



HAL
open science

Ressenti des patients sur la téléconsultation : étude qualitative réalisée dans le Bergeracois

Sarah Souffes

► **To cite this version:**

Sarah Souffes. Ressenti des patients sur la téléconsultation : étude qualitative réalisée dans le Bergeracois. Médecine humaine et pathologie. 2021. dumas-03376948

HAL Id: dumas-03376948

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03376948>

Submitted on 13 Oct 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



U.F.R DES SCIENCES MEDICALES

ANNÉE 2021

THÈSE N° 88

**THÈSE POUR L'OBTENTION DU
DIPLOME D'ÉTAT DE DOCTEUR EN MÉDECINE**

Présentée et soutenue publiquement

Par Sarah SOUFFES
née le 19/09/1990 à Longjumeau

le 06 septembre 2021

RESSENTI DES PATIENTS SUR LA TÉLÉCONSULTATION : ÉTUDE QUALITATIVE RÉALISÉE DANS LE BERGERACOIS

Sous la direction de : Arnaud CUGERONE

COMPOSITION DU JURY :

Professeur Nathalie SALLES : Présidente
Professeur William DURIEUX : Rapporteur
Docteur Christophe ADAM : Juge
Docteur Floriane DAPHNIET : Juge
Docteur Arnaud CUGERONE : Juge

REMERCIEMENTS :

A Madame le Professeur Nathalie SALLES : Vous m'avez fait l'honneur d'accepter le présidence de cette thèse. Veuillez trouver ici le témoignage de ma gratitude et de mon respect.

A Monsieur le Professeur William DURIEUX : Vous m'avez fait l'honneur de réaliser le rapport et de juger cette thèse. Veuillez trouver ici le témoignage de ma gratitude et reconnaissance.

A Monsieur le Docteur Christophe ADAM : Vous m'avez fait l'honneur de juger cette thèse. Veuillez trouver ici le témoignage de ma gratitude et reconnaissance.

A Madame le Docteur Floriane DAPHNIET : Merci d'avoir accepté de juger cette thèse, et tes précieux conseils pour la réalisation de ce travail.

A mon directeur de thèse, Monsieur le Docteur Arnaud CUGERONE : Merci d'avoir dirigé ma thèse, de m'avoir guidé et accompagné tout au long de son écriture.

Aux patients : Merci d'avoir accepté de participer à cette étude et de permettre l'aboutissement de ce projet.

Je dédie cette thèse :

À mes parents : Merci pour tout votre amour, votre soutien, votre bienveillance et tout ce que vous faites au quotidien pour me permettre d'être devenue ce que je suis, j'espère vous rendre fiers, je vous aime.

À mon frère et Sarah ma belle-soeur : Pour ton soutien, tes précieux conseils qui m'ont toujours tirés vers le haut. C'est en suivant tes pas que j'ai grandi, avec beaucoup d'admiration. Je vous aime fort toi et Sarah et je vous souhaite le meilleur dans votre nouvelle vie, bientôt à trois (sans oublier mon Globule) « Mi aime a ou »

À mon chéri Antoine : Mon cœur, merci pour ta présence et ton soutien au quotidien. Tu es ma force et mon équilibre. Je nous souhaite que le meilleur pour l'avenir. Je t'aime.

À ma mamie Denise : Ma Mamie, je donnerais tout l'or du monde pour que tu sois là, mais je sais à quel point tu aurais été fière. Merci d'avoir été une mamie en or, que tout le monde rêverait d'avoir. Merci d'avoir tant pris soins de nous, et pour les valeurs que tu as su nous transmettre. Tu me manques terriblement ... Je t'aime.

À mes grand-parents, Raymond et Jacqueline : Merci d'être des grand-parents géniaux, merci pour tous ces beaux moments, si précieux ... Tant de souvenirs que je

n'oublierais jamais. Mon Papy, je sais à quel point tu aurais été fier et qu'aujourd'hui tu veilles sur nous. Je vous aime.

À ma famille : Paternelle et maternelle, merci pour tout. Pour votre présence, votre soutien. Toutes ces belles réunions familiales. Vous êtes essentiels. Je vous aime.

À ma belle-famille : pour votre soutien et votre gentillesse. Une pensée particulièrement émue pour ma belle-maman, Evelyne, qui nous a quitté bien trop tôt. On pense à vous.

À mes amis : Mes plus vieux amis : Gwen, Carole, Greg, Solène, Laureen, mes Jums, Momo, nous sommes inséparables depuis tant d'années, merci pour tout ces bons moments, pour votre soutien, vous êtes essentiels. Mes dindes préférées : Sarah, Lolo, Marine, Camille, vous êtes mes rayons de soleil, tant de moments géniaux passés à vos côtés, ces années d'études n'auraient jamais été les mêmes sans vous. Mes amis cavaliers ou amoureux des chevaux : Antoine, Charlotte, Jamila, Saona, Camille, Guilhem, Hélène, Georges, Laure, Eglantine, Jacques et Isa ainsi que toute l'équipe des écuries, pour votre présence, votre soutien depuis des années autour de cette passion qui nous rassemble. Mon Charly que je n'oublie pas. Mes pouppoules : Fanny, Meryl, Ewa, Camille, Claire, Quitterie, pour ces moments de fous rires dans ces périodes de révisions. Aux petites femmes de joueurs rencontrées par l'intermédiaire de mon rugbyman préféré. Et enfin à mes amis de VS Love, mon équipe de choc qui a embelli ces années d'internat : Hugo, Vivi, Alice, les Mainmains, Philou, Anais, Paulo, Paupau, Débo, Clacla, Cécé, Toto, Camille, et une mention spéciale à ma Marie, qui est une si belle rencontre. Merci pour ces moments de rigolades, pour ces souvenirs qui resteront gravés à jamais.

Au cabinet médical de La Force : Je suis ravie de vous rejoindre pour je l'espère de nombreuses années, merci pour votre soutien. Merci Yves pour ta bienveillance, je me sens tellement chanceuse de pouvoir prendre ta succession, et je te souhaite une belle retraite bien méritée.

TABLE DES MATIÈRES :

REMERCIEMENTS	2
LISTE DES ABRÉVIATIONS	6
INTRODUCTION GÉNÉRALE	7
1.1 Télémédecine	7
1.1.1 Définition	7
1.1.2 Histoire de la télémédecine.....	8
1.1.3 À l'étranger	9
1.1.3.1 L'exemple de la Suisse	9
1.1.3.2 L'exemple de l'Allemagne	10
1.2 Téléconsultation	10
1.2.1 Cadre légal et réglementaire	11
1.2.2 Cadre déontologique	11
1.2.3 Cadre économique.....	11
1.2.4 Téléconsultation et épidémie de Covid-19	11
1.3 Désertification médicale en Dordogne	12
1.3.1 États des lieux.....	12
1.3.2 Dispositif en cours d'expérimentation dans le Bergeracois	13
1.4 Bibliographie	13
1. INTRODUCTION	17
2. MATÉRIEL ET MÉTHODE	18
2.1 Population étudiée et choix des participants	18
2.2 Recueil des données	18
2.3 Analyse des données.....	18
2.4 Aspects éthiques et réglementaires.....	18
3. RÉSULTATS.....	19
3.1 Caractéristiques de l'échantillon.....	19
Tableau 1.....	19
3.2 Représentations initiales de la téléconsultation	20
Tableau 2.....	20
3.3 Avantages et inconvénients de la téléconsultation.....	21
3.3.1 Avantages	21
Tableau 3.1.....	22
3.3.2 Inconvénients.....	22
Tableau 3.2.....	23
3.4 La place du paramédical en téléconsultation	24
Tableau 4.....	24
3.5 Nouvelle approche de la médecine face au contexte épidémique de Covid-19 et à la désertification médicale	25
3.5.1 Contexte épidémique	25

3.5.2 Désertification médicale	25
Tableau 5.....	25
3.6 Choix de l'interlocuteur en téléconsultation	26
Tableau 6.....	26
3.7 Utilisation de la téléconsultation.....	26
Tableau 7.1	27
Tableau 7.2.....	28
4. DISCUSSION.....	28
4.1 Forces et limites de l'étude.....	28
4.2 Synthèse des résultats	29
4.2.1 Représentation initiale de la téléconsultation.....	29
4.2.2 Avantages et inconvénients.....	30
4.2.3 Téléconsultation dans un contexte de désert médical et épidémique de Covid-19.....	32
4.2.4 Téléconsultation assistée.....	33
5. CONCLUSION	33
6. BIBLIOGRAPHIE	34
ANNEXES	37
Annexe 1 : Guides d'entretien.....	37
Annexe 2 : Entretiens.....	39
Annexe 3 : Soumission au 21ème Congrès National de CNGE Collège Académique.....	78
SERMENT D'HIPPOCRATE	80
RÉSUMÉ	81

LISTE DES ABRÉVIATIONS :

ALD : Affection longue durée

ARS : Agence Régionale de santé

AVC : Accident Vasculaire cérébral

CNOM : Conseil National de l'Ordre des médecins

CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé.

DEP : Dossier Électronique Patient

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

ECG : Electrocardiogramme

HAS : Haute Autorité de Santé

HPST : Hôpital, Patients, Santé et Territoires

IDE : Infirmier diplômé d'état

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques

NASA : National Aeronautics and Space Administration

OMS : Organisation mondiale de la santé

TC : Téléconsultation

TIC : Technologies de l'information et de la communication

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La télémédecine, composante de la télésanté, a été mise en avant par les derniers gouvernements, et semblerait être un atout, sur le plan médical, mais également sur le plan économique, pour faire face aux événements actuels tels que le vieillissement de la population, la démographie médicale en baisse rendant un accès aux soins plus difficile, ou encore dans le contexte d'épidémie de Covid-19.

Elle constitue actuellement un nouveau dispositif de pratique médicale en pleine expansion (1).

1.1 Télémédecine :

1.1.1 Définition :

Le terme « *e-santé* » désigne tous les domaines où les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont mises au service de la santé.

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la e-santé se définit sur le plan international comme « les services du numérique au service du bien-être de la personne » c'est-à-dire comme l'application des TIC au domaine de la santé et du bien-être.

La télésanté concerne l'utilisation des systèmes de communication pour protéger et promouvoir la santé.

Quant à la télémédecine, elle est définie comme une activité professionnelle qui met en œuvre des moyens de télécommunications numériques permettant à des médecins et à d'autres membres du corps médical de réaliser à distance des actes médicaux. D'après l'OMS, en tant que pratique de la médecine à distance via les TIC, elle doit permettre d'améliorer la performance des systèmes de soins en favorisant l'équité, l'efficacité et l'accessibilité des systèmes de santé (1).

En 1997, l'OMS définit la télémédecine comme une « *pratique de la médecine au moyen de techniques interactives de communication des données (audiovisuelles notamment); cela comprend la fourniture de soins médicaux, la consultation, le diagnostic et le traitement, ainsi que la formation et le transfert de données médicales* » (2).

En France, la télémédecine est définie dans l'article 32 de la loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie du Code de la Santé Publique :

« *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* » (3).

La France a intégré la télémédecine ainsi que ses conditions réglementaires dans la loi HPST du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé

et aux territoires, ainsi que dans le décret du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine, retranscrits dans le code de la santé publique :

« Elle permet d'établir un diagnostic, d'assurer, pour un patient à risque, un suivi à visée préventive ou un suivi post-thérapeutique, de requérir un avis spécialisé, de préparer une décision thérapeutique, de prescrire des produits, de prescrire ou de réaliser des prestations ou des actes, ou d'effectuer une surveillance de l'état des patients. La définition des actes de télémédecine ainsi que leurs conditions de mise en œuvre sont fixées par décret ».

Cinq actes médicaux, réalisés à distance au moyen d'un dispositif utilisant les TIC, relèvent de la télémédecine :

- La téléconsultation, permettant à un professionnel médical de donner à distance une consultation à un patient. Un professionnel de santé peut se tenir présent auprès d'un patient, et assister le professionnel médical pendant la téléconsultation. Le patient et le médecin interagissent directement à distance via le moyen de communication choisi.
- La téléexpertise, permettant à un professionnel médical de demander à distance un conseil ou un avis d'un ou de plusieurs professionnels médicaux qui présente des formations ou des compétences particulières. La téléexpertise vise à offrir au patient une qualité de prise en charge en sollicitant un autre expert médical.
- La télésurveillance médicale, permettant au professionnel médical d'interpréter à distance les éléments nécessaires au suivi médical d'un patient tels que la fréquence cardiaque, le poids, la tension, et ainsi permettre de prendre les décisions sur la prise en charge du patient.
- La téléassistance médicale, qui permet à un professionnel médical, lors de la réalisation d'un acte, d'être assisté à distance par un autre professionnel de santé.
- La régulation médicale qui est la réponse médicale apportée dans le cadre de l'activité des centres 15 (4, 5).

L'avenant 6 de la convention médicale de 2016 a été signé le 14 juin 2018 par les principaux syndicats de médecins libéraux, celui-ci a permis de développer la télémédecine en France, permettant le remboursement des actes de téléconsultation et de téléexpertise (6).

1.1.2 Histoire de la télémédecine :

L'histoire de la télémédecine est liée à l'évolution des TIC. Le début de la médecine à distance se situe dès l'apparition du téléphone en 1876. Les ingénieurs ont souhaité développer des technologies permettant la transmission d'informations. En 1905

Willem Einthoven parvient à transmettre un électrocardiogramme (ECG) à une distance d' un kilomètre et demi (7).

La télémédecine a pu se développer grâce aux expérimentations de la National Aeronautics and Space Administration (NASA), avec des outils de télécommunication extrêmement élaborés pour assurer à la surveillance médicale et la délivrance de soins médicaux à distance aux astronautes envoyés dans l'espace. L'allongement des temps de vol a abouti au développement de systèmes d'assistance médicale, y compris des moyens de diagnostic et de traitement des urgences en vol.

Une deuxième influence majeure sur le développement de la télémédecine a été l'introduction de la télévision dans les années 1920, période à laquelle débuta la téléassistance médicale par téléphone pour les marins ou les populations isolées. Le premier échange vidéo interactif a été établi en 1964 entre l'institut psychiatrique du Nebraska à Omaha et l'hôpital de Norfolk, situé à 180 kilomètres de là, permettant de mettre en lien les médecins généralistes et les psychiatres (8).

Le véritable développement de la télémédecine a pu être observé grâce à l'accès à internet, constituant la pièce manquante permettant d'assurer les échanges d'informations de façon quasiment instantanée, et donnant naissance au concept de e-santé (9).

La télémédecine profita donc grandement des avancées technologiques des années 1980 et 1990.

Si certains pays de l'Europe du Nord ou encore les Etats-Unis ont été les précurseurs de la télémédecine, en revanche il aura fallu plusieurs dizaines d'années à la France pour poser les fondements réglementaires de la télémédecine.

1.1.3 À l'étranger :

La France n'est pas le premier pays à s'intéresser à la télémédecine, dont l'activité est répandue au niveau international.

De nombreux pays s'appuient sur la télémédecine afin d'améliorer l'accès aux soins.

1.1.3.1 L'exemple de la Suisse

La télémédecine est utilisée en Suisse depuis 1999. Les acteurs de la télémédecine sont liés aux assureurs, ces derniers pratiquant des réductions de primes d'assurance aux personnes affiliées ayant recours à la télémédecine. Les usagers s'engagent à téléconsulte en premiers recours. Ce système de fonctionnement s'est intégré au système de santé libéral suisse (10).

Ils existent en Suisse différentes offres de télémédecine dont « MedGate », qui est le principal fournisseur de services de télémédecine au travers d'une application. Les acteurs de la télémédecine dispensent des services afin de solutionner des problèmes médicaux, mais ils assurent également un tri et l'orientation des patients dans le par-

cours de soins. La Suisse présente une stratégie nationale de cybersanté, mettant l'accent sur le développement du dossier électronique patient (DEP). Le DEP contient des documents personnels en lien avec la santé du patient : ordonnances, radiographies, compte-rendus d'hospitalisation etc (11).

Dans leur étude sur l'infection urinaire basse non compliquée chez la femme, *Blozik et al.* ont montré que la télémédecine avait une efficacité similaire à une consultation. Sur 526 femmes éligibles, 92% ont signalé une réduction des symptômes, et 8% des patientes ont été réorientées en consultation médicale classique devant l'aggravation des symptômes ou une probable résistance à l'antibiothérapie instaurée initialement (12).

Ce système semble avoir des bénéfices mais demeure cher et source d'inégalités (10).

1.1.3.2 L'exemple de l'Allemagne

L'Allemagne a développé la télémédecine afin de suivre les patients atteints de maladies chroniques par l'intermédiaire de nombreux dispositifs.

Le senSAVE est un système de télésurveillance portatif utilisant des capteurs intelligents qui enregistrent des données biologiques telles que la tension artérielle, la saturation en oxygène. Ce dispositif permet d'évaluer en direct l'état général du patient et de prévenir en cas d'anomalie le médecin par l'intermédiaire d'une alarme. Ce système permet de surveiller de façon permanente des patients présentant un risque cardiovasculaire élevé.

Un téléphone mobile appelé Vitaphone a été commercialisé en Allemagne, pouvant enregistrer un électrocardiogramme et transmettre les données à un centre de soins. Ce système permettant de réduire de moitié le temps entre l'apparition des symptômes et la prise en charge médicale du patient.

Pour les urgences neuro-vasculaire, la région Bavière a inauguré la prise en charge par l'intermédiaire d'un réseau de télémédecine reliant les hôpitaux généraux de Bavière avec le centre de neurologie de Munich. Grâce à ce dispositif, l'instauration d'un traitement anti thrombotique dans les trois heures suivant l'apparition de symptômes évocateurs d'un accident vasculaire cérébral (AVC), diagnostic confirmé en imagerie, a permis d'éviter la paralysie définitive chez 5 à 8% des patients atteints d'AVC (13).

1.2 Téléconsultation :

La téléconsultation est une pratique médicale à distance, qui constitue un moyen de faciliter l'accès aux soins sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones où la démographie médicale est en baisse.

Elle permet alors une prise en charge rapide, limite le déplacement des patients et les passages aux urgences.

1.2.1 Cadre légal et réglementaire :

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM), précise que la téléconsultation peut être réalisée par tous les médecins, quels que soient la spécialité, le secteur d'exercice, le mode d'exercice (libéral, salarié ou hospitalier), ou encore leur place dans le parcours de soins.

Par ailleurs le médecin doit être inscrit au Tableau de l'Ordre ou être en situation de remplacement dans les conditions réglementaires requises.

Elle est réalisable partout en France métropolitaine, ou dans les départements et régions d'outre-mer (14).

La téléconsultation s'inscrit dans le respect du parcours de soins, c'est à dire en téléconsultant avec son médecin traitant, ou en ayant été orienté vers un autre médecin téléconsultant si le médecin habituel ne réalise pas de téléconsultation.

Ils existent des exceptions au parcours de soins : pour les patients âgés de moins de 16 ans, et pour l'accès direct à certaines spécialités telles que la gynécologie, ophtalmologie, psychiatrie etc.

Le respect du parcours de soins ne s'applique pas aux patients qui n'ont pas de médecin traitant déclaré, ou si le médecin traitant n'est pas disponible dans un délai en adéquation avec l'état de santé du patient (6).

1.2.2. Cadre déontologique :

Comme dans la pratique médicale en présentiel, la téléconsultation s'exerce dans le respect des lois et règlements applicables aux conditions d'exercice (4).

Le Conseil National de l'Ordre des Médecins précise les règles déontologiques spécifiques à la télémédecine, avec le respect du consentement, la confidentialité et la sécurité des échanges avec son patient (14).

1.2.3 Cadre économique :

Les actes de téléconsultation sont facturés dans les mêmes conditions que les consultations classiques dites en « présentiel ».

Sur l'avenant 6 de la convention médicale de 2016, il est précisé que la prise en charge par l'Assurance Maladie ne s'effectuera que pour les téléconsultations inscrites dans le parcours de soins (6).

Ce principe est essentiel, permettant de lutter contre « l'ubérisation » de la médecine d'après le CNOM (14).

1.2.4 Téléconsultation et épidémie de Covid-19 en France :

Les chiffres clés retrouvés sur le site Ameli révèlent l'évolution de la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19 en France, avec 40000 téléconsultations remboursées en février 2020, et 650000 en août 2020 (15).

L'Assurance Maladie et la Haute Autorité de Santé (HAS) estiment que certains médecins ou autres praticiens ont proposé une prise en charge à distance par l'intermédiaire de la téléconsultation, afin d'assurer la continuité des soins, dans les cas où le motif médical pouvait être géré sans contact direct, en respectant les règles sanitaires mises en place permettant ainsi la protection de la population.

Dans ce contexte épidémique, les téléconsultations téléphoniques, sans visio étaient autorisées, et toutes les téléconsultations étaient remboursées à 100% par l'Assurance Maladie quel qu'en soit le motif, et ce jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire.

À l'exception des patients suspectés ou contaminés par la Covid-19, qui avaient la possibilité de s'adresser à un médecin non connu pour une téléconsultation si leur médecin traitant n'en faisait pas ou s'il n'était pas disponible, les règles du parcours de soins devaient être respectées (16, 17).

1.3 Désertification médicale en Dordogne :

1.3.1 État des lieux :

L'Agence régionale de Santé (ARS) décrit deux catégories de zones. Les « zones d'intervention prioritaire », qui correspondent aux territoires plus durement impactés par le manque de médecins, et où se trouvent des aides financières importantes pour inciter les médecins à venir s'y installer. Les « zones d'action complémentaire », se trouvant moins touchées par le manque de médecins, mais où la situation peut se dégrader, nécessitant la mise en place de moyens pour éviter cela. Ces deux zones trouvent leur différence par « l'importance des difficultés d'accès aux soins et par les moyens mis en oeuvre pour remédier aux problèmes de démographie médicale » (18).

Le 4 juillet 2018, un nouveau zonage médecin est présenté par l'ARS Nouvelle-Aquitaine (19). La nouvelle carte montre la part de la population couverte par les dispositifs d'aide à l'installation des médecins augmente significativement:

- La part de la population régionale couverte par les zones d'intervention prioritaire est de 10,8 %.
- Les zones d'actions complémentaires couvrent, quant à elles, 43,2 % de la population régionale.

