16) » ; notamment parce qu'il n'y a pas d'examen physique : « Ça m'a semblé plus court que du présentiel mais en même temps c'était plus efficace et il n'y avait pas d'examen physique donc je pense que c'est normal (P3) ».* Une autre explication est que les patients se concentrent sur un motif unique : *« une consultation en*

présentiel dure un petit quart d'heure et là comme on se concentre sur le sujet qui a amené à la téléconsultation, ça a été plus court (P14) ». Mais ce n'est pas forcément au goût de tout le monde : « J'ai trouvé aussi que c'étaient des consultations très rapides et très brèves et j'ai une personnalité où je suis sensible aux fait qu'on prête attention à comment je me sens (P17) ». De manière très pragmatique, un patient signale même que cela peut faire gagner aussi du temps au médecin : « Je pense que la téléconsultation a duré 5 à 10 minutes, voir plus rapide. En fait ça fait économiser du temps à tout le monde. (P18) » ; et qu'il peut donc tenir ses créneaux afin d'être à l'heure pour ces prochains patients : « ça laisse plus de temps au médecin de pouvoir échanger avec son patient dans la mesure où le planning est tenu car il arrive à tenir ses créneaux de 15 minutes alors qu'en présentiel c'est plus compliqué (P11) ».

Les patients réfléchissent avant d'envisager de se déplacer chez le médecin

Les patients ont réalisé qu'il y avait de nombreux avantages à ne pas se déplacer. Un de ceux-ci était que c'était pratique de rester chez soi quand on est malade : « *solution qui peut être intéressante un jour où on est bien malade ou fiévreuse et qu'on ne peut pas se déplacer (P10) » ; et qu'on ne peut pas sortir de son lit : « d'une gastro qui arrive la nuit où on est cloué au lit et le lendemain matin on ne peut pas partir de la maison car le déplacement est difficile (P1) » ; ou bien quand on a du mal à se déplacer de façon chronique : « Je suis en fauteuil roulant et à chaque fois que je dois aller consulter ou faire n'importe quoi, ça me demande l'aide de quelqu'un et ce qui demande toute une organisation alors que là je peux faire ça tranquille dans mon coin sans importuner mes amis (P16) » ; ou aigue suite à un traumatisme du membre inférieur : « Pour toutes les personnes bloquées chez elle, que ce soit une jambe cassée ou n'importe quoi, la téléconsultation me paraît très bien. (P16) ». Ça permet aussi aux personnes immunodéprimées de ne pas sortir dans la rue : « dans ce cadre la ça m'évite aussi de sortir dans la rue parce que j'évite de trop sortir quand je suis en aplasie. (P5) » ; et de ne pas fréquenter les salles d'attentes : « Je n'ai pas un très bon système immunitaire et donc dans ces conditions-là ça me permet de ne pas aller dans les salles d'attente (P5) ».*

Ça a aussi un intérêt pour les patients qui sont isolés : « *pour les personnes qui sont limitées dans leur déplacement car ils sont isolés à la campagne [...] c'est génial pour eux (P4) » ; ou qui n'ont pas accès à leur médecin traitant : « j'étais confiné à distance dans un endroit très*

isolé ou c'était difficile de se déplacer et où de toute manière je ne pouvais pas voir mon médecin traitant de manière physique (P4) » ; car ils sont trop loin de lui : « j'ai eu beaucoup de téléconsultation de un à cause de la distance qui me sépare du cabinet de mon médecin traitant (P8) ». Enfin, certains patients comparent la téléconsultation à d'autres services de consommation rapide et optimisé « C'est un peu une analogie limite mais c'est le drive... on n'a pas besoin de se déplacer pour voir le médecin donc on peut consulter son médecin en 2-3 clics. (P4) ».

b) Les nouvelles technologies ont permis son développement

La téléconsultation est quelque chose de moderne

Les patients trouvent que la téléconsultation est un progrès : « *je trouve que c'est un grand pas en avant (P12) » ; et souhaiteraient même que ça continue à progresser : « je suis très satisfait de la téléconsultation, la seule chose c'est que je souhaite que ça évolue avec la technologie (P15) » ; notamment sur la transmission des paramètres : « on peut bien lui transmettre la tension artérielle, l'oxygène dans le sang et le pouls et d'autres choses comme la température alors on pourra peut être à l'avenir passer le stéthoscope sur le corps pour lui faire écouter les battements du cœur, la respiration et des choses comme ça. (P15) ». Les patients ont conscience que le numérique fait pleinement partie de nos vies : « Je trouve qu'on a eu une belle accélération du tout numérique que ce soit dans l'activité professionnelle ou personnelle (P11) » ; et contribue à faire évoluer tous les champs de la société : « On est dans un monde qui se modernise et qui évolue (P10) » ; et que c'est donc normal que ça influence le domaine médical : « Le numérique ça fait partie de notre quotidien donc autant l'adapter au milieu médical. (P13) ».*

Les patients pensent que la téléconsultation est une chance, une opportunité, qu'il faut saisir : « *Je pense qu'il faut vivre avec son époque, donc intégrer la téléconsultation ça peut être intéressant en plus des consultations en présentielles (P13) ». Ils parlent même de « nouvelle médecine » : « Je pense que l'épisode que l'on a vécu va faire quand même rentrer un peu plus dans les mœurs cette nouvelle médecine on va dire ou du moins cette nouvelle manière de*

consulter (P8) » qui a été découverte de manière inattendue : « ce qui est extraordinaire, c'est qu'une crise comme le COVID a permis un développement formidable de ce nouveau moyen pour pouvoir consulter un médecin (P14) » , tout en gardant à l'esprit que ça ne pourra pas tout régler : « C'est pour moi quelque chose de moderne mais qui n'est pas forcément adaptable à certaines situations. (P10) »

Qui modifie les rapports sociaux

Les patients remarquent que la téléconsultation est une forme particulière de consultation : « hyper pratique parce que ça permet de voir un médecin sans le voir (P4) », ou le rapport humain est différent à cause de la distance : « Alors il manque le rapport humain, ou du moins le rapport tactile du médecin (P9) ». Certains des patients analysent ça comme un manque de convivialité et font une analogie avec d'autres activités de la vie quotidienne : « Comme un coup de téléphone avec un copain, ce n'est pas la même chose que de manger avec lui. (P16) ». Certains patients se servent donc de ce nouveau type de consultation à d'autres fins que médicale « je n'avais pas de symptômes graves du coup j'avais surtout besoin de raconter ma vie. (P9) »

c) Les patients savent s'adapter pour trouver le cadre qui leur convient

Les patients utilisent la téléconsultation où ils veulent

Il n'y a pour le moment pas d'obligation de lieu pour la réalisation d'une téléconsultation pour les patients. Ainsi la HAS définit seulement que les patients doivent être dans un environnement « adapté ». Dans le cadre de ces entretiens, la majorité des patients ont réalisé la téléconsultation chez eux : « c'était bien que je puisse rester chez moi. (P2) » ; « ça m'a évité de sortir. (P18) » car les autres lieux et notamment le bureau ne leurs paraissent pas adaptés : « J'ai toujours fait en sorte d'être à la maison [...] j'ai un bureau au travail qui n'est pas forcément très isolé et puis pour moi le cadre c'était de le faire à la maison. (P10) ». Cependant, certains patients ont eu recours à la téléconsultation au travail : « Avec la téléconsultation, quand on bosse on est isolé dans un bureau donc on peut être tranquille avec

son médecin (P12) », voir même dans leur voiture : « ça m'arrive de faire de la visio dans ma voiture [...] Ça ne me gêne pas de faire de la téléconsultation n'importe où. (P11) ».

Les patients peuvent utiliser la téléconsultation pour des proches

La majorité des personnes interrogés ont eu recours à la téléconsultation pour eux. De même qu'au cabinet médical, certains parents ont utilisé la téléconsultation pour leurs enfants , pour du suivi : *« La troisième téléconsultation c'était pour ma fille et c'était pour un renouvellement d'ordonnance (P9) »* ; ou pour une pathologie aigue : *« c'était donc pour mon fils aîné qui s'était blessé à un orteil donc le médecin traitant m'a guidé pour voir si il y avait quelque chose à faire pour mon fils (P10) »* ; ou ont seulement pris rendez-vous afin que leur enfant puisse ensuite faire la téléconsultation seul : *« Après j'ai juste pris le rendez-vous sur Doctolib mais c'est lui-même qui a fait la téléconsultation (P13) »*. D'autres personnes ont fait de la téléconsultation pour leurs aînés car ils n'avaient pas les outils pour se servir de la téléconsultation : *« Alors du coup on se déplaçait chez elle car elle n'avait pas ni d'ordinateur ni de Smartphone pour faire de la téléconsultation mais du coup je sais qu'elle avait apprécié ce mode consultation (P10) »*. Ou alors pour simplement les aider : *« Je l'ai fait avec ma belle-mère qui est une personne très à risque dans la période sanitaire actuelle. (P10) »*.

Les patients comprennent que la téléconsultation a une place particulière

Les patients se rendent compte que la téléconsultation n'est pas tout le temps adaptée : *« Je ne suis pas sûr que se soit 100% efficace dans tous les contextes (P17) »* ; et que ça doit dépendre du motif médical : *« Je pense que ça dépend du motif médical (P1) »* ; ou bien : *« Typiquement, je pense m'en resservir volontiers quand l'occasion et surtout le motif médical le permettra (P7) »*.

Ils décrivent bien que c'est différent de la consultation au cabinet : *« C'est une autre forme de consultation, on consulte pour autre chose (P12) »* ; et que ça doit rentrer dans un cadre : *« je pense que ça peut rentrer dans un cadre mais ça ne peut pas tout faire non plus. (P5) »*.

Certains disent même que ça peut compléter la consultation au cabinet : « *C'est quelque chose en plus, c'est un moyen en plus. (P16)* » ; tout en comprenant bien que ça ne pourra jamais la remplacer : « *la téléconsultation ne remplacera jamais les consultations en cabinet (P13)* », car la téléconsultation a ses limites : « *En tout ça c'était assez clair sur quelles sont les limites et le cadre de la téléconsultation (P10)* », notamment parce qu'il n'y a pas d'auscultation virtuelle : « *Ç'est en ça aussi que c'est limite parce qu'il n'y pas d'auscultation virtuelle. (P4)*».

d) Ça concerne aussi les autres professionnels de santé

On a vu dans l'introduction que la téléconsultation concerne actuellement principalement les médecins généralistes (83% des téléconsultations). Il y a donc 17% des téléconsultations qui sont réalisés par d'autres professionnels de santé, médicaux et paramédicaux confondus.

Les autres spécialités médicales

Le recrutement des patients et le déroulement de l'entretien étaient portés sur la téléconsultation dans le cadre de la médecine générale. Au cours des entretiens, de nombreux patients ont aussi énoncé leurs expériences de téléconsultations avec d'autres spécialités médicales : « *A la fois avec mon médecin généraliste mais aussi avec d'autres médecins spécialistes on va dire (P10)* ». Un patient a d'ailleurs découvert la téléconsultation grâce à un spécialiste : « *J'ai reçu cette offre de téléconsultation il y a quelques mois par un médecin spécialisé en urologie (P16)* ». Un autre patient s'en est servi dans le cadre du travail : « *La dernière téléconsultation que j'ai fait c'était il y a deux semaines avec la médecine du travail (P13)* ». D'autres patients n'y ont pas encore eu recours mais ont pris rendez-vous car ils constatent les mêmes avantages que dans le cadre de la médecine générale : « *j'ai prévu d'en prendre un la semaine prochaine chez mon dermatologue parce que du coup j'ai remarqué qu'il y a plus de rendez-vous et beaucoup moins de contraintes (P3)* ». Ou bien seraient prêts à en faire : « *Je pense que même avec un dermato pour lui montrer des petites tâches sur la peau ou des boutons je le ferai. (P12)* » si on leur propose : « *Alors on ne me l'a pas proposé mais j'aurai pu le faire avec mon oncologue qui me suit à l'hôpital ou un autre médecin (P5)* ».

Les professions paramédicales

Les patients ont aussi réalisé des actes de télémédecine avec d'autres professionnels de santé. Ce ne sont pas des téléconsultations qui sont réservés aux médecins, dentistes et sages-femmes mais des télésoins (qui est une forme de pratique de soins à distance, utilisant les technologies de l'information et de la communication. Il met en rapport un patient avec un pharmacien ou un auxiliaire médical dans l'exercice de leurs compétences). Dans le cadre de la crise du COVID-19, le gouvernement a élargi la pratique de la téléconsultation mais aussi du télésoin en l'autorisant aux : audioprothésistes, diététiciens, épithésistes, ergothérapeutes, infirmiers, manipulateurs d'électroradiologie médicale, masseurs-kinésithérapeutes, ocularistes, opticiens, orthésistes, orthophonistes, orthoprothésistes, orthoptistes, podologues, pharmaciens, psychomotriciens et techniciens de laboratoire médical. Nous n'avons pas le recul de savoir si ces actes de télésoins seront toujours autorisés après la crise sanitaire. Dans le cadre des entretiens, une patiente a ainsi réalisé un acte de télésoin avec une nutritionniste « *Il y avait aussi une nutritionniste (P17)* » ; ou une autre patiente avec un psychologue : « *j'ai aussi fait des téléconsultations de psy dont je ne vous ai pas parlé mais ça ne concerne pas le médecin traitant. (P9)* ». Certains patients aimeraient d'ailleurs que cela se généralise : « *la pharmacienne de l'hôpital qui me suit, je n'aurai pas besoin de me déplacer et ça fait partie des choses que l'on pourrait faire par vidéo. (P5)* » ; aussi à l'hôpital : « *Même au niveau des hôpitaux ça serait bien de le faire (P5)* ».

e) La COVID a involontairement contribué à son expansion

Le projet de thèse a émergé en mai 2019, soit avant la crise du COVID mais le recrutement des patients s'est fait de mai 2020 à juillet 2020 donc en plein pendant la crise du COVID. Ainsi, un nombre important de patients recrutés pour cette étude ont fait de la téléconsultation dans ce contexte.

Les patients ont découvert l'existence de la téléconsultation avec le COVID

La généralisation de la mise en place de la téléconsultation est récente en France (septembre 2018) , et une bonne partie des patients interrogés dans cette étude ne connaissaient pas l'existence de la téléconsultation avant le COVID : *« J'ai découvert l'existence de la téléconsultation pendant l'épisode du COVID (P3) »* ; *« C'est vrai que moi sincèrement avant ça je ne savais même pas que ça existait la téléconsultation. (P20) »*. Certains patients pensaient même que la téléconsultation avait été créée spécialement pour la COVID : *« Mais moi la question que je me posais, c'est est-ce que ça va devenir usage courant ou ça a été créé juste pour le COVID ? (P20) »*. Ils ont réussi à tirer du positif de cette situation : *« si le COVID n'avait pas été là je ne pense pas que j'y aurai pensé mais la franchement c'était parfait. (P18) »*, et comptent sans resservir à l'avenir : *« Ça a été une des choses positives de ce COVID mais j'ai bien l'intention à chaque fois que je le pourrai de passer par là (P12) »*.

Les médias et l'entourage ont contribué à sa diffusion

Quelques patients connaissaient déjà l'existence de la téléconsultation avant la COVID à cause de la problématique territoriale d'inégalité d'accès aux soins : *« On en parlait beaucoup dans les médias pour les villages éloignés où il n'y a plus de médecin ou pour les personnes âgées qui ont du mal à se déplacer. Donc c'est par la presse et les médias etc... (P12) »* ; ou parce que eux : *« Je connaissais quand même l'existence de la téléconsultation avant le COVID par mon environnement professionnel et les médias. (P17) »* , ou un de leurs proches sont dans le milieu de la santé : *« Ayant des parents dans le médical je sais que ça se fait (P4) »*.

Mais la majorité des patients en ont entendu parler dans les médias au cours de la crise sanitaire, que ce soit à la télévision : *« J'en ai entendu parler à la télévision la première fois (P11) »*, ou bien à la radio : *« J'avais vaguement entendu parler de la téléconsultation à la radio (P15) »*. Une patiente a même découvert l'existence de la téléconsultation par hasard en cherchant un médecin sur internet *« Au début je voulais appeler SOS médecins et puis je suis tombée en regardant sur internet qu'il existait des vidéo-consultations avec un médecin (P2) »* , alors que d'autres patients ont trouvé qu'on en parlait trop, que ce soit dans les médias : *« Ils*

en parlaient beaucoup à la télé ces derniers temps et aussi au travail (P5) » , ou bien dans les cercles privés : « puis franchement en ce moment on ne parle que de ça (P6) ».

La COVID a été un motif fréquent de téléconsultation

Une partie des patients ont pris rendez-vous en téléconsultation car ils ne savaient pas s'ils étaient contagieux : *« j'ai pris d'abord rendez-vous en consultation vidéo parce que je ne savais pas si j'étais contagieuse (P3) »* , ou bien parce qu'ils présentaient des symptômes compatibles avec le virus : *« c'était principalement pour la suspicion COVID que j'ai décidé d'utiliser la téléconsultation(P17) »*. D'autres patients ont eu l'idée de mettre en place un suivi par téléconsultation pour leurs symptômes : *« on a mis en place des téléconsultations pour le suivi car j'étais en suspicion COVID. C'était aussi pour une question de facilité (P17) »*, ou pour obtenir un certificat d'isolement car ils étaient « personnes à risque » : *« étant personne à risque au moment du COVID, on avait besoin de consulter pour avoir un certificat d'isolement (P9) »*.

D'autres patients ont eu recours à la téléconsultation dans ce contexte de COVID pour avoir un premier avis sur leurs symptômes : *« c'était un bon moyen surtout dans cette période d'épidémie d'avoir un premier avis médical sans se déplacer et en limitant les risques. (P4) »*. Ou pour être rassuré : *« Ça faisait cinq jours à une semaine que ça persistait et je m'inquiétais car pendant cette période et avec l'impact des images, je voulais savoir si j'étais contaminée car ça commençait à me faire paniquer. (P13) »*. Un patient est même prêt à refaire de la téléconsultation lors des prochaines épidémies à venir : *« ça peut être un vrai plus, notamment en période d'épidémie de gastro, de grippe (P10) »*.

Les médecins généralistes ont dû s'adapter et privilégier la téléconsultation

Les médecins généralistes utilisaient très peu la téléconsultation avant la crise du COVID (moins de 1% d'après la CNAM). Et cela est bien perçu par les patients *« Il faut dire qu'avant la crise du COVID, il n'y avait pas de possibilités de faire de la téléconsultation avec notre médecin traitant. »* ; *« D'ailleurs je ne me souviens pas qu'il me proposait ce mode de consultation avant la crise du COVID ou alors je ne faisais pas attention. (P20) »* qui n'en avait

pas bénéficié auparavant « *La téléconsultation avant la période du coronavirus enfin du COVID et bien je n'en avais pas forcément bénéficié avec mon généraliste (P17)* ». Et même si ils connaissaient, leur médecin traitant n'en faisant pas, ils ne se sentaient pas concernés « *J'en avais entendu parler mais je ne m'y étais jamais vraiment intéressé avant que mon médecin traitant s'y mette. (P7)* ».

La crise du COVID a incité les médecins généralistes à s'y mettre. Ainsi, les patients se sont vus proposer des téléconsultations par les secrétariats médicaux : « *Je crois que j'ai dû appeler le standard du médecin et comme le médecin ne recevait plus en cabinet on nous a proposé cette alternative (P13)* », ou par les médecins directement : « *Compte tenu du COVID, elle m'a proposé la téléconsultation qu'elle venait de démarrer et nous avons fait cette première téléconsultation (P15)* », ou par mail : « *J'avais reçu par le docteur un mail me disant qu'elle pouvait consulter en téléconsultation(P18)* ». Les patients ont trouvé que proposé par leur médecin traitant, c'était une bonne occasion de découvrir ce nouveau moyen de consultation « *C'est vrai que c'était l'occasion de tester (P12)* ».

Doctolib a été un acteur important dans l'essor de la téléconsultation

Doctolib est un service de gestion en ligne des consultations pour les professionnels de santé et un service de prise de rendez-vous en ligne pour les patients (comme Qare et Livi par exemple qui ont aussi été cités par les patients mais à moindre échelle). Le but ici n'est pas d'en faire la promotion mais son influence durant la crise du COVID sur l'explosion de la téléconsultation est telle qu'il semble impossible de ne pas en parler. Comme nous le disions dans l'introduction, il y a eu 4.5 millions de téléconsultations réalisées en France en avril 2020 et 2.5 millions d'entre elles ont été réalisées sur Doctolib soit 55% au total. De plus, c'est notamment par cet intermédiaire que les patients de cette étude ont découvert la téléconsultation en allant sur le site : « *Je dirai que j'ai découvert la téléconsultation par Doctolib (P10)* », ou en recevant un mail : « *on a reçu des mails de Doctolib nous parlant de la mise en place de la téléconsultation (P10)* ». Certains des patients ont eu recours à des téléconsultations programmées par Doctolib : « *une fois qu'on était à l'aise avec Doctolib on s'est aperçu que l'on pouvait faire des visios donc à partir de là on a fait des visios (P8)* ». Alors que d'autres ont découvert par hasard : « *Je me suis dit « c'est quoi ça ? » ,et puis : « oh*

pourquoi pas », et du coup j'ai essayé. Voilà c'est comme ça que ça s'est fait. (P20) ». Un patient a même découvert cette fonctionnalité de Doctolib via les urgences d'un hôpital : « l'hôpital m'a renvoyé à la maison en mode « vous n'êtes pas touché donc vous rentrez chez vous et vous faites ça sur Doctolib ». C'est comme ça que j'ai découvert qu'on pouvait faire des téléconsultations sur Doctolib (P9) ».

La téléconsultation permet de respecter le confinement

Des patients se sont tournés vers ce mode de consultation pour des raisons sanitaires : « vu les circonstances de la pandémie [...] on est parti du principe qu'il fallait favoriser la visio. (P8) », et respecter les gestes barrières : « pour éviter les contacts et respecter les gestes barrières (P17) », ou civiques : « J'ai jugé qu'il était plus prudent voir même plus civique de le faire par téléconsultation (P12) ». Les patients ont pu limiter leurs risques de contaminations : « gain aussi au niveau contagion parce que comme ça on ne va pas non plus dans la salle d'attente et donc on craint moins. (P5) », ainsi que protéger leur médecin : « pour éviter d'aller voir mon médecin qui lui aussi est en première ligne de contamination (P12) ».

Mais une partie des patients ont ressenti qu'on leur imposait cette situation et se sont orientés sur ce choix de consultation par défaut : « mon expérience sincèrement ça a été un peu par obligation (P20) », parce que les cabinets étaient fermés : « la plupart des cabinets étaient fermés ou saturés (P6) », ou parce qu'ils ne pouvaient plus consulter en présentiel : « impossibilité de se rendre au cabinet parce que période de COVID 19 (P1) », même si certains ont relativisé la situation : « ok très bien, on va essayer ça parce que j'ai pas le choix et en plus ça m'évitera de contaminer les gens » (P3) ». Des patients pensent que la crise du COVID va faire connaître la téléconsultation : « Je pense que le confinement a permis de débloquent ce mode de consultation (P14) », et permettre à celle-ci de s'installer durablement dans le paysage médical : « Je pense que ça va venir compléter massivement l'offre de soins (P19) ».

2) Les patients utilisent la téléconsultation pour des raisons précises

a) Ça leur permet d'avoir un premier avis médical

Si un patient a un doute sur une consultation

Plusieurs patients envisagent la téléconsultation comme une consultation de première intention pour tout d'abord, avoir un avis s'ils doivent consulter : « *pour désengorger la salle d'attente si on a un doute sur la nécessité d'une consultation (P1)* ». Certains patients utilisaient ce type de consultations pour avoir des conseils : « *Ça a été bien pratique de joindre le médecin généraliste surtout pour avoir des conseils (P13)* », ou bénéficier de prévention : « *c'étaient principalement des consultations préventives plus que pour des symptômes physiques (P9)* ». Certains patients appelaient en amont pour savoir quel type de consultation était plus adapté : « *il faut savoir que parfois ça se faisait entre deux ou je l'appelais pour savoir si le motif de la consultation pouvait se faire par téléconsultation ou si je devais prendre rendez-vous au cabinet (P10)* ».

Pour faire un premier tri

La téléconsultation a permis aussi aux patients de bénéficier de rendez-vous d'orientation lorsqu'ils ont des symptômes mais ne se rendent pas compte de la gravité : « *ça peut aider sur des questionnements et pour rediriger les gens pour les choses non graves et non urgentes. (P1)* », ou pour tout simplement être rassuré : « *un premier échange avec son médecin en téléconsultation peut rassurer les moins graves et déjà faire un premier tri (P11)* ». D'autres patients pensent que cela peut permettre de trier efficacement à condition de poser les bonnes questions : « *Ça permet de rassurer les gens et de ne pas passer à côté de choses plus graves en faisant un petit questionnaire et en posant les bonnes questions. (P13)* ».

Ça peut permettre au patient d'éviter les urgences

La téléconsultation peut faciliter l'accès à un médecin dans des délais plus courts qu'en présentiel. Ainsi, certains patients pensent que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences : « Ça peut aussi permettre de désengorger le problème des urgences (P4) », notamment en rassurant certains patients : « je pense qu'il y a beaucoup de gens qui paniquent à cause de certaines choses et qui foncent aux urgences parce qu'ils n'ont pas d'interlocuteurs. Donc dans ce sens-là, peut-être que la visioconférence permettrait d'avoir un interlocuteur intermédiaire rassurant les gens. (P3) ». La notion de réassurance a été utilisée par plusieurs patients : « Après ça peut être un bon appui pour les personnes qui ne savent pas si elles doivent se rendre chez leur médecin traitant ou aux urgences, si elles ont une question médicale ou X ou Y choses à demander. (P1) », et permettre de faire le point sur certains symptômes anxigènes : « ça peut éviter de se déplacer, voir même d'aller aux urgences quand on a un doute sur des symptômes. (P7) ».

Cela peut aussi diminuer le recours aux urgences, en faisant certains diagnostics en ligne : « peut permettre au médecin de donner un diagnostic dans l'urgence pour éviter d'aller saturer les services d'urgence (P6) », et en prenant en charge des pathologies de patients peu graves, mais qui ont recours aux urgences par manque de choix : « j'espère que la téléconsultation pourra diminuer le nombre de passage aux urgences pour les choses pas graves (P13) ». Un patient pense d'ailleurs que cela pourrait permettre d'assurer un meilleur suivi pour certains malades et donc de diminuer les décompensations, motifs de passages aux urgences : « effectivement, ça va faciliter leurs accès à un docteur, et donc ça va réduire le risque d'aggravement, et donc de décompensation de pathologies graves et d'arrivée aux urgences (P19) ».

Le patient peut bénéficier d'un examen physique sommaire

Il est évident pour les patients, que la téléconsultation en visioconférence ne permet pas d'avoir un examen physique approfondi : « après pour l'examen physique c'est sûr que ça change beaucoup. (P5) ». Cependant les patients constatent que certains paramètres cliniques visuels assez simples comme la pâleur : « Ils ont pu me voir, ils ont vu que j'étais pâle,

ils ont pu me poser des questions, ils m'ont vu comme si il me voyait en clinique. Pour moi c'était beaucoup plus simple (P2) », ou un œdème : « pendant la consultation, je lui ai fait voir ma main, bien comme il faut en vidéo, pour qu'elle la voit et puis elle m'a dit que c'était enflé (P20) » sont facilement objectivable par le médecin.

Un autre patient décrivait qu'il avait pu réaliser des tests respiratoires pour évaluer sa dyspnée : *« Ensemble on a pu faire des exercices à distance où elle m'a pris ma fréquence respiratoire et même mes battements par minute je crois bien ou en fait moi je comptais les battements et elle comptait le temps .(P3) ».*

Les patients vont même plus loin à se projeter sur ce qui est faisable comme montrer une éruption cutanée : *« je n'ai pas eu besoin de lui montrer si j'ai eu une éruption cutanée en soi. Mais je pense que c'est possible si c'était nécessaire. (P1) », ou une pathologie cutanée : « comme c'est pour montrer quelque chose sur la peau, j'aurai juste à déplacer ma caméra pour qu'elle voit bien et ça devrait le faire.(P3) ».*

Les patients sont même prêts à prendre eux-mêmes leurs paramètres :*« durant la téléconsultation, je n'ai eu aucune prise de tension, de température, de fréquence respiratoire etc... que j'aurai pu faire moi-même (P6) » ; ou grâce à des appareils :« Ces 4 ou 5 dernières années on a une belle amélioration des outils médicaux permettant la prise de paramètres par les patients. (P11) », afin d'obtenir des téléconsultations de meilleures qualités.*

Quitte à venir au cabinet derrière

Les patients réalisent que la téléconsultation peut ne pas être suffisante pour régler leurs problèmes : *« je sais que si ce sont des choses qu'ils ne peuvent pas traiter, ils nous redirigent (P2) », et que la décision finale revient toujours au médecin : « D'ailleurs si le médecin le juge utile, il peut dire « je ne peux pas vous répondre, passez me voir » car finalement la décision finale lui revient toujours (P16) ». Un patient a d'ailleurs tenté directement une téléconsultation en étant prêt à consulter au cabinet derrière si besoin : « Ça permet de faire un premier tri puis je me suis dit que si elle le jugeait nécessaire, le médecin traitant me dirait de venir au cabinet (P9) ». Un patient en a d'ailleurs fait l'expérience sans que ça ne lui pose de problème : « Les seules difficultés, c'était que de l'oral. Et du coup, in fine ,pour ce pourquoi*

je l'ai consultée, elle m'a fait me déplacer en présentiel (P3) » ; et le recours à la consultation en présentiel peut venir aussi du patient : « Il n'y a pas de difficulté à ce que le médecin traitant me dise « passez me voir que je vous examine mieux » ou moi de dire « il faut que je vous montre tel ou tel problème » comme des boutons sur le nez ou ce que vous voulez (P16) », parce que ceux-ci ont bien compris que la téléconsultation ne peut pas complètement se substituer à la consultation au cabinet : « ça n'empêchera pas qu'il faut qu'il y ait des temps de consultations au cabinet en tout cas selon moi. (P10) ».

b) Ils peuvent assurer leurs suivis médicaux

Pour le suivi de maladie chronique

Les patients ont eu recours à la téléconsultation pour le suivi de pathologies chroniques comme le diabète : « *pour le suivi du diabète sans complication, je trouve ça pratique de continuer la téléconsultation. (P11) » , « c'est une consultation qui peut se gérer à distance comme par exemple pour une consultation de diabète (P1) » , ou pour discuter des règles hygiéno-diététiques : « pour commenter des analyses de sang ou médical, prendre des informations concernant le régime alimentaire et analyser mon régime sportif pour prendre la décision de renouveler ou ne pas renouveler mon traitement, j'ai trouvé que la téléconsultation était hyper adaptée (P11) ».*

D'autres patients ont utilisé la téléconsultation pour le suivi de leur hypertension : « *Je suis suivi régulièrement par le médecin traitant pour des prescriptions [...] et l'idée générale est de savoir si on continue ou on stoppe chacun de ces médicaments. (P16) » , ou pour un avis sur des symptômes en rapport : « La première fois c'était une baisse de tension (P12) » , en ayant en tête que : lorsque la pathologie est équilibrée, une discussion peut être suffisante pour assurer le suivi : « dans de nombreux cas, il est suffisant de parler avec le médecin , et des décisions peuvent être prises comme ça. (P16) » . D'autant plus quand celui-ci est fréquent et régulier : « la visio était parfaitement adaptée parce que j'avais besoin de beaucoup discuter avec mon médecin traitant (P8) ».*

Les patients pensent aussi que la téléconsultation peut avoir un bénéfice pour les patients ayant des pathologies chroniques, car ils peuvent avoir un suivi plus facile et régulier : « Ça

peut dépanner pour une prise en charge à distance surtout pour des pathologies chroniques à risque de décompensation et qui sont prises en charge à 100% et ne rajoute pas de surcoût pour le patient. (P17) » .D'autant plus chez ceux dont la mobilité est réduite : « Ça permet de refaire le point avant de prescrire ou de faire des renouvellements d'ordonnances pour pouvoir éviter que les gens aient à prendre rendez-vous car c'est plus contraignant de se déplacer notamment pour les gens à mobilités réduites. (P17) ».

Pour du renouvellement d'ordonnance

Le renouvellement d'ordonnance est un motif fréquent de recours au médecin généraliste : *« les médecins aujourd'hui sont beaucoup consultés pour reconduire des traitements médicamenteux, ou des choses comme ça, qui peuvent très bien se gérer à distance. (P8) ».*

C'est un motif de téléconsultation qui a été utilisé par les patients *« C'était juste pour le renouvellement d'une ordonnance [...] Donc si vous voulez, elle n'avait pas à me voir sauf si elle voulait avoir, comment dire, une idée générale de comment j'étais. (P14) »* ayant des pathologies chroniques équilibrées *« pour un patient chronique qui a besoin d'un renouvellement de médicaments ça peut aider(P1) ».* Le renouvellement d'ordonnance a été un des motifs de recours à la téléconsultation le plus fréquemment cité par les patients et qui leur semble très pertinent. Ce renouvellement pouvait concerner des traitements *« pour un patient chronique qui a besoin d'un renouvellement de médicaments , ça peut aider. (P1) »* ou *« pour le renouvellement d'ordonnance, ça peut être pas mal. (P7) »* mais encore pour la prescription d'une prise de sang *« Si c'est pour avoir une ordonnance pour faire une prise de sang ou une analyse biologique, disons que c'est aussi facile. (P14) » ; « pour du suivi de renouvellement de médicaments ou sur ce genre de choses, là, ça peut être utile (P1) ».*

Par ailleurs, d'autres patients ont cité le renouvellement d'une contraception : *« Typiquement un renouvellement d'ordonnance pour une pilule contraceptive c'est très pratique parce que ça peut être fait assez simplement et par visioconférence. (P1) »*, comme un recours pertinent à la téléconsultation.