L'objectif de ces zonages est de lutter contre les disparités géographiques, et de rendre équitable l'offre de soins sur l'ensemble du territoire (20).

1.3.2 Dispositif en cours d'expérimentation dans le Bergeracois :

Le département de Dordogne est caractérisé par une offre de soins insuffisante ou par des difficultés dans l'accès aux soins : 30 % du territoire de Dordogne est classé en zone d'intervention prioritaire, et 65 % en zone d'action complémentaire (21). La ville de Bergerac se trouvant en zone d'intervention prioritaire sur la carte de l'Agence Régionale de Santé (19).

L'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) en 2018, comptait environ 135 médecins généralistes pour 100000 habitants en Dordogne, pour une densité de 153 médecins généralistes pour 100000 habitants sur le plan national, face à une population vieillissante ainsi qu'à un développement de maladies chroniques nécessitant un suivi régulier, dans une situation où les visites à domicile deviennent de plus en plus difficiles à réaliser (22).

À Bergerac, la télémédecine est développée par la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS), avec un projet de téléconsultations au domicile des patients assistées par une infirmière diplômée d'état (IDE) de téléconsultation, pour les patients atteints d'une pathologie chronique en phase stable (ALD), ayant des difficultés de déplacement. Un financement par l'article 51 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2018 est en cours. Une infirmière de télémédecine se rend au chevet du malade pour le suivi des pathologies chroniques pour faire une pré-évaluation et assister le patient pendant la téléconsultation. (23)

1.4 Bibliographie :

1. *Safon M. (page consultée le 13 avril 2021). La e-santé : télésanté, santé numérique ou santé connectée, [Internet]. Disponible sur : <https://www.irdes.fr/documentation/syntheses/e-sante.pdf>*
2. *World Health Organization. A health telematics policy in support of WHO Health-for- All-Strategy for Global Health Development. Geneva: WHO; 1997.[Internet]. [cité 29 mars 2021]. Disponible sur : https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63857/WHO_DGO_98.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
3. *Code de la santé Publique. Loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie (version en vigueur au 4 avril 2021)*

4. *Code de la santé Publique. Article 78 - LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires - Légifrance [Internet]. [cité 14 mars 2021]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000020879771*
5. *Code de la Santé Publique. Décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine. 2010-1229 oct 19, 2010.*
6. *Code de la santé Publique. Arrêté du 1er août 2018 portant approbation de l'avenant n° 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016. - Légifrance [Internet]. [cité 13 avril 2021]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORTEXT000037306389>*
7. *Bashshur R, Shannon GW. History of telemedicine : evolution, context, and transformation. New Rochelle, NY: Mary Ann Liebert; 2009*
8. *KM. Zundel, 1996. Bull Med Libr Assoc: Telemedicine: history, applications, and impact on librarianship. Volume 84(1), 71-79.*
9. *Conseil National de l'Ordre des Médecins. Santé connectée de la e-santé à la santé connectée. Janvier 2015.[Internet].[cité 13 avril 2021]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/external-package/edition/lu5yh9/medecins-sante-connectee.pdf>*
10. *Organization of the Swiss model of primary care telemedicine: Is adoption by the French health system possible? Eur Res Telemed Rech Eur En Télémédecine. 1 mars 2016;5(1):3-8.*
11. *L'Agence Française de la Santé Numérique. Étude pour l'accompagnement au déploiement de la télémédecine : étude comparative sur le développement de la télémédecine à l'international. Juillet 2019. [Internet]. [cité 12 avril 2021]. Disponible sur : https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/ASIP_TLM_Etude_comparative_developpement_telemedecine_international_VF2.pdf*
12. *Blozik E, Sommer-Meyer C, Cerezo M, von Overbeck J. Effectiveness and safety of telemedical management in uncomplicated urinary tract infections. J Telemed Telecare. 1 mars 2011;17(2) : 78-82.*
13. *Simon P, Acker D. Ministère de la santé et des sports. Mission thématique : La place de la télémédecine dans l'organisation des soins. [Internet]. [cité 12 avril 2021]. Disponible sur : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_final_-_Telemedecine.pdf*

14. Conseil National de l'Ordre des Médecins. *Le point sur la téléconsultation*. 2019. [Internet]. [cité 29 mars 2021]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/medecin/exercice/point-teleconsultation>
15. Caisse nationale de l'Assurance Maladie. « 12 septembre: Premier anniversaire du remboursement de la téléconsultation ». [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: https://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/DP_1er_anniversaire_du_remboursement_de_la_teleconsultation_sept_2019.pdf
16. Caisse nationale de l'Assurance Maladie. *Covid-19 : tout savoir sur la téléconsultation et les actes à distance*. [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/assure/actualites/covid-19-tout-savoir-sur-la-teleconsultation-et-les-actes-distance>
17. Haute Autorité de santé. - *Téléconsultation et télésoin pendant l'épidémie de Covid-19, mai 2020*
18. Agence régionale de santé.- *Les zonages des professionnels de santé libéraux* [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <http://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/les-zonages-des-professionnels-de-sante-liberaux-2>
19. Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine.- *Annexe 3.- Zones caractérisées par une offre de soins insuffisante ou par des difficultés dans l'accès aux soins, concernant la profession de médecin généraliste, mai 2018*. [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/system/files/2018-08/Carte_Zonage_NA_MG_Arrete_06_2018.pdf
20. Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine.- *Arrêté régional du nouveau zonage médecin en Nouvelle-Aquitaine en 2018* [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <http://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/arrete-regional-du-nouveau-zonage-medecin-en-nouvelle-aquitaine-en-2018>
21. Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine.- *Communiqué de presse « Les premières Assises de la démographie médicale en Dordogne » du 30 novembre 2019* [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <http://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/communiquede-presse-les-premieres-assises-de-la-demographie-medicale-en-dordogne-du-30-novembre>
22. DRESS. *Professionnels de santé au 1er janvier 2018 | Insee*, [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2012677>

23. SCHNEIDER S. *Télémedecine.- EHPAD La Madeleine, [Internet]. [cité 30 mars 2021]. Disponible sur: <https://www.ehpad-maison-retraite-madeleine.fr/telemedecine/>*

A partir de cette page se trouve l'article tiré du travail de recherche, avec un projet de publication dans la revue médicale « Exercer ».

1. INTRODUCTION

Définie pour la première fois dans la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, la télémédecine, longtemps restée méconnue ou peu utilisée, connaît depuis 2018 un important développement, et présente aujourd'hui un véritable essor dans le contexte épidémique actuel de Covid-19 (1, 2).

La télémédecine est constituée de cinq actes dont la téléconsultation. Elle est définie par le Code de la Santé Publique comme un dispositif utilisant les technologies de l'information et de la communication pour pratiquer la médecine à distance (1).

Alors que l'accès aux soins est un sujet fréquemment abordé en France, dans un contexte où de nombreux territoires sont touchés par la désertification médicale qui ne cesse de s'étendre, la téléconsultation semble être une pratique médicale intéressante pour faciliter cet accès aux soins (3). Elle permettrait de joindre un professionnel de santé à distance, permettant de répondre de façon rapide aux besoins des patients que ce soit dans le contexte d'une pathologie aiguë ou dans le suivi d'une maladie chronique, avec une prise en charge de qualité. Elle pourrait permettre également de répondre aux inégalités territoriales de santé.

Plusieurs études ont cherché à explorer le ressenti des médecins dans l'utilisation de la télémédecine (4, 5). Peu d'études se sont intéressées au ressenti des patients.

Dans sa thèse de médecine générale, *Simon Armenier* a recherché les représentations et les attentes des patients au sujet de la téléconsultation en médecine générale. Les patients semblaient favorables à la téléconsultation, mais aucun d'entre eux n'avait participé à une téléconsultation (6).

L'objectif de cette étude qualitative était d'explorer le ressenti des patients ayant réalisé une téléconsultation dans le Bergeracois. La recherche qualitative permet d'étudier les expériences vécues, les sentiments éprouvés par les acteurs du système de soins, dont font partie les patients, face à des phénomènes nouveaux ou en plein développement comme le dispositif de téléconsultation (7).

2. MATÉRIEL ET MÉTHODE

2.1 Population étudiée :

La population d'intérêt était celle des patients adultes vivant dans le bergeracois et ayant participé à une téléconsultation de médecine générale. Le recrutement était raisonné, en variation maximale.

2.2 Recueil des données :

Des entretiens individuels semi-dirigés ont été conduits entre juin 2020 et janvier 2021. Le choix du lieu pour réaliser les entretiens était décidé par le patient, et adapté selon les possibilités pratiques.

Un guide d'entretien initialement composé d'une liste de questions ouvertes. Il a été modifié au fur et à mesure des entretiens, afin d'y intégrer les nouveaux concepts apparus lors des premières analyses.

Avec l'accord des patients, les entretiens ont été enregistrés via l'application Dictaphone® présente sur les téléphones type iPhone®.

Le recrutement s'est poursuivi jusqu'à suffisance des données, c'est à dire qu'aucun concept supplémentaire à ceux déjà recueillis sur les précédentes analyses n'a émergé dans le dernier entretien réalisé.

2.3 Analyse des données :

Les entretiens ont été entièrement retranscrits avec le logiciel Pages® et anonymisés.

Un double codage a été réalisé, les entretiens ont été analysés et codés en parallèle par un autre chercheur, afin de comparer, puis mettre en commun les résultats de chacun.

Une triangulation de l'analyse, supervisée par le directeur de thèse et la co-directrice, a été réalisée pour renforcer sa validité et limiter les biais d'interprétation.

Le logiciel QSR Nvivo a été utilisé pour le codage des verbatims et pour analyser les données recueillies.

2.4 Aspects éthiques et réglementaires :

Certains participants ont pu signer une feuille de consentement éclairé. D'autres ont donné leur consentement de façon orale, la plupart des entretiens ayant été réalisés par téléphone dans le contexte épidémique actuel de Covid-19.

Cette étude qualitative ne nécessitait pas d'autorisation du comité de protection des personnes.

Un enregistrement de l'étude au registre de l'université par le délégué à la protection de Bordeaux a été réalisé.

3. RÉSULTATS :

3.1 Caractéristiques de l'échantillon (Tableau 1) :

Quatorze entretiens semi-dirigés ont été réalisés. Les entretiens ont été menés de juin 2020 à janvier 2021. Huit femmes et sept hommes, dont un couple, ont été interrogés. Les patients étaient âgés de 25 à 94 ans. Les entretiens ont duré en moyenne 13 minutes (de 10 à 24 minutes).

Tableau 1 : Caractéristiques de l'échantillon. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Patients	Sexe	Âge	Lieu de vie	Durée de l'entretien
P1	Femme	26 ans	Environ 15 minutes de Bergerac	10min
P2	Homme	89 ans	Bergerac	24min
P3	Femme	88 ans	EHPAD sur Bergerac	12min
P4	Femme	94 ans	EHPAD sur Bergerac	15min
P5	Femme	92 ans	EHPAD sur Bergerac	11min
P6	Femme	30 ans	Bergerac	16min
P7	Femme	32 ans	Environ 20 minutes de Bergerac	15min
P8	Homme	40 ans	Environ 10 minutes de Bergerac	10min
P9A	Femme	27 ans	Environ 15 minutes de Bergerac	17min
P9B	Homme	29 ans	Environ 15 minutes de Bergerac	17min
P10	Homme	58 ans	Environ 10 minutes de Bergerac	12min
P11	Homme	25 ans	Environ 15 minutes de Bergerac	10min
P12	Homme	69 ans	Environ 15 minutes de Bergerac	10min
P13	Femme	45 ans	Vit sur Périgueux et médecin traitant sur Bergerac	10min
P14	Homme	30 ans	Vit sur Paris et médecin traitant sur Bergerac	12min

Cinq entretiens ont été réalisés au domicile des patients, neuf entretiens ont été réalisés par téléphone sans visio.

Un entretien a été réalisé en présence d'une tierce personne aidante.

Les entretiens ont été proposés à vingt et un patients, quatre patients n'ont pas donné de retour suite à la proposition de l'entretien, trois patients ont refusé dont deux qui ne souhaitent pas se déplacer ni recevoir des personnes à domicile dans le contexte épidémique de Covid-19, et ne voulaient pas réaliser un entretien téléphonique avec ou sans visio. Un patient n'avait pas souhaité s'exprimer à ce sujet.

Les patients vivaient sur Bergerac, ou dans les alentours. Certains des patients vivaient de façon éloignée mais ont réalisé des téléconsultations avec leur médecin traitant se situant sur Bergerac.

Les résultats sont présentés en six parties : représentations initiales de la téléconsultation, avantages et inconvénients de la téléconsultation, la place du paramédical en téléconsultation, nouvelle approche de la médecine face à la désertification médicale et au

contexte épidémique de Covid-19, choix de l'interlocuteur en téléconsultation et utilisation de la téléconsultation.

3.2 Représentations initiales de la téléconsultation (Tableau 2) :

Pour certains patients, la téléconsultation était un dispositif connu, ou dont ils avaient déjà entendu parler.

Deux perceptions opposées de la téléconsultation ont émergé de ces entretiens. La première perception était favorable à la téléconsultation pour la plupart des patients, avec une appréciation positive du concept avant d'y avoir participé, et même pour certains la hâte que le dispositif se mette en place. La deuxième perception était plutôt une appréhension de cette modernisation de la médecine, avec un sentiment de réticence.

Certains des patients, plus âgés, n'avaient par ailleurs pas la connaissance du principe de la téléconsultation avant d'y avoir participé. L'importance d'expliquer au patient le but de la mise en place de la téléconsultation est ressortie lors des entretiens.

Tableau 2 : Représentations initiales de la téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Représentations	Verbatims
Connaissance du dispositif par les patients	« Oui j'en avais entendu parler oui. Euh on avait eu des explications, puis même à la télé ils en parlent aussi. » P3 « Alors oui, euh par le biais d'amis qui avaient déjà euh ... procédés. Et euh notamment des collègues de travail » P7 « après moi si j'en avais entendu parler avec mes études » P9
Méconnaissance du dispositif	« Ah non Non non ... je ne connaissais pas ... » P4 « Non non ... pas du tout non » P5
Opinion favorable à la téléconsultation	« j'attendais que ça se mette en place en fait » P12 « Euh alors j'étais très emballée » P7 « je trouvais ça très bien avant d'y participé » P12 « je trouvais ça vachement bien qu'ils mettent ça en place » P13
Appréhension du patient	« Alors, avant que je commence la téléconsultation, euh ... j'étais réticente » P1 « j'avoue qu'à la base j'étais pas hyper emballée » « Je me disais ouais il peut pas te faire d'examen clinique, enfin je sais pas je trouvais pas l'idée de base pas super » P6
Expliquer la téléconsultation au patient	« Mon père ne comprend pas trop le sens de cette visio conférence même si c'est juste pour un renouvellement d'ordonnance ... il ne sait pas pourquoi tout ça est mis en place en fait ... » P2 « Enfin après il faudrait sûrement leur expliquer, les gens sont pas bêtes non plus si on leur explique dans l'ordre ce qu'il faut faire ils y arriveront » P9

3.3 Avantages et inconvénients de la téléconsultation :

3.3.1 Avantages (Tableau 3.1) :

Au cours des entretiens, le côté pratique et facile de la téléconsultation est ressorti.

L'avantage de se soigner à distance a été mis en avant, avec principalement la limitation des déplacements et l'appréciation globale de pouvoir rester chez soi et d'obtenir un rendez-vous adapté en fonction de son emploi du temps.

La téléconsultation était vue par les patients comme une façon de limiter le passage aux urgences.

Les patients ont apprécié l'échange avec leur médecin, la téléconsultation permettant de garder un contact médical, d'être rassuré et d'assurer un suivi, ainsi que la possibilité de pouvoir se transmettre de façon simple des documents, comme des ordonnances par exemple.

Ils considéraient également que la téléconsultation permettait d'assurer la protection des patients et du médecin face aux maladies transmissibles, particulièrement dans le contexte épidémique actuel de Covid-19.

Les patients pensaient que la téléconsultation permettait de faciliter l'accès aux soins pour les patients vivant loin ou n'ayant pas de médecin traitant, et de permettre d'intervenir de façon plus rapide avec des délais de rendez-vous moins longs qu'en consultation. Ils appréciaient également le fait de ne pas avoir d'avance de frais médicaux.

Tableau 3.1 : Avantages et inconvénients de la téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Avantages		Verbatims	
Avantages	Satisfaction générale	« je trouve que c'est très très bien » P4 « pour ma part, j'ai rien à dire c'était une très bonne expérience quoi ... » « je pense que la téléconsultation c'est assez fabuleux » P7 « enfin voilà je trouve que c'est très bien comme principe » P8 « Franchement pour mon cas je ne vois pas d'inconvénient ... » P10 « en y participant ça a confirmé le fait que je trouve ça bien » P12 « J'ai été agréablement surpris par tout ça. » P13	
	Facilité et praticité	« même pour les patients c'est facile » P3 « La téléconsultation c'est pratique. » « j'ai trouvé ça très bien et plus simple » P9 « c'est très intuitif y'a juste à cliquer et suivre les instructions. » P14	
	Soins à distance	« J'étais contente de rester chez moi. » P6 « j'avais pas besoin de me déplacer surtout qu'à ce moment là je ne pouvais pas conduire » P9 « On peut gérer des choses simples à distance » P13 « en plus vivant loin de mon médecin bah j'ai quand même pu le voir à distance quoi c'est quand même génial » P14	
	Protection	« Puis dans le contexte actuel je pense que pour éviter de chopper des maladies, si on a la possibilité de rester un maximum chez soi et d'éviter les salles d'attente c'est mieux » P7 « voilà moi j'étais positive à la COVID donc bon j'avais pas envie de contaminer les autres » P13	
	Liés au médecin	« Le contact avec le médecin euh en fait, très bien. Le médecin était vraiment à l'écoute ... enfin ça ne m'a pas vraiment changé d'un rendez-vous euh au cabinet médical » P8 « C'était très bien et rassurant je trouve de pouvoir le voir et lui exprimer mes symptômes » P14	
	Rapidité et facilité d'accès aux soins	Gain de temps	« L'avantage je trouve que déjà ça fait gagner du temps » P8 « c'est un gain de temps pour moi » P10 « je perd pas de temps à attendre chez le médecin dans la salle d'attente » P12
		Délais de rendez-vous	« je trouve aussi qu'il y a plus de disponibilités avec la téléconsultation plutôt qu'en consultation physique, il y a plus de créneau donc ça permet d'avoir déjà un premier avis rapide. » « y'a des créneaux plus tard le soir ou même le samedi » « les créneaux horaires sont parfois plus larges que les consultations en cabinet » P11
		Accès aux soins	« voilà vraiment je trouve qu'il y a un accès aux soins qui est bien plus rapide que pour avoir une consultation avec un médecin généraliste sur notre commune... c'est très efficace ... » P7
	Durée de la téléconsultation	"C'était juste ce qu'il fallait . » P7 « ni trop long ni trop court juste ce qu'il fallait » P9 « au moins ça durait juste le temps qu'il fallait car j'étais vraiment crevé » P14	
	Sur le plan organisationnel	« juste de prendre le temps dans une journée, de pouvoir choisir le créneau que je veux aussi dans la journée, en fait c'est plus souple » P1 « j'ai pu choisir mon créneau horaire » P7 « Ca demande moins aussi d'organisation personnelle aussi je trouve, le fait d'être à la maison. » P9	
Garder le contact avec le médecin	« J'étais quand même très contente de la voir, puisque je ne peux pas la voir ici en direct, je suis au moins contente de la voir au travers un écran. » P4 « je garde quand même un bon contact avec mon médecin donc pour moi c'est super » P10 « je pense que dans ce cas la téléconsultation reste une bonne alternative pour permettre de garder un lien avec les patients, que ce soit dans le contexte épidémique actuel ou dans le contexte de désert médical en fait. » P11		
Suivi médical	« Puis après il me faisait faire des tests aussi à la maison , test de respiration sur un temps donné par exemple, euh et du coup ça allait dans le sens, même si il t'examine pas, il te fait quand même faire des choses pour pouvoir évaluer mon état de santé quoi ... voir le degré de gravité. » P6 « le médecin peut faire un point régulier sans finalement devoir se déplacer » P14		

3.3.2 Inconvénients (Tableau 3.2) :

L'inconvénient principal exprimé par les patients était l'absence d'examen clinique et de contact physique avec son médecin. L'échange était jugé plus difficile au travers de l'écran qui pouvait représenter un frein, avec parfois des durées de téléconsultation considérées comme trop courtes, pouvant faire craindre une détérioration de la relation médecin-patient. Les utilisateurs reconnaissaient que tous les motifs médicaux

n'étaient pas adaptés à la téléconsultation avec le risque de passer à côté de la prise en charge.

Les utilisateurs ont également exprimé le fait que la téléconsultation n'était pas adaptée aux patients chez qui la communication non-verbale prédomine (enfant, malentendant, personne âgée). Un examen clinique semblait nécessaire pour les patients poly-pathologiques.

Les patients avaient mis en avant les difficultés techniques, avec parfois un accès au réseau internet insuffisant ou l'absence de maîtrise des nouvelles technologies.

Tableau 3.2 : Avantages et inconvénients de la téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Inconvénients		Verbatims	
Inconvénients	Insatisfaction en générale	« De le voir derrière une vitre comme on a fait moi j'apprécie pas, ça peut plaire à d'autre mais pas à moi puis c'est tout. » P5 « Alors je dirais que la téléconsultation n'est pas adaptée à tous » P11	
	Liés à l'absence d'examen clinique	« après quand par exemple j'ai besoin qu'il regarde ma plaie, ou qu'il m'examine car j'ai des douleurs ailleurs, la téléconsultation ne peut pas remplacer ça » P1 « Et euh ... sans consultation réelle ... on ne peut pas tout deviner au travers de la visio. » P2 « je sais pas je crains que le risque c'est de voir les gens débarquer aux urgences car ils seront stressés de ne pas avoir été examinés ... » P8 « comme inconvénient bah comme j'ai dit tout à l'heure c'est l'absence d'examen clinique » P9 « Mais voilà après comme inconvénient c'est que je le ferais pas pour tous les motifs » P14	
	Liés au patient	Personnes âgées	« Enfin j'estime que la téléconsultation ça va pour des personnes plus jeunes ... euh ... à presque 90 ans ils ont besoin d'être examinés » P2 « je pense que pour une génération comme la mienne c'est assez facile mais euh je ne vois absolument pas mon père faire une téléconsultation, c'est même pas envisageable ... » P8 « les personnes âgées ne sont pas je pense habituées à cette méthode ... euh ces personnes préfèrent je pense avoir des visites à domicile de leur médecin de famille » P11
		Jeunes enfants	« moi mon fils fait beaucoup d'otites et donc en téléconsultation je trouve ça compliqué ... » P9
		Personnes malentendantes	« après je pensais aussi aux personnes malentendantes car j'en ai dans mon entourage... je pense que sans sous titre c'est compliqué ... » P11
		Patients poly-pathologiques	« pour les personnes qui ont des gros problèmes, je crois que euh ça ne remplace pas une consultation en directe. » P3
	Liés à l'écran	« Il me semble qu'on est plus à l'aise en contact direct plutôt qu'avec un simple écran. Plus à l'aise pour parler au médecin je veux dire. L'écran ne fait pas barrière, mais c'est une façon de voir les choses ... » P3 « Parce que je peux lui parler plus librement ... je ne sais pas, je peux pas vous dire exactement. Pour moi au travers d'un écran ... (soupir) je n'apprécie pas » P5 « l'écran va être un frein je pense » P11	
	Liés à l'échange avec le médecin	« je trouve qu'il manque un certains contact avec le médecin » P3 « Quand la personne est en face on peut dire plus de choses » P5 « y'a peut être l'aspect relationnel avec le patient qui risque de se casser » P9	
	Liés au réseau et aux nouvelles technologies	« on ne voyait pas le docteur sur l'écran à cause de la connexion » P2 « moi je vois mon père de 89 ans il a pas d'ordinateur et n'a pas internet donc je sais pas comment il pourrait faire une téléconsultation ... » P10 « en fait sur mon téléphone ça marchait pas je le voyais puis d'un seul coup ça a coupé, je pense que je ne devais pas capter comme il faut le réseau est pas toujours terrible chez moi » P12	
	Liés à la durée	« J'ai l'impression que dans le cabinet médical on peut parler plus longtemps avec le médecin ... » « la téléconsultation ne dure pas longtemps ...C'est un peu trop court, je trouve ... » P2	

3.4 La place du paramédical en téléconsultation (Tableau 4) :

Les patients ont exprimé lors des entretiens que les infirmières pourraient être une aide à la personne âgée pour réaliser des téléconsultations, permettant de fournir et de mettre en place les outils informatiques nécessaires, et principalement pour apporter le contact humain qui rassure les patients et assurer une surveillance de l'état de santé du patient et ainsi en avertir le médecin si besoin.

Tableau 4 : La place du paramédical en téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Place du paramédical	Verbatims
Aide à la personne âgée	<p>« Alors bon ... heureusement il y a une infirmière qui est à côté pour lui répéter déjà car il entend mal et ne comprend pas tout ce que le médecin lui dit ... » P2</p> <p>« Ah bah pour des personnes comme mon père ça serait l'idéal ça » P10</p> <p>« il faudrait sinon une infirmière vu que les personnes âgées ont souvent des infirmières qui passent chez eux ça pourrait être intéressant qu'elles les aident » P11</p> <p>« après euh évidemment pour des personnes qui ne maîtrisent vraiment pas ou qui sont un peu dément ça peut être vraiment intéressant d'envoyer une infirmière pour les aider » P12</p>
Aide à la fourniture et mise en place des outils informatiques	<p>« Heureusement qu'elle est avec lui sinon il ne pourrait pas mettre ça en place tout seul. » P2</p> <p>« Par contre je trouve que la présence de l'infirmière c'est une très bonne idée, déjà pour la mise en place » P9</p> <p>« surtout que la plupart n'ont pas le matériel informatique à la maison pour se connecter etc » P12</p> <p>« Et voilà l'infirmière du coup pourra mettre en place la téléconsultation » P13</p> <p>« après voilà ce genre de personne faudrait peut-être les accompagner ou les aider à mettre en place tout ça en fait » P14</p>
Contact Humain	<p>« ça me rassure beaucoup qu'elle soit là » P4</p> <p>« après oui je suis d'accord la présence d'une IDE ça peut vraiment être bien, car la personne âgée voit quelqu'un, y'a ce contact qui les rassure. » P9</p> <p>« puis le contact physique de l'infirmière rassurera le patient je pense. » P11</p> <p>« ça leur permettra d'avoir ce contact quoi, les personnes âgées sont attachées au contact avec le médecin » P12</p> <p>« ça permet au patient de garder un contact finalement ... ce contact qui rassure en fait » P14</p>
Surveillance de l'état de santé du patient	<p>« l'infirmière qui était avec moi, elle a regardé et appuyé au niveau de mes jambes pour voir si j'avais des douleurs particulières. Elle me prend la tension aussi » P2</p> <p>« Mais par exemple, avant d'aller à l'hôpital pour des radios, euh j'avais eu des tassements de vertèbres, elle a euh tâter comme ça et euh elle a bien vu que c'était très aigu donc elle l'a dit au médecin. » P3</p> <p>« l'infirmière pourra aussi se faire une idée et transmettre les informations nécessaires au médecin aussi sur l'état du patient » P13</p>
Coût	<p>« Oui je comprend bien, mais dans ce cas on va payer et le médecin, et l'infirmière ... donc, personnellement on nous parle du trou de la sécu etc ... non je pense que ce sont des dépenses inutiles ... mais ce n'est que mon point de vue » P8</p>

3.5 Nouvelle approche de la médecine face au contexte épidémique de Covid-19 et à la désertification médicale (Tableau 5) :

3.5.1 Contexte épidémique :

Les patients avaient pour la plupart connu le principe de la téléconsultation dans le contexte épidémique de Covid-19. Ils expliquaient que le dispositif de téléconsultation avait connu un essor depuis le début de l'épidémie, celle-ci permettant de conserver un accès en soins tout en limitant les contacts directs entre les patients.

Pour les patients ayant contracté le virus, la téléconsultation était considérée comme un moyen pour le médecin de surveiller leur état de santé de façon régulière et ainsi de pouvoir rassurer le patient.

3.5.2 Désertification médicale :

Les patients ont exprimé le fait que les médecins étaient de moins en moins nombreux et que leur charge de travail au contraire se majorait, rendant les visites à domicile plus difficile à effectuer ou entraînant des délais de rendez-vous en consultation plus longs. Ils trouvaient que la téléconsultation était un bon moyen pour répondre à la demande.

Tableau 5 : Nouvelle approche de la médecine face à la désertification médicale et dans le contexte épidémique de COVID 19. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Contextes		Verbatims
Contexte épidémique de COVID 19	Développement du dispositif et accès aux soins	« c'est lui qui m'a appelé en me disant qu'il mettait en place la téléconsultation vu que c'est une suspicion de COVID tout ça quoi » « du coup ça limitait les échanges directs » P6 « oui pareil ça s'est vachement développé depuis le début de l'épidémie en fait c'est à ce moment qu'on en a entendu parler » P9 « jusqu'à ce jour j'en avais jamais eu besoin, j'ai pu tester dans le contexte du Covid en fait » P14
	Patients suspects ou positifs	« il m'appelait tous les deux jours par rapport au COVID comme c'était le tout début, y'avait pas de test, y'avait rien donc en fait il nous surveillait de près on va dire grâce à la téléconsultation » P6 « il m'a dit que si j'avais le moindre soucis bah on pouvait refaire des téléconsultations pour qu'en gros euh il surveille mon état quoi. » P13 « après on a fait d'autres téléconsultations pour euh le suivi de mon état surtout ... voir si les symptômes évoluaient ou pas » P14
Désert médical		« Mais après je pense que pour les gens qui n'ont pas accès à un médecin ... oui la téléconsultation peut aider » P6 « je pense que ça peut être bien, car effectivement il faut trouver une solution pour palier au manque de médecins, tout en continuant à garder un œil sur le patient » P9 « je trouve que dans nos zones un peu rurales de Dordogne, où les médecins se font rares ... enfin il y a des médecins mais ils sont quand même moins nombreux et donc ils ont déjà souvent une surcharge de travail ... et bah ça permet de garder quand même un lien avec le corps médical quoi et d'avoir un avis en cas de doute » P11 « Je trouve ça très bien surtout qu'effectivement en ce moment pour avoir un médecin déjà c'est compliqué, mais pour les visites ça devient de plus en plus difficiles » P13 « je suis originaire de Dordogne et je vois avec mes parents ou des amis que c'est pas facile de trouver un médecin ... donc de pouvoir téléconsulter ça permet d'avoir un avis médical » P14

3.6 Choix de l'interlocuteur en téléconsultation (Tableau 6) :

Le fait que le médecin traitant soit l'interlocuteur direct était perçu comme un avantage par les patients.

Certains patients n'étaient pas dérangés de téléconsulter avec un médecin qu'ils ne connaissaient pas, les patients préféraient téléconsulter avec leur médecin traitant, surtout pour des motifs plus personnels ou des suivis particuliers, les patients ayant pour la plupart une bonne relation et confiance en leur médecin.

Tableau 6 : Choix de l'interlocuteur en téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Thèmes	Verbatims
Relation médecin-patient	« L'inconvénient pour moi c'est quand on connaît pas son médecin, je trouve que c'est délicat de réussir à faire confiance, mais c'est que ... c'est moi, je suis comme ça » P1
Importance du médecin	« je ne ferais pas de téléconsultation avec un autre médecin que mon médecin généraliste. » P1 « quand on a le choix on choisit quand même toujours son médecin je pense ... » P8 « Euh pour le coup étant donné que c'était en téléconsultation je trouve ça mieux que ce soit avec mon médecin traitant oui » P14
Ne pas y trouver d'importance	« d'autres fois avec une remplaçante mais ça ne m'a pas dérangé » P3 « mais si un jour il ne pouvait pas être là et que ce soit quelqu'un d'autre on ne peut pas dire que ça m'aurait gêné » P6 « Alors ça ne m'a absolument pas dérangé, ça m'était vraiment égal » P7 « j'ai eu une fois une remplaçante je crois mais bon ça ne m'a pas dérangé du tout » P10
Motif dépendant	« le deuxième rendez-vous, on m'a proposé un remplaçant car mon médecin n'était pas là, et bah j'ai attendu la semaine d'après ... enfin parce que c'était euh ... c'était quelque chose d'assez personnel et un peu particulier » P8 « enfin ça dépend je trouve du motif de l'appel en fait » P9 « Ca aurait été pour quelque chose de plus intime j'aurais sûrement préféré parler à mon médecin ... il me connaît bien et vice versa .. ça aide » P13

3.7 Utilisation de la téléconsultation (Tableau 7.1 et 7.2) :

Selon les patients, la téléconsultation était réalisable pour de nombreux motifs différents.

Si certains patients n'étaient pas dérangés par la téléconsultation en simple appel téléphonique considérant que certains motifs ne nécessitaient pas une vision du patient, la présence de la visio était considérée comme un avantage par la plupart des patients, permettant de garder un meilleur contact avec son médecin et de se sentir en confiance. Ils trouvaient que la visio améliorait la qualité des soins en permettant au médecin de mieux apprécier l'état de santé du patient.

Les patients ont trouvé de façon générale que la téléconsultation nécessitait un accès et une maîtrise des outils informatiques. Les dispositifs simples et intuitifs étaient mieux acceptés.

Les patients avaient réalisé de façon plus ou moins nombreuses des téléconsultations, certains n'en faisaient plus, d'autres pratiquaient ça de façon régulière depuis plusieurs mois. Les patients ont mis en avant la nécessité de conserver un examen clinique régulier, surtout pour les personnes plus âgées, par exemple en alternant les consultations et les téléconsultations.

Certains utilisateurs espéraient pouvoir continuer à pratiquer cette méthode de consultation par la suite.

Tableau 7.1 : Utilisation de la téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Utilisation de la téléconsultation		Verbatims
Motifs de recours à la téléconsultation	Motif aigu	« quand j'ai eu un état grippal et que la téléconsultation commençait à se mettre en route je me suis dis que c'était l'occasion d'en faire une » P9 « le jour où j'ai fais ma réaction allergique, j'avais pas envie d'encombrer les urgences pour ça donc j'ai préféré utilisé cette application » P11
	Suivi médical	« je fais le plus possible des téléconsultations pour mon renouvellement » P10 « je pense que la téléconsultation on peut l'utiliser pour un suivi » P11 « Et voilà en fait moi c'est surtout pour un simple suivi médical » P12
	Motif administratif	« A partir du moment où c'est de l'administratif je trouve le truc est très bien en fait, parce que comme ça je trouve que personne ne perd de temps, que ce soit le médecin ou le patient » P8
	Conseil	« même pour avoir un conseil en fait » P9
Rôle de la visio en téléconsultation	Importance	« Mais c'est vrai que le côté visio est important je trouve quand même » P8 « Voilà, je vois aussi l'écran comme un avantage, on peut voir le médecin et vice versa ... ça a un côté convivial si je puis dire. » P11 « Bah franchement je trouve que c'est important oui, j'ai l'impression que l'on s'exprime mieux lorsque l'on voit la personne » P14
	Entretien relation médecin-patient	« je trouvais ça plaisant et rassurant de voir le médecin, ça met en confiance » P11 « même si c'est au travers d'un écran ça permet de bien communiquer avec son médecin » P13
	Apprécier l'état de santé du patient	« Puis voilà moi clairement sans visio il aurait pas pu voir l'importance de mon allergie donc je pense que même pour le médecin c'est plus agréable de travailler en visio pour se rendre compte un peu de ... de la gravité ou non quoi ... » P11 « Et ça permet au médecin d'avoir une idée plus précise sur notre état général je pense » P14
Téléconsultation par téléphone		« euh moi c'était que par téléphone » P9 « ça n'a jamais vraiment posé de problème, même si ça plante on peut continuer par téléphone » P12
Mise en place de la téléconsultation		« Enfin s'est très bien fait, on nous demande de nous connecter 5 min avant le temps que tout soit mis en place et voilà. Voilà y'a juste à suivre ce qu'il y a écrit, c'est très très simple. » P9 « On a un mail le jour du rendez-vous ou un sms de rappel donc voilà non franchement je trouvais ça vraiment très facile d'utilisation. » P11 « la mise en place c'était très facile, on nous envoie un lien, y'a plus qu'à cliquer et suivre les instructions c'est vraiment simple, facile, et rapide » P13
Différentes expériences		« ça a été ma seule et unique expérience » P7 « en fait j'en ai fais plusieurs, je les compte même plus » P10 « la deuxième et troisième fois c'était une téléconsultation mais avec un dermatologue à la demande de mon médecin traitant » « enfin ça sert bien en dépannage » P11 « y'en a qui se sont très bien passées puis y'en a d'autres pas du tout » P12

Tableau 7.2 : Utilisation de la téléconsultation. Étude du ressenti sur la téléconsultation dans le Bergeracois 2020-2021(n=14).

Utilisation de la téléconsultation		Verbatims
Fréquence d'utilisation		<p>« Après euh pour des médecins traitants qui téléconsultent avec leurs patients, il faudrait peut être alterner téléconsultation et consultation » P7</p> <p>« Si ils veulent faire plus de téléconsultations, je pense qu'il faut qu'il y ait au moins euh une à deux consultations suivant le patient bien sure, euh pour qu'on aille le voir physiquement et permettre un suivi, pour moi c'est évident » P8</p> <p>« Donc il faut garder une consultation régulière, et plus ou moins espacée en fonction de la personne et de ses antécédents .. » P9</p> <p>« faudrait alterner un peu les deux quoi, faut pas mettre de côté totalement la consultation de base. » P13</p>
Place de l'examen clinique		<p>« Mais surtout ne pas faire que de la téléconsultation, et venir l'examiner directement régulièrement. » P2</p> <p>« j'ai été très fatiguée en janvier, euh j'ai été contente que le médecin puisse se déplacer pour venir me voir » P3</p> <p>« il faut rester raisonnable et continuer de se faire examiner régulièrement ... » P11</p> <p>« en fait moi tous les trois téléconsultations à peu près je vais voir mon médecin pour qu'elle m'examine » P12</p> <p>« je trouve qu'à partir d'un certains âges ou en fonction de nos antécédents il faudrait se faire examiner régulièrement oui. » P14</p>
Nouvelles technologies	Réseau internet	<p>« Puis vu qu'on habite directement sur Bergerac on a de la chance d'avoir une bonne connexion. » P6</p> <p>« j'avais une bonne connexion grâce à la wifi » P8</p> <p>« en fait quand tout se connecte bien y'a pas de problème » P12</p>
	Maitrise des outils informatiques	<p>« la personne âgée, qui est plutôt bien et qui a déjà un téléphone franchement oui car y'a juste à suivre les instructions » P9</p> <p>« j'avais l'ordinateur, la webcam donc j'ai mis ça en route sans problème je maitrisais tout ça. » P12</p> <p>« Mais voilà comme j'ai dit une personne de 70 ans ou plus, qui maitrise la technologie franchement ça peut très bien se passer je pense. » P13</p>
	Accès aux outils informatiques adaptés	<p>« Enfin là l'application que j'ai utilisé elle est accessible à tous, mais encore faut-il avoir l'outil par exemple un téléphone assez développé pour la télécharger vous voyez » P7</p> <p>« Après voilà y'a des personnes âgées qui savent utiliser ça mais y'en a beaucoup qui n'ont pas internet, ou même pas de téléphone » P9</p> <p>« en plus je pense que la plupart n'ont pas le matériel pour pouvoir téléconsulter en fait ... » P11</p>
Utilisation future		<p>« j'en suis très content et je compte bien continuer en tout cas » P10</p> <p>« Voilà avec l'histoire du coronavirus ça a permis finalement la mise en place de tout ça et je trouve ça super j'espère qu'on pourra continuer à l'utiliser après l'épidémie. » P12</p> <p>« d'ailleurs j'aimerais continuer à utiliser cette méthode si ça continue plus tard » P13</p>

4. DISCUSSION

4.1 Forces et limites de l'étude :

L'originalité de ce travail réside dans le fait qu'à notre connaissance aucune étude n'a été réalisée sur le ressenti des patients ayant déjà participé à une téléconsultation en France.

La suffisance des données a été obtenue, ce qui renforce la validité des résultats.

Plusieurs types de biais existent en recherche qualitative (7).

Les biais internes sont dus aux caractères personnels des participants et du chercheur, par exemple l'âge, le genre, la culture, le statut social etc. Ces différences peuvent engendrer une mésentente entre le chercheur et le participant, voire même entraîner une

certaine réticence à donner son avis lors des entretiens. Ces biais sont difficilement maîtrisables mais peuvent être limités.

L'investigatrice était novice en matière de recherche qualitative par entretiens semi-dirigés, et a remarqué au fur et à mesure des entretiens, une amélioration de la pertinence des questions.

Les biais externes sont dus à l'environnement du chercheur et des participants. Certains entretiens ont été réalisés en présentiel, la plupart ont été réalisés par téléphone dans le contexte épidémique actuel de Covid-19. Le rendez-vous téléphonique étant fixé en fonction des disponibilités du patient et de l'investigatrice, les conditions de l'entretien étaient propices à un échange sans risque d'interventions extérieures ou contraintes de temps, qui auraient pu gêner leur bon déroulement.

Les entretiens se sont déroulés pour la plupart par téléphone dans le contexte actuel, donc seules les paroles ont pu être interprétées ce qui pouvait entraîner un biais d'interprétation. Ce biais a été limité en réalisant un double codage ainsi qu'une triangulation des données.

Le guide d'entretien a évolué au fil des entretiens. Il y comprenait des questions déjà classées par thèmes, ce qui pouvait entraîner un biais d'investigation. L'investigatrice interrogeait le patient d'une façon qui pouvait influencer ses réponses. Cependant, ce guide d'entretien a permis de suivre la même démarche pour chaque patient, avec un aspect semi-directif, favorisant la libre expression des patients.

Pour limiter le biais de désirabilité sociale, il était toujours rappelé au patient en début d'entretien que tout était anonymisé, que le but était d'avoir leur avis et qu'il n'y avait pas à notre sens de bonnes ou de mauvaises réponses.

Les patients ont été sélectionnés en fonction de leur âge, leur sexe, et leur situation géographique par rapport à Bergerac. L'investigatrice a présenté des difficultés de recrutement dans le contexte épidémique actuel. Les patients ne souhaitaient pas particulièrement se déplacer ni recevoir de personnes chez eux, d'autres étaient méfiants à l'idée de répondre à des questions par téléphone.

4.2 Synthèses des résultats :

4.2.1 Représentation initiale de la téléconsultation :

La téléconsultation était un dispositif connu chez certains patients. Deux perceptions ont émergé des entretiens. L'une favorable et positive, l'autre plutôt réticente avec une appréhension de ce nouveau dispositif médical.

Une étude de l'institut Harris Interactive a été réalisée en janvier 2020 pour la plateforme de téléconsultation Livi pour apprécier la perception des Français sur ce disposi-

tif. En comparaison avec leur étude de janvier 2019, la connaissance de la téléconsultation s'améliore, notamment chez les patients plus âgés. En effet, sur les patients interrogés lors de cette étude en janvier 2020, 68% connaissaient de façon précise la téléconsultation contre 59 % en 2019, cependant encore de nombreux Français se sentaient encore mal informés à ce sujet (8).

Cette amélioration est probablement liée au développement de la téléconsultation depuis le 15 septembre 2018, celle-ci devenant accessible sur l'ensemble du territoire en France.

La dernière étude de l'institut Harris Interactive pour la plateforme de téléconsultation Livi réalisée en décembre 2020, retrouve que 83% des patients interrogés avaient une notion précise de la téléconsultation et de son fonctionnement (9). Cette progression est probablement liée à la crise sanitaire actuelle avec la Covid-19.