Pour des consultations de contrôle

Des patients s'en sont servis pour commenter des analyses de sang : « *c'était essentiellement concentré sur de l'analyse de résultats sanguins. (P11)* », ou pour récupérer les résultats : « *La deuxième consultation, je voulais discuter avec mon médecin des résultats de mon analyse. (P12)* ». Ca a pu aussi servir pour vérifier la bonne évolution d'une maladie : « *j'ai eu besoin d'y avoir recours dans le cadre d'un rendez-vous de contrôle post-maladie.(P3)* », ou pour confirmer le diagnostic d'une pathologie aigue bénigne : « *Pour une infection urinaire, je n'avais pas besoin de grand-chose à faire en termes d'examens physiques. Donc elle m'a demandé de prendre ma température .(P18)* », avant de commencer le traitement : « *si je refais des problèmes d'infections urinaires, je pense que je vais continuer à me servir de la téléconsultation, car je trouve que ça fonctionne très bien pour cette raison. (P18)* ».

c) Ils comprennent que cela ne peut pas remplacer une consultation classique

L'examen physique est limité

Les patients se rendent compte pour plusieurs raisons que la téléconsultation est difficile dans certaines situations cliniques. Certains patients avaient donc refusé de faire de la téléconsultation : « *à l'époque j'ai refusé, car je voulais qu'il y ait un contact physique avec la prise de paramètres. (P17)* ». Certains énoncent l'impossibilité de relever les paramètres vitaux : « *les désavantages de la téléconsultation, c'est qu'on ne peut pas faire une consultation globale avec prise de constantes, auscultation du docteur etc... (P5)* » par rapport à une consultation en cabinet : « *Par exemple elle m'a pris ma saturation quand je suis allé la voir au cabinet et puis ma température. Je pense quand même que ça change des choses. (P3)* ».

Les patients se rendent compte que certaines pathologies nécessitent une consultation en présentiel comme pour une otite : « *Pour quelque chose de plus important ou typiquement une otite qu'il faut voir chez un adulte et ou l'examen clinique est indispensable (P1)* », une entorse : « *Mais quand on a une entorse ou quelque chose comme ça, il faut bien que le médecin puisse voir de par lui-même ce dont il s'agit. Donc tout ne pourra pas être traité en*

téléconsultation à mon humble avis. (P15) ». Ou bien pour réaliser une auscultation pulmonaire chez une patiente dyspnéique :« ça aurait été bien de voir si je n'avais pas un encombrement au niveau des poumons. (P17) ».

Les patients énoncent aussi qu'un examen clinique approfondi :« *Après pour ce qui nécessite un examen clinique approfondi, là je ne prendrai pas la téléconsultation.(P1) », nécessitant une auscultation :« obligé de consulter un médecin pour que le médecin puisse l'ausculter. (P1) », ou une palpation :« Si effectivement, on a besoin de palper des glandes ou palper un foie ou de faire une manipulation au toucher là, effectivement là, j'aurai préféré avoir une consultation en présentielle avec un médecin que je connais. (P11) », ne peut pas se faire à distance. De même, une patiente pense que pour la pédiatrie très jeune, elle ne ferait pas de téléconsultation car en l'absence d'interrogatoire, l'examen clinique au cabinet est fondamental : « *la téléconsultation pour un enfant, je ne le ferai pas parce que l'enfant ou du moins un bébé n'est pas capable de s'exprimer, et il faut un vrai entretien et un vrai examen clinique de l'enfant. (P1) ».**

Finalement, les patients sont assez lucides sur la limite de la téléconsultation : « *Après je pense que l'on aura toujours besoin d'aller consulter un docteur pour aller faire constater son état physique. (P8) », et verbalisent assez bien que la consultation en présentiel est indispensable : « Il y a des choses qui pourront de toute façon être faites que en cabinet. (P15) ». Pour les patients, le sens clinique du médecin ne pourra jamais être aussi performant qu'en cabinet :« ça ne vaut pas je pense le bon vieux rendez-vous chez le médecin qui vous voit déjà, qui peut déjà peut être analyser certaines choses rien qu'à la vue de certaines choses de votre corps peut avoir une idée de votre maladie. (P6) ».*

La téléconsultation ne peut pas se substituer aux urgences

Nous avons vu dans un paragraphe précédent que la téléconsultation pouvait soulager les urgences par plusieurs moyens. Cependant, il apparaît clair pour les patients que certains symptômes : « *Après j'aurai vraiment eu des symptômes trop graves, je serai allé directement aux urgences. (P13) », ou pathologies : « Typiquement j'ai une plaie qui est ouverte, car je me suis coupé au niveau d'un doigt, et je suis diabétique , donc j'ai besoin certes d'être rassuré, mais à l'instant « t ». Il faudra quand même que j'aille aux urgences me faire recoudre et la*

téléconsultation ne peut pas m'aider dans cette situation.(P11)», ne peuvent pas être pris en charge par la téléconsultation : « Si vous êtes malade et que ça atteint les organes vitaux, c'est pas le moment d'attendre une téléconsultation. Il faut aller à l'essentiel et appeler les pompiers ou aller aux urgences.(P13) ». Par ailleurs, certains patients pensent que cela n'aura pas d'influence sur la fréquentation aux urgences :« mais ce n'est pas la téléconsultation [...] qui va régler le problème des urgences (P19) », car cela dépend des individus et pas de leurs pathologies : « Le déplacement aux urgences tient plus des individus que des pathologies. (P15) ».

3) La téléconsultation découle du progrès technique

a) Les patients trouvent ça pratique

Un des mots clés qui est ressorti de l'ensemble de ces entretiens est que les patients trouvent que la téléconsultation est « pratique », nous allons détailler ci-dessous les raisons.

Au niveau des ordonnances

La téléconsultation peut aboutir à la réalisation d'une ordonnance sécurisée en fin de rendez-vous. Ainsi, une patiente ayant une maladie chronique a failli s'en servir durant le confinement, car elle allait manquer de médicaments :« *j'ai failli m'en servir pendant le coronavirus parce qu'ils peuvent prescrire des ordonnances, donc j'ai eu assez de médicaments parce que j'ai une pathologie chronique et j'ai pu tenir jusqu'au bout du coronavirus. (P2)* ». Un autre aspect pratique est qu'on a accès, très rapidement, à l'ordonnance et donc on peut obtenir rapidement les traitements par la suite :« *j'avais mon ordonnance tout de suite, mon mari est allé à la pharmacie chercher le médicament et tout s'est fait très rapidement. (P18)* ». Par ailleurs, les patients constatent que les ordonnances papiers s'égarèrent souvent alors que là, ils savent qu'elle est sur l'ordinateur, notamment pour les ordonnances qu'on peut utiliser plusieurs fois : « *les ordonnances papiers on a souvent tendances à les poser quelque part et ne pas se souvenir où on les a mis. Là, je sais de manière certaine où sont stockées mes ordonnances et je les ressors que quand j'ai besoin de m'en servir. (P11)* ». Ça a aussi l'avantage

d'être écologique pour les pharmacies qui acceptent les ordonnances dématérialisées : « je dirai même que c'est plus écolo car on n'a pas à imprimer d'ordonnance. (P19) ».

Au niveau de l'utilisation

Un nombre assez important de patients ont découvert la téléconsultation parce qu'on leur a proposée : « je l'ai reçue aussi de la part du médecin traitant. J'ai encore une fois trouvé que c'était bien pratique de continuer comme ça. (P16) », et les entretiens objectivent que ceux-ci ont bien adhéré à cette pratique : « j'ai eu recours à la téléconsultation lors de la période où nous étions confinés à cause du COVID 19 et j'ai même continué puisque je continue à en faire. (P11) », et qu'ils vont continuer à en faire par la suite : « je n'ai fait qu'une seule fois de la téléconsultation mais j'ai prévu d'en prendre une la semaine prochaine. (P3) ». Notamment pour les patients ayant souvent recours à des consultations : « Pour moi, ça facilitait beaucoup les choses parce que la fréquence était assez importante, puisque des fois on se voyait peut-être jusqu'à deux fois par semaine. (P8) », ou pour les patients trop faibles pour se déplacer : « Pour moi c'était plus facile parce que je n'avais pas besoin de me lever, d'accueillir la personne, de m'apprêter. (P2) ».

Certains patients auraient même souhaité découvrir ça plus tôt : « aujourd'hui je ne travaille plus mais si j'avais eu ça au moment où je travaillais ça m'aurait énormément facilité la vie. (P12) », et espèrent que ça va continuer à exister après la crise sanitaire : « Enfin bon, on va voir si ça continuera d'exister après la crise du COVID. En tout cas moi j'aimerais bien pouvoir continuer à m'en servir parce que c'est pratique. (P14) ». Le devenir de la téléconsultation après la crise sanitaire est d'ailleurs une source de questionnement pour les patients : « Je me demande quel va être le devenir de la téléconsultation. (P15) ». Certains pensent que le gouvernement va pousser à s'en servir : « Je pense que la Sécurité Sociale va pousser pour que ça aille dans ce sens-là. (P15) », et d'autres que les patients vont vouloir continuer à s'en servir : « les gens, ils sont de plus en plus frileux dans leur déplacement et à fortiori médicaux [...] la COVID va donner un coup d'accélérateur. (P19) ».

Fait plus étonnant, les patients ont même parlé du fait que la téléconsultation pouvait être pratiquée à domicile, et donc que ce serait un avantage pour les médecins, car ça pourrait leur

permettre de ne pas se déplacer : « *ils peuvent même éviter d'aller au cabinet comme pour mon médecin traitant qui habite loin de son cabinet. (P15)* », pour finalement conclure que les deux parties peuvent en tirer un bénéfice : « *Ça peut être du gagnant-gagnant des deux côtés. (P8)* ».

A tel point qu'ils recommandent la téléconsultation dans leur entourage

Un des aspects à explorer lors des entretiens était la circonstance de découverte de la téléconsultation pour les patients, et l'opinion de leur entourage concernant celle-ci. Les patients en ont souvent parlé autour d'eux : « *J'en ai parlé à mes collègues qui ne connaissaient pas du tout et qui trouvaient ça super. (P2)* », notamment pour la recommander à leurs proches : « *Je l'ai même d'ailleurs recommandé à mes parents et à ma mère. (P9)* » ; « *Je l'ai recommandée à ma belle-mère, mais j'en ai aussi parlé à des collègues, craintifs par rapport au virus, qui ne pensaient pas utiliser ce type de consultation. (P10)* ». A tel point que cela a motivé certains d'entre eux à essayer : « *J'ai parlé de la téléconsultation avec ma compagne qui a d'ailleurs aussi testé la téléconsultation. (P16)* », ou qui ont juste assisté à une téléconsultation : « *je trouve que ça a été une expérience positive, et c'est le ressenti de mon mari aussi qui a assisté à certaines des téléconsultations. (P10)* ». De manière globale, l'entourage était assez réceptif concernant ce nouveau moyen de consultation : « *globalement autour de moi les gens sont favorables. (P7)* », ou au moins curieux : « *J'ai senti que les gens étaient curieux et pas du tout critiques. (P19)* ». Cela semble d'ailleurs naturel pour les jeunes : « *En ce qui concerne les jeunes, ça leur paraît plus que normal. (P15)* ». Cependant, certains parmi les jeunes ne se sentent pas concernés : « *J'ai parlé de la téléconsultation après l'avoir faite à mes enfants, et je leur ai dit que c'était super. Ils étaient étonnés que je fasse ça, mais ils ne m'ont rien dit d'autre et n'ont pas fait de commentaires supplémentaires. Visiblement ils ne se sentaient pas concernés. (P18)* », ou n'en voient pas encore l'intérêt : « *Je leur ai dit que j'ai téléconsulté et globalement c'était très bien pris. Il n'y a pas eu de retour négatif sur ça en tout cas. Je ne dirai pas qu'il y a eu des retours positifs non plus. (P4)* ».

b) Les outils sont au point et les patients savent s'en servir

Le logiciel est simple d'utilisation

Les patients inclus dans l'étude ont entre 27 et 75 ans. Ceux-ci décrivent bien que la prise de rendez-vous se fait de manière aisée : « *c'est d'une facilité extrême de prendre un rendez-vous, on comprend très vite. (P8)* ». Par ailleurs, la prise en main du logiciel semble assez intuitive : « *C'est assez ludique et facile d'utilisation d'ailleurs et quand on a une bonne connexion chez soi il n'y a pas de souci. (P17)* », et les consignes pour lancer la téléconsultation sont plutôt claires : « *si on en arrive au rendez-vous, de manière assez simple, il faut cliquer sur un lien qui va lancer l'application. (P11)* ». Les patients décrivent que l'interface semble facile d'utilisation : « *La gestion de l'outil était très claire. Même un débutant pourrait s'en servir. (P7)* ». Même pour une catégorie plus âgée de patients : « *j'ai 52 ans et je suis pas super à l'aise avec un ordinateur et pourtant la téléconsultation ne m'a pas posé de problèmes. (P8)* », habituellement moins habituée à maîtriser des outils informatiques : « *Je suis la génération où l'informatique parfois ça fait un peu peur et là je me suis dit qu'il fallait que je me lance. Maintenant j'ai moins peur. (P20)* ». Enfin, le résumé à la fin est comme une consultation normale : « *Ce qui est bien avec la téléconsultation c'est que le médecin peut nous joindre après des ordonnances pour faire des examens médicaux ou des examens biologiques ou tout simplement nous prescrire des médicaments comme une consultation normale. (P17)* », et l'accès aux ordonnances est simple : « *l'accès aux ordonnances était très simple également (P1)* », et rapide : « *La téléconsultation est très facile d'utilisation et dans les quelques minutes qui suivent, je reçois un mail avec les ordonnances du médecin traitant donc pas de problème. (P16)* ».

Le matériel est au point

Les patients ont réalisé leurs rendez-vous de téléconsultations par visioconférence sur différents supports (téléphone, tablette, ordinateur etc...) et ont constaté que le matériel actuel fonctionnait bien : « *On était tous les deux avec des Webcams et ça marchait vraiment bien. (P3)* », et qu'il était important d'avoir une bonne connexion : « *Sur la connexion ça a très*

bien marché (P3) » pour avoir une consultation optimale :« Je pense que c'est essentiel d'avoir une bonne connexion pour pouvoir bien communiquer avec le médecin en l'occurrence. (P4) ».

c) Même s'ils constatent certaines difficultés dans l'utilisation

Il y a une phase d'adaptation nécessaire pour maîtriser l'outil

La téléconsultation est un procédé qui a été utilisé récemment à grande échelle et même si la technologie est au point, les utilisateurs doivent initialement apprendre à maîtriser l'outil. La principale difficulté rapportée concerne la connexion internet :« *je n'étais pas satisfait parce que il y a eu un problème de connexion. (P6) »* qui altère l'expérience de la téléconsultation :« *si on a un mauvais réseau ou un problème d'internet, l'expérience est tout de suite plus lourdingue. (P4) »*. Ce problème est encore plus vrai à la campagne :« *ça m'est un peu arrivé d'avoir des problèmes de connexions parce que je suis à la campagne. Donc la qualité n'était pas au top comme ça aurait pu l'être en ville, mais dans l'ensemble ça allait. (P4) »*. Ce problème de connexion avait souvent pour conséquence de perturber la vidéo : « *on a dû raccrocher pour oublier la vidéo, et on s'est appelés par téléphone donc peu importe mais voilà, c'était agaçant. (P6) »*. Cela a donc entraîné sur les premières téléconsultations une perte de temps : « *lors de la première téléconsultation et il a fallu 10 minutes avant qu'on soit vraiment raccord et qu'on commence la téléconsultation. (P20) »* sans que ça n'empêche la téléconsultation d'être faite :« *puis je me suis fait déconnecté donc le docteur m'a appelé pour m'aider à me connecter puis on a repris la téléconsultation normalement et ça a marché. (P18) »*.

Certains patients appréhendaient avant de s'en servir : « *j'ai fait de la téléconsultation, mais honnêtement, j'appréhendais quand même, parce que je me disais comment ça va se passer. J'avais peur de ne pas bien faire. (P20) »*, d'autres ont eu des problèmes de manipulation du matériel informatique :« *j'avais laissé un petit appareil qui relie mon casque à l'ordinateur et donc je n'avais pas le son. Donc la fois suivante il n'y a pas eu de problème. (P15) »*, tandis que d'autres patients ont eu besoin d'avoir de l'aide d'un proche :« *il a seulement fallu que je sois aidée sur l'ordinateur par mon mari. (P18) »*. Un patient a même fait une téléconsultation sur une application téléphonique non sécurisée :« *j'ai fait quelque téléconsultation hors Doctolib*

avec un médecin qui n'utilise pas de télétransmission. Il fait ça à l'ancienne avec des feuilles de soins et pour maintenir les séances, il a eu recours à Whats'app. (P11) ». C'est normalement interdit mais dans le cadre de la crise sanitaire, ça a été toléré exceptionnellement en dernier recours.

Le matériel moderne est optimal mais encore faut-il le posséder

Une autre problématique soulevée par les patients, est qu'il faut un minimum de matériel : *« c'était facile, mais je dirai seulement, si on a tout le matériel parce que on reçoit l'ordonnance par internet. Et si on ne peut pas l'imprimer, ça peut être bloquant. (P10) » ; « Je pense que la téléconsultation n'est pas accessible à tout le monde car il y a un problème d'équipement des gens puis d'aptitudes à manipuler le matériel pour faire de la téléconsultation. (P15) », et un public un minimum formé : « Tout le monde n'est pas aussi à l'aise que ceux qui utilisent quotidiennement les ordinateurs et les téléphones. On le voit dans la rue ceux qui ne sont pas à l'aise avec un téléphone. (P15) », pour pouvoir pleinement utiliser le potentiel de la téléconsultation : « Il y aura toujours un public réfractaire à ça ou qui ne sera pas équipé mais pour ceux qui le sont, ça vaut le coup et tout le monde est gagnant. (P13) ». Surtout que les patients comprennent bien que la téléconsultation est un outil qui peut permettre d'aider les personnes âgées en situation d'isolement, et que c'est justement celles-ci qui sont le plus à risque de ne pas savoir s'en servir : « Parce qu'on imagine bien que ce mode de consultation puisse aider les personnes âgées isolées ou limitées dans leurs déplacements. Mais il faut qu'elles arrivent à s'en servir et que ce soit suffisamment simple. (P4) ».*

4) Le relationnel n'est pas une priorité

a) Les patients remarquent que la vidéo modifie l'expérience de la relation

Ils ont l'impression qu'il manque quelque chose

Le principe même de la téléconsultation repose sur un échange par écran interposé. Ce changement nécessite un temps d'adaptation pour des patients ayant consulté toute leur vie en présentiel : *«Evidemment c'est toujours un peu bizarre de consulter par vidéo. (P4) ». Les*

patients verbalisent un sentiment de manque : « *le sentiment de parler un peu dans le vide, même si je savais que le médecin était là. Mais il me manquait quelque chose dans le contact avec l'interlocuteur en face. (P10)* », notamment à cause du manque de contact : « *Alors il manque le rapport humain, ou du moins le rapport tactile du médecin. (P9)* ».

Certains patients regrettent le fait qu'il manque la vision globale du patient : « *un médecin aussi doit nous analyser de manière générale, voir nos mains, nos réactions etc. (P9)* », et que donc le médecin doit être encore plus vigilant lors de la téléconsultation : « *Donc pour moi ça nécessitait qu'elle soit d'autant plus dans l'écoute vu qu'elle ne pouvait pas m'examiner. (P19)* ». La téléconsultation ne permet pas d'être aussi à l'aise qu'en présentiel : « *C'est peut-être aussi parce qu'au cabinet je parle plus alors qu'en vidéo je n'ose pas trop aller au-delà de son temps. (P20)* ». Un patient a même fait l'analogie avec une relation amicale : « *Comme un coup de téléphone avec un copain ce n'est pas la même chose que de manger avec lui. (P16)* », même si une autre patiente a relativisé en déclarant que la téléconsultation est un outil et que ce sont les protagonistes qui sont les principaux vecteurs de la relation : « *Je pense qu'on peut être courtois et chaleureux même derrière un écran et que c'est « médecin-dépendant » et pas forcément la téléconsultation qui change. (P17)* ». Un seul patient a déclaré au cours des entretiens que la vidéo n'apportait pas grand-chose : « *D'ailleurs je ne sais pas si l'image est très utile mais ce n'est pas grave. (P16)* », à part au mieux un peu de convivialité : « *c'est pas grave moi je n'ai pas besoin de la voir en réalité, c'est juste pour la convivialité mais ce n'est pas une nécessité. (P16)* ».

Les patients remarquent une différence avec le présentiel

Les patients comparent la téléconsultation avec leur référentiel qui est la consultation au cabinet : « *la présence de l'un et de l'autre en face à face dans le cabinet où c'est vrai que ça crée un lien particulier. (P10)* ». La notion de lien qui manque est revenue plusieurs fois. Ce lien pouvait être médical : « *il y a quand même un lien médical qui se passe quand tu es présentiel qui manque en téléconsultation. (P3)* », comme social : « *Par exemple quand on est au cabinet avec le médecin, je trouve qu'on rentre plus dans les détails parce qu'il y a ce lien social particulier qui se crée. (P3)* ». Le retour en consultation en présentiel a fait émerger des différences : « *Quand j'ai fait le rendez-vous en présentiel, après je me suis rendu compte qu'on*

va développer plus de choses. (P3) ». Une anecdote au cours de ces entretiens a retenu notre attention, une patiente a en effet décrit qu'elle entendait des cris d'enfants durant la téléconsultation et que ça l'avait dérangée : « j'ai eu une fois un problème avec un médecin, mais ce n'était pas le médecin traitant, où durant toute la consultation, il y avait des enfants qui criaient et c'était très pénible. (P10) ». Une telle situation semble impossible en présentiel ou un médecin ne garderait jamais ces enfants dans son cabinet lors de consultations. Mais avec la téléconsultation, les médecins peuvent en théorie rester chez eux pour en faire et cela peut poser un problème si le médecin ne peut pas assurer la bonne mise en place d'un « cabinet médical virtuel ».

Ils y trouvent quand même certains avantages

Malgré une relation qui est différente du présentiel, les patients ont quand même remarqué que la téléconsultation permettait d'être installé confortablement chez soi et de se sentir à l'aise :*« J'ai eu l'impression de pouvoir un peu plus me poser pendant la visio, d'être un peu plus à l'aise. En plus j'étais dans mon environnement à moi, donc j'étais un peu plus calme et un peu plus serein. (P8) ». Une patiente a trouvé que la relation était similaire à une consultation normale :« Le médecin me regardait, il était attentif, c'est un peu comme dans une consultation normale et le médecin reste concentré sur la personne qu'elle reçoit et même s'il ne la reçoit pas dans son cabinet, le médecin fait attention de faire les choses bien. (P17) ».*

b) Les patients peuvent avoir recours à un médecin inconnu si besoin

Ils sont cependant moins à l'aise

La téléconsultation avec un médecin inconnu partage des problématiques similaires avec une consultation en présentielle. Tout d'abord, les patients auraient eu peur en téléconsultation d'être jugés par un médecin qui ne les connaît pas :*« il aurait fallu qu'il soit extrêmement attentif à certaines choses, typiquement j'aurai eu peur que cette personne qui ne me connaît pas me juge sur l'automédication que j'ai eue. Qu'il ait un jugement en se disant pour X ou Y choses alors que mon médecin traitant me connaît. (P1) »,* ou que celui-ci connaisse moins

bien le patient :« *Ayant moins de connaissances sur nous que notre médecin, c'est plus compliqué alors qu'avec le médecin traitant c'est très clair. (P15)* » et que cela soit donc contraignant : « *ça ne m'aurait pas dérangé de faire ça avec un médecin inconnu même si c'est plus contraignant car il ne connaît pas notre dossier très bien .(P12)* ». Ils se seraient moins sentis à l'aise :« *par exemple tout à l'heure je me disais que je pourrai le faire avec un autre médecin, je vous dis oui mais je ne pense pas que j'aurai été aussi à l'aise. (P12)* », même chez des patients normalement ouverts :« *Je pense que je l'aurai fait parce que je suis quelqu'un d'assez ouvert et que j'aime bien parler, mais ça m'aurait peut-être un peu plus gêné. (P20)* ». Mais ils y auraient quand même eu recours s'ils n'avaient pas eu le choix :« *Si j'étais dans une situation où je n'avais aucun moyen de contacter mon médecin généraliste, alors oui j'aurai pu faire une téléconsultation avec un médecin inconnu. (P14)* » ou d'autres patients ne seraient dans ce cas, pas passés par la téléconsultation :« *Par contre, c'est clair que si c'était un médecin que je ne connaissais pas, je serai peut-être pas passé par la visio.(P8)* ».

Même si il peut y avoir de bonnes surprises

Une patiente ayant consulté sur une application, a eu une deuxième consultation avec un suivi de son dossier qui avait été tenu correctement par le premier médecin : « *J'ai eu un autre médecin qui a pu lire mon dossier et savait pourquoi j'avais appelé donc il a pris la suite. (P2)* ». Une autre patiente a pu découvrir comme ça une médecin de son quartier qu'elle a continué à consulter par la suite :« *parce que je suis tombée sur un médecin que je ne connaissais pas et qui m'a beaucoup plu et que j'ai trouvée très compétente (P3)* ».

c) Même si ils reconnaissent que la relation est meilleure avec un médecin connu

Le médecin traitant est l'intermédiaire préférentiel en qui ils ont confiance

Dans cette étude, la majorité des patients ont réalisé la téléconsultation via leur médecin traitant. Les patients ont trouvé que la relation était similaire à celle au cabinet : « *Avec le médecin traitant, ça n'a absolument rien changé vu que je la connais bien et elle aussi. (P9)* », et le médecin était toujours aussi concentré « *j'ai trouvé que ça n'a rien changé de discuter*

avec elle par visio elle était autant concentrée que d'habitude. (P7) ». Cette connexion fluide « Mon médecin traitant est autant à l'écoute que quand elle est au cabinet. (P13) » semble possible pour les patients grâce à la confiance qu'ils ont dans leur médecin traitant « sans arrière-pensée et en toute confiance car on se connaît depuis longtemps (P15) ». C'est par lui qu'il préfère consulter de manière préférentielle, même en téléconsultation : « je voulais passer par mon médecin traitant mais il ne faisait pas de téléconsultation sinon je serai passé par lui.(P4) », et ils ont confiance dans son jugement : « Alors notre médecin ça fait des années qu'on la connaît, et elle nous connaît bien aussi. Donc je sais qu'elle m'a guidée du mieux qu'elle pouvait.(P10) », grâce aux années de relation qu'ils ont construites auparavant : « Comme on se connaît bien et qu'on se voit depuis un grand nombre d'années, ce n'était pas compliqué de passer par la téléconsultation mais je ne pourrai pas ne jamais la rencontrer. (P16) ».

La communication est plus fluide

Contrairement à une téléconsultation avec un médecin inconnu, les patients insistent bien sur le fait que la fluidité de la communication avec un médecin connu est un élément important : « pas de difficulté de communication en soi, la discussion est fluide car elle me connaît depuis des années. (P1) », qui facilite le bon déroulement de la téléconsultation : « on se connaît depuis longtemps, donc on n'a pas à se découvrir. Je pense que ça, ça facilite vraiment les choses. (P8) ».

IV) DISCUSSION :

1) Analyse des résultats :

Cette étude s'est intéressée aux attentes et besoins des patients concernant la téléconsultation, par la réalisation d'entretiens individuels semi-dirigés et pilotés à l'aide d'un guide d'entretien.

L'analyse de ces entretiens a permis de faire émerger plusieurs thèmes sur les enjeux de la téléconsultation, et comment celle-ci pourrait s'installer dans le système de soins français. La téléconsultation a pu émerger dans le paysage français grâce à la concordance de plusieurs facteurs indépendants sur lesquels nous allons revenir. Par ailleurs, les patients ont rapidement compris comment se l'approprier et s'en servir, grâce aux progrès techniques et à l'efficacité qu'ils en attendent, au détriment de la relation médecin/patient, socle fondamental de la consultation.

Pour mieux comprendre cette étude et son intérêt, il faut revenir en 2019 où la téléconsultation était un phénomène mineur et peu connu. Cela faisait quelques mois que la Sécurité sociale avait autorisé son remboursement et malgré des campagnes de promotion auprès des professionnels de santé, le nombre de téléconsultation en France peinait à décoller(47). Des études s'étaient intéressées aux attentes et besoins des médecins mais seulement une étude s'était intéressée à celles des patients. On était donc confronté à l'échec de la mise en place d'un nouvel outil sans franches raisons pour l'expliquer. A posteriori, on se rend compte que les patients ne connaissaient pas la téléconsultation à ce moment-là et que les médecins généralistes n'en étaient pas convaincus et ne proposaient pas ce type de consultation à leurs patients (moins de 1% des médecins généralistes faisaient de la téléconsultation) et on comprend donc que ces deux facteurs (l'absence de connaissance des patients et de son existence et le frein des médecins à son recours) empêchaient le rayonnement de la téléconsultation. Comme nous l'avons déjà vu auparavant, la crise sanitaire du COVID a été un formidable catalyseur pour le développement de la téléconsultation. Pour résumer cela en une phrase ; il y a eu 40 000 téléconsultations en

février 2020, 600 000 téléconsultations en mars et 4,5 millions de téléconsultations en avril soit 112 fois plus dans un intervalle de 2 mois. Cependant, il semble peu probable que la COVID puisse expliquer à elle seule que la téléconsultation ait autant fonctionnée et il est fort probable que de multiples autres facteurs sociétaux ont joué un rôle important en amont.

Un des critères évolutifs sociétaux pour comprendre que la téléconsultation était prête à émerger est la volonté des patients d'optimiser leurs temps. Dans le cadre de cette partie, la société sera définie selon le dictionnaire du Larousse comme « un ensemble d'êtres humains vivant en groupe organisé » et correspond ici à la société française(48). Le fonctionnement et les contraintes du mode de vie moderne font que les patients souhaitent avoir « tout et tout de suite » et l'attente est considérée comme une perte de temps. Il paraît donc peu surprenant que le principe de la téléconsultation plaise à cette population qui peut obtenir en quelques clics et quelques minutes, ce qu'elle obtient avec la consultation en présentielle en jours, voire semaines. Si on prend un exemple concret qui est ressorti d'un des entretiens ; avec la téléconsultation, un patient peut obtenir avec son médecin traitant un rendez-vous en 24-48h, sans bouger de chez lui et attend quelques minutes dans un salon virtuel avant de commencer la consultation à proprement parler ; en présentiel, ce même patient va mettre 7 à 10 jours pour obtenir un rendez-vous avec son médecin traitant, il va devoir mettre 30 min à 1H à y aller en transport pour attendre 15min à 1H en salle d'attente avant d'enfin commencer sa consultation. On peut donc aisément comprendre avec cet exemple que la téléconsultation puisse attirer un certain type de patientèle. Deuxième analogie avec la société de consommation cette fois, les patients ont maintenant pris l'habitude de se faire livrer de plus en plus de choses à domicile, que ce soit leurs courses, leur repas, leurs divertissements et la téléconsultation s'inscrit aussi dans cette logique où « le médecin vient à eux » pas physiquement certes, mais au moins avec les deux paramètres qui semblent les plus importants aux patients au vu des entretiens à savoir ses connaissances (diagnostics/réassurances) et les solutions qu'il peut apporter (ordonnances/traitements). On pourra rétorquer que SOS médecins existait déjà et offrait cette solution mais avec des délais d'attente plus importants, l'incertitude sur le fait qu'il passe et un prix plus élevé. Il sera important d'être vigilant sur le fait que cela risque en cas de mésusage de la part des patients d'aboutir à un certain type de médecine de confort. Les médecins généralistes pratiquant la téléconsultation devront être particulièrement sensible à cette problématique et recadrer si

besoin car à terme, cela risque de ne pas être toléré par la Sécurité sociale. Ces deux analogies nous permettent de comprendre que cette nouvelle société était donc parfaitement prête théoriquement à l'arrivée de la téléconsultation et à son mode de fonctionnement.

La deuxième évolution sociétale permettant à la téléconsultation d'émerger est le progrès technologique. Nous avons vu dans l'introduction que la télémédecine a évolué en parallèle des progrès technologiques. Les deux conditions technologiques nécessaires pour réaliser de la téléconsultation sont d'avoir une caméra et une connexion internet suffisamment puissante pour que la vidéo transmission soit stable et de bonne qualité. Ces deux conditions sont théoriquement accessibles depuis au moins 10 ans mais la particularité de la société actuelle est que celles-ci sont devenues banales et accessibles à grande échelle. Ainsi, une grande majorité de la population française possède un ordinateur avec une caméra ou un smartphone. De même, la majorité de la population française possède au minimum une connexion internet (49) en wifi voire en fibre optique chez eux et même les réseaux de téléphonie cellulaire actuelle (3G-4G-5G) sont maintenant suffisamment puissants pour héberger une vidéo transmission. Une majorité de la population française a donc les moyens de réaliser de la téléconsultation pratiquement partout. En revanche, les quelques personnes n'ayant pas le matériel ou les connaissances requises se retrouvent donc exclues de ce nouveau système et cela peut creuser encore plus certaines inégalités d'accès aux soins déjà existantes que nous détaillerons plus tard.

La troisième évolution sociétale faisant qu'il y a eu une bonne adhésion à la téléconsultation est la capacité des patients à en cerner finalement assez aisément les avantages et les limites. Une des craintes qui ressortait a priori dans les premières études interrogeant les médecins généralistes (50), étaient que les patients s'en servent de manière inadaptée et que cela conduise à des abus ou des erreurs. A la lecture des entretiens, on remarque premièrement que les patients ont réussi à en tirer l'avantage non négligeable de s'en servir où ils veulent (domicile, travail, voiture et même vacances dans d'autres études) en respectant le critère de lieu défini par la HAS « d'environnement calme et adapté »(51). Deuxièmement, de la même manière qu'en présentiel, ils peuvent s'en servir pour des proches (enfants). Mais plus surprenant, des patients ont pris l'initiative de faire de la téléconsultation pour des personnes

âgées en situation d'isolement. Ainsi, ils ont permis de faire le lien entre ces populations fragiles et la téléconsultation. C'est un exemple qui est valable dans ce cas particulier d'une famille soudée, mais cela fait réfléchir à comment se servir de cet exemple, pour apporter des solutions pérennes plus généralisables. Ainsi, on pourrait réfléchir à ce qu'un professionnel de santé (aide-soignant, Infirmiers, Infirmiers de pratique avancée etc...) déjà mobilisé auprès d'une personne isolée puisse être le vecteur permettant de faire la téléconsultation ou que pour les personnes totalement isolées, on puisse réfléchir à ce qu'un jeune (du service civique par exemple) puisse se déplacer de domicile en domicile avec un moyen de communication pour être l'intermédiaire à la téléconsultation. Cela permettrait donc à une population ayant des difficultés à avoir accès aux soins par leur faible mobilité ou leur isolement d'en bénéficier grâce à la téléconsultation. En ce qui concerne les limites de la téléconsultation, les entretiens (dans la limite que l'étude ne se base que sur une vingtaine d'entretiens) ont permis de réaliser que les patients sont assez lucides sur les limites de celle-ci et ils n'ont pas proposé de motif de consultation déraisonnable ou décidé de leur propre initiative de passer en consultation en présentiel s'ils avaient un doute.

Enfin, la dernière évolution sociétale qui a permis à la téléconsultation d'apparaître dans le paysage médical français est la crise sanitaire du COVID-19 et cela pour plusieurs raisons. Tout d'abord, il apparaît très clairement dans les entretiens que la majorité des patients ont découvert l'existence de la téléconsultation lors du COVID parce qu'on en parlait partout. Le gouvernement, les médias, les sites de prises de rendez-vous types Doctolib et les médecins généralistes en faisaient la promotion. Ensuite, après avoir découvert son existence, les patients ont eu plusieurs raisons de s'y mettre. Les patients avaient des symptômes compatibles avec le COVID et souhaitaient avoir un avis, ils voulaient respecter le confinement et les gestes barrières, leur médecin traitant s'y est mis et les patients passent prioritairement par celui-ci. Cela a permis d'aboutir à ce que patients et médecins se retrouvent à faire de la téléconsultation et découvrent ensemble ce nouveau mode de consultation.

Au vu de tous les éléments cités ci-dessus, il semble probable que la téléconsultation était déjà prête à rayonner en France et que c'est la crise du COVID qui a eu un effet catalyseur en supprimant les deux facteurs limitant (à savoir la volonté des médecins généralistes de ne pas faire de téléconsultation et l'absence de connaissance de ce type de consultations par les patients). Cela pourra être confirmé dans un futur proche par la pérennisation de cette

pratique dans le système de soins. A contrario, si la téléconsultation disparaît ou régresse franchement à la fin de la crise sanitaire, cela voudra dire qu'elle n'était portée que par les circonstances exceptionnelles occasionnées par la COVID. Par ailleurs, il sera intéressant d'analyser les motifs de recours à la téléconsultation hors crise sanitaire et voir si cela aboutira à certains abus comme cela avait pu être le cas dans les années 2000 avec les demandes de visite à domicile de confort qui avait d'ailleurs conduit à une nouvelle nomenclature de la part de la CNAM.

Ce travail de thèse n'aura pas le recul suffisant pour objectiver la place qu'aura la téléconsultation à la fin de la crise sanitaire et si celle-ci va s'installer de manière durable dans le système de soins français. A ce jour, la téléconsultation bénéficie encore de mesures exceptionnelles (prise en charge à 100%, consultations dégradées autorisées) jusqu'au 31/12/2022 inclus pour inciter les français à y avoir recours.

Cependant, l'analyse des entretiens peut nous permettre de supposer que les patients ont vraiment adhéré à ce type de consultation et qu'ils souhaiteront s'en resservir dans le futur. Il est indispensable de savoir si les médecins généralistes qui se sont mis massivement à la téléconsultation pendant la crise du COVID (Pour la semaine du 23 mars, 44% de médecins généralistes ont effectué une téléconsultation contre 11% la semaine précédente) (52) vont continuer à proposer ce service ou vont revenir à leur pratique pré-COVID. Cela aura une influence sur le recours qu'auront les patients à la téléconsultation car les entretiens ainsi que les chiffres de la CNAM prouvent que les patients utilisent la téléconsultation de manière préférentielle avec leur médecin traitant (81% des téléconsultations ont été réalisées par des médecins en tant que médecin traitant de leurs patients)(52). Cependant, même si les médecins généralistes retournent à une pratique classique, les patients seront probablement prêts à consulter via des applications dédiées pour pouvoir continuer à pouvoir faire de la téléconsultation même si la qualité et la relation sont moins bonnes qu'avec le médecin traitant. La téléconsultation se trouve donc maintenant au milieu de trois acteurs ; les patients qui en sont demandeurs ; les entreprises privées qui vont continuer à proposer ce service et les médecins généralistes de ville ou médecin traitant dont on ne connaît pas encore le positionnement post-crise. L'analyse des entretiens de cette étude objective que l'utilisation de la téléconsultation par les médecins traitants pour des indications ciblées est la pratique idéale. Cela constituerait un nouvel outil dans l'arsenal thérapeutique des médecins

généralistes afin de suivre de manière encore plus optimale leur patient en médecine de ville. Par ailleurs, Il serait intéressant de recueillir dans un futur proche, l'avis des médecins généralistes sur le recours à la téléconsultation après la crise du COVID et si cela a changé, leurs manières d'exercer ou pas.

Le deuxième thème majeur qui est ressorti des entretiens de cette étude est que les patients se sont saisis de la téléconsultation pour des motifs précis. Un des motifs qui est le plus ressorti est le besoin d'avoir un premier avis médical rapidement. Jusque-là, lorsque les patients avaient besoin d'un avis médical en urgence ou du moins rapidement, ils appelaient le 15. On se rend compte qu'avec la téléconsultation, certains patients ont abandonné le 15 pour obtenir de la réassurance auprès des médecins de ville. Cela n'est évidemment pas valable pour la gestion des urgences vitales comme les accidents de la voie publique ou les arrêts cardio respiratoires mais il serait intéressant de chercher si l'émergence de la téléconsultation a eu une influence sur le recours à la permanence de soins, partie du SAMU, dédiée à la gestion des urgences non vitales. Il semble déraisonnable pour le SAMU de créer son propre dispositif de téléconsultation car celui-ci a vocation à faire de la régulation et non de la consultation médicale. Mais il serait intéressant de réfléchir à la possibilité de créer un parcours fléché de régulation ou la téléconsultation serait une orientation possible qui s'ajouterait aux possibilités actuelles (maison de garde, SOS médecins, ambulance pour amener aux urgences etc...) afin de les compléter.

Un des autres motifs de recours à la téléconsultation était pour le suivi de maladies chroniques ou le renouvellement d'ordonnances. C'est un motif fréquent de consultation en médecine générale et les patients ont compris que ce motif était transposable en téléconsultation sous certaines conditions (pathologie stable, alternance avec des consultations aux cabinets). Ces motifs de consultations sont à priori faciles à gérer puisque cela consiste généralement en du suivi de patients stables. En parallèle de la téléconsultation, le gouvernement est en train de mettre en place des infirmiers de pratiques avancées (IPA). Leur rôle, défini par le décret n° 2019-835 du 12 août 2019 (53) relatif à l'exercice infirmier en pratique avancée et à sa prise en charge par l'assurance maladie consistera à faire du suivi de patients en ambulatoire et en établissement de santé sur des activités définies. Actuellement, 3 domaines d'interventions ont été définis dans un premier temps. Ceux-ci sont le suivi de la maladie rénale chronique, l'oncologie et l'hématologie et notamment les pathologies chroniques stabilisées courantes

en soins primaires(54). Il serait donc intéressant de voir quelle place va prendre l'infirmier de pratique avancée dans le suivi de ces pathologies et l'importance qu'aura la téléconsultation dans ce suivi. Pour mémoire, le gouvernement a autorisé les infirmiers à réaliser du télésoin dans le cadre de la crise sanitaire mais on ne sait pas si cette autorisation sera prolongée au-delà. Cependant, les IPA étaient déjà autorisés à réaliser de la téléconsultation en amont de la crise sanitaire dans le cadre de leurs missions de suivi (télé diabétologie, télé dialyse, télé cardiologie)(55). Il serait aussi intéressant de réfléchir à la possibilité pour des IPA d'être des premiers intervenants téléphoniques pour faire de la réassurance et de la réorientation pour soulager le système sanitaire en tension permanente. Par ailleurs, l'infirmier de pratique avancée exerçant en ambulatoire est rattaché à des médecins généralistes dans le cadre d'un secteur ou d'une maison de santé. Il serait intéressant de voir si la téléconsultation ne pourrait pas faciliter leurs coordinations dans les soins de leurs patients.

La dernière thématique majeure qui est ressortie de ces entretiens est la différence au plan relationnel. Les patients constatent que la vidéo altère la qualité de la relation avec le médecin mais sont prêts à faire cette concession car ils utilisent la téléconsultation dans un but précis et ils sont dans la recherche de performance. Ils décrivent clairement dans les entretiens que le relationnel n'est pas la priorité et qu'ils sentent qu'avec la vidéo, le lien social et médical est perturbé. Ils ne vont cependant pas s'empêcher de faire de la téléconsultation pour autant et c'est pour cela qu'il est fort probable que les patients se redirigeront vers les sociétés de téléconsultation si les médecins généralistes ne continuent pas à faire de la téléconsultation. Cependant, les patients reconnaissent tout de même que réaliser la téléconsultation avec son médecin traitant reste l'idéal car ils peuvent obtenir la solution à leur problématique ayant motivé la consultation tout en conservant un relationnel de bonne qualité. Les patients décrivent très bien que la confiance et la connaissance de leur dossier médical est un critère qui les rassure d'autant plus quand ils sont en téléconsultation. Cette tendance retrouvée dans les entretiens se confirme même au niveau national puisque 81% des téléconsultations ont été réalisées avec le médecin traitant(52).

Par ailleurs, de nombreux patients ont décrit que la téléconsultation était quelque chose de « bizarre » et qu'il « manquait quelque chose ». Il est fort probable que la population française va avoir besoin de temps pour s'habituer à ce nouveau mode de consultation (d'autant plus que la personne est âgée) mais que cela va rentrer dans les mœurs avec les années. Il est évidemment assez compréhensible qu'un patient ayant consulté son médecin traitant durant 50 ans en présentiel sera désemparé par ce nouveau mode de consultation. Cette problématique est valable à l'avènement de chaque nouvelle technologie (téléphonie, internet etc...) et les nouvelles générations qui vont grandir avec, trouveront probablement ça parfaitement naturel. D'autant plus qu'avec le temps, on aura l'expérience et le recul nécessaire, pour vraiment cerner le champ d'application de ce nouveau mode de consultation, parce qu'aujourd'hui encore, c'est encore flou et les différents acteurs du secteur travaillent à en définir un cadre.

Lors de la réalisation des entretiens, le cadre était clairement posé dès la consigne initiale que cette étude explorerait la téléconsultation dans le cadre de la médecine générale. Cependant, et très probablement grâce à la réalisation d'une thèse qualitative, des patients ont parlé de leurs expériences de téléconsultation de manière volontaire ou par digression (7/21 soit 38% de l'effectif). Cela rappelle que même si la téléconsultation concerne actuellement principalement la médecine générale (près de 83% des téléconsultations effectuées depuis septembre 2018 ont été effectuées par des médecins généralistes)(52), elle est aussi possible avec les autres professionnels de santé, médicaux comme paramédicaux. Cela peut avoir plusieurs répercussions concernant directement les médecins généralistes. Tout d'abord, cela donne la possibilité aux médecins généralistes de rediriger leurs patients à des collègues grâce à ce nouveau mode de consultation et il serait intéressant de voir à l'avenir si les médecins généralistes vont se mettre à utiliser ce critère comme motif pour réadresser des patients à d'autres spécialités médicales (alors qu'actuellement, le principal critère est la localisation proche et si par chance il y a plusieurs spécialistes, d'autres critères comme la compétence ou l'accueil entrent en considération). Cela peut donc ouvrir des possibilités aux médecins généralistes et les aider dans leur pratique quotidienne. Par ailleurs, si les spécialistes commencent à utiliser la téléconsultation, cela va peut-être permettre de débloquer la télé expertise dans un futur proche qui est aussi une pratique de la télémédecine qui existe depuis quelques années mais qui est très peu utilisé. Cela pourrait aider les médecins généralistes si

ils savaient que dorénavant, ils peuvent avoir recours à d'autres spécialistes pour avoir un avis en consultation sur l'introduction d'un traitement ou une affection cutanée par exemple. Pour aller plus loin, on pourrait se demander si certains traitements à introduction exclusive par des spécialités médicales ne pourraient pas être initiés grâce à ce mode de consultation.

2) Analyse de la méthode :

Il a été décidé de réaliser une étude qualitative avec la méthodologie de la théorie ancrée parce que celle-ci paraissait la plus adaptée pour répondre à l'objectif de l'étude en faisant émerger des thèmes à partir des données des entretiens recueillis. Cette méthode était initialement nouvelle pour l'auteur de l'étude. Pour y remédier, celui-ci a effectué des recherches bibliographiques ainsi qu'entrepris de lire un manuel de référence en la matière [Les recherches qualitatives en santé(56)]. Par ailleurs, il s'est entouré d'un directeur de thèse expérimenté sur cette méthode afin de le guider au mieux.

Concernant la réalisation des entretiens, c'était aussi une nouveauté pour l'interviewer qui avait donc pris l'initiative de faire un guide d'entretien afin de s'aider dans leurs réalisations. Par ailleurs, il s'était entraîné auparavant auprès de personnes « tests » pour peaufiner sa technique d'entretien et avait par ailleurs lu [L'entretien (57)] afin de perfectionner sa méthode. Néanmoins, il apparaît à la lecture des entretiens que la méthodologie de l'interviewer s'est perfectionnée durant ceux-ci et que la qualité des entretiens semble meilleure à la fin.

Lors de la réalisation des entretiens, l'auteur avait justifié à priori que la réalisation de ceux-ci au téléphone permettrait de limiter le biais de désirabilité sociale en ne voyant pas les réactions de l'interviewer et de limiter le biais de méthodologie en n'ayant pas de visuel sur le guide d'entretien et les notes prises par l'interviewer. Par ailleurs, il y a eu des interférences lors de deux entretiens. L'entretien 3 a subi des interférences à type de grésillement lors de la 1^{ère} minute puis a été repris sans autre perturbation au discours et l'entretien 5 a dû être interrompu pour raisons médicales (la patiente avait une consultation à domicile) et repris 30 minutes plus tard sans conséquence.

Concernant le recrutement des patients, les critères d'inclusions avaient été les plus larges possibles afin d'obtenir un échantillon de population varié et faire ressortir le plus de thèmes possibles. En pratique, le recrutement n'a pas permis d'obtenir de personnes âgées de plus de 75 ans et il manque donc une partie de la population clé dans le dispositif de la téléconsultation qui n'a pas pu être interrogée. La personne la plus jeune avait 27 ans et il manque donc la pédiatrie mais celle-ci avait été exclue dès le début pour des raisons légales. Cependant et de manière assez inattendue, des patients ont raconté de manière indirecte des consultations qu'ils ont réalisés pour leurs enfants permettant d'avoir une première idée.

Une limite dans le recrutement concerne le fait d'avoir recruté que des personnes ayant déjà fait de la téléconsultation. Ce critère était requis par l'auteur à la suite de la seule thèse déjà faite sur le sujet ou aucun des patients n'avait fait de téléconsultation(44). L'auteur souhaitait ainsi obtenir les attentes de patients en ayant déjà fait. La conséquence de ce critère d'inclusion excluait donc d'obtenir l'avis des patients étant opposé à cette pratique ou ceux qui n'ont pas la possibilité physique ou matérielle d'en faire.

Le dernier biais de recrutement concerne le fait que sur les vingt et un patients recrutés, quatorze (soit 66% de l'échantillon) l'ont été via un même cabinet de médecine générale. Cela peut donc provoquer un effet centre et expliquer que certaines thématiques propres à ce cabinet de médecine générale soit ressortie plus souvent (le problème de caméra et le recours à Doctolib par exemple).

Enfin, l'auteur avait prévu à l'avance de débiter son recrutement à partir d'avril 2020 et ce jusqu'à saturation des données. L'auteur pensait à priori mettre au moins 6 mois pour obtenir le nombre de patients nécessaire car avant la crise sanitaire, le nombre de patients ayant réalisé de la téléconsultation était faible. Cette crise a permis involontairement de faciliter le recrutement de l'auteur mais cela a probablement eu pour conséquence de sur représenter la COVID dans les éléments de réponse. Il serait probablement intéressant de refaire une étude sur la téléconsultation à distance de la crise sanitaire pour objectiver son utilisation dans l'activité courante de soin.

V) Conclusion

Cette étude a permis de recueillir pour la première fois les attentes et les représentations de la téléconsultation en médecine générale chez des patients qui s'en sont servie. Les résultats permettent de conclure que les patients semblent y adhérer assez largement même si ils soulignent que celle-ci étant nouvelle, il faudra probablement du temps pour que les patients et les médecins en cernent bien le cadre et les limites.

Par ailleurs, les patients ont utilisé la téléconsultation pour des raisons précises et on remarque que le relationnel n'est pas la priorité. Cependant, s'ils ont le choix, ils préfèrent tout de même passer par le médecin traitant qui reste l'interlocuteur de santé préférentiel. Il sera intéressant de voir dans les prochains mois comment la médecine générale va se servir de cet outil et si celui-ci va s'installer de manière profonde et durable dans le système de soins. Il serait donc intéressant de réaliser une étude complémentaire qui traiterait de l'influence qu'a eu la COVID sur la pratique de la téléconsultation chez les médecins généralistes et de voir à moyen terme comment celle-ci s'est installée dans leur pratique.

Enfin, ce travail de thèse, exploratoire, a dû s'adapter dans sa réalisation à la crise sanitaire et a donc soulevé de nombreuses problématiques sans avoir le recul pour les traiter. Il serait donc intéressant de réaliser une étude complémentaire qui analyserait le recours et les motifs de téléconsultations en dehors de la crise sanitaire afin d'avoir un modèle sur son utilisation dans la vie courante.

CONCLUSION GENERALE

La téléconsultation apparaît comme un outil qui pourra être pertinent à utiliser pour traiter certaines problématiques de santé publique. Elle devrait permettre notamment de réduire les inégalités d'accès aux soins chez les personnes isolées et les « oubliés du numérique » à condition de s'assurer de l'existence des relais nécessaires (environnement personnel ou professionnel) entre eux et la téléconsultation. Il faut tout de même relativiser son efficacité sur certains territoires totalement dépourvus des avancées du numérique (internet et réseau cellulaire) et pour lesquels d'autres solutions devront être trouvées.

De plus, la téléconsultation, en se faisant connaître, a permis de mettre en lumière la télémédecine de manière générale. Ainsi, il faut espérer que cela puisse permettre l'essor d'autres composantes de la télémédecine que sont, la téléexpertise et la télésurveillance médicale, afin qu'elles prennent l'importance nécessaire dans le système de soins pour y être pertinentes. Par ailleurs, la téléconsultation va peut-être permettre de réfléchir à un moyen d'optimiser encore mieux la régulation médicale.

Concernant les résultats de l'étude, l'analyse des entretiens par une approche compréhensive permet de conclure que les patients semblent adhérer assez largement à la téléconsultation même si ils soulignent que celle-ci étant nouvelle, il faudra probablement du temps pour que les patients et les médecins en cernent bien le cadre et les limites.

Par ailleurs, les patients ont utilisé la téléconsultation pour des raisons précises et on remarque que le relationnel n'est pas la priorité. Cependant, s'ils ont le choix, ils préfèrent tout de même passer par le médecin traitant qui reste l'interlocuteur de santé préférentiel. Il sera intéressant de voir dans les prochains mois comment la médecine générale va se servir de cet outil et si celui-ci va s'installer de manière profonde et durable dans le système de soins. Il serait donc intéressant de réaliser une étude complémentaire qui traiterait de l'influence qu'a eu la COVID sur la pratique de la téléconsultation chez les médecins généralistes et de voir à moyen terme comment celle-ci s'est installée dans leur pratique.

De plus, cette étude a été réalisée durant la crise sanitaire et a donc soulevé de nombreuses problématiques sans avoir le recul pour les traiter. Il serait donc intéressant de réaliser une

étude complémentaire qui analyserait le recours et les motifs de téléconsultations en dehors de la crise sanitaire afin d'avoir un modèle sur son utilisation dans la vie courante.

Enfin, l'ensemble des études réalisées sur la téléconsultation, que ce soit auprès des médecins ou des patients, était sur de faibles effectifs ou interrogeait des personnes qui n'avaient jamais utilisé la téléconsultation. La crise du COVID va permettre dorénavant d'avoir un grand effectif de patients et un retour d'expériences majeur sur les conditions d'utilisations de celle-ci et il sera intéressant de voir les prochaines études qui sortiront sur ce sujet.

Bibliographie

1. E-santé [Internet]. Haute Autorité de Santé. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2056029/en/e-sante
2. La e-santé : télésanté, santé numérique ou santé connectée. 2019;377.
3. presentation_generale_rbpp_sante_mineurs_jeunes_majeurs.pdf.
4. Technologies de l'information et de la communication. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication&oldid=174370791
5. cadrage_telemedecine_vf.pdf.
6. Code de la santé publique - Article R6316-1. Code de la santé publique.
7. convention_medicale_cnam_version_consolidee_fevrier_2019.pdf.
8. Les pionniers de la télémédecine | LNA Santé [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.lna-sante.com/actualite/la-telemedecine-a-la-rencontre-de-deux-pionniers>
9. Internet. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Internet&oldid=174326559>
10. Opération Lindbergh. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Op%C3%A9ration_Lindbergh&oldid=174218761
11. Loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie - Article 32.
12. LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires - Article 78. 2009-879 juill 21, 2009.
13. Décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine. 2010-1229 oct 19, 2010.
14. LOI n° 2013-1203 du 23 décembre 2013 de financement de la sécurité sociale pour 2014. 2013-1203 déc 23, 2013.
15. Isabelle B. Haute Autorité de santé. 2014;62.
16. Prise en charge de la téléconsultation : accompagner les professionnels dans leur pratique [Internet]. Haute Autorité de Santé. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/jcms/c_2869705/fr/prise-en-charge-de-la-teleconsultation-accompagner-les-professionnels-dans-leur-pratique
17. avenant_6_-_texte.pdf.
18. DGOS. La télémédecine [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telemedecine/article/la-telemedecine>

19. Dossier-de-presse_Teleconsultation_12092018.pdf.
20. Teleconsultation-1.pdf.
21. Le point sur la téléconsultation [Internet]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. 2019 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/medecin/exercice/point-teleconsultation>
22. PARCOURS DE SOINS COORDONNES. :8.
23. rapport_delaboration_de_la_fiche_memo_teleconsultation_teleexpertise_avril_2018_2018-04-20_11-04-50_363.pdf.
24. DMP : Découvrir le DMP [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.dmp.fr/patient/je-decouvre#Le-DMP-qu-est-ce-que-c-est>
25. | Page 15 [Internet]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/node>
26. Tiers payant | service-public.fr [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F167>
27. Daj A. Décret n° 2018-788 du 13 septembre 2018 relatif aux modalités de mise en œuvre des activités de télémédecine. :1.
28. Thèse de médecine : quelles formalités à la CNIL ? | Besoin d'aide | CNIL [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/433>
29. Mode_demploi_-_MR-004_0.pdf.
30. Guide pratique sur la protection des données personnelles. :40.
31. Politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://esante.gouv.fr/securite/politique-generale-de-securite-des-systemes-d-information-de-sante>
32. Pandémie de Covid-19. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Pand%C3%A9mie_de_Covid-19&oldid=174442286
33. Chronologie de la pandémie de Covid-19. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Chronologie_de_la_pand%C3%A9mie_de_Covid-19&oldid=174286601
34. https://renkulab.shinyapps.io/COVID-19-Epidemic-Forecasting/_w_892b99e0/?tab=ecdc_pred&country=France.
35. Chronologie de l'action de l'OMS face à la COVID-19 [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.who.int/fr/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>
36. Confinement de 2020 en France. In: Wikipédia [Internet]. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Confinement_de_2020_en_France&oldid=17439091

37. Décret n° 2020-227 du 9 mars 2020 adaptant les conditions du bénéfice des prestations en espèces d'assurance maladie et de prise en charge des actes de télémedecine pour les personnes exposées au covid-19. 2020-227 mars 9, 2020.
38. Ordonnance n° 2020-737 du 17 juin 2020 modifiant les délais applicables à diverses procédures en matière sociale et sanitaire afin de faire face aux conséquences de la propagation de l'épidémie de covid-19.
39. DP_1er_anniversaire_du_remboursement_de_la_teleconsultation_sept_2019.pdf.
40. Plus de 4,5 millions de téléconsultations enregistrées en avril (Cnam) [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: [https://www.ticsante.com/story/5218/plus-de-45-millions-de-teleconsultations-enregistrees-en-avril-\(cnam\).html](https://www.ticsante.com/story/5218/plus-de-45-millions-de-teleconsultations-enregistrees-en-avril-(cnam).html)
41. BUMED_T_2015_DIDIER_MELODY.pdf.
42. Diallo AB. DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN MEDECINE. :96.
43. These.pdf.
44. 13062019_SOUTENANCE_ARMENIER_SIMON.pdf.
45. Fugier P. Les approches compréhensives et cliniques des entretiens sociologiques. 2010;7.
46. Recherches impliquant la personne humaine (RIPH) - ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: [https://www.anism.sante.fr/Activites/Essais-cliniques/Recherches-impliquant-la-personne-humaine-RIPH/\(offset\)/2](https://www.anism.sante.fr/Activites/Essais-cliniques/Recherches-impliquant-la-personne-humaine-RIPH/(offset)/2)
47. Médecine: seulement 8000 téléconsultations ont été remboursées en 6 mois par la Sécu [Internet]. BFM BUSINESS. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: https://www.bfmtv.com/economie/economie-social/social/medecine-seulement-8000-teleconsultations-ont-ete-remboursees-en-6-mois-par-la-secu_AN-201903260026.html
48. Larousse É. Définitions : société - Dictionnaire de français Larousse [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/soci%C3%A9t%C3%A9/73150>
49. Accès et utilisation de l'internet dans l'Union européenne | Insee [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2385835>
50. 638F.pdf.
51. [fiche_memo_qualite_et_securite_des_actes_de_teleconsultation_et_de_teleexpertise_avril_2018_2018-04-20_11-05-33_441.pdf](#).
52. « Croissance exponentielle » des téléconsultations en mars (Cnam) [Internet]. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: [https://www.ticsante.com/story/5101/croissance-exponentielle-des-teleconsultations-en-mars-\(cnam\).html](https://www.ticsante.com/story/5101/croissance-exponentielle-des-teleconsultations-en-mars-(cnam).html)
53. Décret n° 2019-835 du 12 août 2019 relatif à l'exercice infirmier en pratique avancée et à sa prise en charge par l'assurance maladie. 2019-835 août 12, 2019.

54. DGOS_Michel.C, DGOS_Michel.C. L'infirmier en pratique avancée [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/acces-territorial-aux-soins/article/l-infirmier-en-pratique-avancee>
55. Santé connectée, télémédecine et télésoin ~ En attendant le décret, comment devenir infirmier(e) en pratique avancée de télémédecine ? [Internet]. Santé connectée, télémédecine et télésoin. [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <http://www.telemedaction.org/439053806>
56. Les recherches qualitatives en santé [Internet]. Armand Colin. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.armand-colin.com/les-recherches-qualitatives-en-sante-9782200611897>
57. L'entretien - 2e éd. [Internet]. Armand Colin. 2020 [cité 5 sept 2020]. Disponible sur: <https://www.armand-colin.com/lentretien-2e-ed-9782200601911>

Annexe

Annexe 1 : Guide d'entretien initial

1) Consigne initiale :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

2) Guide thématique :

I) Circonstances

[Quand] ? temporalité ? Il y a combien de temps ?

[Moment] à quel moment de la journée, de la semaine ?

[Pourquoi] ? Évènements déclencheurs ?

[Quoi] ? Quel motif ?

[Qui] ? pour vous, votre enfant ? vos parents ?

[Où] ? Maison/travail/vacances ?

[Comment] ? ordinateur, smartphone, tablette, cabine de téléconsultation ?

[Combien] ? Une fois ou plusieurs ? avec le même ?

II) Attentes (dimension à explorer)

Interlocuteur

Médecin connu ou inconnu

Relation

Attente du dispositif

améliorer la qualité de vie des patients

Gestion de la distance, Gestion de l'interface

Blocage lors de la consultation (examen)

Imprévu , facilité utilisation

prévenir les hospitalisations ou les ré hospitalisations

diminuer le recours aux urgences

Information sur la téléconsultation

Découvert comment ? Réactions de l'entourage (familles, amis, proches) ?

Qualité de la prise en charge

Ressenti, information transmise par le médecin

Gain de temps, délais de RDV

Durée

Bilan

Satisfaction, à recommander,

3) Consigne finale :

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Annexe 2 : Guide d'entretien final

4) Consigne initiale :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

5) Guide thématique :

1) Circonstances

[Quand] ? temporalité ? Il y a combien de temps ?

[Moment] à quel moment de la journée, de la semaine ?

[Pourquoi] ? Évènements déclencheurs ?

[Quoi] ? Quel motif ?

[Qui] ? pour vous, votre enfant ? vos parents ?

[Où] ? Maison/travail/vacances ?

[Comment] ? ordinateur, smartphone, tablette, cabine de téléconsultation ?

[Combien] ? Une fois ou plusieurs ? avec le même ?

II) Attentes (dimension à explorer)

Interlocuteur

Médecin connu ou inconnu

Relation

Attente du dispositif

améliorer la qualité de vie des patients

Gestion de la distance, Gestion de l'interface

Blocage lors de la consultation (examen)

Imprévu , facilité utilisation

prévenir les hospitalisations ou les ré hospitalisations

diminuer le recours aux urgences

Information sur la téléconsultation

Découvert comment ? Réactions de l'entourage (familles, amis, proches) ?

Intérêt de santé publique

Qualité de la prise en charge

Ressenti, information transmise par le médecin

Gain de temps, délais de RDV

Durée, suivi post consultation claire

Bilan

Satisfaction, à recommander,

6) Consigne finale :

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Annexe 3 : Les entretiens

Entretien 1 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors, je mets dans le contexte du COVID tout ça, parce que c'est dans ce contexte-là. Ce n'est pas dérangeant ?

Non, bien sûr que non.

Ok, alors j'ai eu recours à la téléconsultation avec mon médecin généraliste il y a environ 2 mois du coup par impossibilité de se rendre au cabinet parce que période de COVID 19 et tous les rendez-vous au cabinet sont annulés et il n'y a que les rendez-vous par téléconsultation qu'elle autorise donc du coup le rendez-vous par téléconsultation se fait de manière assez simple. Il fallait se connecter sur une plateforme via Doctolib. Parce que tout passait par Doctolib donc je me connecte et je suis en connexion et je la rencontre par visio à ce moment-là. Donc c'est mon médecin traitant donc là je connais depuis plusieurs années. Il n'y a pas de difficulté de communication en soi, il n'y a pas de temps d'attente parfois comme on peut patienter parfois dans les salles d'attente chez le médecin généraliste qui sont en retard pour X ou Y raison. Donc pour cette téléconsultation je n'ai pas attendu, je n'ai pas eu une heure d'attente comme j'ai pu avoir en parallèle avec une consultation ordinaire. La consultation s'était que... je dois vous donner mon motif de consultation ?

Oui, vous pouvez me le donner.

D'accord, donc je l'appelle car j'ai eu de la fièvre il y a une semaine, j'ai eu des diarrhées importantes pendant plus de 5 jours et ça ne passe pas. Malgré automédication à la maison, et du coup elle me questionne sur mes symptômes, qu'est-ce que j'ai pris comme médocs, après la discussion est fluide car elle me connaît depuis des années et connaît mes antécédents.

Ok, est ce que ça a changé quelque chose que ce soit en visio par rapport à une consultation classique ?

Alors moi ça ne m'a pas dérangé, autant pour parler de mes symptômes ou en termes de confidentialité médicale je trouve que le lien était fait de façon simple.

En termes d'examen clinique ?

Alors oui, l'examen clinique c'est plus limité. Moi j'ai eu l'expérience de mon mari une semaine après qui a eu une otite. Il a été obligé de consulter un médecin pour que le médecin puisse l'ausculter. Donc pour lui la visioconférence s'était impossible à ce moment-là.

Du coup comme paramètres à part la fièvre c'est la seule chose que vous avez pu échanger ?

Oui, après dans le descriptif, on parlait des diarrhées qui ont duré plus de 5 jours, du Tiorfan avec comme quoi ça ne passait pas malgré 5 jours de traitement, il y a eu un questionnement sur l'aspect des selles. Le fait qu'il n'y ait pas de sang dans les selles. Donc tout le questionnaire s'est basé sur ça, est ce que il y a des glaires ou non par exemple.

Du coup lors de l'entretien avec sur la plateforme Doctolib, c'était sur quel support ?

Alors moi c'était sur mon téléphone et elle sur son ordinateur.

Il a eu des problèmes lors de la consultation ?

Pas du tout, je n'ai pas eu besoin de lui montrer si j'ai eu une éruption cutanée en soi mais je pense que c'est possible si c'était nécessaire.

Lors de cette téléconsultation, ou étiez-vous ?

J'étais chez moi.

Quel moment de la journée ?

C'était la semaine, le matin, le rendez-vous était à 10H30 je crois.

Est-ce que vous avez eu plusieurs fois recours à la téléconsultation ou c'était la seule fois ?

Non, je n'y ai eu recours qu'une seule fois et dans un sentiment d'obligation parce que je ne pouvais pas la consulter autrement.

Si il y avait eu le présentiel, vous seriez allé la consulter dans son cabinet ?

Oui, je serai plutôt allé la voir.

De quelle manière avez-vous découvert la téléconsultation ? via votre Médecin traitant ?

Alors j'étais au courant qu'elle faisait de la téléconsultation avant le COVID-19, je connaissais via les médias et via mon travail.

Concernant la durée de la consultation ?