4.2.2 Avantages et inconvénients :

Les patients avaient un avis positif sur cette nouvelle technologie. La téléconsultation était perçue comme un dispositif pratique, leur permettant de gagner du temps et d'obtenir facilement un accès aux soins, en limitant les déplacements. Ces éléments sont également retrouvés dans l'étude de l'institut Harris Interactive (9).

Les patients ont exprimé que l'écran représentait un avantage, permettant de conserver un lien avec le médecin, et également permettre à ce dernier de mieux apprécier l'état de santé du patient. Ce sujet est intéressant mais aucun élément n'a été retrouvé dans la littérature.

L'inconvénient principal exprimé lors des entretiens était l'absence d'examen clinique, les patients craignant une perte du contact humain et une majoration du risque d'erreur médicale, et faisant de la téléconsultation un dispositif n'étant pas adapté pour tous les motifs médicaux. D'après l'étude de *Chaet et al.*, s'intéressant aux pratiques éthiques de la télémédecine, la téléconsultation n'est pas appropriée pour les motifs où un examen clinique est nécessaire, ou lorsque l'interrogatoire ne suffit pas pour apprécier l'état de santé d'un patient (10).

Les patients ont précisé, s'ils avaient le choix, qu'il était préférable de téléconsulter avec leur médecin traitant plutôt qu'avec un médecin non connu. L'étude de *Welch et al.*, s'intéressant aux préférences du patient au sujet de la télémédecine, datant de novembre 2017, montre que les patients sont favorables à la téléconsultation lorsqu'elle est réalisée avec un médecin connu, avec lequel une relation de confiance est déjà établie (11).

Cette constatation vient appuyer la définition de la téléconsultation de l'Assurance Maladie, ainsi que les conclusions de la Haute Autorité de Santé dans son guide de bonnes pratiques. Il y était expliqué que pour une prise en charge de qualité, le méde-

cin réalisant la téléconsultation devait connaître le patient, qu'il soit le médecin traitant, ou un médecin ayant déjà physiquement consulté le patient au cours des douze derniers mois (12, 13). Les patients ont dit qu'il serait intéressant de pouvoir alterner la téléconsultation et la consultation classique, afin de conserver un examen clinique régulier.

L'avenant 6 de la convention médicale de 2016 précise que dans le cadre d'un suivi médical régulier, la téléconsultation doit s'effectuer en alternance avec les consultations en présentiel (14).

Les patients ont également exprimé leurs craintes au sujet de la téléconsultation pour les personnes âgées. Ils considéraient qu'elle n'était pas adaptée pour ces patients devant le manque d'outils informatiques à domicile et l'absence de maîtrise de ces derniers. L'étude espagnole de *Gonzalez et al.* s'intéressant aux modalités d'utilisation de la téléconsultation, datant d'avril 2018, précise que les personnes âgées de plus de 85 ans étaient les patients les plus demandeurs en consultation téléphonique, permettant peut-être de revenir sur l'idée que les personnes âgées seraient réticentes à l'utilisation des nouvelles technologies, cependant cette recherche ne s'était pas intéressée aux consultations avec visio (15). D'après l'Assurance Maladie, un patient sur cinq qui a recours à la téléconsultation est âgé de plus de 70 ans (16). *Chaet et al.* précisent que la télémédecine ne peut pas améliorer l'accès aux soins si les patients susceptibles de bénéficier de ces innovations n'ont pas accès aux technologies de télécommunication nécessaires ou ne sont pas en mesure de les utiliser efficacement. Comme les personnes âgées, les personnes vivants avec des troubles cognitifs ou psychomoteurs, et les patients qui n'ont pas accès aux nouvelles technologies (10).

Les patients ont exprimé les difficultés liées au réseau internet parfois insuffisant dans certaines zones. L'étude de Jannati et al, menée entre le 1er octobre et le 1er décembre 2020 en Iran, visait à évaluer la satisfaction des patients sur l'utilisation du service de téléconsultation pour fournir des soins de santé primaires aux patients pendant la pandémie de Covid 19. La téléconsultation a été jugée satisfaisante par 172 patients soit 43,43%, tandis que plus de la moitié des patients interrogés, soit 56,57%, étaient insatisfaits et n'avaient pas eu une bonne expérience avec la téléconsultation. Les patients ont trouvé que la téléconsultation fournissait un avis médical qualitatif et fiable, cependant la téléconsultation ne remplaçait pas une consultation en face à face. Dans cette étude il semblerait que l'accès Internet haut débit soit le facteur le plus critique dans le développement des services de télémédecine en Iran, comme dans d'autres pays en développement. Les patients ne pouvaient pas envoyer de photos telles que des biologies ou imageries médicales, rendant difficile la prise de décision par les soignants. Il est nécessaire d'améliorer la qualité des services et de répondre aux besoins des patients afin d'optimiser l'expérience des patients, particulièrement en période de crise sanitaire, pour obtenir de meilleurs résultats pour la santé et la satisfaction des utilisateurs (17).

4.2.3 Téléconsultation dans un contexte de désert médical et épidémie de Covid 19 :

Pour les patients, la téléconsultation représentait un moyen d'assurer la continuité des parcours de soins dans un contexte de désert médical ou dans le contexte épidémique de Covid-19.

Dans le contexte épidémique, elle était perçue comme un moyen de protection du patient et du médecin des maladies transmissibles.

L'étude de l'institut Harris Interactive de décembre 2020 retrouve que la téléconsultation était estimée comme efficace pour lutter contre l'épidémie de Covid-19. En effet, 85% des patients interrogés pensaient que la téléconsultation est utile pour faciliter l'accès aux soins dans le contexte épidémique, et 91% trouvaient qu'elle permettait de réduire les risques de contamination dans les salles d'attente. Dans ce sondage il est précisé que 78% des patients interrogés ont trouvé que la téléconsultation était efficace pour lutter contre les déserts médicaux (9).

La distanciation sociale étant primordiale pour freiner la propagation du coronavirus, le recours à la téléconsultation a connu un véritable essor.

L'Assurance Maladie précise que la téléconsultation a connu une accélération depuis le début de la crise sanitaire avec 40000 actes répertoriés en février 2020, 4,5 millions en avril et environ 1 million d'actes pendant l'été 2020 (16).

D'après les informations retrouvées sur les Études et Résultats de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), depuis le début de l'épidémie de Covid-19, la téléconsultation a été mise en place par les trois quarts des médecins généralistes (18).

Les patients ont exprimé le fait que la téléconsultation est une solution pour faciliter l'accès aux soins, permettant de lutter contre le renoncement aux soins que vivent certains patients, en limitant les déplacements et en permettant un suivi médical à distance des pathologies chroniques.

La téléconsultation semble donc être une bonne alternative à la consultation habituelle, permettant de temporiser face à une situation dans l'attente d'une consultation classique, pour un patient éloigné du système de soins.

L'étude de *Sang Park et al.*, portant sur l'élaboration et l'exploitation d'un système de téléconsultation permettant de fournir un accès aux services de santé pour les travailleurs des régions coréennes mal desservies, a montré la satisfaction des utilisateurs. L'épidémie de Covid 19 a également entraîné un important changement sur le plan médical en Corée avec le développement de la télémédecine afin d'assurer la sécurité des patients et des soignants en limitant les contacts (19).

L'étude de *Zhu et al.* réalisée auprès des professionnels de la santé mentale, retrouve une majoration de l'utilisation de la télémédecine par ces derniers depuis le début de la pandémie de Covid 19. Les soignants en santé mentale ont indiqué qu'ils s'attendaient à utiliser la télémédecine plus souvent après la fin de la pandémie dans les milieux ruraux (20).

Dans sa thèse sur le ressenti des médecins sur la téléconsultation, *Khanchouche* a rapporté que « *la téléconsultation seule ne peut être considérée comme une solution viable, mais qu'elle doit être un outil supplémentaire pour combattre les zones sous dotées en médecins* » (21).

4.2.4 Téléconsultation assistée :

La présence d'une infirmière en téléconsultation pour certains patients était considérée comme utile, permettant principalement d'aider les personnes âgées, en fournissant et en mettant en place le matériel informatique nécessaire. Les patients ont également exprimé le fait que l'infirmière apporterait un contact humain rassurant pour le patient. D'après les éléments retrouvés sur l'accord concernant les principes et les conditions de pratique de la téléconsultation sur le site de l'Assurance Maladie, « *le patient, particulièrement si son état de santé le nécessite, peut se faire assister par un professionnel de santé, comme par exemple un pharmacien ou un infirmier* » (22).

L'étude prospective de *Terschüren et al.* retrouve que la téléconsultation à domicile avec l'aide d'une infirmière peut réduire la fréquence des visites du médecin généraliste tout en assurant la qualité de la prise en charge des patients. Dans cette étude, vingt patients âgés, vivants avec des maladies chroniques devaient bénéficier d'une surveillance du rythme cardiaque, de la tension artérielle et de la glycémie. L'infirmière a accompagné ces patients dans cette surveillance. Le médecin a reconnu les bénéfices de cette prise en charge, puisqu'il avait moins de visites à domicile chez ses patients, sans que leur état de santé en soit modifié (23).

5. CONCLUSION :

D'après les patients interrogés, la téléconsultation est un dispositif efficace et prometteur, permettant de favoriser la continuité des soins à distance.

Ils ont exprimé plusieurs points positifs, notamment un gain de temps, ainsi que la possibilité d'obtenir un avis médical rapide, particulièrement pour les patients ayant des difficultés pour se déplacer ou ceux vivant dans une zone géographique sous dotée en médecins.

Cette pratique présente également des inconvénients, principalement l'absence d'examen clinique, rendant la téléconsultation difficile pour certains motifs, et faisant craindre au patient une possible détérioration de la relation avec leur médecin.

Pour une prise en charge optimale, notamment pour les personnes âgées qui présenteraient plus de difficultés à utiliser seules les nouvelles technologies, il serait intéressant de faire appel à des IDE de téléconsultation, afin d'apporter un soutien au patient, et de transmettre les informations nécessaires au médecin lui permettant d'avoir une idée plus précise sur l'état de santé du patient.

Sans s'y substituer, la téléconsultation semble être une bonne alternative à la consultation habituelle. Elle doit être envisagée comme une aide à la prise en charge, permettant dans certains cas de temporiser, par exemple pour des patients isolés géographiquement n'ayant pas de recours immédiat à une consultation.

Ce dispositif pourrait apporter une solution aux difficultés rencontrées face à la désertification médicale de certaines régions.

Dans le contexte épidémique actuel, avec les risques de contamination, la téléconsultation apparaît comme une alternative pertinente pour assurer aux patients un accès aux soins.

Certains patients ont connu le dispositif de téléconsultation avec l'épidémie de Covid-19 et ils semblaient favorables à poursuivre cette méthode de consultation après l'épidémie.

6. BIBLIOGRAPHIE :

1. *Code de la santé Publique. Article 78 - LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires - Légifrance [Internet]. [cité 14 mars 2021]. Disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000020879771*
2. *Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Téléconsultation et Covid-19 : croissance spectaculaire et évolution des usages [Internet]. [cité 31 mars 2021]. Disponible sur: <https://www.ameli.fr/medecin/actualites/teleconsultation-et-covid-19-croissance-spectaculaire-et-evolution-des-usages>*
3. *Télémédecine : des pratiques innovantes pour l'accès aux soins - Pratiques de télémédecine et politique actuelle- Actualité et dossier en santé publique N° 101-dec 2017*

4. *M, Bouchy O et al. La télémédecine en zones rurales : représentations et expériences de médecins généralistes. Santé Publique. Juillet-Août 2016 ; 28 (4) : 487-497.*
5. *Delépine F. Quel est le ressenti des professionnels de santé en Indre et Loire sur la télémédecine en EHPAD, autour d'expériences en gériatrie, gérontopsychiatrie de liaison et dermatologie ?. Thèse de doctorat de médecine générale : Université de Tours : 2018.*
6. *Armenier S. Attentes et représentations des patients consultant en médecine générale au sujet de la téléconsultation. Thèse de doctorat médecine générale : Université de Lille : 2019.*
7. *Frappé P.- Initiation à la recherche- 2ème édition. GM Santé; 2018*
8. *Levy JD, Potéreau J, Hauser M.- Baromètre : Les Français et la téléconsultation-Vague 2.-Etude Harris interactive pour LIVI - Janvier 2020*
9. *Levy JD, Potéreau J, Hauser M.- Baromètre : Les Français et la téléconsultation-Vague 3.-Etude Harris interactive pour LIVI - Décembre 2020*
10. *Chaet et al.- Ethical practice in Telehealth and Telemedicine - J Gen Intern Med 32. juin 2017; (10): 1136–40*
11. *Welch BM, Harvey J, O'Connell NS, McElligott JT. Patient preferences for direct-to-consumer telemedicine services: a nationwide survey. BMC Health Serv Res. 28 nov 2017;17(1):784.*
12. *Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Exercice Coordonné - Exercice professionnel - Télémédecine - Téléconsultation. [Internet]. janvier 2021. [cité 29 mars 2021]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/dordogne/exercice-coordonne/exercice-professionnel/telemedecine/teleconsultation>*
13. *Haute Autorité de Santé : Qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de télé expertise, Guide de bonnes pratiques, mai 2019*
14. *Code de la santé Publique. Arrêté du 1er août 2018 portant approbation de l'avenant n° 6 à la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'assurance maladie signée le 25 août 2016. - Légifrance [Internet]. [cité 13 avril 2021]. Disponible sur: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORF-TEXT000037306389>*

15. Gonzalez F, Cimadevila B, Garcia-Comesaña J, Cerqueiro S, Andion E, Prado J, et al.- Telephone consultation in primary care.- *J Health Organ Manag.* Avril 2018; 32(2):321-37.
16. Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Médecin - Actualités - Plus d'1 médecin sur 2 a recours à la téléconsultation. [Internet]. _septembre 2020. _ [cité 29 mars 2021]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/dordogne/medecin/actualites/plus-d1-medecin-sur-2-recours-la-teleconsultation>
17. Jannati N. Et al.- A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic.- *Int J Med Inform.* 2021 Jul; 151: 104474.
18. Monziol M., Chaput H., et al. Trois médecins généralistes sur quatre ont mis en place la téléconsultation depuis le début de l'épidémie de Covid-19. *DRESS. Etudes et Résultats.* sept 2020 : 1162
19. Sang Park H, et al. - Development and Operation of a Video Teleconsultation System Using Integrated Medical Equipment Gateway: a National Project for Workers in Underserved Areas.- *J Med Syst.* 2020; 44(11): 194
20. Zhu D., Paige S., Slone H, Gutierrez H., Lutzky C., Hedriana H. and al. - Exploring telemental health practice before, during, and after the COVID-19 pandemic.-*Journal of telemedicine and tele care;* July 2021
21. Khanchouche H. Téléconsultation en médecine générale : le ressenti des médecins. Thèse de doctorat médecine générale : faculté des sciences médicales et paramédicales : Marseille : 2020; 03148465 `
22. Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Généralisation de la Téléconsultation le 15 septembre. [Internet]. _septembre 2018. _ [cité 29 mars 2021]. Disponible sur : <https://www.ameli.fr/sites/default/files/2018-09-12-dp-generalisation-teleconsultation-france-15-septembre-2018.pdf>
23. Terschüren C et al. Implementing telemonitoring in the daily routine of a GP practice in a rural setting in northern Germany. *J Telemed telecare.* 2007; 13:197-201.

ANNEXES :

Annexe 1 : Guides d'entretien

Guide d'entretien version 1 :

Bonjour, je suis médecin généraliste remplaçant à Bergerac, et mon travail de thèse s'intéresse au ressenti des patients sur la téléconsultation dans le Bergeracois. Lors de cet entretien je vais vous poser plusieurs questions à ce sujet. Merci d'avoir accepté de participer. Je vous rappelle que cet entretien est enregistré et sera anonymisé. Il sera ensuite retranscrit par écrit pour être analysé.

1. Pouvez- vous me raconter l'histoire de votre dernière téléconsultation ?
2. Qu'est-ce que la téléconsultation représentait pour vous avant que vous y participiez ?
Sous question : En aviez-vous déjà entendu parler ?
3. Quels sont selon vous les avantages d'une telle consultation ? Et ses inconvénients ?
4. Une tierce personne était elle présente lors de votre entretien ?
Si oui : Quel était son rôle ? Qu'avez-vous pensé de la présence de cette personne ?
Si non : Auriez-vous souhaité être accompagné ?
5. Que pensez-vous de la téléconsultation en comparaison avec votre prise en charge habituelle ?
6. A quelle fréquence seriez-vous favorable à ce type de téléconsultation ?

Guide d'entretien version 2 :

Bonjour, je suis médecin généraliste remplaçant à Bergerac, et mon travail de thèse s'intéresse au ressenti des patients sur la téléconsultation dans le Bergeracois. Lors de cet entretien je vais vous poser plusieurs questions à ce sujet. Merci d'avoir accepté de participer. Je vous rappelle que cet entretien est enregistré et sera anonymisé. Il sera ensuite retranscrit par écrit pour être analysé.

1. Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?
Sous question : Vous en avez eu plusieurs ?

Sous question : Téléconsultation réalisée avec votre médecin traitant ou un autre médecin ? Est-ce important pour vous ?

Sous question : Vous pouviez voir le médecin ? Ou ce n'était que par téléphone ?

Sous question : La mise en place de la téléconsultation s'est-elle bien passée, ou avez-vous rencontré des difficultés ?

2. Aviez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation avant d'y participer ?

Si oui : qu'en pensiez-vous ?

Si non : le principe de la téléconsultation vous a été expliqué ?

3. Quels sont selon vous les avantages de la téléconsultation ? Et ses inconvénients ?

4. Une infirmière ou une tierce personne était-elle présente lors de votre entretien ?

Si oui : Quel était son rôle ? Qu'avez-vous pensé de la présence de cette personne : rassurant ? dérangent ?

Si non : Auriez-vous souhaité être accompagné ?

5. Pensez-vous que la téléconsultation est adapté pour tous les patients ?

6. A quelle fréquence seriez-vous favorable à ce type de téléconsultation ?

Sous question : Faut-il garder une consultation régulière ?

Guide d'entretien version 3 :

Bonjour, je suis médecin généraliste remplaçant à Bergerac, et mon travail de thèse s'intéresse au ressenti des patients sur la téléconsultation dans le Bergeracois.

Lors de cet entretien je vais vous poser plusieurs questions à ce sujet. Merci d'avoir accepté de participer. Je vous rappelle que cet entretien est enregistré et sera anonymisé. Il sera ensuite retranscrit par écrit pour être analysé.

1. Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

Sous question : Vous en avez eu plusieurs ?

Sous question : Téléconsultation réalisée avec votre médecin traitant ou un autre médecin ? Est-ce important pour vous ?

Sous question : Vous pouviez voir le médecin ? Ou ce n'était que par téléphone ? (Connexion, réseau etc)

Sous question : La mise en place de la téléconsultation s'est-elle bien passée, ou avez-vous rencontré des difficultés ?

2. Aviez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation avant d'y participer ?

Si oui : qu'en pensiez-vous ?

Si non : le principe de la téléconsultation vous a été expliqué ?

3. Quels sont selon vous les avantages de la téléconsultation ? Et ses inconvénients ?

4. Une infirmière ou une tierce personne était-elle présente lors de votre entretien ?

Si oui : Quel était son rôle ? Qu'avez vous pensé de la présence de cette personne : rassurant ? dérangent ?

Si non : Auriez vous souhaité être accompagné ?

5. Pensez-vous que la téléconsultation est adapté à tout le monde ?

Personne âgée ? Troubles cognitifs ? Personnes malentendantes ?

6. Je vais vous donner quelques informations, actuellement la ville de Bergerac fait face à un désert médical, avec en conséquence un nombre insuffisant de médecins rendant les visites à domicile plus difficiles à effectuer avec en parallèle une population vieillissante, avec des personnes qui présentent des difficultés pour se déplacer. Un projet est donc mis en place, afin d'envoyer une infirmière chez le patient pour pouvoir y réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient. Qu'en pensez-vous ?

7. A quelle fréquence seriez-vous favorable à ce type de téléconsultation ?

Sous question : Faut-il garder une consultation régulière ?

Annexe 2 : Entretiens

Entretien 1 :

Investigatrice : Pouvez-vous me raconter l'histoire de votre dernière téléconsultation ?

P1 : Alors oui, c'était hier, j'avais besoin d'un rendez vous avec mon médecin généraliste, et du coup j'ai regardé lundi sur l'application de téléconsultation et il y avait un rendez vous disponible le mardi à 10h donc ça m'arrangeait bien car j'avais tout un tas d'ordonnances à renouveler pour ma prise en charge des douleurs chroniques. Voilà ... donc j'ai eu le médecin généraliste à 10H, j'ai dut me connecter 10 min avant, il y avait une bonne connexion, je captais bien avec la 4G sur mon téléphone, et la consultation a duré quinze ou vingt minutes, on a pu faire le point ensemble sur comment je me sentais, et du coup j'ai pu demandé ce que j'avais comme ordonnance à renouveler.

Investigatrice : Qu'est-ce que la téléconsultation représentait pour vous avant que vous y participiez ?

P1 : Alors, avant que je commence la téléconsultation, euh ... j'étais réticente, j'ai du mal à faire confiance. Ca fait peu de temps que mon médecin généraliste me suit, du coup je préférais déjà le voir en vrai, en face à face, ne serait ce que pour qu'il m'examine. Et finalement en fait après que tout ça se soit mis en place, en fait j'avais plus forcément besoin d'aller le voir à part quand il y avait besoin de faire des analyses corporelles.

En fait j'avais peur que ça casse le lien avec le médecin, et que finalement nous n'ayons plus de contact direct ... mais ça n'a pas été le cas, et c'est encore possible d'aller le voir en

cas de besoin.

Investigatrice : Quels sont selon vous les avantages d'une telle consultation ?

P1 : Euh ... par rapport à ma pathologie du coup les avantages c'est de ne pas prendre le risque d'aller directement au cabinet médical et de rencontrer d'autres patients pouvant être malades, déjà dans le contexte de COVID, et puis vu que mon système immunitaire est faible je peux attraper n'importe quel autre rhume donc c'était bien de pas être en contact direct avec d'autres gens.

Après je vois souvent des médecins, donc ça me fait une coupure, euh ... moi ça me fait du bien aussi de ne pas être obligée de me déplacer à chaque fois pour des rendez-vous et juste de prendre le temps dans une journée, de pouvoir choisir le créneau que je veux aussi dans la journée, en fait c'est plus souple.

Je ne l'ai pas dit mais c'est vrai que je me suis retrouvée des fois alitée, ou très fatiguée, et c'était impossible pour moi que je me déplace au cabinet. Mon état faisait que je ne pouvais pas me déplacer je ne conduisais pas.

Investigatrice : Selon vous, quel sont ses inconvénients ?

P1 : L'inconvénient pour moi c'est quand on connaît pas son médecin, je trouve que c'est délicat de réussir à faire confiance, mais c'est que ... c'est moi, je suis comme ça. Par exemple je ne ferais pas de téléconsultation avec un autre médecin que mon médecin généraliste.

L'autre inconvénient c'est le réseau, parce que c'est vrai qu'ici en wifi on ne capte pas, donc heureusement que j'ai un forfait internet où je met la 4G, parfois ça coupe ... mais c'est une routine à prendre.

Au début on était pas sur (nom de l'application masqué), on était sur euh ... c'était pas (nom de l'application masqué), peut-être que c'était (nom de l'application masqué) je ne sais plus, une autre application, et ça ne marchait pas, on ne pouvait pas s'envoyer de pièces jointes. Là sur (nom de l'application masqué) je peux envoyer des photos, ou dès que j'ai les résultats d'une prise de sang je peux la mettre sur mon dossier donc ça c'est bien je le fais avant la téléconsultation comme ça quand j'ai le docteur au téléphone il a déjà tout en fait.

Investigatrice : Une tierce personne était présente lors de votre entretien ?

P1 : Euh non, non j'ai toujours été toute seule.

Investigatrice : Auriez-vous souhaité qu'une personne vous accompagne ?

P1 : Oui j'aurais pu, je n'ai pas posé la question au médecin mais d'avoir une personne à côté de moi ça n'aurait pas posé de problème, après il ne faut pas que la personne parle en même temps sinon la discussion deviendrait compliquée.

Investigatrice : Que pensez-vous de la téléconsultation en comparaison avec votre prise en charge habituelle ?

P1 : Quand j'ai besoin de faire un point, que je ne peux pas me déplacer au cabinet médical ou que j'ai besoin d'être rassurée sur certaines choses qui concernent ma pathologie, quand

j'ai juste besoin d'un renouvellement d'ordonnance, tout ça peut se faire en entretien téléphonique, ça passe très bien par téléphone. Mais après quand par exemple j'ai besoin qu'il regarde ma plaie, ou qu'il m'examine car j'ai des douleurs ailleurs, la téléconsultation ne peut pas remplacer ça.

Je n'ai jamais testé les consultations à domicile par contre donc je ne pourrais pas comparer.

Investigatrice : A quelle fréquence seriez-vous favorable à ce type de consultation ?

P1 : Bah moi à chaque fois qu'il faut que je renouvelle mes ordonnances, je sais pas mais je renouvelle très régulièrement mes ordonnances, euh .. au moins une fois par mois c'est sûr.

Comme je vois d'autres spécialistes j'aime bien prendre rendez-vous en téléconsultation pour faire le point avec mon médecin généraliste sur ce qui a été dit avec les médecins spécialistes qui s'occupent de ma pathologie.

Entretien 2 :

Investigatrice : Racontez-moi l'histoire de votre dernière téléconsultation.

P2 : Ah bah alors ... une dame est venue avec son appareil, mais elle y a passé un moment ... car euh ... on ne voyait pas le docteur sur l'écran à cause de la connexion. Puis au bout d'un moment ça a marché. Le docteur m'a demandé comment j'allais ... puis c'est tout voilà ... mais nous n'avons pas eu une grande discussion.

(Long silence)

Investigatrice : Pour quelle raison le docteur avait réalisé cette téléconsultation ?

P2 : Il m'a parlé, mais j'avais du mal à le comprendre ... Ca n'a pas duré très longtemps ... Puis au début on avait pas la photo du docteur, il disait qu'il fallait toucher ça ça et ça et puis ça a fini par marcher ... puis après, au bout d'un moment, à la fin le docteur est sorti sur l'écran ... Mais j'avais du mal à le comprendre.

C'est elle ... euh .. comment ... l'infirmière qui était avec moi, elle a regardé et appuyé au niveau de mes jambes pour voir si j'avais des douleurs particulières. Elle me prend la tension aussi. Mais elle a surtout eu du mal à brancher son appareil pour voir le docteur ...

Investigatrice : Selon vous quels sont les avantages d'une telle consultation ?

Et ses inconvénients ?

P2 : Euh ... je ne sais pas ... il a pu me faire mon ordonnance et me demander comment j'allais, c'est tout ... Mais il est venu y'a pas longtemps ici, il m'a pris la tension ... et voilà ..

(Silence)

Sa fille :

Il est venu te consulter papa ... parce que l'infirmière a demandé à ce qu'il vienne te consulter, c'est celle qui vient tous les matins.

Il ne comprend pas tout c'est ça le problème ...

P2 :

Oui donc voilà ... il a pris ma tension puis après il m'a fait une ordonnance ... il était venu à vélo cette fois-ci (rires).

Sa fille :

En fait l'infirmière a demandé au docteur de venir ... car déjà on s'inquiétait car il maigrissait, il avait eu une prise de sang et euh ... c'est pareil il faut que le médecin se déplace pour pouvoir signer les feuilles des infirmières ...

Les téléconsultations c'est surtout pour renouveler ses ordonnances ... mais après euh ... moi j'estime que pour une personne de l'âge de mon père, qui ne comprend pas tout ... d'un point de vue cognitif ... il n'y a pas de réel avantage.

Alors bon ... heureusement il y a une infirmière qui est à côté pour lui répéter déjà car il entend mal et ne comprend pas tout ce que le médecin lui dit ...

Mon père ne comprend pas trop le sens de cette visio conférence même si c'est juste pour un renouvellement d'ordonnance ... il ne sait pas pourquoi tout ça est mis en place en fait ...

Mais je pense qu'à son âge il faut de temps en temps le consulter autrement, en l'examinant directement. Car il a beaucoup d'antécédents médicaux, a eu beaucoup d'opérations ... Et euh ... sans consultation réelle ... on ne peut pas tout deviner au travers de la visio.

Mon père ... quand on lui demande si il va bien, il va répondre que oui (rires), puis par contre il va m'appeler comme par exemple hier pour me dire que son oreille lui faisait mal, alors qu'il ne l'aura pas dit au médecin ...

Enfin j'estime que la téléconsultation ça va pour des personnes plus jeunes ... euh ... à presque 90 ans ils ont besoin d'être examinés.

P2 : Mais il est venu à la maison la dernière fois pour me consulter, car l'infirmière l'avait demandé, car j'étais fatigué et j'avais perdu du poids ...

La secrétaire avait demandé si je me déplaçais au cabinet médical, ou si c'est le docteur qui venait à domicile. Mais bon euh ... l'infirmière a dit que je devais rester à domicile, car avec les microbes qui circulent il ne fallait pas que je traîne trop dans les salles d'attente. Donc le docteur est venu, il m'a examiné.

Sa fille :

Et puis ... il y a aussi un manque de communication, car je reçois souvent un message la veille, à 18h30 du soir, pour me prévenir qu'il y aura une téléconsultation le lendemain ...

Au début, c'était une infirmière de télé médecine qui avait mis tout ça en place, puis ce sont les infirmières de mon père, celles qui viennent à domicile tous les jours qui ont pris le relais.

Sauf que du coup les infirmières ne sont pas toujours au courant qu'il y a une téléconsultation, c'est moi qui les appelle le soir pour les prévenir et pour qu'elles s'organisent. La communication ne passe pas trop ...

J'aimerais être tenu au courant plus tôt car j'ai aussi une vie personnelle, et que je ne peux pas être présente à chaque fois. Et puis aussi que ... qu'à 18h30 mon père est souvent déjà couché, et donc je ne peux pas le prévenir lui non plus ...

P2 :

Mais bon on dit que j'ai perdu du poids ... j'ai dut perdre deux kilos ...

Sa fille :

Non papa tu faisais 70 kilos, tu en fais 63 ... ça fait 7 kilos !

P2 :

7 kilos ? Ah oui ça fait beaucoup ça ... mais bon je me sens bien, je vais marcher ...

Investigatrice : Une infirmière est présente à chaque téléconsultation ?

P2 : euh non ... ah ici vous voulez dire ?? Oui ! elle vient avec son appareil, et l'écran sortait la photo du docteur.

Il me demande si on le voit, oui je le vois ... et puis il me demande si ça va.

Sa fille :

Heureusement qu'elle est avec lui sinon il ne pourrait pas mettre ça en place tout seul.

Investigatrice : Que pensez-vous de la téléconsultation en comparaison avec votre prise en charge habituelle ?

Sa fille : Sur le coup finalement, avec la téléconsultation ... je trouve que mon père n'a plus de consultation où il est examiné par le médecin (son père acquiesce d'un signe de la tête). Il est juste vu une fois par mois pour son renouvellement, mais qu'au travers d'un écran on ne peut pas se rendre compte de tout.

J'ai l'impression que dans le cabinet médical on peut parler plus longtemps avec le médecin ... là je trouve ça trop court, trop bref, et pas étudié pour des personnes âgés ... Mon père ne comprend pas tout car il entend mal, et avec la connexion il y a parfois un décalage entre le son et l'image ce qui ne l'aide pas à comprendre ce qu'il se dit ... donc la téléconsultation ne dure pas longtemps ...C'est un peu trop court, je trouve ...

P2 :

Oui c'est rapide, c'est rapide ...

Investigatrice : D'accord ... et à quelle fréquence seriez-vous favorable à ce type de téléconsultation ?

Sa fille :

Et bien je pense qu'à son âge il devrait il y en avoir plus fréquemment ... plutôt qu'une seule fois par mois pour un renouvellement d'ordonnance.

Mais surtout ne pas faire que de la téléconsultation, et venir l'examiner directement régulièrement.

Investigatrice : Vous aviez déjà pu assister à une téléconsultation organisée pour votre père ?

Sa fille : Oui, vu qu'il ne comprenait pas tout, quand mon père me disait ses maux, j'es-

sayais de les transmettre au médecin. J'ai pu assister aux deux premières mais vu que je ne suis pas avertie assez tôt je ne peux pas toujours être présente ...

J'explique au médecin les douleurs qu'il peut ressentir et qu'il ne dit pas forcément spontanément au médecin ... donc voilà ...

Investigatrice : Très bien, est-ce que vous avez d'autres choses à me dire ?

P2 :

Oh bah non ...

Sa fille :

Non plus

Entretien 3 :

Investigatrice : Alors tout d'abord, racontez-moi votre dernière téléconsultation.

P3 : La dernière fois c'était il y a à peu près trois mois, pas tout à fait, euh c'était euh l'infirmière qui m'avait proposé de passer parce que les traitements étaient terminés, donc j'ai accepté. Silence.

Investigatrice : C'était donc pour renouveler votre ordonnance ?

P3 : Oui c'est ça. Mais c'était pas la première fois, c'était au moins la cinquième fois car j'ai été la première euh ... de l'établissement euh à faire de la télémedecine. Mais il y a deux ans à peu près que j'ai commencé. J'ai suivi l'infirmière dans son bureau, là bas ... je sais pas si vous voyez où c'est. On s'installe puis il y a l'écran en face de nous. Alors ça s'est fait plusieurs fois avec mon médecin traitant habituel puis d'autres fois avec une remplaçante mais ça ne m'a pas dérangé. (Silence)

Investigatrice : Et comment s'est passée cette téléconsultation ?

P3 : Ca s'est bien passé, bon moi je trouve que c'est pas tellement suffisant (Silence). Si on le fait toutes les fois c'est un peu ... euh ... par exemple il n'y a pas d'examen sur place, donc euh ... quelques fois on dit les choses, mais quelques fois on en oublie aussi (sourire) (silence)

Investigatrice : Est-ce que vous aviez déjà entendu parler de la téléconsultation avant d'y participer ?

P3: Oui j'en avais entendu parler oui. Euh on avait eu des explications, puis même à la télé ils en parlent aussi.

Investigatrice : Et selon vous, est-ce qu'il existe des avantages à cette téléconsultation ?

P3 : Les avantages c'est que c'est faisable dans toutes les circonstances, euh si le docteur n'a pas le temps de venir sur place ça euh ça l'arrange. Puis euh, même pour les patients c'est facile aussi, mais moi je trouve qu'il manque un certains contact avec le médecin enfin, on le voit par écran, mais quelques fois euh on est pas aussi à l'aise que si on l'avait directe-

ment avec nous.

Investigatrice : Vous disiez que c'était facile pour le patient, dans quel sens ?

P3 : Bien, on a pas à se déplacer, car j'allais assez souvent au cabinet médical (silence)

Investigatrice : Et donc selon vous quels sont les inconvénients de ce type de consultation ?

P3 : Bah par exemple si on dit qu'on a mal quelque part, c'est pas euh en tâtant que euh que ça s'enregistre de l'autre côté. J'ai par exemple mal au dos depuis quelques temps mais euh moi je trouve que c'est pas vraiment comme une consultation qu'on fait directement, elle a ses avantages mais elle a aussi ses limites.

Investigatrice : Et donc pour vous quelles sont ses limites ?

P3 : (sourire) Non mais quelques fois je n'ai pas mes idées très claires euh j'ai eu un AVC il y a quelques années, et donc j'ai des moments où j'ai du mal à exprimer ce que je pense. J'ai eu des problèmes de langage assez forts au début, et puis maintenant quand je suis à l'aise ça va, mais des fois j'hésite un peu, j'exprime pas toujours tout. Je me rend compte que des fois j'ai oublié de dire quelque chose qui était important au moment de la consultation et bah c'est ... il faut attendre la prochaine.

Après euh, je n'ai pas de problème de santé très très important donc ça va mais euh .. pour les personnes qui ont des gros problèmes, je crois que euh ça ne remplace pas une consultation en directe.

Investigatrice : Et donc au cours de cette téléconsultation il y avait toujours l'infirmière avec vous ? Vous n'avez jamais été seule ?

P3: Ah non jamais seule, même la dernière fois il y avait une stagiaire, une infirmière qui commençait qui était là aussi, ça ne m'a pas plus gênée. Ca ne fait pas de grosses différences qu'elle soit là ou pas je crois. Mais par exemple, avant d'aller à l'hôpital pour des radios, euh j'avais eu des tassements de vertèbres, elle a euh tâter comme ça et euh elle a bien vu que c'était très aigu donc elle l'a dit au médecin. (Silence)

Investigatrice : Vous arriviez à bien voir et à bien entendre le médecin ?

P3 : La dernière fois oui c'était très bien, y'a eu une fois ou l'autre où c'était pas tellement clair, au début c'était difficile de faire les connexions.

Investigatrice : En comparaison avec une prise en charge habituelle, en se déplaçant chez le médecin ou en visite à domicile, qu'est-ce que vous pourriez dire là dessus ?

P3 : Il me semble qu'on est plus à l'aise en contact direct plutôt qu'avec un simple écran. Plus à l'aise pour parler au médecin je veux dire. L'écran ne fait pas barrière, mais c'est une façon de voir les choses ... enfin moi je suis habituée à euh l'internet, enfin je connais pas grand chose mais je m'en sers tous les jours quand même. Je trouve ça un peu impersonnel.

Investigatrice : Et donc à quelle fréquence seriez vous favorable à la téléconsultation ?

P3: Bah là c'est tous les trois mois, parce que euh les médicaments se renouvellent pour trois mois. J'aimerais que ça ne soit pas toutes les fois, quand j'ai été très fatiguée en jan-

vier, euh j'ai été contente que le médecin puisse se déplacer pour venir me voir. J'avais très mal supporté un médicament qu'on m'avait donné pour la douleur, et j'ai pris ce médicament pendant plusieurs semaines, j'avais dit plusieurs fois que je me sentais pas bien, mais j'étais contente que le médecin soit venu, mais euh c'était presque terminé.

(Silence)

Investigatrice : D'accord, avez vous d'autres choses que vous souhaitez me dire ?

P3 : Oh non c'est tout (sourire)

Entretien 4 :

Investigatrice : Est-ce que vous pouvez me raconter comment s'est passée votre dernière téléconsultation ?

P4 : Et bien ... j'avais rien de très important à lui dire, que toujours je très suis fatiguée ... alors évidemment il y a mon âge ... mais je me sens fatiguée ... fatiguée ... je fais de gros efforts, j'ai un déambulateur parce que sinon je titube, je titube ... voilà mais avec le déambulateur je marche encore un peu. Et voilà, avec elle tout s'est passé convenablement, elle m'a redonné les mêmes médicaments, elle m'a même renouvelé mon ordonnance paraît-il. Je ne sais pas ce que je prend je n'en sais rien, mais ce que je prend ... parce que je vois un psy ... je saurais plus dire son nom ... alors je vais vous dire ce pourquoi je les vois ... j'ai perdu mon mari il y a 5 ans ... et je n'ai pas pu accepter. J'étais à l'accueil avec mon mari, on a passé deux ans et demi parfaits, mais il était très malade ... il avait un cancer ... et quand il est décédé avec ma fille nous avons dit merci mon dieu car il était enfin en paix. (Silence) Et puis je ne m'y faisais pas ... on m'a

amené à l'hôpital, puis on m'a amené à Vauclaire, mais je ne pouvais pas y rester car j'avais des stents, mais bon je ne me souviens pas de grand chose ...

De l'hôpital on m'a mis à la maison de retraite, et je suis très bien ici, y'a bien des petites choses qui vont pas mais bon, elles ne peuvent pas être partout elles ne sont pas assez nombreuses. Mais je vais mieux.

Donc dans les suites de ça je suis surtout soignée par le psy, qui s'entretient avec mon médecin traitant.

Et avec mon médecin ça se passe vraiment très bien, elle a su ce que j'ai vécu mais elle me suit très bien ... mais je suis encore déprimée ... et le psy me voit tous les deux mois car il a toujours peur que je fasse des bêtises, mais il n'en est pas question. (sourire)

Je prie ... je n'ai pas tellement prié avant, mais depuis je prie beaucoup ...

Je ne vois pas grand monde ... je connaissais beaucoup de monde, mais à 94 ans, il ne reste plus grand monde (rires), on m'apporte le journal et je regarde qui est décédé pour savoir si je la connaissais ...

Investigatrice : Vous avez déjà eu plusieurs téléconsultations ?

P4 : Je l'ai vu 3 fois à la télévision (sourire) et par contre je vois mes enfants toutes les semaines à la télévision ... mon fils est super pour ça ... (silence)

Investigatrice : Et avant que vous ayez eu une téléconsultation, est-ce que vous en aviez déjà entendu parler ?

P4 : Désolée je n'entend pas très bien vous pouvez répéter ?

Investigatrice : Est-ce que vous aviez déjà entendu parler de la téléconsultation auparavant ?

P4 : Ah non Non non ... je ne connaissais pas ... (silence)

C'est ici que j'ai découvert , que je l'ai appris ... et je trouve que c'est très très bien, car ça nous permet aussi de voir la famille, car mon fils habite loin ... avec le confinement en plus personne ne pouvait venir.

Investigatrice : et selon vous quels sont les avantages de voir son médecin en téléconsultation ? De le voir à l'écran ?

P4 : J'aimerais mieux pouvoir la voir en vrai ... c'était plus facile de parler avec elle ... j'ai surtout besoin de voir le médecin pour ma fatigue, mais je me dis ... j'ai 94 ans ... (soupirs) J'ai ma lucidité je crois.

Investigatrice : Et selon vous quels sont les inconvénients ?

P4 : Je me suis demandée ... euh ... je me suis demandée qu'est-ce que ça allait me donner de la voir comme ça ... et puis si, je l'ai bien accepté (sourire). Il y a que, j'aurais envie de la voir, parce que c'est drôle, c'est peut être mon âge (rires), j'étais très mince ... et là j'ai le ventre gonflé comme si j'étais enceinte, et j'aurais aimé quelle le voit. J'aurais aimé que quelqu'un puisse toucher mon ventre. Toucher pour voir si c'est de la graisse, car je suis un peu tassée ...

J'étais quand même très contente de la voir, puisque je ne peux pas la voir ici en direct, je suis au moins contente de la voir au travers un écran.

Mais bon ... elle viendrait me voir j'accepterais avec plaisir... mais je sais qu'elle est débordée... et puis il y a des gens qui en ont plus besoin que moi surement.

Investigatrice : Avant vous vous déplaçiez pour aller au cabinet médical ? Ou votre médecin venait vous voir à la maison ?

P4 : Ah non non je ne pouvais pas me déplacer c'est elle qui venait me voir ... j'aimais bien. (silence)

Investigatrice : Tout à l'heure vous m'avez dit que vous n'entendiez pas très bien, est-ce que ça vous a dérangé lors de la téléconsultation avec votre médecin ?

P4 : J'entend pas très bien c'est vrai mais bon ... je fais répéter comme je fais avec vous (rire). Puis je met mon appareil pour entendre, et donc je la comprenais bien. Je fais répéter quelques fois, mais ça ne me dérange pas, j'accepte très bien. (silence)

Investigatrice : D'accord ... et pendant vos entretiens avec le médecin, l'infirmière de téléconsultation était toujours avec vous ?

P4 : Ah oui toujours, il y a toujours une interprète à côté ... enfin une infirmière je veux dire ... et ça me rassure beaucoup qu'elle soit là. Car euh ... elle écoute, si j'ai pas très bien compris, elle elle le comprend et donc aussitôt elle me le dit. Donc ça se passe bien,

oui ... ça se passe bien, jusqu'à présent je n'ai pas à me plaindre. Je me sens vraiment libre de dire tout ce que je veux même si elle est là, de toute façon c'est toujours la même chose ... que j'aurais envie de mourir ... que je suis fatiguée ... donc bon, que des choses qui doivent les énerver, mais c'est comme ça (rires).