Clairement c'était plus court, je pense que ça a duré entre 10 et 15 minutes. Déjà, il n'y a pas eu aussi ce temps d'attente ou on attend en salle d'attente.

Les consignes de fin de consultation, les motifs de reconsultation étaient clairs ?

Oui tout était clair, l'accès au ordonnance était très simple également. Parce que c'est via Doctolib et donc il faut juste cliquer sur la consultation et les documents qui sont associés à cette consultation apparaissent et on clique dessus.

Est-ce que vous auriez envie de réessayer la téléconsultation et le recommanderiez-vous à des collègues ?

Alors je pense que ça dépend du motif de consultation médicale. Typiquement un renouvellement d'ordonnance pour une pilule contraceptive c'est très pratique parce que ça peut être fait assez simplement et par visioconférence. Pour des motifs simples je pense que c'est super bien. Je pense qu'il y a un vrai progrès ou ça évite d'attendre dans la salle d'attente pendant des heures et des heures. Pour des choses un peu banales c'est bien. Après pour ce qui nécessite un examen clinique approfondi, là je ne prendrai pas la téléconsultation, typiquement la téléconsultation pour un enfant je ne le ferai pas parce que l'enfant ou du moins un bébé n'est pas capable de s'exprimer et il faut un vrai entretien et un vrai examen clinique de l'enfant. Pour quelque chose de plus important ou typiquement une otite qu'il faut voir chez un adulte et où l'examen clinique est indispensable. Après pour les personnes qui sont équipés, typiquement les personnes âgées qui ont les tensiomètres électroniques pour du suivi de renouvellement de médicaments ou sur ce genre de chose la ça peut être utile. Ou du moins pour désengorger la salle d'attente si on a un doute sur la nécessité d'une consultation, ou chez les patients dont la capacité à se déplacer est limité. Je prends l'exemple d'une

gastro qui arrive la nuit ou on est cloué au lit et le lendemain matin on ne peut pas partir de la maison car le déplacement est difficile, en première consultation ça peut être pas mal. Et après par cette téléconsultation, le médecin décide si il doit voir le patient en présentiel ou pas.

Alors vous êtes passé par votre médecin traitant, pas mal de patients n'ont pas de médecin traitant, auriez-vous pu passer par un médecin inconnu ?

Non, je ne pense pas. Ou du moins il aurait fallu qu'il soit extrêmement attentif à certains choses, typiquement j'aurai eu peur que cette personne qui ne me connaît pas me juge sur l'automédication que j'ai eue. Qu'il ait un jugement en se disant pour X ou Y chose alors que mon médecin traitant me connaît.

Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ?

Non, je ne vois pas, avez-vous d'autres questions pour moi ?

Non, c'était la question de fin d'entretien pour vous laisser l'opportunité de rajouter quelque chose.

Alors voilà, en gros il y a du bon et du moins bon. Il y a les limites de la téléconsultation. Sur certains cas, sur la typologie des patients, en fonction que ce soit un adulte ou un enfant, que ce soit un patient chronique. Est-ce que c'est une consultation qui peut se gérer à distance comme par exemple pour une consultation de diabète. Ou qui se base beaucoup sur le questionnement clinique et pas sur la clinique en soi ou on a besoin de toucher, de regarder, de faire des prises tensionnelles ou un examen pulmonaire comme une auscultation. Donc il y a des limites mais pour un patient chronique qui a besoin d'un renouvellement de médicaments ça peut aider. Après ça peut être un bon appui pour les personnes qui ne savent pas si elles doivent se rendre chez leur médecin traitant ou aux urgences, si elles ont une question médicale ou X ou Y choses à demander. Ce sont des consultations qui peuvent se prendre assez facilement car il y a une facilité avec l'outil informatique de se rencontrer et le délai de rendez-vous est très court. Sur ça, ça peut aider sur des questionnements et pour rediriger les gens pour les choses non graves et non urgentes.

D'ailleurs, quel délai y a-t-il eu entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous ?

J'ai pris le soir pour le lendemain matin. Et encore, il y avait des créneaux le soir même car j'étais indisponible à cause de mon enfant. En plus grâce à la téléconsultation, ma médecin généraliste a beaucoup plus de créneaux typiquement entre midi et 14H. Ou même le soir après 19h. Elle n'a pas forcément de créneau après 19h en présentiel mais la typiquement ce jour-là elle faisait de la téléconsultation de son domicile et avait étendu les consultations jusqu'à 21H. Alors que normalement je mets une semaine pour avoir un rendez-vous avec ma médecin traitant pour une consultation classique.

Entretien patient 2 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui.

Pouvez-vous me raconter ce qui vous a amené à faire de la téléconsultation. Le motif, quand, donnez-moi le plus d'informations possible par rapport à ça.

Oui, alors moi j'étais très malade, je pense que j'avais une gastro entérite aigüe car mon fils avait eu une gastro entérite aigüe à la crèche. Et j'étais clouée au lit, et en plus j'avais mon fils avec moi. En fait j'étais incapable de me lever et de faire quoi que ce soit. Le problème c'est que je vis à Paris et que mon médecin traitant vit en banlieue. Du coup c'était compliqué de me déplacer donc j'ai décidé de regarder sur internet avec mon téléphone. Au début je voulais appeler SOS médecins et puis je suis tombé en regardant sur internet qu'il existait des vidéos consultation avec un médecin. Je me suis dit super, ça se sera peut-être plus rapide et au moins je n'ai pas besoin de me lever pour accueillir le médecin car je sais que ça prend du temps d'avoir un SOS médecin et du coup j'ai téléchargé l'application et j'ai testé et c'est très simple et donc j'ai eu mon rendez-vous tout de suite.

Donc vous avez eu le rendez-vous dans la journée ?

Même dans l'heure.

Avant ce problème, vous connaissiez la téléconsultation ?

Pas du tout.

Donc c'était avec un médecin inconnu ?

Oui.

Sur le téléphone ? en visio ou au téléphone ?

C'était sur mon téléphone dans mon lit en vidéo. En fait au départ je devais télécharger l'application et rentrer plein de paramètres comme mon numéro de téléphone, mon numéro de sécurité sociale, j'avais des questions par rapport à mes symptômes, ma pathologie. Plus j'avancais dans les questions, plus les autres questions étaient liées à la dernière réponse. Ils demandaient la température, et puis ils ont précisé dans combien de temps ils allaient rappeler donc j'ai raccroché et j'ai attendu leur appel.

C'était il y a combien de temps ?

C'était cet hiver vers novembre.

Donc avant le COVID.

Oui c'est ça.

Donc c'était en pleine journée c'est bien ça ? vous ne travaillez pas ?

Oui, c'était le matin à la maison, je me suis réveillé vraiment pas bien, donc j'ai appelé parce que mon médecin traitant était trop loin pour que je me déplace.

Donc votre médecin traitant ne fait pas de téléconsultation ?

Non, mon médecin est en banlieue donc pour aller la voir ce n'est pas possible et il ne fait pas de téléconsultation.

C'est la seule fois où vous avez réitéré ?

Alors j'ai rappelé parce que j'avais eu une ordonnance lors de la première téléconsultation et en fait ça ne passait pas donc je les ai rappelés. J'ai eu un autre médecin qui a pu lire mon dossier et savait pourquoi j'avais appelé donc il a pris la suite comme une deuxième téléconsultation pour la même pathologie et a réajusté mon traitement.

Concernant la relation et la consultation en elle-même, est ce que le fait que ce soit en visio versus en présentielle ça a changé quelque chose ?

Pour moi c'était plus facile parce que je n'avais pas besoin de me lever, d'accueillir la personne, de m'apprêter. Ils m'ont appelé peu de temps après. Ils ont pu me voir, ils ont vu que j'étais pâle, ils ont pu me poser des questions, ils m'ont vu comme si il me voyait en clinique pour moi c'était beaucoup plus simple. Je pouvais vaquer à mes occupations et aller aux toilettes ou vomir et avoir le coup de téléphone juste après donc c'était bien que je puisse rester chez moi.

Il y a eu un problème technique lors de la téléconsultation ?

Non, je n'ai pas eu de problème, même le délai d'attente et l'horaire était respecté . Pour le règlement c'était très simple aussi car j'avais donné mon numéro de sécurité sociale et je sais que pour Paris parce que ce n'est pas encore le cas en province, il passait directement par la sécu' et j'avais que le tiers payant à payer. J'ai donné mon numéro de carte bancaire et j'ai juste eu 9 euros à payer.

Est-ce que les motifs de reconsultation étaient clairs ? Les informations transmises par le médecin étaient claires ?

Oui c'était très clair.

Est-ce que après cette téléconsultation vous en avez parlé autour de vous, à vos proches, votre famille, vos amis, est ce qu'ils connaissent, qu'est-ce qu'ils en ont pensé ?

J'en ai parlé à mon mari quand il est rentré qui connaissait mais qu'il ne l'a jamais utilisé. Et après j'en ai parlé à mes collègues qui ne connaissait pas du tout et qui trouvait ça super. Je crois même qu'il y en a quelques-unes qui ont téléchargé l'application mais après je ne sais pas si elles l'ont utilisé.

Est-ce que vous avez été satisfaite de cette téléconsultation ? Est-ce que vous pourriez vous en ressusciter ?

Alors oui je pourrai m'en ressusciter. Vu que je n'ai pas déménagé, j'habite toujours à Paris et mon médecin traitant est toujours en banlieue. En fait moi j'avais du mal avec SOS médecins dans le sens ou je ne savais pas quand est ce qu'il allait arriver, à chaque fois c'est très cher vu qu'il se déplace et ça coute plus de 60 euros la consultation. Et je n'avais pas l'impression d'avoir une consultation comme à l'hôpital ou comme avec le médecin traitant. Je trouvais que c'était un peu léger. Il venait avec sa petite sacoche, son petit diagnostic et il n'apportait rien de plus que l'application que j'ai utilisée. Donc c'est beaucoup plus simple et rapide d'avoir « Livi » et je m'en ressusciterai si besoin.

Est-ce que la téléconsultation peut permettre d'après vous de diminuer le recours aux urgences pour les patients ?

Peut-être les urgences relatives, par exemple, moi je sais que si ce sont des choses qu'ils ne peuvent pas traiter, ils nous redirigent. Moi il m'avait dit que si ça ne passait pas, ils avaient un centre de biologie et un centre de consultation ou je pouvais aller pour avoir une consultation en face à face.

Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter ?

C'est pratique, j'ai failli m'en servir pendant le coronavirus parce qu'ils peuvent prescrire des ordonnances, donc j'ai eu assez de médicaments parce que j'ai une pathologie chronique et j'ai pu tenir jusqu'au bout du coronavirus mais je sais que si j'avais eu besoin j'aurais pu les appeler pour qu'il me refasse une ordonnance et ils font aussi des arrêts de travail de 3 jours et si c'est plus de 3 jours il faut aller voir le médecin traitant. Ils envoient tout par mail ou par l'application, les arrêts de travail, les ordonnances et la facture.

Merci beaucoup.

Entretien Patient 3 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Même au niveau organisationnel ? Tous les détails ?

En effet, vous pouvez me donner tous les détails. Vous pouvez me dire tout ce qui vous vient en tête.

Alors simplement, moi j'ai découvert l'existence de la téléconsultation pendant l'épisode du COVID et j'ai eu besoin d'y avoir recours dans le cadre d'un rendez-vous de contrôle post maladie. J'avais voulu prendre le rendez-vous en téléconsultation car je ne savais pas si j'étais toujours contagieuse donc dans le doute j'ai fait un premier rendez-vous vidéo. Sur la connexion ça a très bien marché, avec un médecin pile poil à l'heure en plus ! Alors c'était un bon rendez-vous mais les seules difficultés c'était que de l'oral et du coup in fine pour ce pourquoi je l'ai consulté elle m'a fait me déplacer en présentiel. Voilà mon expérience globale.

Et c'était il y a combien de temps ?

C'était pendant le confinement donc je dirai en avril 2020.

Ok, alors pour être sûr de bien comprendre, cette consultation de contrôle avait été faite après une consultation en présentiel ?

Non c'est l'inverse. En fait j'ai pris d'abord rendez-vous en consultation vidéo parce que je ne savais pas si j'étais contagieuse donc dans le doute j'ai pris un rendez-vous vidéo et à la fin de cette téléconsultation, étant la date à laquelle je suis tombé malade le médecin m'a dit qu'il n'y avait pas de souci pour que je me déplace et ensuite s'est ensuivi un rendez-vous physique. C'était donc dans l'autre sens.

Ok je comprends mieux merci. Ou étiez-vous quand vous avez réalisé cette téléconsultation ?

J'étais chez moi dans mon appartement à Paris et du coup c'était pendant le confinement.

Quels ont été les symptômes qui vous ont amené à faire de la téléconsultation ?

Alors c'était pas très original en ce moment mais j'ai eu le COVID la première semaine du confinement et j'ai été suivi par le SAMU de Paris si je ne me trompe pas et le SAMU m'avait conseillé de faire un rendez-vous de contrôle quand je ne serai plus malade au bout d'un mois.

Et comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ? C'était via le SAMU ?

Non c'était par Doctolib. Moi je ne connaissais pas et après j'en ai parlé autour de moi et en effet mes amis m'ont dit « oui oui ça se fait de plus en plus, ça existait même avant le confinement » mais moi je ne savais pas.

Et donc vous avez réalisé cette téléconsultation avec votre médecin traitant ?

Non, c'était un médecin généraliste qui était dans mon quartier et qui était disponible mais ce n'était pas mon médecin traitant.

C'est parce que vous n'en avez pas ?

Si, j'ai un médecin traitant mais que je n'ai jamais changé en fait et que j'aime beaucoup mais que je devrai changer car il exerce en banlieue là où j'ai grandi. Du coup faudrait vraiment que je change de médecin traitant d'ailleurs.

Du coup vous avez réalisé qu'une fois de la téléconsultation ?

En effet je n'ai fait qu'une seule fois de la téléconsultation mais j'ai prévu d'en prendre une la semaine prochaine chez mon dermatologue parce que du coup j'ai remarqué qu'il y a plus de rendez-vous et beaucoup moins de contraintes. Et comme c'est pour montrer quelque chose sur la peau j'aurai juste à déplacer ma caméra pour qu'elle voit bien et ça devrait le faire. En tout cas la dernière fois on a fait comme ça et ça a marché. Donc j'ai bien l'intention de recommencer si vous voulez me poser la question.

Ça marche, quel outil avez-vous utilisé pour réaliser cette téléconsultation ?

J'étais sur mon ordinateur. On était tous les deux avec des Webcams et ça marchait vraiment bien.

Au niveau relationnel, comment s'est passé la téléconsultation ?

En fait le son et l'image étaient très bons. On a pu bien échanger, on s'entendait très bien et donc il n'y a pas d'examen physique mais ça vous devez vous en douter mais en fait elle m'a demandé de décrire ce pourquoi je venais et de décrire le plus précisément possible tous les symptômes pour lesquelles je venais. Ensemble on a pu faire des exercices à distance ou elle m'a pris ma fréquence respiratoire et même mes battements par minute je crois bien ou en fait moi je comptais les battements et elle comptait le temps. Et c'est tout, je suis en train de me refaire le rendez-vous mais elle n'a pas pris d'autres paramètres. Elle m'avait aussi demandé si j'avais l'impression d'avoir de la température mais on n'a pas pris ma température en live.

De manière plus générale, pensez-vous que la téléconsultation puisse diminuer le recours aux urgences ou prévenir les hospitalisations ?

Moi je pense que c'est plutôt un outil intéressant. De là à savoir si ça va aider à diminuer le flux aux urgences je vais être honnête je n'en ai aucune idée mais je pense que quand même on peut avoir quelques indicateurs. C'est que vu qu'il y a plus de rendez-vous et j'ai remarqué à des horaires qui

changent un peu. Par exemple, le rendez-vous que j'avais trouvé en téléconsultation, il était disponible un samedi et je n'avais pas trouvé de rendez-vous physique un samedi. C'est à ce moment-là que j'ai découvert la téléconsultation et je me suis « ok très bien, on va essayer ça parce que j'ai pas le choix et en plus ça m'évitera de contaminer les gens ». En tout cas il y a de nouveau créneau grâce à ce mode de consultation. En plus ça facilite le processus et ça facilite beaucoup de choses. En plus c'est quand même très pratique. Peut-être que dans ce cas ça pourrait être vecteur de moins d'anxiété chez les patients et je pense qu'il y a beaucoup de gens qui paniquent à cause de certaines choses et qui foncent aux urgences parce qu'ils n'ont pas d'interlocuteurs. Donc dans ce sens la peut-être que la visioconférence permettrait d'avoir un interlocuteur intermédiaire rassurant les gens.

Pour rebondir sur le délai de rendez-vous, en combien de temps l'avez-vous eu ?

En moins de 24h. Le vendredi après-midi pour la samedi matin. Je cherchais sans besoin particulier de date car c'était un rendez-vous de contrôle et il y avait beaucoup de disponibilités.

Les motifs devant faire rappeler ou reconsulter si besoin étaient clairs ?

Oui, parce qu'on a eu une conversation qui s'est très bien déroulé parce qu'on s'entendait très bien et que le son était bon. Donc j'ai envie de dire oui mais il y a quand même sincèrement quelque chose qui se passe, il y a quand même un lien médical qui se passe quand tu es présentiel qui manque en téléconsultation. Quand j'ai fait le rendez-vous en présentiel après je me suis rendu compte qu'on va développer plus de chose. Par exemple elle m'a pris ma saturation quand je suis allé la voir au cabinet et puis ma température. Je pense quand même que ça change des choses.

Combien de temps a duré la téléconsultation ?

Oh ça a duré 15-20 minutes. Ça m'a semblé plus court que du présentiel mais en même temps c'était plus efficace et il n'y avait pas d'examen physique donc je pense que c'est normal. Par exemple quand on est au cabinet avec le médecin je trouve qu'on rentre plus dans les détails parce que il y a ce lien social particulier qui se crée donc plus court mais pas moins efficace.

De manière globale, êtes-vous satisfaite de la téléconsultation et la recommanderiez-vous ?

Alors oui moi j'en suis très satisfaite parce que je pense que j'ai eu un très bon premier rendez-vous qui m'a donné envie de recommencer. J'en suis très satisfaite pour plein de raisons et déjà parce que ça a marché, il n'y a pas eu de soucis techniques, parce que j'ai réussi à trouver un rendez-vous rapidement et qui me convenait très bien en termes d'horaire, parce que je suis tombé sur un médecin que je ne connaissais pas et qui m'a beaucoup plu et que j'ai trouvé très compétente. Je le recommanderai parce que je pense que, même si je n'ai pas d'idée précise sur les types de rendez-vous qui nécessiterait ou non mais je suis convaincu qu'il y a beaucoup de rendez-vous qui pourrait se faire par téléconsultation. Tout ce qui est ordonnance à renouveler et plein d'autres choses mais après je ne suis pas médecin donc je ne m'y connais pas suffisamment mais oui il y a plein de domaines où je pourrai le recommander.

Avez-vous quelque à rajouter par rapport à cet entretien ?

Non pas spécialement, là tout de suite je n'ai rien de spécial à rajouter.

Ok super. C'était donc la dernière question et la fin de l'entretien. Merci beaucoup.

Entretien Patient 4 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors c'était la première fois que j'utilisais la téléconsultation. Je l'ai fait qu'une seule fois. C'était lors du COVID-19 et mon ressenti c'est que c'était assez expéditif. Je pense que c'était dû à la période en fait ou il y avait beaucoup de patient et de téléconsultations à gérer en peu de temps. Je suis passé par un site qui regroupe des médecins en téléconsultations.

C'était un site internet ou une application ?

C'était bien un site internet. En revanche je ne me souviens plus du tout du nom mais j'ai tapé « Téléconsultation » sur Google et j'ai pris le site qui avait l'air le mieux.

Je vais rebondir sur certains éléments que vous avez abordés. Vous m'avez dit que cette téléconsultation avait eu lieu lors de la période du COVID-19, c'était pendant le confinement ?

Oui c'était pendant le confinement. A la base je voulais passer par mon médecin traitant mais il ne faisait pas de téléconsultation sinon je serai passé par lui. Et en fait j'étais confiné à distance dans un endroit très isolé ou c'était difficile de se déplacer et ou de toute manière je ne pouvais pas voir mon médecin traitant de manière physique. C'est pour ça que j'ai pris une téléconsultation via un autre médecin.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Je pense que j'ai toujours su sans le savoir. Ayant des parents dans le médical je sais que ça se fait et je pense que j'ai dû aussi en entendre parler au JT. De même j'ai dû lire des articles sur internet en parlant et comme quoi ça se développait.

Sur quel support avez-vous fait de la téléconsultation ?

J'étais sur mon ordinateur, j'ai utilisé la visio et ça a bien fonctionné. Après la ou j'étais ca m'a un peu arrivé d'avoir des problèmes de connexions parce que je suis à la campagne. Donc la qualité n'était pas au top comme ça aurait pu l'être en ville mais dans l'ensemble ça allait. Je pense que ça a joué sur l'expérience que j'ai eu et que ça doit très bien marcher si il y a le réseau qui va avec. Je pense que c'est essentiel d'avoir une bonne connexion pour pouvoir bien communiquer avec le médecin en l'occurrence.

Quel motif vous a amené à réaliser de la téléconsultation ?

J'avais des symptômes compatibles avec le COVID. J'avais suspecté par ma propre expérience d'avoir des signes qui ressemblait au COVID comme on le décrivait à la télé. A l'époque c'était surtout des vertiges et des maux de têtes. Du à la période je me suis dit qu'il fallait éliminer le COVID-19 mais ça a été plus ou moins confirmé car le médecin m'a dit que c'était probablement ça mais je n'ai jamais été testé. Donc voilà c'est dans ce cadre-là.

Quel a été le délai pour avoir ce rendez-vous de téléconsultation ?

Ça a été très rapide. Je l'ai eu dans l'heure. Pour tout vous expliquer, j'ai créé un compte en quelques clics, j'ai cherché un médecin de disponible et dans mes critères j'ai cherché tous les médecins disponibles en France du coup dans l'heure j'en ai eu un.

Combien de temps a duré la téléconsultation ?

Ça a duré 10 minutes. En fait même pas c'était entre 5 et 10 minutes grand max. C'était très rapide et en fait en expliquant mes symptômes c'est allé très vite et surtout la suspicion était déjà avérée. C'était presque évident.

Les motifs devant faire rappeler ou reconsulter étaient clairs ?

Alors oui ça pour le coup les consignes étaient claires et même qu'il y a eu des instructions très précises. Faut que je m'en souviens mais c'était si jamais vous êtes gênés pour respirer, rappeler etc... A la fin de la téléconsultation il y avait un rappel par écrit qui accompagnait l'ordonnance et qui rappelait les consignes qu'elle avait dit à l'oral. J'ai même pu avoir un arrêt de travail et c'est à cette occasion là que j'ai appris que si on était arrêté par un autre médecin que le médecin traitant on ne pouvait pas être arrêté plus de tant de jours et qu'il fallait être renouvelé par le médecin traitant.

Il y avait-il un moment privilégié pour réaliser cette téléconsultation ?

Non c'était en semaine je dirai vers l'heure du midi. Je n'étais même pas en télétravail ce jour-là j'avais posé un jour tellement je me sentais pas bien et donc j'ai pris le rendez-vous le plus rapidement possible pour avoir le diagnostic.

Comment ça s'est passé au niveau relationnel avec le médecin ?

Le médecin que j'ai eu on a pu faire une téléconsultation en visio. Je ne le connaissais pas. Je l'ai pris vraiment parce qu'il était disponible à ce créneau-là. Evidemment c'est toujours un peu bizarre de consulter par vidéo mais comme c'était une explication de symptômes. Je n'ai pas eu me déshabiller, à montrer une cicatrice ou quoi que ce soit de physique. Au pire je m'étais dit que j'aurais pu déplacer la caméra pour lui montrer la partie du corps qu'il voulait voir si besoin. C'est en ça aussi que c'est limite parce qu'il n'y a pas d'auscultation virtuelle.

Il y a-t-il eu une prise des paramètres et des constantes comme la température ?

Non parce que je lui avais déjà donné ma température que j'avais prise plusieurs fois dans la journée et la veille aussi en prévoyance de faire de la téléconsultation et ça lui a suffi.

Y'a-t-il des blocages lors de la téléconsultation ?

Non à part sur le côté technique ou je trouve que c'est limité parce que comme je vous disais si on a un mauvais réseau ou un problème d'internet l'expérience est tout de suite plus lourdingue. On va moins entendre les consignes du médecin, on va avoir du mal à communiquer et expliquer ces symptômes, la visio peut lâcher un peu.

Que pensez-vous de la téléconsultation et de sa place dans le système de soins ?

Je pense que c'est une très bonne chose. Typiquement dans ce genre d'épidémie je trouve ça hyper pratique parce que ça permet de voir un médecin sans le voir. Ça évite les déplacements et donc le risque de transmission du virus. Pour X raison et notamment pour le COVID-19 c'est une très bonne chose de limiter la transmission du virus. Même pour les personnes qui sont limitées dans leur déplacement car ils sont isolés à la campagne ou ils ont du mal à se déplacer c'est génial pour eux sous réserve d'avoir un réseau correct. Ça peut aussi permettre de désengorger le problème des

urgences. Il y a un engorgement aux urgences pour des consultations qui ne méritent pas de déplacer aux urgences donc si ça peut passer par là c'est vrai que c'est pratique ça peut être bien aussi. Donc globalement je pense que c'est quelque chose de très positif si tentés que la technique est là pour appuyer la téléconsultation.

Pourriez-vous vous en resservir ?

Oui bien sûr, c'est beaucoup moins contraignant et on sera plus tentés de prendre des rendez-vous de téléconsultation plus tard parce que ça permet de ne pas se déplacer donc j'ai envie de dire... C'est un peu une analogie limite mais c'est le drive... On a pas besoin de faire les courses on nous les livre à domicile donc là c'est un peu pareil on n'a pas besoin de se déplacer pour voir le médecin donc on peut consulter son médecin en 2-3 clics.

Après avoir fait de la téléconsultation, est ce que vous en avez parlé autour de vous ?

Non je n'en ai pas trop parlé. A la limite j'en ai un peu parlé à mes collègues lors d'une pause. Je leur ai dit que j'ai téléconsulté et globalement c'était très bien pris. Il n'y a pas eu de retour négatif sur ça en tout cas. Je ne dirai pas qu'il y a eu des retours positifs non plus.

Est-ce qu'il connaissait l'existence de la téléconsultation ?

Oui, ils connaissaient la téléconsultation et comme j'ai eu plusieurs collègues qui étaient malades aussi ils ont aussi testé la téléconsultation même avant que je tombe malade. C'était admis que c'était un bon moyen surtout dans cette période d'épidémie d'avoir un premier avis médical sans se déplacer et en limitant les risques.

Pourriez-vous recommander la téléconsultation ?

Oui, bien sûr. Carrément que je pourrai recommander la téléconsultation pourvu que, et encore une fois je me répète mais c'est vraiment important, il faut que la personne qui en fait ait une bonne connexion. Et il faut aussi savoir se servir d'un ordinateur, d'internet et d'une caméra. Parce qu'on imagine bien que ce mode de consultation puisse aider les personnes âgées isolées ou limitées dans leur déplacement mais il faut qu'elles arrivent à s'en servir et que ce soit suffisamment simple.

Ok très bien, est ce que vous avez quelque chose à rajouter par rapport à l'ensemble de l'entretien ?

Non je n'ai pas de... Ah si peut être par rapport aux honoraires du médecin. Je pense que la téléconsultation devrait peut être adopter un forfait je ne sais pas... peut être moins cher ou limité. Parce que là j'ai payé le prix d'une consultation classique à 25 euros.

En effet, les accords avec la sécurité sociale ont retenu que ce soit le même prix qu'une consultation au cabinet. A part ça, avez-vous quelque chose d'autre à rajouter ?

Non, je scan la consulte mais je n'ai rien d'autre à rajouter.

Très bien merci beaucoup.

Entretien Patient 5 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui, j'ai eu recours à la téléconsultation. Alors mon expérience, c'est que c'est bien parce que quand on n'est pas bien ça permet de rester à la maison donc je pense que c'est un gain de temps. C'est un gain aussi au niveau contagion parce que comme ça on ne va pas non plus dans la salle d'attente et donc on craint moins.

Pouvez-vous me raconter les circonstances vous ayant amené à faire de la téléconsultation ?

Alors mes circonstances c'est que je fais de l'aplasie du à mon traitement et c'est pour ça que je vous disais que je crains les microbes. Je n'ai pas un très bon système immunitaire et donc dans ces conditions la ça me permet de ne pas aller dans les salles d'attente et justement d'être en contact avec les gens qui peuvent être contagieux. Déjà à ce niveau-là c'est un bon point et puis dans ce cadre la ça m'évite aussi de sortir dans la rue parce que j'évite de trop sortir quand je suis en aplasie.

Quand est-ce que vous avez fait de la téléconsultation la première fois ?

C'était pendant le COVID.

Et pourquoi vous n'en aviez pas fait avant ?

C'est parce que on ne m'avait pas proposé en fait.

Avec qui avez-vous fait cette téléconsultation ?

En effet. A chaque fois que j'ai fait de la téléconsultation c'était avec mon médecin traitant. Je pense qu'au total j'ai bien dû en faire 4 fois.

Auriez-vous pu faire de la téléconsultation avec un autre médecin que le médecin traitant ?

Alors on ne me l'a pas proposé mais j'aurais pu le faire avec mon oncologue qui me suit à l'hôpital ou un autre médecin. Moi en tout cas ça ne me posait pas de problème mais on ne me l'a pas proposé. (Sonnette de la porte) Ah mince excusez-moi mais je vais devoir vous laisser il y a mon médecin qui arrive je suis désolé. Je vous rappelle après ?

Aucun problème je comprends, je vous laisse me rappeler quand vous êtes de nouveau disponible.

(PAUSE DE L'ENTRETIEN)

Voilà on peut reprendre, alors là ou on en était c'était que vous aviez fait plusieurs téléconsultations avec votre médecin traitant parce qu'il vous avait proposé, que c'était pendant le COVID, vous l'aviez fait chez vous. Il y avait-il des moments préférentiels ou vous réalisiez ces téléconsultations ?

Non c'était vraiment en fonction de la disponibilité du médecin.

Sur quel support réalisiez-vous ces rendez-vous de téléconsultation ?

Alors on était tous les deux sur le téléphone sur Whats app parce que en fait il paraît qu'il y a une application sur Doctolib mais moi ça ne fonctionnait pas encore trop bien donc on est passé par ce moyen-là.

Et avez-vous trouvé qu'il y avait des différences lors de cette téléconsultation par rapport à une consultation au cabinet ?

Non j'ai trouvé que c'était la même chose. J'ai trouvé que c'était pareil. Enfin je veux dire au niveau relation après pour l'examen physique c'est sûr que ça change beaucoup.

Et pouvez-vous m'en dire plus sur l'examen physique, comment ça s'est passé ?

Alors moi j'ai surtout pris la température. Moi c'était surtout sur ça qu'on se basait après on n'a rien pris d'autre parce que de toute manière je n'étais pas équipé pour et le médecin ne m'a pas demandé.

Mais avant que votre médecin vous le propose, connaissiez-vous l'existence de la téléconsultation ?

Oui j'en avais entendu parler mais après voilà quoi sans plus. Ils en parlaient beaucoup à la télé ces derniers temps et aussi au travail ou j'en avait vite fait entendu parler mais ça s'arrêtait là.

Après avoir réalisé la téléconsultation, en avez-vous parlé autour de vous et quelle a été la réaction de votre entourage ?

Je leur ai donné mon ressenti. Je leur ai dit que c'était bien et que c'était pratique, que j'étais pour la téléconsultation. Après tout dépend de ce qu'on a aussi. Je parle pour moi parce que je ne sais pas ce qu'on les autres gens mais j'ai trouvé ça bien et quand on en a discuté ils m'ont dit pourquoi pas essayer. Les gens sont assez pour essayer.

Concernant le délai de rendez-vous, trouviez-vous que c'était rapide d'avoir un rendez-vous de téléconsultation ?

Ça a été peut être un tout petit peu plus rapide qu'en présentiel mais de pas grand-chose.

Les motifs devant faire reconsulter ou rappeler étaient clairs ?

Oui ça a été très clair.

Vous en avez déjà un peu parlé en début d'entretien mais que pensez-vous de ce dispositif de manière globale, les avantages comme les désavantages ?

En effet les avantages je vous les ai donnés et les désavantages de la téléconsultation c'est qu'on ne peut pas faire une consultation globale avec prise de constantes, auscultation du docteur etc... Moi ça ne m'a pas concerné car on se concentrait surtout sur la température mais je pense que ça doit être compliqué de faire une vraie consultation avec prises des paramètres et examen physique complet. Après je pense que ça peut rentrer dans un cadre mais ça ne peut pas tout faire non plus. Vous voyez ce que je veux dire ?

Oui c'est clair. Et quelle a été la durée de la téléconsultation ?

Je ne sais plus trop mais c'était adapté à chaque fois. Probablement entre 10 et 15 minutes en fonction des consultations. Franchement c'était bien, on a pris notre temps.

Avez-vous quelque chose à rajouter concernant l'entretien ou la téléconsultation ?

Sur la téléconsultation... alors encore une fois je parle de mon expérience mais quand vous allez sur Doctolib faire la téléconsultation, je ne suis pas arrivé à prendre rendez-vous et il a fallu que j'envoie un message au médecin traitant pour lui dire que je n'arrive pas à prendre rendez-vous. Quand je devais finaliser, ça me bloquait. Donc après je n'ai pas su si ça venait de moi ou Doctolib mais c'était une mise en route donc c'est possible qu'il y ait eu quelques bugs au début. Je pense que dans le temps ça peut être un très bon moyen. Même au niveau des hôpitaux ça serait bien de le faire. Je pense que ça peut être une très bonne chose.

Par rapport aux hôpitaux vous pensez à quoi ? Au spécialiste lors de consultation ou d'avoir la possibilité d'être en lien avec les services ou vous êtes suivi ?

Oui éventuellement, par exemple dans mon cas je vois l'oncologue tous les 3 mois et encore une fois je pourrai faire la consultation en vidéo puisque c'est pour faire le renouvellement de mon traitement et me prescrire le bilan de sang et discuter les effets du traitement. Elle n'a pas besoin de me voir physiquement puisque elle n'a pas besoin de m'ausculter à fond pour me donner mon traitement etc.... donc ça je pourrai faire une consultation en vidéo. Pareil pour la pharmacienne de l'hôpital qui me suit, je n'aurai pas besoin de me déplacer et ça fait partie des choses que l'on pourrait faire par vidéo.

M – Voyez-vous autre chose à me signaler ?

P – La comme ça non.

M – Très bien, c'est donc la fin de l'entretien.

Entretien Patient 6 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui, alors me concernant j'ai eu recours à la téléconsultation une seule fois durant la période du COVID-19 étant donné que les cabinets ou du moins la plupart des cabinets étaient fermés ou saturés. J'ai appelé mon médecin traitant en pensant avoir certains symptômes du COVID étant donné que je voulais prendre aucun risque vu que je travaillais partiellement la semaine puis que je retrouvais ma famille et ma belle-famille le week-end, c'est-à-dire enfant, femme, parents, beaux-parents de 1 an à 65 ans. Je voulais prendre aucun risque pour eux. Comment ça s'est passé ? J'ai appelé pour faire la téléconsultation et déjà je n'étais pas satisfait parce que il y a eu un problème de connexion. Ça ne venait pas de chez moi parce que j'étais en Wifi. Du coup on a du raccrocher pour oublier la vidéo et on s'est appelés par téléphone donc peu importe mais voilà c'était agaçant. Après tout, mieux vaut un bon appel qu'une mauvaise vidéo. Après j'ai eu quelques questions on va dire basique me demandant quels étaient les symptômes, pourquoi j'appelais, auquel j'ai répondu puis on m'a dit que c'était bon et que je n'avais pas le COVID. Alors ça rassure d'un côté mais de l'autre il n'y a eu aucun prélèvement ni prise de sang. De plus, durant la téléconsultation je n'ai eu aucune prise de tension, de température, de fréquence respiratoire etc... que j'aurai pu faire moi-même puis merci au revoir. Ça a duré on va dire entre 3 et 5 minutes grand grand max et ça m'a été facturé 25 euros alors oui en effet c'est remboursé en partie mais me concernant ce n'est pas un problème d'argent mais plus un problème de principe. 5 minutes d'appels pour 25 euros avec à la clé un « vous n'avez rien tout va bien » voilà pour le coup je n'ai pas été satisfait. Le principe de l'appel en lui-même, bien évidemment c'est intéressant dans le sens où quand il y a une épidémie comme il y a eu là ou quand le cabinet est saturé, ou quand on ne peut pas se déplacer ça peut être mieux que rien mais je pars du principe que ça ne vaut pas je pense le bon vieux rendez-vous chez le médecin qui vous voit déjà, qui peut déjà peut être analysé certaines choses rien qu'à la vue de certaines choses de votre corps peut avoir une idée de votre maladie, puis le relationnel, puis certains tests que l'on ne peut pas faire à distance. Voilà ce qui en est ressorti de ma téléconsultation.

M – Ok merci beaucoup. Je vais me permettre d'approfondir certains points. On est d'accord que la téléconsultation a eu lieu avec votre médecin traitant ?

Oui c'est mon médecin mais il faut savoir que je suis et je ne sais pas si ça a une importance mais je ne suis jamais jamais malade donc mon médecin traitant j'ai dû le voir il y a 2 ans pour avoir un vaccin pour partir à l'étranger. Du coup il n'y a pas de lien d'affinité ou autre. Je ne le connais pas plus qu'un autre.

Vous utilisiez quel support pour faire la téléconsultation ?

J'ai utilisé mon téléphone dans le salon.

Et vous êtes passé par une application particulière.

Non j'ai utilisé Doctolib pour prendre le rendez-vous et quand c'était l'heure il m'a semblé qu'elle m'a appelé. Je ne sais même plus d'ailleurs. C'est une bonne question. Ahhh non en fait je suis allé sur un lien qu'on m'a envoyé sur Doctolib et j'ai attendu dans un salon virtuel qu'elle me rejoigne. Du coup j'ai fait la téléconsultation dans mon salon et elle dans son cabinet.

Quel a été le délai pour avoir ce rendez-vous de téléconsultation ?

J'ai eu le rendez-vous en même pas 24h. La veille pour le lendemain.

Est-ce que vous avez trouvé ça pratique ?

Oui en effet c'est pratique sur certains points que je n'ai pas mentionnés mais c'est clairement avantageux de ne pas avoir à prendre sa voiture, pas de salle d'attente à être au milieu de tous les microbes. Ca a des pour et des contres.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

J'en ai entendu parler dans les médias, avec l'actualité, ma femme est ostéopathe donc elle connaît un petit peu aussi et puis franchement en ce moment on ne parle que de ça.

En effet on en parle pas mal en ce moment. Est-ce que après avoir réalisé la téléconsultation, vous en avez parlé autour de vous ?

Non je n'en ai pas parlé. A part à mes très proches donc le cercle familial mais sinon j'en parle pas surtout pendant cette période pour éviter d'affoler tout le monde donc je n'en ai pas parlé et je n'ai pas eu de retour sur ce mode de consultation.

Même si la consultation vous a semblé courtes, est-ce que les motifs devant vous faire rappeler ou reconsulter étaient clairs ?

Non il ne me semble pas. Sois-je n'ai pas fait attention, soit il n'y en a pas eu. En gros j'ai juste reçu un mail avec ma facture et l'ordonnance et il y avait peut-être des infos en plus mais ça ne m'a pas marqué.

Est-ce que vous avez quelque chose à rajouter concernant l'entretien ?

Non, juste qu'en gros ça peut être utile vraiment en cas d'urgence ou de problème de déplacement. Ou sinon pour une coupure ou quelque chose qu'on peut voir par vidéo et qui peut permettre au médecin de donner un diagnostic dans l'urgence pour éviter d'aller saturer les services d'urgence justement ou le cabinet d'un médecin généraliste remplis qui ne pourra pas gérer ça mais après je reste persuadé qu'aujourd'hui la simple téléconsultation de chez soi sur un smartphone ou une tablette de 15cm ça ne vaut pas le bon vieux coup d'œil et le toucher du médecin en direct.

Entretien Patient 7 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui. C'était pendant le confinement du coup il était difficile pour moi de me déplacer. J'avais les symptômes du coronavirus. C'est donc à ce moment-là que j'ai pris rendez-vous avec mon médecin généraliste et qui à distance, m'a diagnostiqué le coronavirus et après coup on a fait les tests sérologiques qui ont bien confirmé que je l'avais eu.

Combien de fois avez-vous réalisé la téléconsultation ?

Une fois. C'était avec mon médecin traitant. J'ai voulu prendre rendez-vous sur Doctolib et on m'a proposé de faire une téléconsultation. J'ai trouvé ça très pratique.

Sur quel support avez-vous réalisé cette téléconsultation ?

J'étais sur mon ordinateur. Mon médecin me voyait mais moi je ne la voyais pas parce qu'elle avait un problème technique d'origine non déterminée. Mais sinon ça s'est très bien déroulé. La gestion de l'outil était très claire. Même un débutant pourrait s'en servir.

Quel était le délai de rendez-vous ?

P- Ca a été très rapide, à peu près 24h. Je devais me tenir prêt à rentrer dans une salle d'attente pour commencer la consultation à l'heure fixé. C'était très ponctuel donc j'ai trouvé ça très pratique. Au niveau relationnel ça s'est très bien passé. En fait j'ai trouvé que ça n'a rien changé de discuter avec elle par visio elle était autant concentrée que d'habitude. Si ce n'est qu'évidemment on a pas l'attente dans la salle d'attente, on n'a pas à se déplacer et sans que ça change le côté relationnel de la consultation donc c'est pratique.

A quel moment de la journée ça a été réalisé ?

J'ai réalisé cette téléconsultation en fin de matinée mais parce que c'était le premier créneau disponible et pas forcément parce que c'était un moment en particulier qui m'arrangeait.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

J'en avais entendu parler mais je ne m'y étais jamais vraiment intéressé avant que mon médecin traitant s'y mette. Je dirai même plutôt que je n'y avais pas pensé en fait.

En avez-vous parlé dans votre entourage ?

J'en ai parlé à mes proches, globalement autour de moi les gens sont favorables. Alors après il y a les réserves classiques comme « oui mais il peut pas vous examiner la gorge ni les oreilles ni vous prendre la tension ». Ce sont toujours les mêmes critiques qui reviennent par rapport à la téléconsultation.

Quel a été l'examen clinique de cette téléconsultation ?

Alors pour la température je l'avais prise de mon côté et en effet elle m'a demandé de lui transmettre les données. Elle m'a demandé si j'avais des symptômes respiratoires, au niveau de la gorge mais sans test ou examen physique par ailleurs. Par exemple je n'ai pas de tensiomètre donc c'est limitant.

les consignes de consultation étaient claires ainsi que les motifs devant faire rappeler ?

Oui, tout était clair.

La durée de la téléconsultation vous a paru adaptée ?

La durée était plus courte qu'une consultation normale. Je pense que ça a duré 10 minutes mais c'était pas dérangeant car on a abordé tous les points nécessaires.

Etes-vous satisfait par la téléconsultation et pourriez-vous la recommander ?

Alors oui je suis très satisfait par la téléconsultation et dans certains cas je la recommanderai. Evidemment il y a des limites dont on a déjà parlé mais sinon c'est très bien. Typiquement, je pense m'en resservir volontiers quand l'occasion et surtout le motif médical le permettra. Par exemple je vois mon médecin tous les 6 mois pour faire un renouvellement d'ordonnance et sinon une fois par an pour faire le point avec une prise de sang etc... Mais pour le renouvellement d'ordonnance ça peut être pas mal. Ça m'évite de me déplacer et d'encombrer la salle d'attente. Et puis même pour un conseil ça peut éviter de se déplacer voir même d'aller aux urgences quand on a un doute sur des symptômes.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

J'ai l'impression de vous avoir tout dit. Avez-vous d'autre question pour moi ?

Non c'est une question d'ouverture au cas où vous souhaitez rebondir sur quelque chose dont on avait parlé. C'est donc la fin de l'entretien.

Entretien patient 8 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

D'accord, donc écoutez j'ai eu beaucoup de téléconsultation de un à cause de la distance qui me sépare du cabinet de mon médecin traitant parce que je suis à 17km donc déjà voilà. Et puis j'ai eu aussi affaire à la téléconsultation avec le COVID 19 parce que à chaque coup je me déplaçais et avec les symptômes et mon cas personnelle la visio était parfaitement adapté parce que j'avais besoin de beaucoup discuté avec mon médecin traitant. Pour moi ça facilitait beaucoup les choses parce que la fréquence était assez importante puisque des fois on se voyait peut être jusqu'à deux fois par semaine donc voilà.

Combien de rendez-vous de téléconsultation pensez-vous avoir réalisé?

Olala, alors sans vous mentir je pense en avoir fait une dizaine en 2-3 mois.

Toujours avec le médecin traitant ?

Toujours avec le médecin traitant. Ah non sauf peut-être la première fois ou j'ai été avec la remplaçante du médecin traitant. Par contre c'est clair que si c'était un médecin que je ne connaissais pas je serai peut-être pas passé par la visio. Mon médecin traitant ça doit bientôt faire 25 ans qu'il me suit donc je pense que l'antériorité fait que ça facilite les choses de passer par la téléconsultation.

Quel support utilisiez-vous ?

Moi j'étais uniquement sur mon ordinateur, en plus les premières téléconsultations c'était un peu compliqués parce que je ne voyais pas le médecin traitant qui n'avait pas de caméra initialement mais c'est rapidement rentré dans l'ordre et c'est devenu plus facile pour moi pour la communication.

Quel était le motif de ces téléconsultations ?

Alors moi j'étais persuadé que c'était pour les symptômes du COVID mais bon comme je suis de nature très très très anxieuse j'ai eu des énormes coups de stress qui m'ont occasionné de gros problème gastrique que j'avais déjà qui ont réveillé mon ulcère et je souffre de colopathie chronique. Tout ça mélangé, ça a fait des nœuds dans la tête et dans le ventre. Du coup la période de confinement n'a pas été très simple sachant que vu les symptômes que j'avais j'étais persuadé d'avoir le COVID.

Concernant ces téléconsultations, il y avait des moments particuliers ou vous les réalisez ?

Moi de toute manière j'étais en période de confinement donc la gestion de l'emploi du temps c'était facile et en plus sur le site de rendez-vous c'est d'une facilité extrême de prendre un rendez-vous on comprend très vite. De plus les rendez-vous on les a beaucoup plus vite je trouve et puis je n'avais aucun problème pour me rendre disponible car je n'étais pas en télétravail à la maison vu que je suis enseignant. J'étais à la maison et je pouvais me libérer dès que j'avais un créneau de consultation.

Avez-vous remarqué une augmentation des créneaux de consultation suite à l'introduction de la téléconsultation ?

Non je ne voyais pas ça comme ça. Le souci que j'avais au début avec mon docteur traitant c'est que si je voulais prendre un rendez-vous le jour même c'était extrêmement compliqué alors que la avec la visio et la prise de rendez-vous comme ça en général dans les 48h max j'avais un rendez-vous. Donc je trouvais ça plus pratique.

En termes de relation, il n'y a pas eu de blocage lors de la téléconsultation ?

Alors pas du tout, on se connaît depuis longtemps donc on n'a pas à se découvrir. Je pense que ça, ça facilite vraiment les choses. Moi mon approche vis-à-vis du rendez-vous et le docteur c'est plus facile pour elle de poser un diagnostic car elle me connaît bien.

Avez-vous eu d'autres problèmes techniques à part le manque de caméra initialement ?

Aucun problème technique. Tout était très clair que ce soit pour la prise de rendez-vous ou pendant la séance de téléconsultation ou pour le règlement. En plus, le fait d'être prévenu que le rendez-vous est bien confirmé et que le médecin sera à l'heure, moi qui aie une tête de moineau et n'ai pas d'agenda c'est génial. En plus j'avais l'impression de pouvoir prendre un peu plus mon temps durant ces rendez-vous de téléconsultation par rapport au cabinet parce que je sais que quand je suis au cabinet les journées du docteur sont bien remplies et que ça s'enchaîne quoi. En plus en ce moment il y a un temps de désinfection et tout ça entre les patients donc voilà. J'ai eu l'impression de pouvoir un peu plus me poser pendant la visio, d'être un peu plus à l'aise. En plus j'étais dans mon environnement à moi donc j'étais un peu plus calme et un peu plus serein.

Le suivi post téléconsultation était clair ?

Oui oui tout à fait. Alors moi autant que faire se peut j'ai privilégié la visio. Bon après par la suite j'ai été amené à venir en présentiel à la demande de mon docteur mais ça ne m'a pas posé de problèmes. Toutes les consignes étaient extrêmement claires. Après vous n'avez pas pris mon âge

mais j'ai 52 ans et je suis pas super à l'aise avec un ordinateur et pourtant la téléconsultation ne m'a pas posé de problèmes.

justement, quels ont été les paramètres qui ont été relevé durant la téléconsultation ?

Alors moi mes températures je les communiquais parce que je les prenais plusieurs fois par jour et puis au niveau de la respiration elle m'a fait un exercice ou elle m'a demandé d'inspirer très fort, de garder ma respiration puis de compter donc ça lui a permis de tester si j'étais en insuffisance respiratoire ou pas.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Alors, pour tous nos rendez-vous on essaye au maximum de privilégier Doctolib pour réserver parce que quand on appelle le jour même pour avoir un rendez-vous c'était extrêmement compliqué donc après ma femme qui est un peu plus calé que moi en informatique passait par Doctolib parce que elle se rendait compte qu'il y avait des créneaux plus facilement disponibles que quand on téléphonait au standard le matin. On avait l'habitude de passer par Doctolib pour prendre rendez-vous puis après une fois qu'on était à l'aise avec Doctolib on s'est aperçu que l'on pouvait faire des visio donc à partir de là on a fait des visio. Et puis vu les circonstances de la pandémie et puis de l'épidémie qui nécessitait quand même que l'on reste à la maison on est parti du principe qu'il fallait favoriser la visio.

Après avoir réalisé la téléconsultation, en avez-vous parlé à votre entourage ?

Alors moi j'en ai parlé mais ça n'a pas débouché sur des discussions. Autant la famille que mes amis était au courant que je consultais beaucoup et que tout était en visio et par contre on n'a pas échangé sur le fait de la visio en elle-même. Ca je peux pas vous dire. Ils n'ont pas été surpris que tout se passe en visio.

Quel motif de téléconsultation envisageriez-vous pour les prochaines fois ?

au niveau médical, bah écoutez moi pour l'instant je suis suivi par le médecin traitant et je dois y retourner fin août mais en présentiel parce que elle veut me voir pour réévaluer un de mes traitements anti déprimeurs et anxiolytique. Après j'ai pris beaucoup de rendez-vous pour pouvoir parler et ça je pense que je continuerai à le faire après la crise COVID. Par contre au niveau pathologie en elle-même, je vous avoue que le jour où j'ai une angine ou une rhinopharyngite, mon premier réflexe ne sera pas de prendre une téléconsultation mais un rendez-vous en présentiel. Et puis ça dépendra aussi des circonstances de dehors. Si l'épidémie est toujours là et bien moi je suis une personne qui privilégiera la visio.

Etes-vous satisfait de la téléconsultation et pourriez-vous la recommander ?

Alors moi oui j'en ai été complètement satisfait pour moi et je pourrai la recommander aussi pour certaines personnes mais je pense qu'il faut qu'on arrive à faire les deux. Puis je pense que les médecins aujourd'hui sont beaucoup consultés pour reconduire des traitements médicamenteux ou des choses comme ça qui peuvent très bien se gérer à distance.

Je n'ai pas rebondi dessus en début d'entretien mais pourriez-vous faire un rendez-vous de téléconsultation en urgence si le médecin traitant n'est pas disponible ?

Alors si c'est un des médecins du cabinet du médecin traitant que j'ai pu être amené à rencontrer certaines fois quand le médecin traitant n'était pas disponible, pourquoi pas. Par contre si je dois être amené à consulter quelqu'un en urgence ca dépendrait du motif médical. Si c'est un besoin de

parler uniquement parce que j'ai une crise d'angoisse je pense que je pourrai le faire en visio mais si c'est une pathologie avec toux, fièvre, tout ça ou une maladie plus pénible comme une angine ou une rhinopharyngite si je ne connais pas la personne je préférerais me déplacer.

Pensez-vous que la téléconsultation peut améliorer la qualité de vie des patients ?

Disons qu'elle rend l'accès à certains soins plus faciles et plus pratique parce que le fait de ne pas se déplacer et de pouvoir rester chez soi pour certains patients c'est important. Après je pense que l'on aura toujours besoin d'aller consulter un docteur pour aller faire constater son état physique sur certains points.

Par rapport à l'ensemble de l'entretien, avez-vous quelque chose à rajouter ?

Euh personnellement non. Je pense que l'épisode que l'on a vécu va faire quand même rentrer un peu plus dans les mœurs cette nouvelle médecine on va dire ou du moins cette nouvelle manière de consulter le patient. Ça va faire gagner du temps par rapport à ça. Ça peut être autant un bénéfice de temps pour le patient que pour le docteur. Ça peut être du gagnant-gagnant des deux côtés.

Très bien, je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé.

Entretien patient 9 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors, Il y a déjà le côté, comment dire, de ne pas se déplacer, c'est quand même pratique. Alors il manque le rapport humain, ou du moins le rapport tactile du médecin mais dans un premier temps c'était très utile et pendant le COVID c'était pour moi indispensable de se servir de la téléconsultation en fait. Ça permet de faire un premier tri puis je me suis dit que si elle le jugeait nécessaire, le médecin traitant me dirait de venir au cabinet et dans ce cas je me serai déplacé. Après l'entretien par téléconsultation s'est bien passé. Après moi je n'avais pas de symptômes graves du coup j'avais surtout besoin de raconter ma vie.

Avec qui avez-vous déjà fait de la téléconsultation ?

Alors moi j'ai tout fait. J'ai fait de la téléconsultation avec le médecin traitant, et vu qu'au cabinet elles sont trois j'ai aussi fait de la téléconsultation avec la remplaçante de mon médecin traitant et avec sa collaboratrice puisque mon médecin traitant n'était pas disponible.

Combien de téléconsultation avez-vous réalisé au total ?

Je pense que j'en ai fait trois au total. Une téléconsultation avec chacune des médecins du cabinet.

Quel était le motif de la téléconsultation ?

Il y a eu un moment, en fait étant personne à risque au moment du COVID, on avait besoin de consulter pour avoir un certificat d'isolement et la deuxième fois c'était pour avoir un avis concernant une potentielle reprise sur mon lieu de travail après la fin du confinement toujours pour ces raisons d'isolement. La troisième téléconsultation c'était pour ma fille et c'était pour un renouvellement d'ordonnance.

L'événement déclencheurs de ces téléconsultations, ça a été la crise COVID avec le confinement ?

Oui. Il faut dire qu'avant la crise du COVID, il n'y avait pas de possibilités de faire de la téléconsultation avec notre médecin traitant. Je ne suis pas sûr que le service existait avant ou du moins elle ne m'en a jamais parlé.

Aviez-vous un moment préférentiel pour réaliser ces téléconsultations ?

Ce n'était pas un critère que je prenais en compte à ce moment-là. Je prenais le premier créneau disponible. Ou du moins au moment où le médecin était disponible.

Les délais pour obtenir un rendez-vous était pareil ?

Au début je trouvais que les délais étaient pareils que les consultations au cabinet mais la consultation de la semaine dernière j'avais un rendez-vous en téléconsultation plus vite que si je prenais le cabinet.

Combien de temps a duré cette téléconsultation ?

Ça a duré le temps qu'il fallait donc normal. Je dirai donc pareil ou du moins adapté au motif de consultation.

Est-ce que les motifs de reconsultation, les motifs devant faire rappeler ou consulter en présentiel vous semblait clair à la fin de la téléconsultation ?

Si je comprends bien la question, c'est de savoir à quel moment il fallait que j'aille au cabinet, selon les symptômes que m'annonçait le docteur ?

C'est ça.

Alors dans ce cas oui. Après pour ma part il n'y en avait pas parce que c'étaient principalement des consultations préventives plus que pour des symptômes physiques. J'étais pas à proprement dire malade. Mais pendant que j'y pense, la téléconsultation avec ma fille pour le renouvellement d'ordonnance, le docteur avait bien pris le temps de m'expliquer les effets indésirables des médicaments et l'apparition de symptômes faisant penser au fait que la maladie n'est pas bien soignée. Après, j'ai aussi fait des téléconsultations de psy dont je ne vous ai pas parlé mais ça ne concerne pas le médecin traitant.

Sur quel support réalisiez-vous ces téléconsultations ?

A chaque fois que j'ai fait de la téléconsultation, j'étais sur mon PC portable. Je mettais la visio et on faisait les consultations par caméra face à face. Comme ça je pouvais m'installer tranquillement chez moi.

Aviez-vous trouvé qu'il y avait une différence au niveau relationnel ?

Non. Avec le médecin traitant ça n'a absolument rien changé vu que je la connais bien et elle aussi. Juste avec la psychologue, c'est quelqu'un qui doit analyser nos mouvements et nos mimiques et avec la visio on ne voit que la tête. Ceci dit un médecin aussi doit nous analyser de manière générale, voir nos mains, nos réactions etc. C'est la principale différence que j'ai notée mais après ça ne m'a pas plus gêné que ça et de toute façon on n'avait pas trop le choix.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

C'est au moment du COVID. Monsieur avait une suspicion de COVID et donc il avait fait le 15. On l'avait envoyé au début à l'hôpital puis l'hôpital l'a renvoyé à la maison en mode « vous n'êtes pas touché donc vous rentrez chez vous et vous faites ça sur Doctolib ». C'est comme ça que j'ai

découvert qu'on pouvait faire des téléconsultations sur Doctolib et qu'en plus mon médecin traitant en faisait aussi.

Le suivi post consultation et les ordonnances vous semblaient clairs ?

J'en ai qui ont été transmis via le site de rendez-vous donc Doctolib mais j'ai eu aussi ou mon médecin traitant m'envoyait les ordonnances directement par mail. Sinon pour le reste c'était aussi clair qu'une consultation classique.

En termes d'examen clinique, qu'avez-vous eu lors de la téléconsultation ?

Il n'y en a pas eu. On m'a demandé mon poids par rapports à l'IMC donc j'ai donné mon poids que j'avais pris quelques jours auparavant en me pesant moi-même. Après elle me connaît aussi et ça correspondait à peu près au dernier poids au cabinet.

Avez-vous eu des problèmes d'interface lors de la téléconsultation ?

Tout a plutôt bien fonctionné.

Que pensez-vous de la téléconsultation dans le cadre du système de soins.

Alors ça a ses bons côtés mais il manque le relationnel et la proximité avec le docteur mais je trouve que pour des consultations banales type renouvellement de médicaments ou des choses comme ça, ça évite de se déplacer. Le fait de faire les consultations en visio ca nous a permis de gagner du temps, d'économiser du stress, on est restés à la maison, on est restés en visio et c'était pas plus mal quoi.

Est-ce que vous êtes satisfaite de la téléconsultation et vous pourriez en refaire ?

Oui, satisfaites, à refaire mais pas que. Je l'ai même d'ailleurs recommandé à mes parents et à ma mère. J'ai d'ailleurs demandé à ma mère pourquoi elle continuait à aller au cabinet et je lui ai demandé si son médecin traitant ne faisait pas de la téléconsultation. Ils sont en Bretagne donc elle s'est renseignée mais je ne lui ai pas redemandé depuis.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

La comme ça non, non je pense vous avoir tout dit.

Super, c'est donc la fin de l'entretien et j'arrête l'enregistrement.

Entretien patient 10 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

D'accord, ok, mon expérience, alors oui j'en ai eu plusieurs. A la fois avec mon médecin généraliste mais aussi avec d'autres médecins spécialistes on va dire. Alors, je dirai un peu mitigée parce que j'ai eu plusieurs situations. La première situation ou on est normalement en Visio consultation comme ça et je ne vois pas le médecin en face de moi parce que il y a eu des problèmes de caméra pour certains. Ce qui m'a donné le sentiment de parler un peu dans le vide même si je savais que le médecin était là mais il me manquait quelque chose dans le contact avec l'interlocuteur en face. La téléconsultation est un vrai plus pour moi parce que avec la situation du coronavirus ca limitait les déplacements et la crainte éventuelle de se retrouver dans une salle d'attente avec potentiellement

des patients malades. Alors habituellement, je dirai qu'on peut déjà croiser en salle d'attente des gens qui ont des maladies comme la grippe ou ce genre de chose qui se transmettent mais la ça paraissait plus grave. Voilà pour ça, ensuite qu'est-ce que je peux vous dire ?

Quand est-ce que vous avez utilisé la téléconsultation pour la première fois ?

La première fois que j'ai utilisé la téléconsultation c'était pendant le confinement. La toute première fois ou je m'en suis servi avec mon médecin traitant, c'était donc pour mon fils aîné qui s'était blessé à un orteil donc le médecin traitant m'a guidé pour voir si il y avait quelque chose à faire pour mon fils. Après, je m'en suis de nouveau servi pour moi pour un renouvellement de traitement et puis pour échanger avec elle sur une situation un peu compliquée donc c'était vraiment au moment du confinement et je n'en avais pas fait précédemment.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Je dirai que j'ai découvert la téléconsultation par Doctolib et les médias. En fait, j'utilise principalement Doctolib depuis que mon médecin traitant est dessus ou même que d'autres médecins qui me suivent. C'est vrai qu'on a reçu des mails de Doctolib nous parlant de la mise en place de la téléconsultation ainsi que des médias donc c'est principalement par ces biais là qu'on a eu cette possibilité bénéficier de la téléconsultation. Alors ensuite il faut savoir que parfois ça se faisait entre deux ou je l'appelais pour savoir si le motif de la consultation pouvait se faire par téléconsultation ou si je devais prendre rendez-vous au cabinet. Par exemple j'ai vécu cette situation pour mon autre fils pour de la dermatologie. Pour cette situation j'avais été plus sceptique car là il y a un regard sur la peau et c'était pour un problème d'acné mais apparemment elle avait une qualité d'image suffisante et le matériel adapté pour réaliser la téléconsultation dans de bonnes conditions et être sûr de son diagnostic pour pouvoir adapter le traitement à distance. Après pour de la consultation générale, j'avais refait le point avec mon médecin traitant sur quand on peut venir ou ne pas venir. Même depuis le déconfinement la question continue à se poser ou je lui demande si on continue la téléconsultation en priorité ou est ce qu'on peut revenir au cabinet. Du coup elle en a profité pour m'expliquer un peu les limites de la téléconsultation comme un mal de dos ou faut quand même qu'elle puisse regarder ou est la douleur et des choses comme ça mais principalement elle m'a toujours dit qu'on pouvait commencer par une téléconsultation et qu'on pouvait enchaîner derrière sur une consultation en cabinet si besoin.

Elle a donc cadré les limites de la téléconsultation ?

Oui en effet c'était super et j'ai trouvé ça très clair. Il y a quand même une fois ou on s'est posé la question quand mon fils s'est cassé l'orteil du moins c'est le diagnostic que mon médecin a supposé je me suis demandé ce qu'on allait faire car à distance c'est un peu compliqué. Alors notre médecin ça fait des années qu'on la connaît et elle nous connaît bien aussi donc je sais qu'elle m'a guidé du mieux qu'elle pouvait et que si il y avait eu besoin elle m'aurait fait déplacer pour qu'elle puisse examiner mon fils. En tout ça c'était assez clair sur quelles sont les limites et le cadre de la téléconsultation et jusqu'où ça peut se faire et à partir de quand c'est au cabinet.

Pour en revenir aux circonstances de la téléconsultation, ou étiez-vous lors de ces rendez-vous ?

J'ai toujours fait en sorte d'être à la maison. A la fois parce que ce sont des choses qui relèvent du secret médical et j'ai un bureau au travail qui n'est pas forcément très isolé et puis pour moi le cadre c'était de le faire à la maison.

Il y avait-il des moments préférentiels dans la semaine pour réaliser ces téléconsultations ?

Je les faisais plutôt en fin de journée quand je travaille après j'ai eu des fois ou je faisais ça sur l'heure du midi quand je n'avais pas le choix ou quand j'étais en confinement et que j'étais en télétravail ou en repos forcé par l'employeur. Mais principalement pour moi au quotidien c'est plutôt le soir ou le samedi matin.

Quelle interface utilisiez-vous pour réaliser ces téléconsultations ?

J'ai utilisé mon téléphone et mon iPad. L'un et l'autre et je n'ai pas forcément eu de préférence.

Et avez-vous déjà réalisé de la téléconsultation avec des médecins inconnues ?

Non, pour le coup j'ai toujours réalisé ces téléconsultations avec des médecins que j'avais déjà au moins consulté une fois en présentiel

Auriez-vous pu si besoin en faire avec un médecin non connu auparavant ?

C'est une bonne question, je m'y étais préparé parce que j'ai eu besoin de faire d'autres examens et je dirai que oui à partir du moment où j'ai confiance en mon propre médecin traitant et que si elle m'adresse à un de ses confrères, que ce soit en téléconsultation ou au cabinet je dirai que pour moi c'est équivalent donc pour finir je dirai que oui.

Avez-vous ressenti une différence dans la relation et l'interaction au cours de la téléconsultation ?

Ce qui manque c'est quand même le contact. Alors pas le contact physique mais le contact... je sais pas comment je pourrai dire... ah voilà la présence de l'un et de l'autre en face à face dans le cabinet ou c'est vrai que ça crée un lien particulier. Je sais que pour le médecin c'est important quand le patient vient expliquer ce qui se passe et tout ça. Il y a toute la partie expression du corps et du visage mais d'un autre côté je sais que pour moi aussi c'est important de voir la réaction du médecin face à notre situation et c'est pour ça que les premières téléconsultations que j'ai pu faire où il n'y avait pas de retour caméra du médecin, j'avais ce sentiment de parler comme si j'étais simplement au téléphone et ça m'a manqué. Après en cabinet avec la situation sanitaire actuelle il y a le masque qui biaise aussi beaucoup de choses. C'est vrai que je préfère quand même la consultation en physique au cabinet pour le contact et le lien avec le médecin mais ça a été une solution qui peut être intéressante un jour où on est bien malade ou fiévreuse et qu'on ne peut pas se déplacer ça peut être pratique mais je trouve que ça ne remplace pas le contact avec le médecin dans le cabinet. J'espère que je suis clair.

C'est très clair, merci. Autre question, est ce que les délais de rendez-vous en téléconsultation était similaire par rapport au cabinet ?

Alors je dirai que oui mais j'ai le sentiment qu'il y avait plus de créneaux en téléconsultation parce que il y avait moins de gens qui consultaient. Je ne sais pas trop expliquer pourquoi d'ailleurs. Mais en effet maintenant que vous le dites je m'étais posé la question parce que pour beaucoup de médecins dont le médecin traitant il faut au moins une semaine pour avoir un rendez-vous et la parfois du jour au lendemain on pouvait avoir un rendez-vous avec même du choix les créneaux ce qui n'arrive jamais normalement. Et je me suis demandé si ce n'était pas lié à la situation sanitaire qui faisait que les gens consultaient moins. Oui j'ai le sentiment qu'il y avait plus de disponibilités.

Combien de temps durait les rendez-vous de téléconsultation ?

Je dirai 15-20 minutes en fonction des médecins. Le temps de consultation était le même qu'en cabinet ou du moins c'est l'impression que j'ai eue.

Je parlais avec vous de comment vous aviez découvert la téléconsultation. Est-ce qu'une fois que vous l'avez pratiqué, vous en avez parlé dans votre entourage ?