Ce qui se passe c'est qu'avec ma fille j'évite de me plaindre ... elle m'a tout de suite dit, « si je t'appelle pour t'entendre te plaindre, je te dis tout de suite que je raccroche » ... donc j'évite mais bon ... à qui dois-je me plaindre ? Voilà ... J'en parle pas trop à mon fils, même s'il comprend vraiment tout, comme ma belle fille ...

Voilà ... désolée je vous ai raconté ma vie ... mais ça vous a permis de voir qui j'étais (sourire).

Entretien 5 :

Investigatrice : Pouvez-vous me raconter l'histoire de votre dernière téléconsultation ?

P5 : Alors là ... il y a de l'eau qui a passé sous le pont comme on dit (rire) ...

Investigatrice : C'était il y a longtemps ?

P5 : Oh oui...quelques mois ... c'était avec mon médecin traitant ... euh ...on devait renouveler les médicaments je crois ... enfin je n'avais pas de soucis de santé particulier il me semble. (silence)

On voyait bien le médecin qui était derrière une vitre, et on se parlait comme ça ... puis c'est tout ... mais bon je suis pas sourde je l'entendais bien (rire).

J'ai très bien vu mon docteur, il m'a parlé il m'a questionné mais moi ça ne plait pas ...

Investigatrice : Avant d'avoir eu cet entretien vous aviez déjà entendu parler de la téléconsultation ?

P5 : Non non ... pas du tout non . Ce qu'il y a c'est que jusque là j'étais chez moi, il venait me voir chez moi quand je l'appelais. Euh .. il n'y avait pas de ... euh comment vous dire ... de vitre qui nous séparait ou quoi que ce soit, c'était pas comme ça sur un écran. Le Docteur ... a toujours été mon médecin et il venait chez moi, ou parfois quand je pouvais j'allais chez lui au cabinet médical le voir directement ... (silence)

Investigatrice : Selon vous, il y a t-il des avantages à effectuer des téléconsultations ?

P5 : Non. Moi je préfère le voir en personne mon médecin. (silence)

Investigatrice : Pouvez-vous m'en dire plus ?

P5 : Parce que je peux lui parler plus librement ... je ne sais pas, je peux pas vous dire exactement. Pour moi au travers d'un écran ... (soupir) je n'apprécie pas. Il me manque de la communication, il y a quelque chose qui ne me plait pas puis c'est tout ... J'aime bien que mon docteur vienne, que je puisse lui parler de vive voix que derrière un écran. Quand la personne est en face on peut dire plus de choses. De le voir derrière une vitre comme on a fait moi j'apprécie pas, ça peut plaire à d'autre mais pas à moi puis c'est tout.

Investigatrice : Lors de votre téléconsultation une infirmière était présente ?

P5: Il me semble que oui ... elle était là assise à côté et puis c'est tout. Mais bon elle ne m'a pas dérangé du tout. Mais elle n'est pas intervenue, j'ai encore un bon bagout pour mon âge (sourire).

En toute sincérité, je veux que mon médecin vienne quand j'ai besoin de le voir, mais au travers un écran non ...

Il ne vient plus me voir du coup. Chez moi quand je l'appelais il venait, mais je suis sûre que si je l'appelais il viendrait ici... (silence)

Moi j'aime voir mon docteur en chair et en os. On ne me propose plus d'ailleurs de faire des téléconsultations, je préfère que mon docteur vienne et puis c'est tout.

Ca ne me plait pas je vous le dis honnêtement ... j'aime lui dire en chair et en os que j'ai mal là, là ou là ... et pas au travers d'un écran.

Les jeunes de maintenant peut être qu'ils aiment ce système je sais pas. Mais moi, je veux que mon docteur vienne ici, puis c'est tout je ne peux rien rajouter d'autre. Ce système me plait pas. Pour eux c'est peut être avantageux ils se déplacent moins, c'est un gain de temps, mais il ne faut pas que ce soit au détriment du patient. Et voilà euh ... je n'ai rien à vous dire de plus à ce sujet ...

Entretien 6 :

Investigatrice :

Pouvez-vous me raconter votre première expérience avec la téléconsultation ?

P6 : Euh mais oui, c'était euh un rendez vous de téléconsultation pour suspicion COVID, et c'était pendant le .. le premier confinement. Euh et euh bah en fait j'avais pris rendez vous avec le docteur pour des symptômes, enfin je sais plus exactement hein mais, mais en fait c'est lui qui m'a appelé en me disant qu'il mettait en place la téléconsultation vu que c'est une suspicion de COVID tout ça quoi. Et voilà donc les premières fois c'est pas compliqué mais c'est le temps de s'adapter, il m'avait envoyé le lien, il fallait télécharger une application, euh et la première fois ça a un petit peu buggé, et puis après bon bah, après une fois que tu sais bien te servir de l'application, ça .. ça vient facile quoi on va dire (rires), c'est vraiment juste le temps de prendre en main

Investigatrice :

Vous avez eu plusieurs téléconsultations du coup dans ce contexte ?

P6 : Oh oui j'en ai eu beaucoup du coup, parce qu'en fait il m'appelait tous les deux jours par rapport au COVID comme c'était le tout début, y'avait pas de test, y'avait rien donc en fait il nous surveillait de près on va dire grâce à la téléconsultation, et voilà ..

Investigatrice :

Les téléconsultations se sont toujours faites avec votre médecin traitant ?

P6 : Oh oui ça s'est toujours fait avec lui .. oui oui.

Investigatrice :

Est-ce que c'était important pour vous que ce soit toujours lui ?

P6 : Euh .. ça m'aurait pas spécialement dérangé que ce soit un autre médecin, enfin je veux dire c'est sûr que oui c'est mon médecin traitant donc ça m'allait que ce soit tout le temps lui, mais si un jour il ne pouvait pas être là et que ce soit quelqu'un d'autre on ne peut pas dire que ça m'aurait gêné hein, mais y'a même une fois où j'ai fait une téléconsultation avec lui, et puis après finalement il m'a envoyé au cabinet médical, parce qu'il fallait m'examiner au niveau pulmonaire et euh au niveau du cœur aussi car j'étais en tachycardie et euh du coup lui me faisait la téléconsultation et si j'avais besoin de me faire examiner c'était sa collègue au cabinet que j'allais voir, et ça ne m'a pas dérangé. Voilà ...

Investigatrice :

Les téléconsultations étaient réalisées par téléphone ou il y avait la visio avec ?

P6 : Oui oui il y avait la visio, ouais.

Silence

Investigatrice :

La connexion internet était bonne ?

P6 : Oh oui oui ça allait, mise à part la première téléconsultation où ça a été un peu compliqué à se mettre en place, sinon le reste du temps ça allait. Puis vu qu'on habite directement sur Bergerac on a de la chance d'avoir une bonne connexion.

Investigatrice :

Quand vous dites que ça a été compliqué à mettre en place c'était à quel niveau ?

P6 : Euh, euh non non c'était les premiers appels, j'arrivais pas à me connecter, ça nous passe en fait dans une sorte de salle d'attente virtuelle, puis après ça te bascule en téléconsultation et en fait y'a eu un moment où ça a buggé, et du coup il m'a carrément rappelé pour me dire reconnectez vous et cette fois ça a marché, j'avais peut être pas cliqué au bon endroit au départ ...

Après je trouve ça hyper pratique par rapport aux documents du coup parce que du coup quand y'avait une ordonnance un arrêt de travail ou quelque chose comme ça, il envoie tout sur l'application, et du coup pour envoyer à mes patrons je transférais par mail, la pharmacie j'ai fait pareil parce que du coup je n'avais pas le droit de sortir, donc du coup je leur envoyais par mail et eux me livraient devant la porte. Donc je trouve ça vraiment pas mal.

Investigatrice :

D'accord, donc j'allais justement vous demander selon vous quels sont les avantages de la téléconsultation ?

P6 : Bah après y'a aussi le fait de ... de ne pas se déplacer, enfin c'est vrai qu'au niveau

du COVID c'est euh, c'est rassurant, parce que les seules fois où je suis allée au cabinet c'est vrai que euh, même si on prend ses précautions (rires), j'étais pas à l'aise, dans le sens où j'ai pas envie de contaminer le docteur ou d'autres patients, alors c'est vrai que des fois on a pas le choix faut aller voir le médecin mais euh du coup ça limitait les échanges directs, donc moi ça me rassurait pour éviter de contaminer les gens quoi ...
Silence

Et puis après c'est vrai que des fois j'étais vraiment, euh vraiment fatiguée ... j'avais du mal à respirer. Y'a des moments où rien que le fait de monter les escaliers j'étais en tachycardie, donc euh, dans un sens je préférais avoir la téléconsultation plutôt que d'être obligée de prendre la voiture. J'étais contente de rester chez moi.

Et voilà .. comme je l'ai dis avant le partage de documents c'est très pratique aussi ...
Et je trouve aussi qu'il y a plus de disponibilités avec la téléconsultation plutôt qu'en consultation physique, il y a plus de créneau donc ça permet d'avoir déjà un premier avis rapide.

Investigatrice : D'accord, et est-ce qu'il y a des inconvénients ?

P6 : Euh.. oui en inconvénient c'est qu'on ne peut pas t'examiner quoi, enfin .. après là où ça me dérange moins c'est que si le médecin estime par téléconsultation qu'il y a besoin d'un examen bah voilà il me refixait un rendez vous dans la journée quoi. En plus c'était rapide du coup pour avoir le rendez vous.

Voilà ...

Voilà après de parler au travers d'un écran ça me pose pas forcément de soucis, c'est vrai qu'on est des générations habituées à ça, mais peut-être que pour les personnes plus âgées ça peut être compliqué je ne sais pas, ils sont moins habitués aux ordinateurs, téléphones etc ...

Investigatrice : Est-ce que l'échange avec votre médecin était assez long selon vous ?

P6 : Oh oui oui ... oui j'ai trouvé ça normal, après c'est sure que vu qu'il m'appelait tous les deux jours des fois ça allait plus vite hein, si je lui disais que ça allait bah ça allait plus vite, mais ça ne me gênait pas dans le sens où je savais que je l'avais régulièrement en téléconsultation.

Investigatrice : D'accord, et dans le contexte de désert médical que nous rencontrons en Dordogne, est-ce que vous pensez que la téléconsultation peut venir aider ?

P6 : Euh oui surement, après c'est vrai que pour ma part j'ai pas trop été embêtée pour trouver un médecin généraliste, j'ai surtout eu du mal à trouver un dentiste (rires). Mais après je pense que pour les gens qui n'ont pas accès à un médecin ... oui la téléconsultation peut aider.

Euh voilà ...

Investigatrice : Avant d'avoir eu une téléconsultation vous en aviez déjà entendu parlé ?

P6 : Euh oui oui j'en avais entendu parlé et j'avoue qu'à la base j'étais pas hyper emballée (rires), à la base ... Je me disais ouais il peut pas te faire d'examen clinique, enfin je sais pas je trouvais pas l'idée de base pas super. Après avoir expérimenté j'ai trouvé que si c'était bien, parce que des fois euh ... enfin voilà comme je vous ai dis je l'avais tous les deux jours en visio, et clairement j'avais pas besoin à chaque fois d'un examen clinique je pense ... Puis après il me faisait faire des tests aussi à la maison , test de respiration sur un temps donné par exemple, euh et du coup ça allait dans le sens, même si il t'examine pas, il te fait quand même faire des choses pour pouvoir évaluer mon état de santé quoi ... voir le degré de gravité.

Investigatrice : Vos téléconsultations se sont toujours passées seules ? Vous n'étiez jamais accompagnés d'une infirmière ou d'une tierce personne ?

P6 : Euh non non j'ai toujours été seule ...

Bon, par contre je pense qu'au début pour .. pour par exemple des personnes âgées ou des gens qui ont du mal avec l'informatique, euh ça peut vraiment être bien que quelqu'un les aide. Ou alors si un jour ils ont un rendez vous physique avec le médecin, que le médecin leur montre un peu comment ça marche ... enfin, il a peut-être pas que ça a faire (rires).

Silence ...

Après voilà, pour par exemple des personnes malentendantes, y'avait pas de sous titre et je sais pas si ça existe mais ça pourrait être bien, sinon il faut que ces personnes soient accompagnées pour leur permettre de comprendre.

Enfin voilà il faut quand même se connecter à l'application etc donc je sais pas, pour des personnes dépendantes c'est pas simple ... je pense que certains devront être accompagnés au début puis après ça sera bon, puis pour d'autres où ça sera toujours compliqué ... et donc il faudra toujours quelqu'un.

Investigatrice : A quelle fréquence seriez-vous favorable à la téléconsultation ?

P6 : Après je pense, que ... tout dépend des symptômes et de la maladie enfin ... du motif de consultation en fait ...

Euh parce que, enfin c'est vrai que moi j'ai eu l'expérience pour le COVID mais euh ... après j'essaye d'imaginer un autre motif, mais genre pour mon épaule qui me fait souffrir en ce moment, je sais qu'un examen clinique était nécessaire au début, après là euh c'est vrai que je suis revenue en rendez vous physique après avoir vu le chirurgien orthopédique, et du coup là une téléconsultation ça aurait largement été possible car j'avais pas forcément besoin d'être examiné de nouveau ... c'était pas vraiment nécessaire, c'était surtout pour lui donner l'avis du chirurgien ...

Donc je pense que suivant les motifs, euh ... c'est pas forcément nécessaire d'avoir un examen clinique et de voir le docteur en direct.

Enfin voilà ...

Investigatrice : Très bien, est-ce que vous avez d'autres choses à rajouter ?

P6 : Euh non, je réfléchis (rires) euh non je pense que j'ai à peu près tout dit.

Entretien 7 :

Investigatrice : Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P7 : Alors oui, euh j'en ai eu une, il y a un an, puisque du coup je venais d'arriver dans la région je n'avais toujours pas de médecin généraliste euh donc étant malade euh je devais consulter. Euh voilà j'ai donc téléchargé une application, l'application ****, et euh ça a été ma seule et unique expérience. Bon je suis peu malade mais euh voilà ça m'a en tout cas euh ça a été ... bah ça a été très efficace et j'ai pu euh obtenir une ordonnance et être soignée bah promptement voilà

Investigatrice : Vous ne connaissiez donc pas ce médecin ?

P7 : Effectivement je ne le connaissais absolument pas, c'était donc un médecin généraliste se trouvant sur Paris, qui euh donc figurait dans le listing de médecins généralistes qui m'était proposé sur l'application. J'avais en fait plusieurs généralistes en option à choisir et euh par rapport à mon emploi du temps bah j'ai pu prendre une consultation pour 12h30 et euh donc voilà je suis tombée sur cette médecin généraliste parisienne. Et voilà ...

Investigatrice : D'accord, le fait de ne pas connaître le médecin était dérangent pour vous ?

P7 : Alors ça ne m'a absolument pas dérangé, ça m'était vraiment égal puisque voilà ... j'estime qu'à partir du moment où ils sont médecins, bah y'a pas de problème ... et puis au final cette téléconsultation c'était rassurant pour moi, j'étais à la maison, on a quand même un visuel, donc on l'a pas directement avec nous mais on voit quand même le médecin... et donc non ça ne m'a pas dérangé de ne pas la connaître, ça m'a plutôt conforté car j'avais accès quand même à .. bah voilà un médecin, qui a pu me prescrire ce qu'il fallait, qui m'a écouté et qui s'est occupé de moi quoi.

Investigatrice : Donc vous m'avez dit que vous l'aviez en visio ?

P7 : Oui voilà je l'avais en visio, par l'intermédiaire de l'application, il y a en fait un test effectué en amont par l'application pour vérifier que ça fonctionne bien au moment de la téléconsultation, et puis voilà le médecin se connecte aussi de son côté en vidéo donc on peut se voir, on peut échanger et la téléconsultation peut démarrer. Et c'est vrai que c'est appréciable d'avoir le visio euh ... sans visio c'est peut être plus difficile pour le médecin je ne sais pas, pour mieux on va dire avoir une vision globale de son patient le visuel est quand même important ... Après euh oui, il y a à remplir en amont euh sur l'application donc les antécédents médicaux, donc effectivement j'ai dut mettre que j'avais de l'hypertension, et également marquer que j'avais une contraception orale, ils demandent exactement quelle pilule on prend etc donc il faut ... euh voilà y'a juste ça à développer en amont de la consultation, ces éléments là pour que le médecin ait connaissance de ça, enfin même si il nous repose les questions après derrière. Bon c'est

un peu embêtant à faire mais ça prend pas non plus très longtemps.

Investigatrice : D'accord ... au niveau de la connexion vous pouvez m'en dire plus ?

P7 : Alors c'était impeccable, j'ai la wifi puis là j'étais en 4G donc ça a bien fonctionné, et pour le médecin également de son côté. Non non, rien à dire, je n'ai eu aucun bug. Voilà ...

Investigatrice : Avant d'avoir participé à la téléconsultation vous en aviez déjà entendu parler ?

P7 : Alors oui, euh par le biais d'amis qui avaient déjà euh ... procédés. Et euh notamment des collègues de travail, qui voilà ... ils arrivaient d'autres régions n'avaient pas forcément de médecin généraliste, et voilà euh en cas d'extrême, oui on va dire en cas d'extrême urgence, quand vraiment on se sent mal et qu'on a besoin d'un médecin généraliste bah mes collègues sont passés par cette application là, et j'ai fini par tester, par la télécharger puis par prendre rendez vous car j'en avais besoin oui ...

Investigatrice : Et vous pensiez quoi de la téléconsultation ?

P7 : Euh alors j'étais très emballée, car justement je me suis dis bah, enfin j'étais emballée à l'idée de me dire que j'aurais accès facilement à des soins voilà, et ça ça me plaisait.

Investigatrice : D'accord, et selon vous quels sont les avantages de la téléconsultation ?

P7 : Alors bah déjà euh, la rapidité des soins, et l'avantage c'est que aussi on peut se caler sur son emploi du temps, ou voilà si on est vraiment malade on peut obtenir dans les moins de 2h un rendez vous médical, ça voilà vraiment je trouve qu'il y a un accès aux soins qui est bien plus rapide que pour avoir une consultation avec un médecin généraliste sur notre commune... c'est très efficace ...

Et puis aussi l'autre avantage c'est qu'on obtient une ordonnance par mail, qu'on peut soit éditer soit euh sinon directement sur l'application montrer au pharmacien qui bipe directement l'ordonnance. Donc c'est pratique c'est vraiment super.

Investigatrice : Et quels sont selon vous les inconvénients ?

P7 : Après en inconvénient, par contre euh je dirais effectivement de devoir remplir les antécédents médicaux etc, où il faut un peu se poser ... mais bon, ça reste quand même relatif ... parce que moi à mon âge j'avais quasiment rien à remplir, enfin je dis ça surtout dans le sens que pour des jeunes ça va, mais peut être que pour des personnes âgées euh c'est peut être un peu plus compliqué ...

Nous les jeunes ont à l'habitude d'utiliser ce genre d'application, de télécharger etc euh je pense que pour des personnes âgées c'est plus difficile d'utiliser tout ça. Mais après sinon pour ma part, j'ai rien à dire c'était une très bonne expérience quoi ...

Investigatrice : D'accord, et l'échange avec le médecin a été satisfaisant en terme de temps ?

P7 : Alors ça a été ni bref ni trop long, ça a été à mon sens juste ce qu'il fallait en fait ... Euh elle a été très efficace, elle m'a posé pas mal de questions, la téléconsultation a duré en gros 13 minutes dans ces eaux là, je m'en souviens (rires), c'était correcte quoi, j'ai rien à dire là dessus. C'était juste ce qu'il fallait.

Investigatrice : D'accord ... au cours de mes entretiens précédents l'absence d'examen clinique en téléconsultation est un sujet qui revient régulièrement, qu'en pensez-vous ?

P7 : Alors ouais ... c'est vrai que ... moi je ne me suis pas posée la question, car c'est vrai que pour moi ça a été ponctuel, mais euh, après réflexion, ça peut être une limite à la téléconsultation. Après euh pour des médecins traitants qui téléconsultent avec leurs patients, il faudrait peut être alterner téléconsultation et consultation, avoir un suivi quand même régulier avec un examen clinique. Ou alors il faudrait créer une application avec des notifications de rappels comme quoi il faut aller se faire examiner régulièrement je ne sais pas ... Après moi l'application que j'ai utilisé c'est vraiment juste pour l'urgence à l'instant T, et voilà mais je pense que si j'avais eu un motif de consultation qui demandait un examen clinique plus poussé le médecin m'aurait envoyé voir un médecin en consultation je pense ... Il y a des motifs de consultation qui doivent pouvoir se gérer sans examen clinique complet je pense ...

Investigatrice : Ok ... Est ce que vous pensez que dans le contexte épidémique actuel de coronavirus la téléconsultation est un bon moyen d'accès aux soins ?

P7 : Alors je touche du bois car je n'ai pas été atteinte, mais c'est vrai que si j'avais un doute, et n'ayant pas de médecin généraliste depuis 3 ans, euh je pense que je pourrais y recourir oui, au moins pour avoir un avis même si je ne sais pas ce que le médecin envisagerait, il m'enverrait sûrement faire un test, euh... puis peut être qu'en fonction des symptômes je serais amenée à me déplacer, mais euh je pense qu'effectivement avant de rencontrer un médecin généraliste, si on est suspecté d'être positif à la covid, c'est peut-être mieux même de faire une téléconsultation, de pas le voir physiquement pour pas risquer de le contaminer, et c'est lui qui estime si il y a besoin de se déplacer pour un examen clinique ou non ...

Investigatrice : Vous avez effectué votre téléconsultation seule, mais nous parlions des personnes âgées tout à l'heure, vous pensez que la présence d'une tierce personne telle qu'une infirmière peut-être nécessaire ?

P7 : Oh oui, je pense sincèrement oui ... après il y a des personnes âgées qui je pense utilisent internet etc, des personnes indépendantes, mais je pense même qu'au delà des personnes âgées, des personnes qui sont dans le besoin, qui n'ont pas forcément des outils informatiques etc ou si ils en ont ils ne savent peut être pas comment les utiliser euh je pense que ça peut être bien que des personnes viennent les assister un peu. Enfin là l'application que j'ai utilisé elle est accessible à tous, mais encore faut-il avoir l'outil par exemple un téléphone assez développé pour la télécharger vous voyez ... Mais après pour en revenir aux personnes âgées ou d'autres personnes dépendantes je pense que c'est important de les épauler.

Euh je vois dans mon métier des personnes qui sont dans le besoin, certains tombent

malades, et n'ont pas de médecin traitant ... et je pense qu'ils n'ont même pas connaissance de la téléconsultation ou des applications qui existent ... ça serait à développer je pense ...

Investigatrice : Très bien merci, est ce que vous auriez d'autres choses à me dire ?

P7 : Bah écoutez non c'est tout, je pense que la téléconsultation c'est assez fabuleux, j'ai pu choisir mon créneau horaire, j'avais un médecin généraliste qui a été super ... euh, j'avais en suivant l'ordonnance, j'ai pu prendre mes traitements et voilà c'était bien ... et clairement j'ai eu l'impression de ne pas encombrer une salle d'attente et je n'ai pas fait perdre de temps à un médecin généraliste qui m'aurait probablement calé entre deux rendez vous, euh ... alors que ce que j'avais c'était gérable en téléconsultation vous voyez ... Puis dans le contexte actuel je pense que pour éviter de chopper des maladies, si on a la possibilité de rester un maximum chez soi et d'éviter les salles d'attente c'est mieux (rires).

Entretien 8 :

Investigatrice : Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P8 : Alors oui euh j'ai eu deux téléconsultations, donc euh la première fois euh c'était un petit euh bah en fait c'est que je savais pas trop, c'est à dire que j'ai appelé le cabinet de mon médecin, et là tout de suite on m'a proposé euh une téléconsultation ou un rendez-vous euh directement au cabinet médical. Bon moi je voyais pas trop l'intérêt d'aller au cabinet parce que c'était pour un renouvellement en fait d'arrêt euh ... une prolongation d'arrêt de travail suite à ma fracture de clavicule ... donc en fait on m'a donné un rendez-vous téléphonique voilà euh en me disant que tel jour à telle heure il faut que vous ayez un ordinateur avec une webcam, donc on m'a envoyé un mail avec le site où je devais me connecter et euh il me semble un code ou un mot de passe pour me connecter ... et euh voilà c'est ce que j'ai fait et en fait euh ... je savais pas trop où je mettais les pieds par que l'explication a été un peu, on va dire un peu survolée ... mais une fois connecté je veux dire euh ça se fait assez facilement, alors je pense que pour une génération comme la mienne c'est assez facile mais euh je ne vois absolument pas mon père faire une téléconsultation, c'est même pas envisageable ... voilà et euh ... la deuxième fois c'était, non c'était pour autre chose, j'avais besoin d'une prescription d'examen et euh là ça a été hyper facile parce que du coup j'ai repris les coordonnées, euh enfin j'ai été directement sur le site du médecin et là on m'a proposé tout de suite de prendre un rendez-vous en téléconsultation, donc je l'ai fait en ligne, j'ai cliqué dessus, j'ai choisi le jour, l'heure et puis c'était réglé quoi ... et là bah la connexion a été beaucoup plus rapide puisque je l'avais déjà fais une fois et voilà disons comment ça s'est passé ...

Investigatrice : D'accord ... comment avez-vous trouvé le contact avec le médecin ?

P8 : Le contact avec le médecin euh en fait, très bien. Le médecin était vraiment à

l'écoute ... enfin ça ne m'a pas vraiment changé d'un rendez-vous euh au cabinet médical, si ce n'est que la différence c'est qu'en attendant j'ai pu faire autre chose et j'ai pas attendu pendant je ne sais combien de temps dans une salle d'attente car il y avait du monde, surtout avec l'épidémie actuelle si on peut éviter de chopper quelque chose ça serait bien ... voilà ...

Investigatrice : C'était toujours avec votre médecin traitant ?

P8 : oui oui toujours

Investigatrice : C'est important pour vous que ce soit votre médecin et pas un autre ?

P8 : Alors le deuxième rendez-vous, on m'a proposé un remplaçant car mon médecin n'était pas là, et bah j'ai attendu la semaine d'après ... enfin parce que c'était euh ... c'était quelque chose d'assez personnel et un peu particulier ... ça aurait été un autre motif un peu moins personnel ça ne m'aurait pas dérangé plus que ça enfin je sais pas mais quand on a le choix on choisit quand même toujours son médecin je pense ...

Investigatrice : D'accord ... et au niveau de la connexion internet ?

P8 : Non ça a été, j'avais une bonne connexion grâce à la wifi ... alors juste la première fois lui il n'avait pas de webcam, donc il me voyait mais pas moi ... la deuxième fois c'était nickel. Mais c'est vrai que le côté visio est important je trouve quand même ... alors moi c'était en gros que des papiers ... mais pour d'autres motifs ça doit aider à se rendre compte un minimum de l'état de santé du patient ... et voilà ...

Investigatrice : Ok ... et avant de participer à la téléconsultation est-ce que vous en aviez déjà entendu parler ?

P8 : J'en avais entendu parler oui euh ... je pense que je l'ai utilisé comme je le voyais en fait, je l'ai utilisé pour une prolongation d'arrêt et pour euh pour une prescription d'examen et euh par contre je ne me vois absolument pas euh demain si je suis malade, faire une téléconsultation ... je vois pas comment mon médecin peut me prendre la température, peut m'examiner, me regarder dans le creux de l'oreille voir si j'ai une otite ou quelque chose comme ça ... et là j'avoue ça ne me viendrait pas à l'idée de faire une téléconsultation pour ce genre de motif ...

A partir du moment où c'est de l'administratif je trouve le truc est très bien en fait, parce que comme ça je trouve que personne ne perd de temps, que ce soit le médecin ou le patient ... donc c'est très très bien, mais pour le reste je ne vois pas comment sans consultation on peut euh voilà ... je pense que le médecin a besoin de voir, d'écouter et de sentir des choses et c'est là pour moi les limites de la téléconsultation ...

Investigatrice : J'allais justement vous demander selon vous quels sont les avantages et les inconvénients de la téléconsultation ?

P8 : L'avantage je trouve que déjà ça fait gagner du temps euh on prend rendez vous soi même c'est pratique ... mais pour moi c'est à réserver au motif style administratif

ou alors prescriptions d'examens qui ne nécessitent pas un examen clinique avant en fait ...

Après je pense que ce n'est pas adapté pour tous les patients ne serait ce que par l'âge en fait ... euh moi je pense qu'une personne âgée ou un peu dépendante ne serait pas capable de faire ça, de mettre tout ça en place ... Pour les personnes âgées c'est déjà très compliqué pour lire un mail ou leur demander de se connecter à internet, alors je ne vois absolument pas comment ils peuvent prendre un rendez-vous, se connecter à une téléconsultation, faire marcher une webcam et un micro ... ça me paraît aberrant ... Je pense que malgré tout ces personnes ont besoin de voir leur médecin ...

Investigatrice : Et en accompagnant ces personnes par l'intermédiaire d'une infirmière par exemple ?

P8 : Alors s'il y a quelqu'un avec eux oui bien sûr ça peut marcher oui, mais dans ce cas pourquoi ne pas envoyer le médecin directement ?

Investigatrice : En fait, actuellement nous faisons face dans le Bergeracois à une population plutôt vieillissante ... avec des patients qui sont souvent confrontés à des problèmes de déplacement pour venir voir leur médecin, et euh également face à un désert médical ... avec un nombre de médecins insuffisants, ce qui rend les visites à domicile plus difficile à effectuer ...

P8 : Oui je comprend bien, mais dans ce cas on va payer et le médecin, et l'infirmière ... donc, personnellement on nous parle du trou de la sécu etc ... non je pense que ce sont des dépenses inutiles ... mais ce n'est que mon point de vue ...

Enfin voilà ... moi je trouve que de garder une consultation régulière avec son patient c'est obligatoire ... sinon à quoi ça sert qu'on apprenne au médecin à réaliser un examen clinique si c'est pour les laisser derrière un écran (rires). Si ils veulent faire plus de téléconsultations, je pense qu'il faut qu'il y ait au moins euh une à deux consultations suivant le patient bien sûr, euh pour qu'on aille le voir physiquement et permettre un suivi, pour moi c'est évident ...

Investigatrice : D'accord ... dans le contexte épidémique actuel vous pensez que la téléconsultation est utile ?

P8 : Euh effectivement ... c'est comme ce que je vous ai dit avant en fait, si vous voulez consulter pour un motif simple du genre administratif, que vous êtes absolument pas malade bah c'est évident que ça limite les contacts dans la salle d'attente etc avec des gens qui sont potentiellement malades ... après si c'est pour une angine, une grippe ou le coronavirus ou autre il faut que le médecin nous voit pour aiguiller correctement le patient je pense ... si c'est pas le cas ... euh je sais pas je crains que le risque c'est de voir les gens débarquer aux urgences car ils seront stressés de ne pas avoir été examinés ... comme c'est déjà peut être le cas ... et finalement oui le médecin traitant est protégé c'est sûr ... mais je pense que les urgences seront blindées ...

Investigatrice : D'accord merci pour ces éléments, est-ce que vous auriez autre chose à me rajouter ?

P8 : euh non non, enfin voilà je trouve que c'est très bien comme principe, mais ça ne remplace pas une consultation (rire)

Entretien 9 :

Investigatrice : Alors, pouvez-vous me parler de vos expériences respectives avec la téléconsultation ?

P9B : Alors donc pour moi, euh, j'ai dut avoir une téléconsultation ou deux maximums, ça s'est fait euh par téléphone ... ça s'est fait à l'horaire précise euh le médecin m'a contacté sans difficulté.

L'entretien s'est très bien déroulé euh ça a été relativement simple euh en fait ça demande déjà au patient de bien réfléchir à son cas, enfin j'ai envie de dire de bien y réfléchir pour bien présenter les symptômes pour que le médecin nous comprenne.

Euh moi j'ai trouvé ça très bien, plus facile que de prendre sa voiture, aller au cabinet etc voilà j'ai trouvé ça très bien et plus simple. Et voilà ... (rires)

P9A : Alors moi j'en ai eu plusieurs, et euh j'ai eu plusieurs cas différents en fait. J'ai eu la première où j'ai attendu le médecin pendant 1h30 dans ce qu'il appelle la salle d'attente, enfin virtuelle je veux dire, donc j'étais derrière mon téléphone, connectée, autant vous dire que ça m'a un peu soulé (rires), euh parce qu'à la fin limite c'était de ma faute parce qu'au bout d'1h30 je me suis déconnectée en pensant qu'il y avait un problème et enfin voilà ... La deuxième fois, c'est que la téléconsultation était pas trop adapté à mon motif en fait, il aurait été préférable que je vienne parce que euh vu qu'il n'y a pas d'examen clinique ça a quand même ces limites. Et euh après la troisième fois c'était parfait en fait. Donc voilà sincèrement je pense que c'est hyper pratique, pour tout ce qui est renouvellement d'ordonnance, pour les prolongations d'arrêt enfin moi j'ai connu ça là, j'avais pas besoin de me déplacer surtout qu'à ce moment là je ne pouvais pas conduire donc euh c'était vraiment, même pour avoir un conseil en fait ... Après voilà je pense que ça a des limites, moi par exemple j'aurais du mal à montrer mon fils qui est petit ... voilà ...

Investigatrice : Vous pouvez m'en dire plus à ce niveau là ?

P9A : Euh oui franchement je trouve qu'un petit enfant faut l'amener en consultation pour un examen clinique. Je trouve qu'un enfant enfin quand ils sont petits ils savent pas dire clairement où ils ont mal etc, quand ils ont de la fièvre ça peut être aussi bien une otite, qu'un truc beaucoup plus grave donc le médecin est pour moi obligé de le voir en vrai pour l'examiner. Enfin voilà, moi mon fils fait beaucoup d'otites et donc en téléconsultation je trouve ça compliqué

Investigatrice : D'accord ... les téléconsultations se sont déroulées avec votre médecin traitant ?

P9A : Euh moi j'ai eu médecin traitant et médecin remplaçant.

P9B : Moi c'était un médecin remplaçant.

Investigatrice : Est-ce que ça a une importance pour vous le fait de téléconsulter avec un autre médecin que votre médecin traitant ? D'un point de vue confiance ...

P9A : Oh non ...

P9B : Pas forcément ... enfin ça dépend je trouve du motif de l'appel en fait. Si c'est pour quelque chose d'un peu plus personnel, ou si c'est une problématique connue et que le médecin traitant connaît et suit de près je pense que je préférerais que ce soit mon médecin généraliste oui ... mais sinon après ça me dérange pas.

Investigatrice : D'accord, et les téléconsultations se sont déroulées par téléphone uniquement ou est-ce qu'il y avait la visio ?

P9B : euh moi c'était que par téléphone mais bon franchement pour ce que j'avais ça n'aurait pas changé grand chose d'avoir la visio ...

P9A : Euh moi j'avais un accès, enfin un lien internet que je devais tester avant, et la caméra s'est mise en route, et le micro aussi. Enfin s'est très bien fait, on nous demande de nous connecter 5 min avant le temps que tout soit mis en place et voilà. Voilà y'a juste à suivre ce qu'il y a écrit, c'est très très simple.

Investigatrice : Est-ce que vous pensez que n'importe qui pourrait utiliser la téléconsultation ?

P9A : Euh alors c'est vrai qu'on est jeune ... donc on maîtrise tout ça ... mais la personne âgée, qui est plutôt bien et qui a déjà un téléphone franchement oui car y'a juste à suivre les instructions ... je pense. En fait on reçoit un sms ou mail, ils marquent dessus de cliquer sur le lien et après tout s'enclenche tout seul, c'est écrit en gros en plus.

P9B : Après voilà y'a des personnes âgées qui savent utiliser ça mais y'en a beaucoup qui n'ont pas internet, ou même pas de téléphone ... Enfin même dans mon boulot je vois des personnes même de 60 ans, dès que ça sort de leurs habitudes de fonctionnement ils savent plus, comme télécharger une application ou rien qu'en ce moment pour avoir les attestations de déplacement sur le téléphone euh ça peut être compliqué ... enfin tout ce qui est nouveau ça peut être un peu stressant pour la personne âgée. Enfin après il faudrait sûrement leur expliquer, les gens sont pas bêtes non plus si on leur explique dans l'ordre ce qu'il faut faire ils y arriveront. Mais bon je parle de la personne âgée qui a encore ses capacités enfin euh ... qui n'a pas de soucis de mémoire ou autre quoi car là c'est encore différent.

Investigatrice : Ok ... et est-ce qu'avant de participer à la téléconsultation vous en aviez déjà entendu parler ?

P9A : euh bah en fait ça a commencé avec la Covid là, enfin nous ils ont mis ça en place à ce moment là. Sinon avant il y en avait pas du tout, après moi si j'en avais entendu parler avec mes études ... mais par contre j'avais jamais connu de médecin qui en faisait jusqu'à l'histoire du coronavirus.

P9B : oui pareil ça s'est vachement développé depuis le début de l'épidémie en fait c'est à ce moment qu'on en a entendu parler.

Investigatrice : Vous aviez déjà un avis sur la question avant de réaliser une téléconsultation ?

P9B : Euh j'avais pas forcément d'avis, après je pense que euh de mon plein gré, j'aurais pas forcément choisi au début la téléconsultation, pas forcément par appréhension mais par manque d'habitude ... mais quand j'ai eu un état grippal et que la téléconsultation commençait à se mettre en route je me suis dit que c'était l'occasion d'en faire une car euh comme ça je devais pas me déplacer, et je contaminais pas les autres patients dans la salle d'attente et ni le médecin surtout ... Enfin voilà j'avais le nez qui coulait, la température je l'avais prise il aurait rien fait de plus j'avais pas des signes graves je pense ... Puis si il avait estimé que c'était plus prudent de me voir il m'aurait convoqué en consultation je pense.

P9A : Euh moi je n'appréhendais pas, mais j'étais déjà persuadée que ça avait des limites dans le sens où sans examen clinique on peut pas téléconsulter pour n'importe quoi ... et euh c'est vraiment très bien pour certaines choses, mais pas pour tout. Et voilà ...

Investigatrice : J'allais justement vous demander selon vous quels sont les avantages et les inconvénients de la téléconsultation selon vous ?

P9A : Bah déjà en avantage c'est de ne pas se déplacer.

P9B : y'a l'aspect financier aussi ...

P9A : Et oui c'est vrai qu'on a pas payé, enfin on a pas avancé les frais je veux dire ...

P9B : La téléconsultation c'est pratique.

P9A : Après moi y'a un truc que je trouvais bien, pour la prise de rdv il fallait décrire pourquoi on demandait la téléconsultation et une fois je devais prendre rdv pour mon fils, il avait énormément de fièvre et en fait sur le site internet pour la prise de rdv, quand on avait de la fièvre c'était en téléconsultation donc bah pour mon fils j'avais pas eu le choix et quand j'ai écrit la demande et ce pourquoi je prenais rdv j'ai une personne qui m'a contacté en me disant que pour le motif de mon fils il fallait venir donc

ça a quand même du bon j'ai bien été guidé, et ils m'ont réorientés.

P9B : Ca demande moins aussi d'organisation personnelle aussi je trouve, le fait d'être à la maison. Enfin vu qu'on est à la maison je peux rester avec le petit, j'ai pas besoin de le déplacer avec moi dans la salle d'attente etc

P9A : Puis voilà c'est vrai qu'on attend pas dans la salle d'attente, on sait pas ce qu'on les gens, donc si on peut éviter de chopper quelque chose c'est bien.

Voilà après je trouve que l'échange avec le médecin était très bien, ni trop long ni trop court juste ce qu'il fallait. Enfin je veux dire c'est pas parce que c'est une téléconsultation qu'on a été bâclé au contraire.

Et voilà après comme inconvenient bah comme j'ai dis tout à l'heure c'est l'absence d'examen clinique, donc pour moi on ne peut pas téléconsulter pour tous les motifs ... sinon après j'en vois pas d'autres ...

P9B : non moi non plus ...

Investigatrice : D'accord très bien Alors, pour vous donner quelques infos actuellement nous faisons face à un désert médical dans le Bergeracois, avec donc un nombre de médecins insuffisants rendant les visites à domicile plus difficiles à effectuer, face à une population vieillissante, avec des personnes qui n'arrivent plus à se déplacer ... Un projet est en place, afin d'envoyer une infirmière chez le patient et de réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient.

Vous en pensez quoi ?

P9A : Alors je pense qu'il faudra malgré tout maintenir une visite régulière chez la personne âgée ... je pense que c'est important d'une part pour sa santé et surtout pour le lien avec le médecin, le contact ...

P9B : Oui garder ce côté humain, et pas que le côté écran ... Après moi je pense que ça peut être bien, car effectivement il faut trouver une solution pour palier au manque de médecins, tout en continuant à garder un œil sur le patient. Mais bon les personnes âgées ont besoin d'un côté relationnel je pense, ça les rassure de voir le médecin et je suis pas sure qu'au travers d'un écran le médecin arrive à les rassurer de la même façon

...

Par contre je trouve que la présence de l'infirmière c'est une très bonne idée, déjà pour la mise en place, puis pour le côté contact humain.

P9A : Oui, enfin en plus les visites sont souvent pour les personnes âgées ou handicapées je pense, et donc le relationnel joue beaucoup pour ces personnes là.

P9B : y'a peut être l'aspect relationnel avec le patient qui risque de se casser ... enfin un peu ... car finalement avec l'écran c'est déjà ça, puis la présence de l'IDE va rassurer le patient c'est certains.

P9A : après oui je suis d'accord la présence d'une IDE ça peut vraiment être bien, car la personne âgée voit quelqu'un, y'a ce contact qui les rassure.

Investigatrice : D'accord ... et dernière question, à quelle fréquence seriez vous favorable à la téléconsultation ?

P9B : Euh, pour ma part si j'ai rien je consulte pas ... donc si je dois pas voir mon médecin pendant deux ans bah tant mieux c'est que je vais bien ... donc moi quoi qu'il arrive j'irais pas consulter régulièrement car je suis jeune. Donc si j'ai quelque chose qui peut être géré en téléconsultation et que ça continue d'exister après l'épidémie bah je continuerais.

Enfin voilà, après les gens qui prennent des traitements ou qui ont un problème de santé particulier, je pense qu'il faut maintenir de façon régulière une consultation chez le médecin pour être examiné. C'est important oui je pense ...

Mais moi le médecin je le vois quasiment jamais je touche du bois (rires)

P9A : Oui je suis du même avis ... après je pense qu'un bilan régulier chez le médecin c'est quand même important, se faire prendre la tension, écouter le cœur. Donc il faut garder une consultation régulière, et plus ou moins espacée en fonction de la personne et de ses antécédents.

Investigatrice : Très bien merci pour vos réponses, avez vous quelque chose à me rajouter ?

P9A : oh non je pense que c'est tout

P9B : non plus.

Entretien 10 :

Investigatrice : Alors, tout d'abord pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P10 : Alors oui oui bien sûr, euh en fait j'en ai fait plusieurs, je les compte même plus (rires). Euh en fait j'ai un traitement assez lourd ... enfin je veux dire j'ai des morphiniques donc il me faut un renouvellement tous les mois. Et euh voilà je trouve ça très très bien.

Investigatrice : D'accord, et vos téléconsultations se passent avec votre médecin traitant ?

P10 : Alors oui oui toujours, on fait ça avec l'écran enfin euh avec le visio je veux dire ... euh enfin je crois qu'il y a une fois où on a fait par téléphone mais sinon c'est toujours en visio et j'aime bien, enfin je préfère car sinon sans voir le médecin je trouve ça un peu impersonnel ... mais bon voilà sinon c'est avec mon médecin et euh j'ai eu une fois une remplaçante je crois mais bon ça ne m'a pas dérangé du tout. Je demande tout le temps les mêmes médicaments en fait (rires).

Investigatrice : Ok, et au niveau de la connexion ça s'est passé comment ?