Oui j'en ai parlé autour de moi. Je l'ai même partagé puisque je l'ai fait avec ma belle-mère qui est une personne très à risque dans la période sanitaire actuelle. Alors du coup on se déplaçait chez elle car elle n'avait pas ni d'ordinateur ni de smartphone pour faire de la téléconsultation mais du coup je sais qu'elle avait apprécié ce mode consultation. Ca l'avait rassuré que pour une question d'ordonnance, une question qui pouvait se régler à distance quand son médecin traitant nous connaît bien et bah ça lui avait plus de pouvoir éviter de se déplacer et de prendre des risques en allant au cabinet. C'est surtout ça pour elle qui était important. Après j'en ai parlé avec mes parents mais en fait ils en avaient déjà fait de leur côté et ça leur a plu aussi mais du coup ce n'est pas moi qui leur ai appris l'existence de la téléconsultation.

Pour revenir à l'aspect technique, vous me disiez en début d'entretien qu'il y avait un problème de caméra lors d'une téléconsultation. Y a-t-il eu d'autre problème technique ?

Alors non ça a franchement bien fonctionné par ailleurs. Il y a peut-être eu 2-3 fois des microcoupures de son d'une seconde mais rien de significatif. En tout cas je trouve que par l'intermédiaire de Doctolib ça s'est toujours très bien passé. Ah si, j'ai eu une fois un problème avec un médecin mais ce n'était pas le médecin traitant ou durant toute la consultation il y avait des enfants qui criaient et c'était très pénible. Peut-être était-il à son domicile, je ne sais pas ou peut-être a-t-on été parasité je ne sais pas il n'a pas répondu quand je lui ai posé la question mais en tout cas la connexion avait été compliquée car du coup il ne m'entendait pas. J'avais vraiment un retour très bruyant mais les autres fois aucun problème. Doctolib nous prévient un quart d'heure avant de se connecter, on prend le temps. Chose plutôt rare, tous les médecins ont toujours été à l'heure aussi par rapport aux consultations en cabinet.

Est-ce que les motifs devant faire reconsulter, rappeler, les ordonnances, tout ça été clair ?

Alors oui c'était facile mais je dirai seulement si on a tout le matériel parce que on reçoit l'ordonnance par internet et si on ne peut pas l'imprimer ça peut être bloquant. Nous on a la chance d'avoir une pharmacie et notamment pour ma belle-mère ou on peut leur envoyer l'ordonnance par mail et il l'imprime à la pharmacie mais je ne pense pas que toutes les pharmacies le font et je me dis que pour des personnes âgées qui n'ont pas du matériel c'est quelque chose qui ne doit pas être très simple. En tout cas pour moi ça a toujours été clair. En fin de consultation, le médecin traitant m'expliquait à chaque fois l'ordonnance et où il mettait chaque document, de ce qu'il y avait dedans, de combien on allait être prélevé par carte bleu par Doctolib. C'est pour moi quelque chose de moderne mais qui n'est pas forcément adaptable à certaines situations.

Est-ce que de manière globale vous êtes satisfaites de la téléconsultation et vous pourriez la recommander ?

Alors oui je suis complètement satisfaite de la téléconsultation. Moi entre autres je l'ai recommandé à ma belle-mère mais j'en ai aussi parlé à des collègues craintifs par rapport au virus qui ne pensait pas utiliser ce type de consultation. Je pense que ça peut être un vrai plus notamment en période d'épidémie de gastro, de grippe ou si on a juste besoin d'un renouvellement d'ordonnance ou de choses qui ne nécessitent pas forcément une auscultation physique du patient. Je pense que ça peut aussi limiter le nombre de personnes dans les cabinets et puis peut-être la propagation de certains virus à certaine période.

Très bien, donc de ce que je comprends vous allez continuer à vous en servir après la crise du COVID.

Oui, oui absolument. Alors si ce dispositif se maintient je me dis oui pourquoi pas.

Avez-vous quelque chose à rajouter par rapport à cet entretien ?

Comme ça je dirai que non, vos questions étaient claires et je pense y avoir répondu tout en me permettant d'élargir ma réflexion. Non rien de particulier en tout cas je trouve que ça a été une expérience positive et c'est le ressenti de mon mari aussi qui a assisté à certaines des téléconsultations. On est dans un monde qui se modernise et qui évolue. Alors ça n'empêchera pas qu'il faut qu'il y ait des temps de consultations au cabinet en tout cas selon moi. Mais c'est vraiment quelque chose qui peut aider ou dépanner dans certaines périodes ou circonstance.

Merci beaucoup pour cet entretien.

Entretien Patient 11 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors moi en fait je suis diabétique de type deux et mon diabète a été découvert en 2012 par mon médecin traitant suite à différentes analyses. J'ai été hospitalisé puis mis sous insuline pendant deux mois le temps d'équilibrer mon diabète et j'ai eu ensuite un traitement par Metformine 1000mg. Alors aujourd'hui dans le cadre du suivi de mon diabète je dois avoir une consultation tous les 3 mois ou 3 mois et demi avec mon médecin généraliste afin de voir comment se comporte mon diabète par rapport à mon régime alimentaire et par rapport au sport que je peux réaliser ou autres. Donc le dernier rendez-vous que j'ai eu était physique au mois de novembre de l'année dernière donc 2019. Du coup j'ai eu recours à la téléconsultation lors de la période où nous étions confinés à cause du COVID 19 et j'ai même continué puisque je continue à en faire. Pour en arriver à la téléconsultation je trouve que dans certains cas de figures c'est quelque chose de très adapté, j'ai trouvé que le soft qui était utilisé par Doctolib a été grandement amélioré et a été disponible de manière extrêmement rapide. Pour en revenir à la téléconsultation, il y a des cas de figures où effectivement il est important d'avoir un rendez-vous physique. La téléconsultation ne peut en effet pas remplacer quelque chose de palpable ou visuel. Néanmoins, me concernant, pour commenter des analyses de sang ou médical, prendre des informations concernant le régime alimentaire et analyser mon régime sportif pour prendre la décision de renouveler ou ne pas renouveler mon traitement, j'ai trouvé que la téléconsultation était hyper adaptée. Pour moi, je suis quelqu'un d'assez geek, donc j'utilise beaucoup de technologie à mon domicile. La visio c'est quelque chose que je pratique de manière assez régulière même si je n'aime pas forcément utiliser la caméra. Donc je laisse une photo mais la visio j'en pratique 2 à 3h par jour dans le cadre de mon activités professionnel surtout actuellement avec le confinement et le télétravail mais même en dehors du confinement je m'en servais assez régulièrement dans le cadre de réunion à distance. C'est assez pratique et finalement assez convivial car je fais partie des personnes qui dans le cadre d'une réunion professionnelle aime bien voir les personnes de visu. Dans le cadre d'un premier contact c'est important de voir la personne qu'on a en face de soi et la téléconsultation est hyper pratique. Pour en revenir à la téléconsultation, le parcours d'utilisation dans le cadre de la prise de rendez-vous est assez bien fait. Les informations concernant l'entretien en visio sont assez bien mises en avant, il y a effectivement le champ qui confirme qu'on a bien pris connaissance de toutes les informations qui sont décrites. La saisie du numéro de carte de crédit ressemble de manière assez semblable à ce que l'on peut avoir d'un achat en ligne sur le web. La gestion des rendez-vous dans l'agenda est très bien faite. Maintenant si on en arrive au rendez-

vous, de manière assez simple il faut cliquer sur un lien qui va lancer l'application. On nous met dans une salle d'attente, le médecin arrive et il y a un signal sonore qui permet de l'annoncer. L'échange commence et la qualité de l'échange dépend de la qualité du matériel des gens et de la qualité du réseau internet mais de manière globale je trouve l'interface plutôt réussi. Je me posais la question la première fois que je m'en servais de la possibilité pour le médecin de pouvoir délivrer une ordonnance et en fait c'est très simple pour lui d'après ce qu'il m'a dit. Cette espèce de coffre-fort où il dépose les ordonnances c'est assez intéressant car les ordonnances papiers on a souvent tendances à les poser quelque part et ne pas se souvenir où on les a mis. Là je sais de manière certaines où sont stockés mes ordonnances et je les ressors que quand j'ai besoin de m'en servir comme récemment où il a fallu que j'aie faire une prise de sang. J'ai juste eu à télécharger l'ordonnance, à l'imprimer et c'était bon. J'espère que prochainement les laboratoires pourront avoir accès de manière encore plus simple à l'ordonnance ce qui évitera l'impression de papier pour rien. Je trouve qu'on a eu une belle accélération du tout numérique que ce soit dans l'activité professionnelle ou personnelle et aujourd'hui, alors que je suis toujours en télétravail, j'utilise beaucoup d'outils numériques pour travailler comme les logiciels Microsoft qui partagent les documents, les réunions de groupe, les signatures électroniques de contrat. Tous ces outils numériques j'en ai besoin de manière quotidienne et on arrive aujourd'hui à avoir des outils qui permettent de travailler à distance tout en ayant un contact qui est soit visuel soit audio mais je trouve ça très intéressant.

Dans quelle circonstance avez-vous utilisé la téléconsultation ? C'était avec votre médecin traitant ?

Pour revenir à mon médecin traitant, quand mon diabète a été diagnostiqué, j'étais avec un autre médecin traitant à l'époque en 2012 donc j'avais été hospitalisé à Bligny donc j'avais 1 à 2 visites de contrôle à l'hôpital puis en 2015 j'ai changé de médecin traitant puisque le mien est allé travailler dans un autre cadre que la médecine générale. Par la suite j'ai toujours eu des contacts avec mon médecin généraliste. J'ai eu des séances de consultation avec un psychiatre à distance suite au décès de mon père. La durant le confinement, j'ai fait quelque téléconsultation hors Doctolib avec un médecin qui n'utilise pas de télétransmission il fait ça à l'ancienne avec des feuilles de soins et pour maintenir les séances il a eu recours à Whats'app.

Combien de séances de téléconsultation avez-vous réalisé ?

J'ai fait 3 séances de téléconsultation.

Et auriez-vous pu faire de la téléconsultation avec un médecin inconnu ?

Oui, parce que comme j'expliquais, à partir du moment où j'ai parfaitement conscience que l'on fait quelque chose qui ne nécessite pas un contrôle important de ma personne. Si effectivement, on a besoin de palper des glandes ou palper un foie ou de faire une manipulation au toucher la effectivement là j'aurai préféré avoir une consultation en présentielle avec un médecin que je connais.

Sur quel support avez-vous réalisé cette téléconsultation ?

J'ai essayé tous les outils, la première je l'ai faite avec mon ordinateur, puis la deuxième avec ma tablette et enfin la troisième je l'ai faite sur mon téléphone. J'ai préféré la tablette ou le téléphone d'ailleurs.

Où avez-vous réalisé ces téléconsultations ?

Vu qu'on était en confinement, j'ai fait ces téléconsultations à mon domicile mais c'était durant mes horaires de travail. Mais sinon dans le cadre de mon activité professionnelle, ça m'arrive de faire de la visio dans ma voiture mais pas en roulant je vous rassure. Ça ne me gêne pas de faire de la téléconsultation n'importe où.

Il y avait-il un moment préférentiel pour réaliser ces téléconsultations ?

Non en fait, de manière habituelle je faisais ces téléconsultations en fin de journée mais je sais qu'il m'est arrivé de faire une des 3 téléconsultation en journées vers 16h parce que ce qui est assez pratique c'est que ça nécessite pas de transport sur le cabinet du médecin ce qui est un gain de temps non négligeable et la deuxième chose c'est que je trouve qu'en termes d'horaire c'est plutôt bien cadencé et donc plutôt bien tenu par le médecin traitant. Donc ça laisse plus de temps au médecin de pouvoir échanger avec son patient dans la mesure où le planning est tenu car il arrive à tenir ses créneaux de 15 minutes alors qu'en présentiel c'est plus compliqué. Donc au final je n'ai pas forcément de moment préféré pour réaliser les téléconsultations.

Les délais de rendez-vous étaient similaires ?

Alors ça c'était génial mais aussi probablement à cause du COVID 19 mais il y avait beaucoup plus de créneaux disponibles. Le délai était beaucoup plus rapide. Alors peut-être qu'il y avait d'autres patients qui n'aimaient pas la téléconsultation ce qui a permis d'avoir plus de créneaux disponibles ça je ne sais pas mais en tout état de cause j'ai trouvé que la prise de rendez-vous était très rapide. Typiquement là j'ai pu avoir un rendez-vous le surlendemain alors que de manière habituelle en présentielle il faut 7 à 10 jours.

Comment avez-vous découvert la téléconsultation ?

J'en ai entendu parler à la télévision la première fois et parallèlement j'ai vu que certaines applications dont Doctolib avait été mis à jour et se lançait dans la téléconsultation. J'utilise Doctolib depuis quelques années et j'ai vu qu'il y avait un nouveau parcours de créé sur le site pour prendre des rendez-vous en téléconsultation donc je l'ai essayé et j'ai pris l'initiative par moi-même sans que le médecin m'en parle. J'avoue que j'ai vu l'occasion et que je m'en suis saisi et j'ai commencé.

Est-ce que le suivi post téléconsultation était clair ?

Oui c'était complètement clair. Je n'avais pas d'interrogation sur ce contenu-là.

En termes d'examen clinique, quels paramètres ont été pris ?

La pas du tout , c'était essentiellement concentrés sur de l'analyse de résultats sanguins. Savoir si au niveau de mon traitement j'avais quelques effets secondaires ou pas mais c'était pas du tout l'examen physique. Après mon médecin m'a demandé si j'avais pris ma température et si j'avais constaté des anomalies au vu de la période mais c'était surtout concentré sur l'équilibre de mon diabète.

En avez-vous parlé à votre entourage ?

J'en ai parlé à mes amis et il n'y a pas vraiment eu de commentaires. J'en ai surtout parlé à ma sœur qui est médecin biologiste et on a parlé de la praticité et puis de la dématérialisation globale, des ratés qu'il y a pu avoir sur le dossier médical partagé. Donc pas mal de débats sur la dématérialisation avec ma sœur dans le domaine médical. Mes amis ont trouvé ça pratique, ils se posaient surtout la question de savoir comment le médecin pouvait faire si il avait besoin de palper des organes et c'est là que je trouve qu'il y a un frein aujourd'hui. Après dans le cadre de mon

activité il y a quelques années, on était en relation avec une société qui s'appelait « visiomed » qui a développé pas mal d'outils de téléconsultation notamment pour l'hospitalisation à domicile ou pour le suivi de patient qui ont certaines pathologies à domicile sous forme d'une petite mallette avec des outils dedans qui permettent de récupérer des informations sur le patient pour pouvoir un suivi beaucoup plus régulier. Après il y a une multitude d'objets grand public qui permettent de faire le suivi de pathologie chronique comme le diabète ou l'asthme. Je pense que dans ce cadre-là il y a encore pas mal de progrès à faire. Ces 4 ou 5 dernières années on a une belle amélioration des outils médicaux permettant la prise de paramètres par les patients.

Vous avez parlé du dossier médical partagé et de son intérêt de santé publique, pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Tout dépend. Pour les personnes qui ont du mal à se déplacer donc ça peut permettre d'avoir une consultation de manière plus simple avec son médecin. La possibilité aussi pour les personnes qui ont du mal à se déplacer s'il existe des cabines dans les pharmacies qui peut prendre les paramètres dont on vient de parler. Après pour ouvrir une parenthèse sur le dossier médical partagé, il est dommage que ça ait mis 10 ans pour avoir un seul et même endroit où on peut avoir tout notre dossier médical. Ce qui peut permettre dans le cadre d'une hospitalisation en urgences d'avoir un accès à un dossier clé sur le patient. Lorsqu'on a rendez-vous chez un spécialiste, ça pourrait être bien qu'il puisse consulter notre dossier médical et peut-être qu'avec la téléconsultation on pourra faire ça. Je trouve ça dommage que ça mette un temps énorme à démarrer.

Pensez-vous que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences ?

Je pense que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences car ça peut être rassurant parce qu'en cette période, beaucoup de personnes étaient perdus avec les symptômes variés et un premier échange avec son médecin en téléconsultation peut rassurer les moins graves et déjà faire un premier tri. Ça peut être un élément rassurant dans certains cas où on peut faire le diagnostic de choses bénignes à distance. Après la vraie urgence ça ne changera rien. Typiquement j'ai une plaie qui est ouverte car je me suis coupé au niveau d'un doigt et je suis diabétique donc j'ai besoin certes d'être rassuré mais à l'instant T il faudra quand même que j'aille aux urgences me faire recoudre et la téléconsultation ne peut pas m'aider dans cette situation. Dans des cas pour rassurer les patients ça peut être utile.

Pensez-vous continuer à utiliser la téléconsultation ?

Oui, une fois par an j'ai des analyses plus poussées mais sinon tous les 3 mois c'est des analyses normales. Donc pour le bilan annuel je voudrais continuer à être en présentiel mais sinon pour le suivi du diabète sans complication je trouve ça pratique de continuer la téléconsultation.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

non, encore une fois j'ai trouvé le contenu de votre thèse assez intéressant parce que c'est un sujet d'actualité pas seulement depuis le confinement mais depuis plusieurs années et c'est un sujet extrêmement important mais rien à rajouter par rapport à l'entretien.

Entretien patient 12 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors, que vous dire... Moi je trouve que c'est un grand pas en avant. J'ai eu contact avec mon médecin comme si j'étais au cabinet avec la perte de temps en moins et le stress en moins. Alors aujourd'hui je ne travaille plus mais si j'avais eu ça au moment où je travaillais ça m'aurait énormément facilité la vie. Voilà, donc je suis très satisfaite de l'expérience que j'ai eue. D'ailleurs j'ai eu deux expériences et le COVID a beaucoup aidé à ça. Ça a été une des choses positives de ce COVID mais j'ai bien l'intention à chaque fois que je le pourrai de passer par là.

Je souhaiterai juste rebondir sur le fait que vous pour vous c'était du stress en moins, par rapport à quoi ?

Alors dans mon cas particulier et du coup je parle du temps où je travaillais et bien les transports et la peur d'être en retard. Alors là je prends la voiture mais avec les transports en commun c'est le même problème vu que les RER fonctionnent correctement une fois sur deux en tout cas sur ma ligne. Avec la téléconsultation, quand on bosse on est isolés dans un bureau donc on peut être tranquille avec son médecin. Et puis ça désengorge les cabinets médicaux et les salles d'attente. Donc je n'y vois que du positif.

Quels ont été les circonstances de cette téléconsultation ?

J'ai réalisé ces deux téléconsultations avec mon médecin traitant. Je l'ai fait avec celle-ci car j'ai pu avoir des délais de rendez-vous correcte mais ça ne m'aurait pas dérangé de faire ça avec un médecin inconnu même si c'est plus contraignant car il ne connaît pas notre dossier très bien.

Ces téléconsultations étaient pour vous ?

Oui, à chaque fois c'était pour moi.

Je vous pose cette question car il est possible de faire de la téléconsultation en assistance pour un enfant ou un parent. Quel support utilisiez-vous pour ces téléconsultations ?

J'utilisais à chaque fois l'ordinateur. J'étais en visio avec mon médecin traitant même si la première fois la vidéo n'a pas fonctionné mais la deuxième fois j'avais accès et c'était mieux.

Quel a été l'évènement déclencheur qui a fait que vous avez eu recours à la téléconsultation ?

C'était à cause du confinement. J'ai jugé qu'il était plus prudent voir même plus civique de le faire par téléconsultation pour éviter d'aller voir mon médecin qui lui aussi est en première ligne de contamination parce que il n'y a pas que les malades. Donc voilà j'ai jugé que c'était mieux par rapport à différentes raisons de faire la téléconsultation. Et puis c'est vrai que c'était l'occasion de tester.

Aviez-vous un moment préférentiel pour réaliser cette téléconsultation ?

non c'était dès que j'avais un rendez-vous. Par exemple je n'ai jamais eu de téléconsultation tard le soir. Je crois que les deux étaient en journée avec la première le matin et la deuxième l'après-midi.

Quel était le délai pour avoir une téléconsultation ?

Alors en effet c'était plus rapide alors est-ce que c'était parce que les gens consultaient moins ou parce que il étaient en vacances je ne sais pas mais j'ai trouvé effectivement que c'était plus rapide.

Et au niveau relationnel vous semblez dire que c'était pareil ?

Non mais c'est vrai aussi que mon médecin je la connais bien parce que ca fait plus de 20 ans que je la connais donc il y a une relation et une intimité qui s'est créé. Par exemple tout à l'heure je me

disais que je pourrai le faire avec un autre médecin, je vous dis oui mais je ne pense pas que j'aurai été aussi à l'aise. Mais je sais qu'à moins d'avoir le sentiment d'avoir quelque chose de très grave et que ça nécessite d'avoir une palpation, ou quelque chose de plus physique, je n'hésiterai pas à le refaire. Je pense que même avec un dermatologue pour lui montrer des petites tâches sur la peau ou des boutons je le ferai.

Quel était le motif de ces téléconsultations ?

La première fois c'était une baisse de tension. J'avais 9/6 de tension et à l'époque j'étais sous traitement parce que pendant des années j'étais sous traitement pour une hypertension. Et la pendant deux jours d'affilées je me suis rendu compte que j'avais 9/6 donc voilà la raison de la première téléconsultation. La deuxième consultation je voulais discuter avec mon médecin des résultats de mon analyse parce que d'après ce que j'avais constaté moi, ça ne paraissait pas satisfaisant mais il s'est avéré qu'en fait c'était pas si mal que ça en rediscutant avec elle.

Aviez-vous eu d'autres problèmes techniques lors de la réalisation de la téléconsultation ?

Non absolument pas.

Et vous avez trouvé que c'était facile à utiliser et que l'interface était claire ?

Oui tout à fait.

La durée de la téléconsultation était similaire à une consultation au cabinet ?

Oui j'ai trouvé que c'était la même chose ou du moins c'est ce qui m'a semblé.

M – Les informations transmises lors de la téléconsultation étaient claires ?

Oui, parfaitement.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

En voulant prendre rendez-vous sur Doctolib justement. J'en avais déjà entendu parler avant mais lorsque j'ai voulu prendre rendez-vous la première fois, j'ai eu le choix sur Doctolib entre un rendez-vous en cabinet et une téléconsultation et tout de suite j'ai choisi la téléconsultation donc il faut savoir que la proposition est très claire sur Doctolib.

Et comment connaissiez-vous la téléconsultation avant d'en faire via Doctolib ?

On en parlait beaucoup dans les médias pour les villages éloignés ou il n'y a plus de médecin ou pour les personnes âgées qui ont du mal à se déplacer. Donc c'est par la presse et les médias etc...

Pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

oui, parce que ça permet une immédiateté. Par exemple, je crois savoir que il est possible d'avoir des rendez-vous assez tard donc ça élargit les plages horaires de consultation. Je pense notamment à quelqu'un qui rentre chez soi le soir à 20h et qui peut via la plateforme avoir rendez-vous avec un médecin donc oui je trouve que c'est tout à fait positif dans ce sens-là.

En avez-vous parlé à votre entourage après avoir réalisé une téléconsultation ?

Je n'en ai pas particulièrement parlé autour de moi, non pas vraiment en fait.

Etes-vous satisfaites par la téléconsultation et allez-vous en refaire.

Alors oui tout à fait. Je trouve que c'est très confortable et très pratique. Et on est beaucoup plus détendu alors en tout cas moi en tant que patiente je suis plus détendu parce que ça m'évite de prendre la voiture, d'y aller, de me trouver à me garer, d'être en salle d'attente avec des enfants et des gens qui sont malades, des gens qui sont sur leur téléphone ce qui est toujours un peu agaçant. Je n'y vois que du positif. Maintenant si j'ai un gros mal de ventre et que je suspecte quelque chose de plus grave, comme je vous disais tout à l'heure, dans ce cas je préfère aller voir directement mon médecin. C'est une autre forme de consultation, on consulte pour autre chose.

Pensez-vous que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences ?

Très probablement .

Pourriez-vous le recommandez autour de vous ?

Alors oui tout à fait.

Très bien, enfin est ce que vous avez quelque chose à rajouter ou vous souhaitez rebondir sur quelque chose concernant cet entretien ?

Alors avant que vous m'appeliez, je suis allé sur le site Doctolib pour voir s'il y avait des documents concernant des comptes rendus de consultation ou des ordonnances. Alors j'ai peut être mal cherché mais je ne les ai pas trouvés. Est-ce que c'est parce qu'ils ne sont pas conservés, si c'est le cas c'est peut-être un peu dommage mais je me disais que si c'était quelque chose qui n'existait pas se serait pas mal de le faire et puis je me disais aussi que sur la page d'accueil se serait sympa d'avoir un lien directement à la sécu mais c'est juste une idée comme ça.

Si je comprends bien, initialement, à la fin de la téléconsultation vous aviez accès aux documents et la quelques mois plus tard vous ne les trouvez plus et vous pensez qu'ils ont disparu?

Oui, en tout cas je ne les vois pas quand je suis dans mes documents. Vous voyez c'est cette question que je me pose. Alors en tout cas quand je clique sur mes documents je n'y accède pas.

Alors à vérifier car je ne connais pas la procédure de Doctolib mais il y a pas mal de site qui ne gardent pas leurs documents pendant des mois car ils craignent qu'en cas de faille de sécurité ou si ils se font hacker il y ait une fuite de données donc en général il les conserve quelques mois puis après il les supprime par sécurité. Donc après je vous conseille de demander à Doctolib quelle est leur procédure mais c'est probablement ça si vous y aviez accès initialement en tout cas.

Très bien merci je leur demanderai.

Aviez-vous un autre point à aborder ?

Non la tout de suite je ne vois pas mais si j'ai des commentaires qui reviennent je pourrai vous envoyer un message. J'espère que je vous ai aidé dans votre thèse.

Très bien merci beaucoup cet entretien va beaucoup m'aider.

Alors si désolé j'ai encore une question et vous pourrez peut-être y répondre. Comment les gens qui n'ont pas d'ordinateur font pour faire de la téléconsultation ?

Je sais qu'il y a l'existence de cabines de téléconsultations qui sont situés dans les pharmacies mais il faut se renseigner en amont.

Et si les pharmacies sont fermées ?

La ça devient plus compliqué mais on peut trouver la pharmacie de garde. Sinon d'autres patients m'avaient posé la question et il est possible par exemple qu'un proche vienne avec un téléphone ou un outil de communication. Typiquement, pour des personnes âgées, j'avais une dame qui m'avait expliqué qu'elle était allée chez ses parents avec son téléphone pour faire la téléconsultation pour eux

Ah d'accord, donc ça peut aussi se faire à partir du téléphone, ça je ne le savais pas. Et alors, autre question. Comment les médecins font pour faire des arrêts maladies, du moins pour les médecins scrupuleux ? Est-ce que le médecin peut délivrer des arrêts maladie en téléconsultation ?

Oui c'est possible mais c'est d'une durée limitée puis le patient doit prendre rendez-vous en présentiel pour prolonger cette arrêt maladie. D'ailleurs je viens d'y penser mais en termes d'examen clinique, à part la tension vous aviez pris d'autres paramètres ?

Pas dans le cadre des téléconsultations que j'ai faites. Oh vous savez je pense que n'importe qui peut prendre sa tension chez soi à partir du moment où ils ont l'appareil. C'est très facile et instinctif.

Très bien, merci beaucoup.

Entretien Patient 13 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui, c'est surtout pendant la période de confinement. Ça a été bien pratique de joindre le médecin généraliste surtout pour avoir des conseils. Et puis en téléconsultation on voit quand même le médecin, lui aussi nous voit. Comme on se connaît, elle nous voit et elle peut sentir si ça va mal ou pas. Après il faut être en présentiel pour palper mais ça peut déjà lui donner une idée vue qu'elle connaît déjà très bien notre dossier. Ça permet de rassurer les gens et de ne pas passer à côté de choses plus graves en faisant un petit questionnaire et en posant les bonnes questions.

Quels ont été les circonstances de cette téléconsultation ?

En fait je me suis retrouvé avec des symptômes comme en voit à la télé par rapport au COVID. Alors on ne les fait pas tous mais j'en avais quelques-uns alors là je m'inquiétais et je n'avais pas de fièvre ni de détresse respiratoire mais j'avais des symptômes grippaux donc ça faisait peur. Ça faisait cinq jours à une semaine que ça persistait et je m'inquiétais car pendant cette période et avec l'impact des images, je voulais savoir si j'étais contaminée car ça commençait à me faire paniquer. Donc le médecin m'a rassuré en me disant que j'avais pas tous les symptômes et que je n'en avais pas de grave. Il m'a mis en garde sur les symptômes de gravité devant faire rappeler le 15 ou les pompiers. En ce sens c'est super rassurant et ça calme l'imagination un peu débordante.

Combien de téléconsultation avez-vous fait ?

Ca a commencé depuis le mois de mars 2020. J'ai vu mon médecin généraliste deux fois pendant la période de confinement ensuite j'ai eu un spécialiste. En fait de base j'avais un rendez-vous prévu à Lariboisière parce que j'ai un rhumatologue qui me suit la bas. Cette spécialiste nous avait proposé si on voulait bien qu'on transforme cette consultation en téléconsultation au vu des circonstances inhabituelles. On a adapté les prescriptions au téléphone en fonction de ce que je décrivais. C'est franchement un gain de temps et on évite les déplacements surtout pendant la période de confinement ou on ne pouvait pas faire grand-chose et c'était bien pratique. La dernière

téléconsultation que j'ai fait c'était il y a deux semaines avec la médecine du travail. Comme je fais du télétravail j'ai besoin d'aménagement de poste par rapport à ma RQTH (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé) donc j'en avais parlé avec mon employeur qui m'a mis en contact avec la médecine du travail qui m'a proposé la téléconsultation. Même principe qu'avec le médecin généraliste, on a échangé et on a parlé du matériel qu'il me fallait concernant le fauteuil et la souris ergonomique. On a gagné du temps en fait, c'est surtout le gain de temps, c'est pratique et c'est rapide. Si on pose les bonnes questions c'est efficace.

Les deux téléconsultations avec un médecin généraliste, c'était le même ?

Les deux téléconsultations que j'ai faites étaient avec mon médecin traitant.

Auriez-vous pu faire de la téléconsultation avec un médecin inconnu ?

J'avoue que j'aurai probablement hésité car il ne connaît pas mon dossier avec mes antécédents mais après s'il y a une urgence je n'aurai pas hésité et j'aurai essayé. Le numérique ça fait partie de notre quotidien donc autant l'adapter au milieu médical. Après j'aurai vraiment eu des symptômes trop graves je serai allé directement aux urgences.

Où avez-vous réalisé ces téléconsultations ?

Je faisais ces téléconsultations de chez moi à partir de mon PC ou de mon portable.

Ok, qu'est-ce que j'allais dire... Ah! Quand faisiez-vous ces téléconsultations ? Il y avait un moment préférentiel ?

Non franchement, tout y est passé. Avec le médecin généraliste c'était plutôt l'après-midi mais je pense que c'était un concours de circonstances. De toute manière quand vous choisissez les créneaux, la priorité c'est d'avoir un rendez-vous rapidement plus que d'avoir la téléconsultation à un moment précis et Doctolib voyait à peu près ce qui m'arrange. Comme je fais du temps partiel j'essaie de caler les rendez-vous après 15h pour être tranquille au domicile mais s'il y a une urgence je prends le premier créneau disponible et on s'adapte.

Quels délais de téléconsultation aviez-vous ?

J'ai trouvé que c'était plus rapide d'avoir un rendez-vous de téléconsultation qu'un rendez-vous en présentiel. Je trouve que c'est plus rapide. En présentiel, les délais pour avoir un rendez-vous chez un généraliste sont d'une semaine. Alors que la, je regardais de temps en temps pour avoir un créneau de téléconsultation pour moi ou mes enfants et j'avais toujours un rendez-vous dans les 24h.

Avez-vous déjà fait de la téléconsultation pour un de vos enfants ?

Oui pour un de mes garçons. Après ils sont grands, il a 19 ans celui qui a fait de la téléconsultation. Il avait à peu près les mêmes symptômes que moi. Il avait la gorge en feu et le nez qui coule. Après j'ai juste pris le rendez-vous sur Doctolib mais c'est lui-même qui a fait la téléconsultation. On lui a envoyé l'ordonnance sur l'application Doctolib qui est à mon nom et il a cherché les médicaments à la pharmacie.

Combien de temps durait une téléconsultation ?

On y passe le temps nécessaire. S'il n'y a pas besoin de parler plus et ben voilà c'est court mais tant mieux tout le monde gagne du temps. Je vous avoue qu'on va à l'essentiel. Après je ne sais pas si c'est spécifique à mon médecin ou d'autre qui abrège. Mon médecin traitant est autant à l'écoute que quand elle est au cabinet.

Les informations transmises étaient claires ?

Oui tout était clair.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Je crois que j'ai dû appeler le standard du médecin et comme le médecin ne recevait plus en cabinet on nous a proposé cette alternative qu'on a acceptée puis les prochaines fois, on nous a dit qu'il fallait aller directement voir sur Doctolib pour prendre rendez-vous.

Vous ne connaissiez donc pas l'existence de la téléconsultation avant la crise ?

Non franchement ça ne me disait rien.

Et en avez-vous parlé à votre entourage après avoir réalisé ces téléconsultations ?

Alors oui, j'en ai parlé à mon entourage. Ils ont trouvé que c'était bien. Ils y en avaient qui cherchaient des médecins car leurs médecins n'étaient pas là où le cabinet fermait. Ils n'avaient pas d'autres alternatives donc ils ont essayé ça aussi. Après ça dépend aussi vraiment du cas. Si vous êtes malade et que ça atteint les organes vitaux c'est pas le moment d'attendre une téléconsultation il faut aller à l'essentiel et appeler les pompiers ou aller aux urgences.

Avez-vous eu des problèmes techniques lors de ces téléconsultations ?

Oui ça m'est arrivé d'avoir des problèmes de connexions durant les téléconsultations. Même que ça raccroche et qu'il faille qu'on continue la téléconsultation via d'autres raisons types Whats'app. Donc après ce sont des problèmes de connexion qui venaient des deux côtés. On sent qu'avec le contexte actuel, les réseaux de téléphonie et internet sont saturés. Ça se ressent sur la qualité des appels et des échanges.

Ce nouveau type de consultation ne vous a pas posé de problème relationnel ?

Alors pas du tout.

Pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Oui, dans les coins reculés ça peut déjà faire le tri avant d'aller engorger les urgences pour rien. Avant même le confinement, on parlait des abus des patients qui consultaient aux urgences pour de la bobologie alors que les urgences ça doit servir aux gens qui sont dans des situations graves. Ils ont autre chose à faire que de gérer des choses pas graves donc j'espère que la téléconsultation pourra diminuer le nombre de passage aux urgences pour les choses pas graves. Après je pense que les gens sauront faire la différence entre ce qui peut être réglé avec une téléconsultation et ce qui nécessite d'aller vraiment aux urgences.

De manière globale, êtes-vous satisfaite de la téléconsultation ?

à fait, je l'ai même recommandé autour de moi tellement j'en suis satisfaite. J'en ai parlé à ma mère, à des amis.

Avez-vous quelque chose à rajouter.

Non, je pense que j'ai été clair. Je pense qu'il faut vivre avec son époque donc intégrer la téléconsultation ça peut être intéressant en plus des consultations en présentiel. Il faut bien comprendre que la téléconsultation ne remplacera jamais les consultations en cabinet. Il faut faire du cas par cas. Il y aura toujours un public réfractaire à ça ou qui ne sera pas équipé mais pour ceux qui le sont ça vaut le coup et tout le monde est gagnant.

Super, c'est donc la fin de l'entretien. Merci beaucoup de m'avoir accordé ce temps et de m'avoir aidé dans la réalisation

Entretien patient 14 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Eh bien oui, mais je n'ai pas eu recours à ce moyen de consultation plusieurs fois. En vérité je l'ai utilisé une ou deux fois seulement donc je ne sais pas si ça suffit pour votre travail.

Une fois suffit.

Ah d'accord, je ne suis pas trop malade c'est pour ça.

Racontez-moi dans quelle circonstance vous avez utilisé la téléconsultation.

C'était pendant le confinement, les médecins et notamment mon médecin généraliste qui me suivait ne faisait pratiquement plus de consultation en direct et donc il fallait prendre une consultation par le système de téléconsultation. J'ai suivi le protocole qui était bien expliqué pour prendre un rendez-vous. En plus l'avantage, c'est que j'ai eu un rendez-vous relativement rapidement par rapport à ce qui se passe lors des consultations au cabinet donc ça c'était bien.

C'est-à-dire ?

J'ai eu un rendez-vous le lendemain ou le jour d'après donc très rapidement alors que d'habitude il faut toujours compter au moins une semaine pratiquement pour avoir un rendez-vous.

La téléconsultation était pour vous ?

La téléconsultation était pour moi et je l'ai faite à la maison parce que je suis à la retraite.

Quelle interface avez-vous utilisé pour réaliser cette téléconsultation ?

J'ai utilisé mon ordinateur. Je me suis connecté sur le site Doctolib, après il y a deux possibilités : soit une visite en direct soit en téléconsultation donc j'ai coché téléconsultation puis j'ai suivi facilement le protocole.

Il n'y a eu aucun problème technique ?

Le seul problème au début était que mon médecin traitant n'était pas visible. Elle le faisait juste par orale, elle devait me voir mais je n'en suis pas certaine.

Auriez-vous pu faire une téléconsultation avec un médecin inconnu ?

Si j'étais dans une situation où je n'avais aucun moyen de contacter mon médecin généraliste, alors oui j'aurais pu faire une téléconsultation avec un médecin inconnu.

Comment s'est passé la relation durant la téléconsultation versus une consultation au cabinet ?

Ça a été beaucoup plus rapide en fait, le temps consacré à la consultation a été plus rapide que lors d'une consultation en présentiel. En général, une consultation en présentiel dure un petit quart d'heure et la comme on se concentre sur le sujet qui a amené à la téléconsultation, ça a été plus

court et je pense ou du moins j'ai l'impression que ça a duré 5 minutes. C'était simple, d'ailleurs souhaitez-vous savoir pour quelle raison je l'ai téléconsulté ?

Oui, vous pouvez m'en parler.

C'était juste pour le renouvellement d'une ordonnance que j'ai utilisé la téléconsultation. Donc si vous voulez elle n'avait pas à me voir sauf si elle voulait avoir, comment dire, une idée générale de comment j'étais mais comme c'était juste un renouvellement d'ordonnance c'était simple pour faire cette téléconsultation. Ça aurait été pour voir si j'avais mal à la gorge ou pour voir le fond de ma gorge, si j'avais eu un bobo quelque part, la évidemment ça n'aurait pas été possible à mon avis avec la téléconsultation.

Concernant cette téléconsultation, il y a eu des paramètres physiques de mesuré ?

Rien du tout, d'ailleurs je ne sais même pas si c'est faisable. A la limite la température je peux la prendre moi-même mais pour le reste non parce que par exemple je ne peux pas prendre ma tension.

A quel moment de la journée réalisiez-vous ces téléconsultations ? il y avait-il un moment particulier ?

Je prenais le rendez-vous de téléconsultation dès qu'il y avait un créneau de disponible sans me soucier de l'horaire.

Pensez-vous que la téléconsultation peut améliorer la qualité de vie des patients ?

C'est une question difficile. Moi je pense que pour ce qui est d'une consultation pour une raison comme un renouvellement d'ordonnance sans qu'il n'y ait besoin de faire un point général, dans ce cas c'est très pratique. Si c'est pour avoir une ordonnance pour faire une prise de sang ou une analyse biologique, disons que c'est aussi facile. Tout ce qui est côté relation avec le médecin et le côté administratif c'est pratique. Maintenant la limite c'est que si vous avez quelque chose à montrer au médecin, là je pense que c'est difficile ou peut être que je ne sais pas mais du côté du médecin je ne serai pas à l'aise. En fait du côté du médecin je ne sais pas quelles sont les limites de la téléconsultation.

Pensez-vous que la téléconsultation peut réduire le recours aux urgences ?

Je ne sais pas parce que en général le recours aux urgences ce n'est pas pour un renouvellement de prescription ni pour une analyse de sang. En général, les urgences c'est plutôt quand on se fait mal et qu'on tombe dans les escaliers dans ce cas on va aux urgences plutôt que de demander une téléconsultation. Du coup non je ne crois pas que ça va diminuer le recours aux urgences. Ça va diminuer à mon avis les consultations en direct au cabinet pour ce que je fais-moi avec le renouvellement d'une ordonnance ou pour faire un certificat pour faire de la gymnastique ou du sport si j'avais encore des enfants en bas âge. Pour ce genre de papiers que les médecins ont à remplir je pense que ça peut être pratique mais après je ne suis pas médecin et je me dis que ça représente un pourcentage important de leurs visites mais pour les urgences à mon avis ça changera rien.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Je ne connaissais pas la téléconsultation avant la crise du COVID. Seulement, comme j'utilise le site Doctolib pour prendre mes rendez-vous avec mon médecin tout d'un coup j'ai vu que le site avait changé et qu'il y avait deux possibilités. Soit la consultation en direct soit la consultation par internet

donc je me suis dit pourquoi pas essayer. En plus il y avait les dates et c'était pratique. C'était beaucoup plus proche les dates par rapport aux consultations en réel ou il fallait toujours compter en général une semaine. Donc ça c'était une bonne surprise.

Une fois que vous avez réalisé la téléconsultation, en avez-vous parlé autour de vous ? Si oui, qu'est-ce qu'ils en ont pensé ?

Oui j'en ai parlé. Alors on était encore confiné donc j'en ai parlé au téléphone et j'ai dit que justement c'était intéressant pour les raisons que je vous ai expliquées. J'ai d'ailleurs d'autres connaissances parmi mes amis qui avaient déjà utilisé également ce système et qui était d'accord avec moi sur le côté comme quoi ce n'est pas compliqué. Je pense que le confinement a permis de débloquer ce mode de consultation alors que quelques mois avant, j'en avais parlé à mon pharmacien qui m'avait expliqué qu'ils allaient installer peut être dans la pharmacie un « site » ou un endroit où il y aurait un ordinateur et ou on aurait pu faire des consultations avec son médecin et ça nous avait semblé un peu étrange mais bon ça ne s'est pas fait d'ailleurs.

En effet, ça correspond à des cabines de téléconsultation ou on peut même faire un petit examen clinique comme prendre sa tension, sa température, le pouls etc... C'est une des possibilités de téléconsultation. Donc vous aviez déjà entendu parler de la téléconsultation avant la période du COVID via les cabines. D'ailleurs, pourriez-vous vous resservir de la téléconsultation ?

Oui, mais je suis en bonne santé hein! D'ailleurs je vais m'en resservir demain car j'ai repris un rendez-vous de téléconsultation pour le renouvellement de mon ordonnance donc j'ai juste à parler au médecin et elle n'a pas vraiment à me regarder ou à m'examiner. Mais si j'ai des symptômes de maladie, ou que je pense qu'il serait nécessaire qu'elle m'examine alors dans ce cas je ne ferai pas de téléconsultation parce que je ne vois pas vraiment comment on peut faire. Peut-être que vous, côté médecin, vous savez comment on peut faire ça mais moi je ne sais pas. C'est une question que je vous pose.

Il y a certaines choses qu'on peut faire de manière visuelle et notamment comme vous le disiez avec la caméra on peut regarder certaines choses comme des atteintes de la peau.

En dermatologie ? comme un enfant qui a la varicelle ? Ou quelque chose comme ça ?

C'est une des possibilités. Mais plutôt pour les affections typiques et bénignes types piqûres de moustiques, urticaire, acnés. Ou pour certaines affections oculaires, après c'est une des possibilités mais c'est dépendant des médecins et certains préféreront quand même voir en visuel.

Il y a pas mal de médecins qui ne souhaitent pas qu'on les voit. Je ne sais pas si c'est normal. Vous étiez au courant ?

Je ne connais à priori pas de règles ou de protocole allant dans ce sens donc ça doit être très probablement médecins dépendants. Théoriquement, les deux sont en général en visuel en même temps ou juste au téléphone.

Ah ok bah le médecin qui me suit bah je ne la voyais pas mais peut être que c'était parce que le système n'était pas encore au point.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Alors non, simplement c'est intéressant mais c'est payant une téléconsultation, je ne sais plus mais je crois que c'est le même prix qu'une consultation en cabinet.

Exact.

C'est vrai que c'est très simple pour nous d'utiliser la téléconsultation alors que derrière il doit y avoir tout une procédure compliquée mise en place avec la sécurité sociale mais ça c'est complètement transparent et nous, patients, on a aucune démarche à faire et ça c'est très pratique. On a l'impression que c'est complètement gratuit alors que ça ne l'est pas mais c'est très facile de le faire et je me dis que le coté purement financier disparaît complètement avec ce système-là. C'est bien fait je pense et c'est bien au point. En tout cas de ce que j'ai vécu ça se passe bien mais je ne sais pas si ça se passe aussi bien ailleurs.

D'ailleurs, l'accès aux documents étaient facile après la téléconsultation ?

Très facile, parce que on a une imprimante et on peut imprimer au bout de quelques minutes. C'est envoyé par mail et on reçoit rapidement.

Avez-vous d'autre chose à rajouter ?

Non, je vous dis. J'aimerais juste bien recevoir votre thèse une fois que vous l'aurez soutenu car je suis une scientifique et une ancienne généticienne et que votre travail m'intéresse. C'est vrai que ce qui est extraordinaire, c'est qu'une crise comme le COVID a permis un développement formidable de ce nouveau moyen pour pouvoir consulter un médecin et c'est tellement difficile maintenant d'avoir des rendez-vous. Peut-être à cause du vieillissement des médecins en ville avec au moins une semaine maintenant pour avoir un rendez-vous quand on a mal quelque part c'est un peu pénible. Là le fait d'avoir très vite un rendez-vous en téléconsultation ça permet de pallier ce problème, en tout cas c'est l'impression que ça donne. Enfin bon on va voir si ça continuera d'exister après la crise du COVID en tout cas moi j'aimerais bien pouvoir continuer à m'en servir parce que c'est pratique de pouvoir renouveler son ordonnance juste en discutant avec le médecin si il le juge suffisant. D'ailleurs, il y a un autre aspect des choses c'est que ça évite d'avoir à se déplacer car mon médecin il est à 5 ou 10km je ne sors pas trop de chez moi et ça m'évite de me déplacer. Voilà.

Merci beaucoup. C'est donc la fin de l'entretien.

Entretien patient 15 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui

Je vous écoute, pouvez-vous me raconter les circonstances ?

Pendant le COVID et étant en arrêt de travail, j'avais toujours des soucis de santé qui me clouait à la maison. J'ai appelé mon médecin traitant qui est à une distance de 60km pour savoir s'il était possible qu'elle me reçoive. Compte tenu du COVID, elle m'a proposé la téléconsultation qu'elle venait de démarrer et nous avons fait cette première téléconsultation sans arrière-pensée et en toute confiance car on se connaît depuis longtemps.

La relation durant cette téléconsultation était la même que si vous aviez été en présentiel ?

Absolument.

Est-ce que vous auriez pu avoir une téléconsultation avec un médecin que vous ne connaissiez pas ?

Ça m'est déjà arrivé d'appeler le 15 en tant que secouristes pour des personnes blessées ou pour moi-même, le rapport n'est pas le même parce que nous ne nous connaissons pas et quelque part ça marque un certain frein. Il y a plus de questions posées par le médecin, les réponses sont plus évasives, moins précises. Ayant moins de connaissance sur nous que notre médecin, c'est plus compliqué alors qu'avec le médecin traitant c'est très clair.

Combien de téléconsultation avez-vous réalisé ?

Trois téléconsultations dont une avec la médecine du travail.

Sur quel support avez-vous réalisé cette téléconsultation ?

La première téléconsultation par ordinateur et ça n'a pas marché, la deuxième téléconsultation par ordinateur et cette fois la ça a marché. Quand je dis par ordinateur c'est-à-dire par visioconférence.

Qu'est ce qui n'a pas fonctionné ?

C'est simplement une erreur de ma part, j'avais laissé un petit appareil qui relie mon casque à l'ordinateur et donc je n'avais pas le son donc la fois suivante il n'y a pas eu de problème.

Vous n'avez pas rencontré d'autre problème technique ?

Non absolument pas.

Vous m'avez dit que ces téléconsultations ont eu lieu durant la crise du COVID, c'était pendant le confinement ?

La première téléconsultation oui mais la seconde non.

Vous réalisiez ces téléconsultations à un moment particulier de la journée ou c'était en fonction des créneaux de rendez-vous ?

En fonction des créneaux de rendez-vous sur Doctolib.

Le délai pour obtenir un rendez-vous était pareil ?

C'était plus rapide. Ça prenait 4-5 jours au lieu d'une dizaine de jours en temps normal et sauf urgence bien sûr.

Concernant la durée de cette téléconsultation ?

Ca durait 20 à 25 minutes.

C'était aussi long qu'une consultation en présentiel.

Absolument.

Est-ce que les consignes durant la téléconsultation était clair pour vous ? notamment les motifs devant faire rappeler ou consulter en présentiel ?

Tout était clairement expliqué, les documents tels qu'arrêt de travail ou ordonnance ont bien été transmis. Il n'y a eu aucun souci. Les explications concernant les changements de traitement tout cela était clair. De ce côté-là je ne vois pas de différence avec une consultation au cabinet sauf qu'il n'y a pas d'attente en salle d'attente.

Vous trouvez qu'il y a un gain de temps avec la téléconsultation ?

Peut-être spécifiquement avec mon cas car j'habite en Eure et Loire et je travaille sur Paris et initialement j'avais choisi ce médecin car il était à 200m de mon habitation. Ayant déménagé en Eure et Loire, ça m'était plus pratique et j'avais confiance en ce médecin donc je l'ai conservé. Ça fait 18 ans que j'ai ce médecin, depuis son installation et nous le conservons car c'est un bon médecin et que c'est plus pratique pour nous et se connaissant bien, c'est plus facile pour nous d'échanger.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

J'avais vaguement entendu parler de la téléconsultation à la radio mais c'est surtout le médecin qui me l'a proposé lors d'une prise de RDV.

Est-ce que après avoir réalisé cette téléconsultation, vous en avez parlé dans votre entourage et quel était leur réaction ?

Alors ça varie selon l'âge de ceux à qui on parle de la téléconsultation. Alors ceux de mon âge ou plus âgés sont plus que réticent. En ce qui concerne les jeunes, ça leur paraît plus que normal.

Juste pour que je comprenne bien, quel âge avez-vous ?

64 ans.

Est-ce que vous êtes satisfait de la téléconsultation ?

Oui je suis très satisfait de la téléconsultation, la seule chose c'est que je souhaite que ça évolue avec la technologie. Par exemple j'ai constaté en allant chez le docteur vétérinaire qu'il existait des stéthoscopes électroniques qui transmettaient l'information à l'ordinateur du vétérinaire. Je pense que dans l'avenir se sont des outils qui pourront être utilisés par le patient qui pourra à distance s'ausculter et que le médecin entende à distance ce qui se passe dans l'auscultation. Bien sûr pas aussi précis que quand il le fait lui-même mais on peut bien lui transmettre la tension artérielle, l'oxygène dans le sang et le pouls et d'autres choses comme la température alors on pourra peut-être à l'avenir passer le stéthoscope sur le corps pour lui faire écouter les battements du cœur, la respiration et des choses comme ça.

Vous seriez favorable à une évolution de la téléconsultation au moins dans les informations transmises ? Vous trouvez qu'il y a des limites dans l'examen physique ?

Il y a des choses qui pourront de toute façon être faites que en cabinet, ça c'est certains même si beaucoup des soins ne sont plus fait en cabinet comme par exemple les points de suture et les choses comme ça. Autrefois on pouvait limite arriver la tête sous le bras puis nous faire recoudre par le médecin tandis que maintenant on va systématiquement aux urgences. Mais quand on a une entorse ou quelque chose comme ça il faut bien que le médecin puisse voir de par lui-même ce dont il s'agit. Donc tout ne pourra pas être traité en téléconsultation à mon humble avis.

Pour rebondir sur ce que vous venez de dire, est-ce que d'après vous la téléconsultation peut réduire le recours aux urgences ?

Le déplacement aux urgences tient plus des individus que des pathologies, vous avez des gens qui pour un petit bobo vont aller aux urgences et d'autres vont attendre d'avoir fait un malaise ou une fracture qui les empêche de se déplacer pour y aller alors que d'autres pour une petite toux vont se déplacer aux urgences et encombrer la salle d'attente des urgences.

Allez-vous continuer à vous servir de la téléconsultation ?

Oui absolument, je vais continuer à me servir de la téléconsultation.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Oui mais qui ne concerne pas que la téléconsultation. C'est-à-dire que le monde médical est bien pauvre, qu'on manque de médecins, que le numérus clausus a mis bien des barrages qui a dépouillé la France de ces médecins et qu'il est temps que ça s'arrête. J'espère qu'on va bientôt pouvoir retrouver une médecine digne de notre pays et qui puisse répondre aux attentes des habitants de ce pays.

Est-ce que vous pensez que la téléconsultation peut pallier le manque de médecins et de temps médical ?

Etant donné que la durée de la téléconsultation ne change pas, pour moi ça ne va rien changer mais si il y a des petites choses et que ça évite aux médecins par exemple de se déplacer à domicile, la ça peut faire gagner du temps même si je ne vois pas dans quel cas ça aurait pu s'appliquer. J'ai du mal à croire que ça puisse réduire réellement les délais d'attente. Au contraire, je pense que les patients auront plus de facilité à faire de la téléconsultation plutôt que de se déplacer au cabinet donc ça va augmenter le nombre de téléconsultation et les délais de rendez-vous.

Par exemple, certains médecins peuvent étendre leurs horaires le soir en semaine ou même le Week-end, cela peut étendre le temps médical.

En effet dans ce cas ça leur donne des facilités et ils peuvent même éviter d'aller au cabinet comme pour mon médecin traitant qui habite loin de son cabinet. Ça peut lui éviter de se déplacer à son cabinet et puis d'être plus tranquille car c'est un métier éprouvant.

Avez-vous d'autres choses à rajouter ?

Je pense que la téléconsultation n'est pas accessible à tout le monde car il y a un problème d'équipement des gens puis d'aptitudes à manipuler le matériel pour faire de la téléconsultation. Par téléphone c'est pas très compliqué mais par visioconférence c'est l'idéal car le médecin peut voir si la personne qu'elle a en face d'elle a quelque chose dans le regard ou la bouche de travers ou d'autres anomalies dans le genre. Je me demande quel va être le devenir de la téléconsultation. Je pense que la sécurité sociale va pousser pour que ça aille dans ce sens-là mais est ce que ça va être une économie pour la sécurité sociale ca je ne sais pas.

La prise en main peut être compliqué ?

Moi qui suis actif et travaillant dans l'informatique ce n'est pas très compliqué mais une personne qui n'a jamais ou pratiquement pas fait d'informatique elle pourra faire une téléconsultation que par téléphone et pas par visioconférence. Tout le monde n'est pas aussi à l'aise que ceux qui utilise quotidiennement les ordinateurs et les téléphones. On le voit dans la rue ceux qui ne sont pas à l'aise avec un téléphone.

Entretien patient 16 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

D'accord, et la maintenant je réponds ?

Exactement, c'est à vous.

Pour tout vous dire, j'ai reçu cette offre de téléconsultation il y a quelques mois par un médecin spécialisé en urologie. J'ai trouvé que c'était pratique. Ensuite je l'ai reçu aussi de la part du médecin traitant. J'ai encore une fois trouvé que c'était bien pratique de continuer comme ça. Ça me permet d'aller voir le docteur sans aller le voir. Je suis en fauteuil roulant et à chaque fois que je dois aller consulter ou faire n'importe quoi, ça me demande l'aide de quelqu'un et ce qui demande toute une organisation alors que là je peux faire ça tranquille dans mon coin sans importuner mes amis. C'est déjà un point essentiel et dans de nombreux cas il est suffisant de parler avec le médecin et des décisions peuvent être prises comme ça. D'ailleurs si le médecin le juge utile, il peut dire « je ne peux pas vous répondre, passez me voir » car finalement la décision finale lui revient toujours. Voilà ce que je peux vous dire de tout simple.

Combien de fois avez-vous eu recours à la téléconsultation ?

J'ai eu recours à la téléconsultation 2 ou 3 fois pour moi.

Dans le cadre de la médecine générale, qu'est ce qui a fait que vous avez décidé d'utiliser la téléconsultation ?

Je pense que j'ai reçu cette offre via Doctolib directement mais je n'en suis plus tout à fait certain et ça m'a paru tout à fait une bonne méthode quitte à revenir en arrière si ça ne colle pas. Par exemple je ne peux pas montrer une maladie de peau ou ma gorge ou je ne sais pas quoi par téléphone ou même avec l'image ça ne suffit pas. D'ailleurs je ne sais pas si l'image est très utile mais ce n'est pas grave.

Pouvez-vous m'indiquer le motif de cette téléconsultation ?

P- Je suis suivi régulièrement par le médecin traitant pour des prescriptions pour tous les problèmes que je peux avoir et j'en ai beaucoup et à chaque fois j'ai une longue liste de médicaments à prendre et l'idée générale est de savoir si on continue ou on stop chacun de ces médicaments. L'idée c'est d'essayer de réduire peu à peu évidemment si on peut les réduire. Voilà.

Concernant l'interface avec laquelle vous avez utilisé la téléconsultation, vous faisiez comment ?

J'utilise l'ordinateur avec la caméra comme ça le médecin traitant peut me voir. Je ne l'ai pas vu toujours car ça n'a pas toujours marché mais c'est pas grave moi je n'ai pas besoin de la voir en réalité, c'est juste pour la convivialité mais ce n'est pas une nécessité.

A part avec la caméra vous aviez eu d'autres problèmes avec la téléconsultation ?

Je n'ai pas eu d'autres problèmes techniques avec la téléconsultation, ça marche très bien.

En termes de relation avec le médecin, vous avez trouvé ça comment ?

Comme on se connaît bien et qu'on se voit depuis un grand nombre d'années, ce n'était pas compliqué de passer par la téléconsultation mais je ne pourrai pas ne jamais la rencontrer, je ne crois pas que ce serait une bonne chose mais une fois sur deux ou deux fois sur trois ça peut être très bien et très suffisant au lieu d'aller la bas, d'attendre dans la salle d'attente juste pour lui demander un renouvellement d'ordonnance c'est pas rentable. La plupart du temps, il suffit de parler et d'expliquer que le traitement contre tel ou tel problème n'est pas résolu ou au contraire le médicament a été la solution.

Auriez-vous pu pratiqué la téléconsultation avec un médecin inconnu ?

La question ne s'est pas posée donc je ne peux pas vous répondre.

Avez-vous trouvé facilement des créneaux de téléconsultation ?

Il me semble que les délais de téléconsultation étaient plus courts mais ça dépendait des moments en fonction des vacances. A certains moments certains médecins n'étaient plus joignables du tout et d'autres aux contraires étaient disponible comme le médecin traitant. J'ai pas franchement tenu compte de ça mais il me semble que l'on gagne du temps. Si il avait fallu attendre deux mois pour la téléconsultation j'aurai pris le système le plus court.

En termes de durée de téléconsultation vous avez trouvé que c'était suffisant ?

J'ai trouvé que la durée de la téléconsultation était suffisante.

Est-ce que les motifs de reconsultation ou de consultation en présentiel étaient clairs pour vous ?

Il n'y a pas de difficulté à ce que le médecin traitant me dise « passer me voir que je vous examine mieux » ou moi de dire « il faut que je vous montre tel ou tel problème » comme des boutons sur le nez ou ce que vous voulez. Ce n'est pas un problème et ça me semble facile.

Pouvez-vous me dire comment avez-vous découvert la téléconsultation ?

J'ai découvert la téléconsultation via Doctolib.

Avez-vous parlé de la téléconsultation avec votre entourage ?

J'ai parlé de la téléconsultation avec ma compagne qui a d'ailleurs aussi testé la téléconsultation.

Pensez-vous que la téléconsultation puisse avoir un intérêt de santé public ?

Si je le savais... Pour moi ça colle et ça peut aider la santé publique d'une manière générale. Après est ce que ça peut aider tout le monde ça je ne crois pas. Je ne crois pas que la téléconsultation soit toujours valable. C'est quelque chose en plus, c'est un moyen en plus. Comme un coup de téléphone avec un copain ce n'est pas la même chose que de manger avec lui.

Est-ce que vous pourriez recommander la téléconsultation à d'autres personnes ?

Non, parce que c'est leur vie, je ne connais pas les problèmes médicaux des gens et je ne suis pas en mesure de savoir si la téléconsultation est adaptée pour eux.

Est-ce que l'interface et l'utilisation de la téléconsultation est facile ?

La téléconsultation est très facile d'utilisation et dans les quelques minutes qui suivent, je reçois un mail avec les ordonnances du médecin traitant donc pas de problème.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

C'est un moyen de plus, ça ne remplace pas de façon générale la consultation en présentiel mais au coup par coup c'est bien et ça peut dépanner de pouvoir choisir à chaque instant de soit attendre quelques semaines pour voir le toubib en vrai ou de régler ça par téléconsultation. En tout cas dans mon cas avec mon fauteuil roulant c'est quand même beaucoup plus pratique de ne pas avoir à me déplacer et de faire déplacer quelqu'un. Ça c'est assez attractif. Pour toutes les personnes bloquées chez elle, que ce soit une jambe cassée ou n'importe quoi, la téléconsultation me parait très bien.

Entretien patient 17 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Je commence à répondre maintenant, alors pour moi la téléconsultation avant la période du coronavirus enfin du COVID et bien je n'en avais pas forcément bénéficié avec mon généraliste. La première téléconsultation c'était avec une remplaçante. Donc cette première téléconsultation était en direct et ensuite on a mis en place des téléconsultations pour le suivi car j'étais en suspicion COVID. C'était aussi pour une question de facilité et notamment pour éviter les contacts et respecter les gestes barrières. C'était aussi pour avoir un suivi plus régulier donc on se voyait toutes les semaines en téléconsultation pour pouvoir faire le suivi des symptômes, éventuellement prescrire des médicaments ou redonner des conseils. Ce qui est bien avec la téléconsultation c'est que le médecin peut nous joindre après des ordonnances pour faire des examens médicaux ou des examens biologiques ou tout simplement nous prescrire des médicaments comme une consultation normale. Moi c'était principalement pour la suspicion COVID que j'ai décidé d'utiliser la téléconsultation. Après j'en suis moyennement satisfaite parce que par rapport à une consultation normale on ne m'a pas pris la saturation alors que ça aurait été bien ou de voir si je n'avais pas un encombrement au niveau des poumons. Même si le médecin peut un peu l'analyser en fonction de nos réponses ou de notre allure c'est moins précis que sur une consultation physique. J'ai trouvé aussi que c'étaient des consultations très rapides et très brèves et j'ai une personnalité ou je suis sensible aux faits qu'on prête attention à comment je me sens. C'est le seul point négatif que j'ai trouvé à la téléconsultation. Mine de rien, c'est hyper pratique parce que on n'a pas besoin de se déplacer et le médecin a quand même la capacité à faire l'analyse de la situation. Je ne suis pas sûr que se soit 100% efficace dans tous les contextes. Dans les moments où il faut mesurer certains paramètres ce n'est pas l'idéal comme la saturation ou la tension sauf quand la personne a elle-même l'appareil mais c'est pas très fréquent. J'ai trouvé ça bizarre car c'était très rapide, à peu près 5 minutes mais la facturation était la même alors qu'en présentiel les consultations durent plutôt 15 minutes.

Au niveau de l'examen clinique, quels ont été les tests réalisés ?

Il me demandait de prendre la température deux fois par jour lors du suivi et après c'est quand j'ai eu des contacts avec le SAMU ou la remplaçante du médecin traitant ou il me demandait de compter jusqu'à 20 mais le médecin traitant n'a pas forcément fait ça. Pareil, j'ai fait pas mal d'examen médicaux ou biologiques pour savoir d'où cet essoufflement pouvait venir et à part me dire que j'avais une anémie, il n'y a pas grand-chose d'autre qui a été mis en place. Après, je pense qu'avec le contexte, vu que c'était nouveau et qu'il s'occupait en parallèle du centre COVID de la ville, il avait plus l'habitude de ce genre de symptômes et n'était pas très inquiet. D'autant plus que je suis quelqu'un qui devient assez rapidement anxieuse. Je pense qu'il voulait passer vite sur certains points car il voyait que ça allait. Le médecin traitant me voyait avec la vidéo et était rassuré. En tout cas il y avait un suivi et c'était quand même bien pratique au vu du contexte.

Avec combien de médecin avez-vous fait de la téléconsultation ? le médecin traitant et sa remplaçante ?

En effet, j'ai fait de la téléconsultation avec le médecin traitant, la remplaçante mais aussi des médecins qui n'étaient pas généralistes. Il y avait une nutritionniste et une dermatologue et c'était pendant la période COVID aussi.

En termes de relation, la téléconsultation a changé quelque chose ?

Non pas forcément. Je faisais la téléconsultation avec mon téléphone et pas avec un ordinateur mais en tout cas je ne trouvais pas que ça change forcément grand-chose à ma relation avec le médecin. C'est peut-être aussi parce que je connais mon médecin mais si ça avait été une autre personne ça m'aurait peut-être dérangé, et d'ailleurs j'ai connu d'autres personnes dans les téléconsultations avec les spécialistes et bien il y avait un bon échange donc je ne suis pas sûr que ça change vraiment quelque chose. Après c'est sûrement différent quand on connaît la personne d'avant. Je pense qu'on peut être courtois et chaleureux même derrière un écran et que c'est le médecin dépendant et pas forcément la téléconsultation qui change. Le médecin me regardait, il était attentif, c'est un peu comme dans une consultation normale et le médecin reste concentré sur la personne qu'elle reçoit et même s'il ne la reçoit pas dans son cabinet, le médecin fait attention de faire les choses bien. J'espère que ça a répondu à votre question.

Oui c'est clair merci. Avez-vous eu des problèmes techniques lors de la téléconsultation ?

Non, je n'ai pas eu de problèmes techniques lors de la téléconsultation, alors moi je l'ai utilisé via Doctolib mais je sais qu'il y a d'autres applications comme « Qare » et plein d'autres. Avec Doctolib c'est plutôt pas mal parce que même si le médecin a du retard, ça prévient donc faut se connecter un peu avant mais l'attente est très limitée par rapport à une salle d'attente. C'est assez ludique et facile d'utilisation d'ailleurs et quand on a une bonne connexion chez soi il n'y a pas de souci.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

C'était beaucoup plus présent sur Doctolib et il le proposait systématiquement. Je sais qu'on m'avait proposé la téléconsultation dès le premier rendez-vous que j'avais pris sur Doctolib mais à l'époque j'ai refusé car je voulais qu'il y ait un contact physique avec la prise de paramètres. Mais durant le COVID les médecins proposaient systématiquement ainsi que Doctolib de prendre des téléconsultations. C'était assez bien promu durant cette période de confinement. Avant le COVID, je n'ai pas forcément eu l'occasion d'accepter même si c'était déjà proposé parce que je ne connaissais pas trop.

Donc vous connaissiez l'existence de la téléconsultation avant le COVID ?

Oui, je connaissais quand même l'existence de la téléconsultation avant le COVID par mon environnement professionnel et les médias.

Après avoir réalisé la téléconsultation, en avez-vous parlé dans votre entourage ? Si oui, quelle a été leur réaction ?

J'en ai parlé à ma famille, notamment à ma mère qui m'a dit que ça pouvait être pratique mais elle n'en a jamais fait. En fait, personne dans mon entourage n'en a fait par la suite mais ils étaient tous d'accord pour dire que ça avait un côté pratique. Sinon certains de mes amis ont fait de la téléconsultation et ont été satisfaits.

Est-ce que vous pensez que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Oui pour tout ce qui est suivi des pathologies chroniques comme le diabète, l'hypertension. Ça permet de refaire le point avant de prescrire ou de faire des renouvellements d'ordonnances pour pouvoir éviter que les gens aient à prendre rendez-vous car c'est plus contraignant de se déplacer notamment pour les gens à mobilités réduites. C'est beaucoup plus facile de vérifier par vidéo si tout va bien en posant quelques questions brèves en faisant un peu moins durer la consultation mais en ciblant les points essentiels. Ça peut dépanner pour une prise en charge à distance surtout pour des pathologies chroniques à risque de décompensation et qui sont prises en charges à 100% et ne

rajoute pas de surcrot pour le patient. Ça évite de devoir par la suite hospitaliser la personne alors que dès le départ elle avait des problèmes de santé qui auraient pu être identifiés de manière précoce par la téléconsultation et qui n'a pas eu de soins car elle ne pouvait pas bouger ou parce qu'elle n'avait pas trouvé de créneau en présentiel avec le médecin. En tout cas la téléconsultation peut avoir un intérêt dans certains domaines et dans certaines pathologies.

Est-ce que vous avez une idée des délais de rendez-vous ?

Ah oui, alors c'est peut être aussi grâce aux créneaux d'ouverture élargi et il devait y avoir plus de créneaux car ils perdent moins de temps entre les consultations à devoir nettoyer leur cabinet et tout désinfecter. Les premiers rendez-vous disponibles étaient des rendez-vous de téléconsultation en général en moins de 24h par rapport à un rendez-vous en présentiel ou il faut en général une semaine parce que mon médecin est assez sollicité.

Le suivi post téléconsultation étaient clairs et les motifs devant faire reconsulter étaient clairs ?

Oui car il fait une conclusion à la fin de la téléconsultation et il l'envoi par internet comme ça on y a accès. De même que les ordonnances de médicaments et d'examens biologiques. Par exemple sur Doctolib, le médecin fait une conclusion ou il dit à quel moment reconsulter et à quel moment rappeler. C'était plutôt clair et l'ordonnance qui est directement joint avec la feuille de soins c'est super. En plus c'est pas très compliqué à comprendre.

Est-ce que vous êtes satisfaites de la téléconsultation et vous pensez vous en resservir ?

Je pense me resservir de la téléconsultation dans un contexte où je n'ai pas forcément la possibilité de me déplacer ou si je pense que je n'ai pas absolument besoin de voir le médecin en face à face. Même si par exemple j'ai besoin d'un conseil médical, que c'est plutôt urgent et que je n'ai pas de place en présentiel rapidement, et bien dans ce cas je préfère prendre un rendez-vous de téléconsultation et être vu rapidement même si ce n'est pas en face à face plutôt que d'attendre une semaine. Je suis prête à faire de la téléconsultation pour être prises plus rapidement en revanche je préfère quand même être en face à face avec mon médecin pour le suivi des paramètres vitaux, pour le contact humain mais je m'adapte.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Non, je n'ai plus rien à rajouter sauf si vous avez d'autres questions mais je pense avoir fait le tour.

Non, c'est donc la fin de l'entretien.

Entretien patient 18 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Oui alors là vous voulez que je réponde ?

Exactement, c'est à vous.

J'ai trouvé que c'était très simple. Enfin, il a seulement fallu que je sois aidé sur l'ordinateur par mon mari mais après c'était vraiment super. J'ai trouvé que c'était simple. C'était pour une infection urinaire et ça m'a évité de sortir. J'ai vu le docteur en ligne et elle m'a demandé de décrire mes

symptômes. Elle m'a dit le médicament que je devais prendre, elle m'a envoyé l'ordonnance par mail que j'ai pu scanné pour que je l'achète à la pharmacie. C'était très efficace et j'étais très contente.

Quand avez-vous fait cette téléconsultation ?

C'était au moment du COVID et je ne voulais pas du tout aller en consultation chez le docteur. J'avais reçu par le docteur un mail me disant qu'elle pouvait consulter en téléconsultation donc à partir du moment où j'ai eu mon infection j'ai essayé de me connecter pour faire la téléconsultation.

Combien de fois avez-vous eu recours à la téléconsultation ?

Deux fois.

Avec le même médecin ?

Oui.

La deuxième fois, c'était pour quelle raison ?

C'était aussi pour l'infection urinaire que j'ai utilisé la téléconsultation la deuxième fois. C'était un mois après parce que ça a récidivé car j'avais les mêmes symptômes.

En termes de relation, vous avez trouvé que c'était pareil qu'en présentiel ?

J'ai trouvé que c'était bien, en tout cas pour ce problème d'infection urinaire je trouvais que c'était impeccable de passer par la téléconsultation.

Avez-vous eu des problèmes techniques lors de la téléconsultation ?

La première fois je ne voyais pas le docteur mais je l'entendais bien donc en soit ça ne m'a pas dérangé et la deuxième fois j'étais connecté et puis je me suis fait déconnecté donc le docteur m'a appelé pour m'aider à me connecter puis on a repris la téléconsultation normalement et ça a marché et j'ai pu la voir normalement.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

C'est le docteur qui m'a envoyé un mail en me disant qu'elle pouvait consulter par téléconsultation. J'en avais entendu vaguement parler avant mais je n'avais jamais essayé puis au moment du COVID la question s'est posée. En fait si le COVID n'avait pas été là je ne pense pas que j'y aurai pensé mais la franchement c'était parfait.

Pensez-vous continuer à vous servir de la téléconsultation ?

Alors si je refais des problèmes d'infections urinaires je pense que je vais continuer à me servir de la téléconsultation car je trouve que ça fonctionne très bien pour cette raison. Mais là vous voyez j'ai mal au niveau des côtes depuis quelques mois et là je pense que je vais devoir aller en présentiel. Quoique, en lui expliquant peut être que ça suffira. Je ne sais pas, je pense que pour cette raison se serait plus compliqué de faire ça en téléconsultation mais pour les infections urinaires, maintenant je connais les symptômes et je sais comment ça se passe donc ça sans problème je continuerai en téléconsultation.

Combien de temps a duré la téléconsultation ?

Je pense que la téléconsultation a duré 5 à 10 minutes, voir plus rapide. En fait ça fait économiser du temps à tout le monde. Pour une infection urinaire, je n'avais pas besoin de grand-chose à faire en

termes d'examen physique donc elle m'a demandé de prendre ma température mais du coup pas eu besoin de prendre ma tension ni le reste pour une infection urinaire donc ça a été rapide.

En avez-vous parlé à votre entourage ?

J'ai parlé de la téléconsultation après l'avoir faite à mes enfants et je leur ai dit que c'était super. Ils étaient étonnés que je fasse ça mais ils ne m'ont rien dit d'autres et n'ont pas fait de commentaires supplémentaires. Visiblement ils ne se sentaient pas concernés.

Pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Oui pour des personnes isolées, la téléconsultation peut être utile. Le problème, c'est que pour des personnes âgées je ne pense pas qu'ils sachent se connecter mais avec une personne à côté oui ça peut aider et ça peut faciliter la vie à beaucoup de personnes.

Etes-vous satisfaites de la téléconsultation ?

Je suis très satisfaites de la téléconsultation. C'est super pratique, j'avais mon ordonnance tout de suite, mon mari est allé à la pharmacie chercher le médicament et tout s'est fait très rapidement.

Pensez-vous que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences

Je pense que oui, oui bien sûr.

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Alors, pour mon cas, j'ai l'impression que j'ai eu un problème. J'ai fait la téléconsultation et j'avais aussi une analyse d'urine à faire que le docteur m'avait envoyé par ordonnance. Et deux jours après, c'était pas le docteur mais c'était son remplaçant qui m'a appelé pour me donner les résultats que j'avais déjà aussi de mon côté. Et je ne sais pas mais j'ai l'impression que ça m'a compté une double consultation donc ça m'a un peu chagriné. Après je n'ai rien payé mais c'est étrange. D'ailleurs, ce que je n'ai pas dit c'est que pour la téléconsultation, on ne paye pas les 25 euros mais seulement les 7.5 euros qui sont le reste à charge donc c'est pratique puis la complémentaire m'a remboursé le reste. N'empêche que ça m'a chagriné qu'il y ait eu une double consultation même si en soit je n'ai rien payé car la mutuelle a complété les frais.

Je ne sais pas comment fonctionne votre cabinet, il faudrait voir ça avec votre médecin. Avez-vous un autre point à aborder ?

Non je crois que je vous ai tout dit.

Très bien, merci beaucoup et je mets fin à l'enregistrement.

Entretien Patient 19 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors du coup moi j'ai eu un truc assez marrant, c'est que j'ai eu pendant le confinement un matin assez mal à la gorge, même très mal à la gorge pendant la nuit et du coup je me suis pris un rendez-vous pendant la nuit sur Doctolib. Ce qui était marrant, c'est que c'était ma première téléconsultation que j'ai eu le lendemain matin et du coup ça s'est très bien passé. Moi je trouve ça évidemment génial et très pratique. On n'a pas besoin de se déplacer, en plus pendant le

confinement c'était quand même mieux de rester chez soi. Ce qui est marrant c'est que typiquement pour une question comme un mal de gorge, et bien j'ai eu beaucoup de mal à montrer ma gorge via la téléconsultation donc ça nécessite vraiment que le docteur de l'autre côté de l'écran soit très à l'écoute de tes symptômes donc ça a des aspects très positifs et très pratiques. Après je pense que pour certaines pathologies, ça ne remplacera jamais la consultation réelle.

Pourquoi avez-vous pris rendez-vous spécifiquement en téléconsultation et pas en présentiel ?

Là c'était vraiment à cause du COVID et du confinement. Si j'avais été dans une semaine classique, je pense que j'aurais pris un médecin classique. Je pense que c'est vraiment cette période de confinement qui m'a incité à rester chez moi et choisir ce mode de consultation.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

Via Doctolib. C'était un médecin que je ne connaissais pas mais c'était le premier disponible donc j'ai pris rendez-vous comme ça.

Est-ce que la téléconsultation a changé quelque chose en termes de relation avec le médecin ?

De relation, c'est-à-dire de dialogue ? Et bien ça nécessite que le patient soit très précis sur ses symptômes, sur la manifestation de ce qu'il a et ça nécessite que le médecin, qui ne peut pas voir, enfin qui ne peut voir que certaines choses via la caméra et donc dans cette situation où elle devait voir le fond de ma gorge et bien elle m'a dit que ça n'allait pas être possible. Donc pour moi ça nécessitait qu'elle soit d'autant plus à l'écoute vu qu'elle ne pouvait pas m'examiner. Donc ça change et à l'oral il faut vraiment être beaucoup plus précis d'un côté comme de l'autre.

Combien de fois avez-vous eu recours à la téléconsultation ?

Je l'ai utilisé au total deux fois. A chaque fois c'était avec un médecin différent.

Quelle interface utilisez-vous pour ces téléconsultations ?

J'utilisais à chaque fois mon Smartphone pour réaliser ces téléconsultations. Je m'installais tranquillement chez moi.

Après avoir utilisé la téléconsultation, en avez-vous parlé à votre entourage ?

Oui j'en ai parlé autour de moi. J'ai senti que les gens étaient curieux et pas du tout critiques. C'est-à-dire qu'ils m'ont demandé comment ça s'est passé, je leur ai dit que ça avait été très difficile de montrer ma gorge et du coup ils ont trouvé ça intéressant car c'est une vraie limite de la téléconsultation je pense.

Pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Ah oui ! Je pense que ça va venir compléter massivement l'offre de soins. Par exemple pour les gens qui ont du mal à se déplacer ou qui le voudront de moins en moins à cause du COVID. Se sera franchement un plus pour certains types de consultations et du coup quelque part ça va faire basculer un peu la géographie parce que du coup tu peux prendre rendez-vous alors que tu habites à Paris avec un médecin à Neuilly. Je pense que ça va bousculer les choses. Après ça ne remplacera jamais le médecin traditionnel mais ce qui est sûr c'est que ça va compléter massivement l'offre de soins.

Pensez-vous que la téléconsultation peut diminuer le recours aux urgences ?

Pas sûr. Le temps que tu prennes rendez-vous c'est trop long. Ou sinon il faudrait créer un service d'urgence de téléconsultation mais ce n'est pas la téléconsultation de Doctolib qui va régler le problème des urgences. Après peut-être que des gens qui sont dans des zones reculées etc... effectivement ça va faciliter leurs accès à un docteur et donc ça va réduire le risque d'aggravement et

donc de décompensation de pathologies graves et d'arrivée aux urgences. Donc on pourrait imaginer quelque chose comme ça mais il faudrait dans ce cas dédier une ligne aux urgences, une « Hotline urgences ».

Combien de temps a duré cette téléconsultation ?

C'était 15 minutes je pense donc sensiblement pareil qu'une consultation classique sauf qu'il n'y a pas la salle d'attente qui est énervante. Là tu peux faire autre chose en attendant c'est quand même bien pratique. Même un petit retard passe mieux.

Les consignes et le suivi post téléconsultation étaient clairs ?

Oui oui c'était très clair. Au final ça ne change rien parce qu'on nous met les documents dans l'interface du site et je dirai même que c'est plus écolo car on n'a pas à imprimer d'ordonnance. En fait c'est pratiquement plus clair. Du coup les guidelines post téléconsultation ne varient pas par rapport à une consultation au cabinet.

Pourriez-vous recommander la téléconsultation à d'autres personnes ?

Ah oui bien sûr !

Avez-vous quelque chose à rajouter ?

Non ça va. Si ce n'est que je pense que le COVID va donner un coup de booster, c'est sûr. Moi je le vois bien, je vais faire un parallèle mais là au travail sur d'autre chose, les gens ils sont de plus en plus frileux dans leur déplacement et a fortiori médicaux donc si pour certaines consultations bénignes ils peuvent trouver ce type d'alternative ils ne vont pas s'en priver et le COVID va donner un coup d'accélérateur.

Entretien patient 20 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Alors moi mon expérience sincèrement ça a été un peu par obligation parce que ça a été pendant le confinement du COVID et qu'on ne sortait plus ou très peu que quand c'était grave et qu'il fallait absolument aller au cabinet. Donc j'ai fait de la téléconsultation mais honnêtement j'appréhendais quand même parce que je me disais comment ça va se passer, j'avais peur de ne pas bien faire. D'ailleurs au début la première fois j'avais un problème ou je n'arrivais pas à voir mon médecin alors qu'elle m'entendait et me voyait. Mais en fait après coup elle m'a expliqué que c'est parce qu'elle n'avait pas de caméra. Ah, je ne vous entends pas.

Ne vous inquiétez pas c'est normal je suis toujours là mais je vous écoute sans faire de bruit.

Ah d'accord. Du coup j'étais un peu perdu lors de la première téléconsultation et il a fallu 10 minutes avant qu'on soit vraiment raccord et qu'on commence la téléconsultation. Une fois j'ai été en consultation avec elle tout s'est bien passé et ça ne m'a pas dérangé. Et puis après, j'ai dû la rappeler plusieurs fois puisque je faisais une infection urinaire que je n'arrivais pas à soigner. 4 semaines donc je n'allais pas la voir à chaque fois donc tout se faisait en téléconsultation et sur celles d'après je n'ai eu aucun problème. Je le faisais bien et ça ne me dérangeait pas j'aimais bien.

Combien de fois y avez-vous eu recours ?

Alors au moins 4 fois et je dirai bien 5 fois. C'était pendant la période du confinement donc ça devait être en mai.

Toujours avec le médecin traitant ?

Oui c'était toujours avec le médecin traitant. Ca, ça n'a pas changé et une fois même que je l'ai consulté pour un autre motif. J'avais un problème d'arthrose au poignet. Donc je me suis que je n'allais quand même pas me déplacer pour ça. Vous voyez j'y ai pris gout et du coup je l'ai rappelé en téléconsultation et ça s'est très bien passé. Vous voyez c'était pratique parce que elle me connaît et elle sait que j'ai de l'arthrose et que c'est par crise. Donc pendant la consultation je lui ai fait voir ma main bien comme il faut en vidéo pour qu'elle la voit et puis elle m'a dit que c'était enflé donc elle m'a prescrit un traitement pour soigner ça et m'a dit de remettre mon orthèse. Quand j'ai des crises de toute façon il n'y a que ça qui calme.

Sur quel support faisiez-vous la téléconsultation ?

Sur mon portable. Mais comme je n'étais pas très sûr de moi je gardais ma tablette à côté au cas où. D'ailleurs une fois c'est la tablette qui s'est allumée du coup c'est elle que j'ai utilisé pour faire la téléconsultation mais bon peu importe les deux c'est pareil. Mais moi la question que je me posais, c'est est-ce que ça va devenir usage courant ou ça a été créé juste pour le COVID ?

C'est un dispositif qui existait avant la crise du COVID mais qui n'était pas très connu. C'est en effet une des interrogations de savoir si la téléconsultation va continuer à être utilisée après la crise du COVID mais on n'a pas encore suffisamment de recul.

Ah bah c'est sûr que ça dégorge les salles d'attente. Mais moi je me dis tout dépend de la pathologie parce que il y a des choses pour lesquelles on est obligé d'aller voir le médecin quand même.

Ça n'a pas pour objectif de remplacer la consultation au cabinet.

Oui oui c'est vrai. Moi je pensais par exemple pour des patients comme moi qui ont des problèmes de glande thyroïde ou des choses comme ça. On fait le dosage régulièrement et si celui-ci est bon, tous les 6 mois elle me renouvelle l'ordonnance donc je me dis que je n'ai peut-être pas besoin d'aller dans son cabinet pour ça. La téléconsultation ça me suffirait bien. C'est vrai, tout dépend de ce qu'on a.

C'est vrai. Est-ce que vous auriez pu faire de la téléconsultation avec un médecin que vous ne connaissiez pas ?

Je pense que je l'aurai fait parce que je suis quelqu'un d'assez ouvert et que j'aime bien parler mais ça m'aurait peut-être un peu plus gêné parce que là le médecin traitant ça fait 14 ans qu'elle me connaît donc on ne se cache plus rien.

En termes de relation, vous avez trouvé que c'était la même chose qu'en cabinet ?

Alors oui tout à fait. Tout du moins avec elle, je ne sais pas pour les autres médecins mais avec elle tout à fait pareil.

Comment avez-vous découvert l'existence de la téléconsultation ?

C'est-à-dire que quand j'ai voulu prendre rendez-vous sur Doctolib parce que je prends tout le temps mes rendez-vous sur Doctolib je ne prends plus par la plaque tournante parce que c'est long et faut attendre donc je préfère me débrouiller toute seule. Et pareil Doctolib ça fait bien 3 ou 4 ans que je fais ça quand même. Mais d'ailleurs c'était pareil au début, j'étais pas très chaude hein pour Doctolib

parce que comment j'allais faire et tout ça ? Au début ça marchait pas et je n'y arrivais pas et maintenant je fais ça et j'adore ça. J'aime bien et puis comme ça on gère les rendez-vous sois même. Et c'est justement parce que je voulais un rendez-vous avec le médecin traitant pour mes problèmes d'infection urinaire et sur le site ils m'ont proposé si je voulais faire de la vidéo consultation. Je me suis dit « c'est quoi ça ? » et puis « ohh pourquoi pas » et du coup j'ai essayé. Voilà c'est comme ça que ça s'est fait.

(rire) Ok! Et une fois que vous avez utilisé la téléconsultation, est ce que vous en avez parlé dans votre entourage ?

Oui j'en ai parlé. J'en ai parlé dans mon groupe de copines et je crois bien que je suis la seule à avoir fait ça. Elles m'ont dit « Ah bon ? tu t'es lancé la dedans » et j'ai répondu « Oui, pourquoi pas ». Après mon groupe de copine elles ont mon âge et j'ai quand même 67 ans mais bon ça ne leur disait rien à elle. Elles préfèrent voir le docteur en vrai.

Avez-vous trouvé que la durée de la téléconsultation était pareille qu'au cabinet ?

C'était peut-être un peu plus rapide, je dirai même que c'était un peu moins long mais pour ce que j'avais ça ne m'a pas gêné. C'est peut-être aussi parce que au cabinet je parle plus alors qu'en vidéo je n'ose pas trop aller au-delà de son temps.

Les délais de rendez-vous étaient pareils ?

C'était plus rapide. Et d'ailleurs j'avais un peu plus de choix dans les horaires il m'a semblé. J'avais plus de choix donc j'ai eu le rendez-vous plus vite.

Pensez-vous que la téléconsultation peut avoir un intérêt de santé publique ?

Oui peut être, oui quand même. Mais ça fait combien de temps que ça existe ca la vidéoconsultation parce que moi je vous dis ça s'est passé comme ça au moment du confinement et ils ne voulaient pas que les gens aillent au cabinet donc ils ont proposé ça au patient.

Ça a été mis en place il y a une dizaine d'année en France mais c'est pris en charge par la sécurité sociale depuis fin 2018.

Oui parce que justement quand j'ai pris la première téléconsultation, j'ai suivi ce qu'ils disaient et il fallait que je rentre ma carte bancaire pour que le médecin puisse être payé. Après concernant le logiciel je suis pas un pro en informatique mais après je me débrouille par obligation. Je suis la génération ou l'informatique parfois ça fait un peu peur et là je me suis dit qu'il fallait que je me lance. Maintenant j'ai moins peur.

Etes-vous satisfaite de la téléconsultation et pourriez-vous la recommander à d'autre personne ?

Oui, j'en ai parlé à des amis ou à ma famille. Je leur ai dit que c'était bien et dans ma famille il y en a qui ne sont pas contre mais ils disent pareil. ça dépend ce qu'on a comme pathologie parce que il y a des choses qui ne peuvent pas être fait par téléconsultation.

Vous allez continuer à vous en servir ?

C'est pareil, tout dépend ce que j'ai mais moi je pense que oui.

Avez-vous quelque chose à rajouter par rapport à l'entretien ?

Je réfléchis mais je ne pense pas. De toute façon maintenant ça va continuer tout le temps la téléconsultation non ? Parce que moi j'ai eu l'impression que c'était à cause du coronavirus qu'ils

avaient institué ce genre de consultation. Mais si vous me dites que c'est pris en charge depuis 2018 ça veut dire que ça va se développer de plus en plus non ?

C'est possible, en tout cas ce qui est sûr, c'est que la crise du COVID a permis à la téléconsultation de se faire connaître mais après il nous faut du recul pour voir quelle place elle va prendre dans le système de soins.

C'est vrai que moi sincèrement avant ça je ne savais même pas que ça existait la téléconsultation. J'ai appris quelque chose du coup. D'ailleurs je ne me souviens pas qu'il me proposait ce mode de consultation avant la crise du COVID ou alors je ne faisais pas attention.

Je ne me sers pas de Doctolib côté patient donc je ne connais pas suffisamment leur interface mais c'est possible qu'ils aient mis en avant ce mode de consultation avec la crise.

Ok merci ! j'espère que j'ai bien répondu à vos questions et que cet entretien va vous être utile.

Oui merci beaucoup !

Entretien patient 21 :

Je suis interne en médecine et je souhaiterais mieux comprendre les attentes des patients qui utilisent la téléconsultation dans le cadre de ma thèse de médecine générale. Vous avez eu recours à une téléconsultation avec un médecin généraliste, pourriez-vous me partager votre expérience ?

Ok.

Allez-y je vous écoute.

C'était pendant la période de COVID. J'ai eu une téléconsultation avec mon médecin traitant. Il faut dire que chez moi on était 4 malades sur 4 donc à peu près au même moment et à priori du COVID même si il n'y a jamais eu de test pour confirmer. Compte tenu de la situation ça paraissait logique et ça permettait aussi rapidement d'avoir des éléments d'informations et de discuter de la situation avec le médecin.

Vous n'avez fait qu'une fois de la téléconsultation ?

Alors oui j'ai fait qu'une seule fois de la téléconsultation, alors ah nan en fait ou deux fois. Deux fois en fait.

Vous aviez réalisé cette téléconsultation juste pour vous ou aussi pour vos proches vus que vous étiez 4 malades à la maison ?

C'est pour ça que j'ai dit deux fois parce que il y eu une fois pour moi et une fois pour mes proches.

Et quel moyen avez-vous utilisé pour réaliser cette téléconsultation ?

De mémoire j'ai réalisé la téléconsultation sur une tablette mais comme il y a tous les supports à la maison je ne sais plus de manière certaine.

Quel a été le délai pour obtenir la téléconsultation ?

C'était aussi rapide d'obtenir une téléconsultation qu'en présentiel.

Avez-vous trouvé qu'il y a eu une différence concernant la relation avec le médecin ?

Non pas spécialement. On va dire non pas de différence. Mais je conçois plus difficilement, enfin je pense que ça se fait une fois qu'il y a une confiance avec le médecin. Ca me paraît difficile de le faire comme ça avec quelqu'un qu'on ne connaît pas ou du moins c'est plus difficile. C'est peut-être une question d'habitude aussi. Le fait d'être avec son médecin traitant fait que à la limite on ne se voit pas mais c'est pas très grave. D'ailleurs on ne la voyait pas parce que l'image était coupée de l'autre côté. Ca rendait les choses beaucoup plus simples que si c'était quelqu'un qu'on ne connaissait pas.

Auriez-vous pu le faire avec un médecin inconnu ?

Ça doit pouvoir se faire mais disons qu'on est peut-être un peu moins serein ou en tout cas on se pose peut être plus de question. Après je pense qu'on va finir par le faire. Pour consulter un spécialiste plutôt que de se taper 100km de voiture. Et encore nous on n'est pas si loin que ça d'un certain nombre de spécialiste. C'est comme nous avec un certain nombre de réunions. On se demande si ça vaut le coup de se déplacer pour aller à Nanterre en pleine journée et se taper une heure de bouchon aller et une heure de bouchon retour alors qu'on pourrait tout faire à distance.

Il y a-t-il eu des problèmes techniques lors de cette téléconsultation à part la caméra.

Alors non en fait il n'y avait pas de problème de caméra mais je pense que le médecin ne l'avait pas enclenché je pense ou alors elle n'avait pas les moyens techniques à ce moment-là car c'était pendant le confinement et qu'elle n'avait pas pu acheter de caméra après vous savez très bien qui est mon médecin. En tout cas il n'y a eu aucun souci de connexion. Ça marche super bien ces trucs-là dans des zones desservis comme les nôtres.

En quoi a consisté l'examen clinique durant la téléconsultation ?

Alors j'ai eu des tests respiratoires vous savez vu que c'était une consultation liée au COVID. C'était pas un examen clinique mais des tests respiratoires on va dire ça comme ça.

Pouvez-vous me raconter en quoi consistait ces tests ?

C'était la capacité à compter ou à faire des phrases longues sans avoir besoin de reprendre son souffle. C'étaient des tests de ce type-là. Evidemment quand on est à domicile c'est pas la situation des télécabines ou je ne sais pas quoi comme il commence à s'installer aussi. C'est vrai qu'on n'a rien sous la main donc forcément le médecin est obligé de s'adapter avec autre chose.

Comment avez-vous découvert la téléconsultation ?

J'ai dû voir qu'il y avait la possibilité sur Doctolib en voulant prendre rendez-vous avec mon médecin traitant. Je crois qu'il y avait les deux possibilités.

Et avant ça vous n'en aviez jamais entendu parler ?

Oh si si parce que jusqu'au mois de juin j'étais élu municipale et on se posait la question de mettre des cabines de télé-médecine dans un centre de santé municipale. Donc j'avais déjà entendu.

Et en avez-vous parlé autour de vous après avoir fait de la téléconsultation ?

Oui mais les gens sont sceptiques, c'est du vrai scepticisme.

Par rapport à quoi ?

Par rapport au fait que ce soit moins... (hésitation) ... qu'il y ait moins de confiance dans le diagnostic peut être.

Maintenant une question plus générale, pensez-vous que ça peut diminuer le recours aux urgences ?

Oui, le simple fait de parler à un médecin. Oui c'est évident. Vous voulez que je vous dise, ça va vous faire rire mais ma mère était infirmière donc je fais ma téléconsultation souvent (rire) avec elle. Mais plus sérieusement je pense qu'avoir un médecin au téléphone quand il y a une situation un peu plus grave et où on s'interroge sur la nécessité d'aller aux urgences ou pas. Oui ça paraît évident.

Et est-ce que ça peut avoir un intérêt de santé publique ?

Alors oui forcément, je le redis, là on parle de médecine générale mais par rapport aux spécialistes c'est évident qu'il y a des gens à qui ça doit pouvoir donner l'accès aux spécialistes alors qu'aujourd'hui ils sont trop loin ou pour les patients qui ne trouvent pas le temps de se déplacer.

Pour en revenir à la téléconsultation, combien de temps a duré cette téléconsultation ?

C'était aussi long qu'une consultation en présentiel. C'était équivalent.

Les informations transmises durant cette téléconsultation étaient-elles claires ?

Oui.

Êtes-vous satisfait de la téléconsultation et pensez-vous vous en resservir ?

Oui et oui.

Avez-vous quelques choses à rajouter par rapport à cet entretien ?

Peut-être ce que j'ai dit rapidement, le fait qu'il y ait des cabines où il y a un certain nombre de paramètres pris et où on puisse faire de la télémédecine ou des choses comme ça me paraît important aussi car aujourd'hui tout le monde n'a pas l'accès internet qu'il faut comme on disait tout à l'heure. Alors aujourd'hui les gens font ça de chez eux mais c'est pas forcément toujours adapté et parfois les médecins doivent se retrouver dans des situations où ils ne peuvent pas consulter de manière optimale ou même que nous on ait des consignes sur quels situations il faudrait qu'on soit au moment où on consulte. Vous voyez ce que je veux dire. Si il faut être seul etc...

Très bien merci.

Annexe 4 : Le « Codebook » final Nvivo

Intitulé des thèmes	Fichiers	Références
I) La téléconsultation s’inscrit dans l’évolution de la société	21	252
a) Ça permet de gagner du temps et de limiter les déplacements	20	96
b) Les nouvelles technologies ont permis son développement	9	16
c) Les patients peuvent s’adapter et trouver le cadre qui leur convient	15	38
d) Ca concerne aussi les autres professionnels de santé	8	14
e) Le COVID a involontairement contribué à son développement	21	88
II) Les patients utilisent la téléconsultation pour des raisons précises	21	130
a) Ca leur permet d’avoir un premier avis médical	18	50
b) Ils peuvent assurer leur suivi médicaux	16	41
c) Ils comprennent que ca ne peut pas remplacer une consultation classique	18	39
III) La téléconsultation découle du progrès technique	21	82
a) Les patients trouvent ça pratique	16	23
b) Les outils sont au point et les patients savent s’en servir	17	33
c) Même s’ils ont découvert certaines difficultés dans l’utilisations	11	26
IV) Le relationnel n’est pas la priorité	19	60
a) Les patients remarquent que la vidéo altère l’expérience de la relation	10	23
b) Les patients peuvent même avoir recours à un médecin inconnu	10	14
c) Mais ils remarquent que la relation est meilleure avec le médecin traitant	14	23
	21	524

Résumé :

INTRODUCTION : La téléconsultation est un sujet d'actualité qui est présenté et développé comme une solution à certains problèmes de santé publique. Elle connaît une démocratisation plus lente que prévu depuis son remboursement en septembre 2018 par l'assurance maladie mais une expansion très importante depuis la pandémie liée au COVID-19. Plusieurs études se sont intéressées aux attentes et représentations des médecins généralistes concernant ce nouveau mode de consultation mais les patients, autres acteurs fondamentaux, n'ont été que très peu interrogés sur ce nouveau système mis en place. L'objectif de cette étude est d'explorer l'expérience des patients qui ont utilisé un dispositif de téléconsultation en médecine générale pour mieux cerner leurs attentes.

METHODES : Réalisation d'une étude qualitative auprès de patients français et majeurs. Entretiens semi-dirigés et enregistrés à distance entre avril 2020 et juillet 2020 en France métropolitaine auprès de patients ayant déjà pratiqué la téléconsultation. Anonymisation des données par retranscriptions écrites et analyse de celle-ci à partir du logiciel Nvivo.

RESULTATS : Vingt et un entretiens ont été réalisés. L'étude objective que les patients sont demandeurs de ce nouveau type de consultation. Ça leur permet de gagner du temps et de s'adapter aux problématiques modernes. Les patients trouvent que cela fonctionne bien à condition d'avoir le matériel et les connaissances requises mais ont bien compris que ça ne peut pas remplacer une consultation au cabinet. D'ailleurs, les patients se servent de la téléconsultation pour des raisons précises et ils déclarent que le relationnel n'est pas la priorité et passe au second plan derrière la performance. Enfin, ils se demandent comment va évoluer la téléconsultation après la crise sanitaire.

DISCUSSION : L'émergence de la téléconsultation est la conséquence de plusieurs facteurs sociétaux et de la crise sanitaire du COVID. Un des principaux enjeux dans le futur est de voir si les médecins généralistes vont l'inclure de manière pérenne dans leur pratique ambulatoire. Enfin, il sera intéressant d'observer l'influence de la téléconsultation sur les autres professions de santé, la régulation des appels d'urgence et les entreprises dédiées à ça.

Mots clés : Téléconsultation, Recherche qualitative, Patients, Attentes, Représentations, COVID-19, Médecine général

Abstract :

INTRODUCTION : Teleconsultation is a hot topic which is presented and developed as a solution to certain public health problems. It has experienced slower democratization than expected since its reimbursement in September 2018 by health insurance but an incredibly significant expansion since the pandemic linked to COVID-19. Several studies have looked at the expectations and representations of general practitioners regarding this new method of consultation, but patients, other fundamental players, have only been questioned very few about this new system. The objective of this study is to explore the experience of patients who have used a teleconsultation device in general medicine to better understand their expectations.

METHODS : Performance of a qualitative study on French and adult patients. Semi-structured interviews recorded remotely between April 2020 and July 2020 in mainland France with patients who have already practiced teleconsultation. Anonymization of the data by written transcriptions and analysis of this data from the Nvivo software.

RESULTS : Twenty-one interviews were carried out. The study objective that patients are asking for this new type of consultation. It allows them to save time and adapt to modern issues. Patients find it works well if they have the right equipment and knowledge but understand that it cannot replace an office visit. Moreover, patients use teleconsultation for specific reasons, and they say that relationships are not the priority and take a back seat behind performance. Finally, they wonder how teleconsultation will evolve after the health crisis.

DISCUSSION : The emergence of teleconsultation is the consequence of several societal factors and the COVID health crisis. One of the main challenges in the future is to see if general practitioners will include it in a sustainable way in their outpatient practice. Finally, it will be interesting to observe the influence of teleconsultation on other health professions, the regulation of emergency calls and companies dedicated to it.

Key words : Teleconsultation, Qualitative research, Patients, Expectations, Representations, COVID-19, General medicine, general practitioner