P10 : Alors écoutez je sais pas si vous voyez où j'habite mais la connexion à la maison c'est pas terrible ça beug un peu mais c'est la zone géographique qui veut ça ... puis j'ai un ordinateur qui est vieux donc euh bon la connexion est lente, mais euh on y arrive on y arrive. C'est euh en fait c'est ma femme et ma fille qui m'ont aidé à mettre tout ça en place car moi je vous l'avoue je rejette à la base un peu tout ce qui est téléphone et internet... J'y connais pas grand chose et en plus ça m'intéresse pas, je maîtrise pas à la base ... donc en fait elles m'ont expliqué et maintenant ça roule tout seul je sais faire (rires).

Investigatrice : D'accord, et aviez-vous déjà entendu parler de la téléconsultation avant d'y participer ?

P10 : Ah oui oui j'en avais entendu déjà parlé un peu aux infos etc , mais mon ancien médecin traitant n'en faisait pas je trouve ça dommage. J'en fais du coup depuis environ un an et euh pour moi c'est super vraiment.

Investigatrice : Ok, vous m'en avez déjà un peu parlé mais quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de la téléconsultation ?

P10 : Franchement pour mon cas je ne vois pas d'inconvénient ... c'est un gain de temps pour moi et pour le médecin je pense, je n'ai pas à me déplacer, et je garde quand même un bon contact avec mon médecin donc pour moi c'est super ... euh voilà après si je suis malade je lui dis mais je touche du bois ça arrive rarement et dans ce cas elle me voit bien sure. Alors voilà après c'est sure que quand on est malade la téléconsultation c'est peut être compliqué pour certains motifs je pense, tout dépend si il faut être examiné ou pas car effectivement l'examen clinique en téléconsultation c'est un peu compliqué (rires). Mais enfin voilà moi vous savez je suis un peu un ours donc ça me plaît de rester chez moi, je traîne pas dans les salles d'attente surtout en ce moment au moins je prend pas le risque d'aller y chopper quelque chose ...

Investigatrice : D'accord, et donc vous m'avez dis qu'au départ vous étiez accompagnés pour mettre en place la téléconsultation ?

P10 : Oui voilà, par ma femme et ma fille au début puis maintenant je fais tout seul mais bon heureusement qu'elle était là pour m'aider sinon ça aurait été panique à bord

c'est pas facile de mettre en place tout ça quand on maîtrise pas ... mais bon euh je pense pas être le seul dans ce cas, les personnes encore plus âgées que moi doivent se faire aider ... enfin euh moi je vois mon père de 89 ans il a pas d'ordinateur et n'a pas internet donc je sais pas comment il pourrait faire une téléconsultation ...

Investigatrice : Alors justement pour vous expliquer un peu, actuellement nous faisons face à un désert médical dans le Bergeracois, avec donc un nombre de médecins insuffisants rendant les visites à domicile plus difficiles à effectuer, face à une population vieillissante, avec des personnes qui n'arrivent plus forcément à se déplacer ... Un projet est donc en train de se mettre place, afin d'envoyer une IDE chez le patient et de réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient. Donc l'infirmière pourrait aider à cette mise en place et aider également pendant la téléconsultation.

P10 : Ah bah pour des personnes comme mon père ça serait l'idéal ça, comme ça en plus il serait rassuré de voir l'infirmière, puis si l'infirmière amène ce qu'il faut au moins ils peuvent faire euh la téléconsultation ... Mais euh je parle de mon père mais pour beaucoup de personnes âgées ça serait intéressant qu'ils soient accompagnés car euh je le vois mon père il a dut mal à se déplacer etc donc la téléconsultation de temps ça serait bien.

Investigatrice : D'accord, quand vous dites « une téléconsultation de temps en temps » c'est à dire ?

P10 : Bah en gros avoir un coup une téléconsultation puis une consultation ou deux coups une téléconsultation puis une consultation, en alternant un peu mais en gardant un examen clinique de temps ... surtout pour les plus vieux hein je parle ! Pour moi je fais le plus possible des téléconsultations pour mon renouvellement mais mon médecin veut me voir au minimum une fois par an pour m'examiner et voir si tout va bien au niveau du coeur etc quoi ...

Investigatrice : D'accord très bien, merci beaucoup d'avoir accepté de participer à mon entretien, est ce que vous voyez quelque chose à me rajouter ?

P10 : Oh bah non non je vous en prie, voilà moi j'en suis très content et je compte bien continuer en tout cas (rires)

Entretien 11 :

Investigatrice : Alors tout d'abord, pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P11 : Alors oui euh en fait j'ai utilisé une fois une application de télémédecine je sais pas si vous connaissez, elle s'appelle ****, c'est en gros une application qui propose des téléconsultations avec des médecins de différentes spécialités euh enfin moi là en fait je voulais un médecin généraliste car je faisais une réaction allergique. Et donc bah

on a choisit un médecin généraliste sur une liste, on choisit notre créneau horaire parmi ceux proposés, donc voilà j'ai pu choisir ce qui m'arrangeait en fonction de mon emploi du temps.

Et euh voilà la deuxième et troisième fois c'était une téléconsultation mais avec un dermatologue à la demande de mon médecin traitant, c'était en plein confinement et ça s'est passé bah de la même manière.

Investigatrice : D'accord, vous avez utilisé cette application car vous n'avez pas de médecin traitant ?

P11 : Alors si en fait j'ai un médecin traitant, mais il ne consulte pas tous les jours ... et donc le jour où j'ai fait ma réaction allergique, j'avais pas envie d'encombrer les urgences pour ça donc j'ai préféré utilisé cette application et euh ça m'a été bien utile de pouvoir joindre un médecin car j'ai pu avoir un avis médical rapide et de recevoir une ordonnance dans la foulée. Donc voilà même si j'aime beaucoup mon médecin traitant celui que j'ai eu en téléconsultation était vraiment très bien, très à l'écoute.

Investigatrice : Ok très bien, et donc vous aviez le médecin en visio ?

P11 : Oui oui, j'étais en visio pour mes trois téléconsultations. Et voilà je trouvais ça plaisant et rassurant de voir le médecin, ça met en confiance, je trouve que ça apporte une euh ... une sorte de proximité contrairement à un appel téléphonique simple on va dire. Puis voilà moi clairement sans visio il aurait pas pu voir l'importance de mon allergie donc je pense que même pour le médecin c'est plus agréable de travailler en visio pour se rendre compte un peu de ... de la gravité ou non quoi ...

Investigatrice : D'accord, et la mise en place s'est bien passée ? La connexion était comment ?

P11 : La connexion nickel, j'ai jamais eu de bugs ça captait bien. Et voilà sinon pour la mise en route euh c'était très clair franchement, il suffisait de se présenter sur une page indiquée au préalable ... et voilà il fallait s'y mettre à peu près 5/10 minutes avant l'horaire du rendez-vous, de brancher sa caméra et son micro qui sont euh en fait ils sont testés à l'entrée sur cette page. Puis voilà il suffisait d'attendre l'arrivée du médecin. Mais bon c'était comment dire, très instinctif quoi toutes les étapes sont clairement expliquées. On a un mail le jour du rendez-vous ou un sms de rappel donc voilà non franchement je trouvais ça vraiment très facile d'utilisation.

Investigatrice : Vous aviez déjà entendu parler de la téléconsultation avant d'y participer ?

P11 : Alors oui oui j'avais déjà entendu parler de la téléconsultation, euh ... je trouve que c'est une bonne alternative à la consultation habituelle, enfin ça sert bien en dépannage, ou en cas d'urgence, pas vitale bien sûr (rires), mais des cas où il n'y a pas forcément besoin d'un examen clinique très poussé ... et voilà je trouve que dans nos zones un peu rurales de Dordogne, où les médecins se font rares enfin il y a des médecins mais ils sont quand même moins nombreux et donc ils ont déjà souvent une

surcharge de travail ...et bah ça permet de garder quand même un lien avec le corps médical quoi et d'avoir un avis en cas de doute.

Investigatrice : J'allais justement vous demander quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de la téléconsultation ?

P11 : Alors selon moi ... les avantages de la téléconsultation sont tout d'abord la rapidité et la facilité de la prise de rendez-vous. Euh le fait de pouvoir effectuer une consultation avec un médecin sans avoir à se déplacer aussi, et euh on obtient un avis médical rapide.

Voilà et les créneaux horaires sont parfois plus larges que les consultations en cabinet, y'a des créneaux plus tard le soir ou même le samedi donc je trouve que ça limite les passages aux urgences comme je vous ai dit, pour des petites pathologies qui peuvent être traitées facilement sans encombrer les urgences ...

Voilà il y a des délais assez longs pour voir son médecin, même si ils essaient je pense de se garder des créneaux d'urgence, et c'est vrai qu'en téléconsultation les délais d'attente sont bien plus courts.

Voilà, je vois aussi l'écran comme un avantage, on peut voir le médecin et vice versa ... ça a un côté convivial si je puis dire.

Mais faut pas se leurrer y'a des motifs pour lesquels il y a besoin d'un vrai examen clinique je pense donc je dirais que la téléconsultation c'est bien mais pas pour tous les motifs.

Et voilà je trouve que dans le contexte épidémique actuel, ça reste un avantage de pouvoir avoir un avis médical sans avoir à côtoyer d'autres patients dans une salle d'attente qui peuvent être potentiellement malades, et euh de ne pas avoir à sortir de chez soi.

Enfin ils l'ont dit aux infos que certaines personnes, notamment les personnes âgées, n'osaient plus se rendre dans les cabinets médicaux ou dans les hôpitaux par peur de contracter la covid-19 et voilà je pense que dans ce cas la téléconsultation reste une bonne alternative pour permettre de garder un lien avec les patients, que ce soit dans le contexte épidémique actuel ou dans le contexte de désert médical en fait.

Investigatrice : D'accord, et vous pensez vous que la téléconsultation est adaptée à tout le monde ?

P11 : Alors je dirais que la téléconsultation n'est pas adaptée à tous, mais elle pourrait l'être (rires).

Euh les personnes âgées ne sont pas je pense habituées à cette méthode ... euh ces personnes préfèrent je pense avoir des visites à domicile de leur médecin de famille, enfin même si ça se fait de plus en plus rare de faire des visites à domicile ça existe encore un peu donc à choisir c'est sûr que les personnes âgées choisiraient euh les visites.

Après, vu qu'il y a moins de visites à domicile, je pense que la téléconsultation ça serait une bonne alternative pour les personnes ne pouvant plus se déplacer dans un cabinet ...de pouvoir continuer à assurer des soins à distance ... enfin depuis leur domicile quoi.

Mais je pense que pour eux c'est compliqué et en plus je pense que la plupart n'ont pas le matériel pour pouvoir téléconsulter en fait ...

Pour certaines personnes âgées, ou d'autres personnes présentant un handicap je pense que c'est compliqué de leur expliquer le déroulement d'une téléconsultation etc ... l'absence de contact physique va manquer ... et l'écran va être un frein je pense ... ou alors il faudrait qu'ils soient accompagnés pour mettre en place tout ça ... et puis voilà ... après je pensais aussi aux personnes malentendantes car j'en ai dans mon entourage... je pense que sans sous titre c'est compliqué ... ou alors il faudrait qu'il y ait une plateforme sur laquelle il est précisé que le médecin parle le langage des signes ça pourrait être bien ! Enfin voilà ...

Investigatrice : D'accord, vous m'avez dit juste avant que les personnes âgées devraient être accompagnées pour téléconsulter, pouvez-vous m'en dire plus ?

P11 : Euh oui ... soit par une personne de la famille qui sera plus jeune et qui saura peut-être mieux manipuler l'informatique ... ou voilà après il faudrait sinon une infirmière vu que les personnes âgées ont souvent des infirmières qui passent chez eux ça pourrait être intéressant qu'elles les aident mais bon elles sont aussi pas mal débordées je pense ...

Investigatrice : Ok, alors juste pour vous donner quelques informations ... actuellement nous faisons face à un désert médical dans le Bergeracois, avec donc un nombre de médecins insuffisants rendant les visites à domicile plus difficiles à effectuer comme vous me l'avez dit un eu plus tôt dans l'entretien ... et nous sommes également face à une population vieillissante, avec des personnes qui ont des difficultés pour se déplacer. Il existe donc un projet qui est en train de se mettre place, afin d'envoyer une IDE chez le patient et de réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient ... l'infirmière pourrait donc aider à la mise en place de la téléconsultation etc

P11 : Ah bah ça serait super je pense ... car il n'y aurait pas ce souci de manque de matériel informatique, ou de mise en place de la téléconsultation ... puis le contact physique de l'infirmière rassurera le patient je pense.

Investigatrice : A quelle fréquence seriez-vous favorable à la téléconsultation ?

P11 : Euh, je pense que la téléconsultation on peut l'utiliser pour un suivi ... enfin suivant les pathologies je pense car je suis pas sûre qu'un examen clinique soit vraiment nécessaire à chaque fois ... Après sinon faut l'utiliser en cas d'urgence ou ... aussi chez les patients qui n'ont pas de médecin traitant ...

Voilà enfin pour moi je trouve que c'est une très bonne chose, mais voilà il faut rester raisonnable et continuer de se faire examiner régulièrement

Investigatrice : D'accord très bien, merci beaucoup d'avoir participé à cet entretien, est-ce qu'il y a d'autres choses que vous souhaitez me dire ?

P11 : euh non non je pense que c'est tout.

Investigatrice : très bien merci.

Entretien 12 :

Investigatrice : Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P12 : Alors euh oui j'en ai eu plusieurs euh, y'en a qui se sont très bien passées puis y'en a d'autres pas du tout (rires), en fait quand tout se connecte bien y'a pas de problème, et puis des fois ça marche pas, la connexion plante à cause du réseau et donc en fait le médecin m'appelle par téléphone pour qu'on continue la téléconsultation par euh par téléphone. Et voilà en fait moi c'est surtout pour un simple suivi médical, enfin pour faire un renouvellement d'ordonnance, donc ça n'a jamais vraiment posé de problème, même si ça plante on peut continuer par téléphone. Après effectivement pour d'autres circonstances ... enfin je veux dire pour d'autres motifs de consultation ça peut être un problème que le réseau internet soit ... soit mauvais ... mais moi j'ai jamais été confronté à ça, même quand on passe par téléphone ça ne me dérange pas. Après moi voilà j'ai été opéré d'une jambe donc j'ai des médicaments pour la circulation etc et donc c'est ça que je fais renouveler tous les deux mois, puis après je suis anxieux donc je prend des anxiolytiques et des somnifères ... donc voilà en fait tous les deux mois je fais une téléconsultation avec mon médecin. J'ai peut-être été un des premiers à utiliser la téléconsultation en fait avec mon médecin, j'avais tout le matériel nécessaire quand le médecin me l'a proposé en fait ... j'avais l'ordinateur, la webcam donc j'ai mis ça en route sans problème je maîtrisais tout ça.

Investigatrice : D'accord, donc ce sont surtout des soucis de réseau que vous avez rencontré ?

P12 : Euh oui oui, d'ailleurs si la communication coupe ne vous inquiétez pas on se rappelle (rires). On est vraiment au bout du réseau donc c'est pas toujours terrible.

Investigatrice : Et les téléconsultations étaient réalisées toujours avec votre médecin traitant ?

P12 : Euh bah oui oui c'était toujours avec mon médecin traitant, mais euh comment ... moi ça serait un remplaçant ça ne me poserait vraiment pas de soucis, j'ai beaucoup déménagé dans ma vie donc j'ai été amené à changer plusieurs fois de médecins et voilà, ça ne me dérange pas.

Investigatrice : D'accord et la mise en place de la téléconsultation s'est passée comment ?

P12 : Euh c'était très très simple, en fait on a un site, on nous donne des codes, y'a plus qu'à les inscrire sur l'ordinateur et en fait y'a plus qu'à suivre les indications... ça nous dit d'attendre que le médecin se connecte y'a plus qu'à patienter tranquillement quoi ... et dès que le médecin est dispo bah ça se met en route automatiquement c'est vraiment facile ...

Investigatrice : Très bien, et la première fois vous avez eu besoin de vous faire aider pour mettre en place tout ça ?

P12 : Oh non j'ai utilisé ça tout seul direct sans problème, malgré mon âge ça fait depuis un moment que je travaille sur informatique donc clairement c'est quelque chose que je maîtrise. Après je sais que d'autres personnes de mon âge ne maîtrise peut-être pas tout ça. Mais moi ça ne me pose aucun problème.

Investigatrice : Ok, et avant de débiter la téléconsultation vous en aviez déjà entendu parler ?

P12 : Ah j'en avais entendu parler oui oui, j'attendais que ça se mette en place en fait, je trouvais ça très bien avant d'y participé, et en y participant ça a confirmé le fait que je trouve ça bien (rires). Voilà avec l'histoire du coronavirus ça a permis finalement la mise en place de tout ça et je trouve ça super j'espère qu'on pourra continuer à l'utiliser après l'épidémie.

Investigatrice : Quels sont les avantages que vous trouvez à la téléconsultation ?

P12 : Bah les avantages c'est déjà on a pas à se déplacer, voilà euh c'est un gain de temps c'est indéniable ... je perd pas de temps à attendre chez le médecin dans la salle d'attente, et voilà en plus moi j'y allais que pour des renouvellements donc dans la salle d'attente je me retrouvais avec des gens plus ou moins malades qui pouvaient me refiler leurs microbes donc là au moins chez moi je risque rien ... Puis voilà je trouve que c'est efficace ... Voilà je trouve que c'est déjà pas mal comme avantages (rires).

Investigatrice : D'accord, et selon vous ils existent des inconvénients dans la téléconsultation ?

P12 : Euh en fait sincèrement je pense qu'il y en a pas ... en fait moi tous les trois téléconsultations à peu près je vais voir mon médecin pour qu'elle m'examine, même si j'ai rien on a fixé ça, et du coup ça me permet d'avoir régulièrement un examen clinique et puis entre les consultations on fait des téléconsultations pour renouveler, voilà, on alterne un peu je trouve ça très bien. Voilà la téléconsultation c'est bien, mais il faut être raisonnable et garder quand même de temps en temps un contact direct avec le médecin pour se faire examiner. Voilà ... je trouve qu'en faisant ça ça permet de ne pas passer à côté de quelque chose, car des fois le médecin peut trouver quelque chose que nous on avait même pas perçu en fait, donc en gardant un examen chez le médecin de façon régulière bah c'est bien.

Après alors bien entendu quand je dis qu'il n'y a pas d'inconvénient euh c'est pour mon cas personnel ... car au final voilà peut-être que la téléconsultation c'est pas adapté pour tous les motifs quand il y a de la fièvre etc ... mais pour ce qui est renouvellement ou des motifs administratifs c'est vraiment pratique quoi euh voilà donc effectivement si je devais lui trouver un défaut c'est que c'est peut-être pas possible pour tous les motifs ...

Investigatrice : D'accord très bien, vous êtes âgés de 69 ans, est-ce que vous pensez que pour des personnes plus âgées la téléconsultation est possible ?

P12 : Alors vous savez, moi j'ai une tante, qui maintenant est décédée, mais elle avait jamais touché à l'informatique, et qui s'est mis à utiliser la tablette connectée sans problème, elle était en visio avec ma fille, donc elle aurait pu largement faire une téléconsultation avec le médecin car c'est vraiment le même principe c'est ni plus ni moins qu'un visio sauf qu'on parle avec son médecin quoi. Voilà après elle avait 80 ans mais elle était jeune d'esprit et ouverte à la technologie il a juste fallu lui expliquer puis c'était bon. Après voilà il y a des gens plus jeunes que moi qui sont incapables de maîtriser ça, certains faut pas leur parler d'informatique (rires).

Investigatrice : Alors vous savez actuellement nous faisons face à un désert médical dans le Bergeracois, avec un nombre de médecins qui a diminué ce qui rend les visites à domicile plus difficiles à effectuer et nous faisons également face à une population vieillissante, avec des personnes qui ont des difficultés pour se déplacer. Il existe donc un projet qui est en train de se mettre place, afin d'envoyer une infirmière chez le patient et de réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient, qu'en pensez-vous ?

P12 : Bah en fait ce que je pense c'est qu'il y a vraiment des personnes âgées pour qui il faudra juste expliquer le fonctionnement puis après ils sauront faire tout seul, c'est quand même pas sorcier, mais après euh évidemment pour des personnes qui ne maîtrisent vraiment pas ou qui sont un peu dément ça peut être vraiment intéressant d'envoyer une infirmière pour les aider, surtout que la plupart n'ont pas le matériel informatique à la maison pour se connecter etc ...

Puis effectivement les visites à domicile ça devient de plus en plus difficile d'en faire pour les médecins, donc le fait d'envoyer l'infirmière ça rassurera les patients, ça leur permettra d'avoir ce contact quoi, les personnes âgées sont attachées au contact avec le médecin. Mais ça n'empêche qu'il faudra malgré tout garder pour ces gens là un examen régulier je pense... enfin voilà.

Investigatrice : d'accord merci pour vos réponses, est-ce que vous voyez quelque chose d'autres à me dire ?

P12 : Oh bah non écoutez je pense que c'est tout, moi je trouve ça vraiment parfait et pratique donc voilà (rires).

Investigatrice : Très bien je vous remercie.

Entretien 13 :

Investigatrice : Alors, pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P13 : Alors en fait j'en ai eu deux, qui étaient avec mon médecin traitant, en fait j'étais en stage en chirurgie car j'ai entamé une nouvelle formation, et j'avais eu dans le service un patient testé positif au coronavirus, et puis finalement j'ai été testé positive aussi ... et voilà du coup j'ai appelé mon médecin traitant qui se trouve sur Bergerac

pour un arrêt maladie, donc j'ai pris rendez vous au secrétariat on m'a dit que dans le contexte épidémique pour ce genre de cas ça se faisait par téléconsultation donc voilà. Et en fait j'étais à la base complètement asymptomatique, mais à peu près 6 jours après j'ai commencé à avoir quelques symptômes du coup je l'ai eu de nouveau en téléconsultation pour prolonger mon arrêt puis pour lui décrire mes symptômes. Et voilà ...

Investigatrice : D'accord, l'échange avec votre médecin s'est bien passé ?

P13 : Euh alors niveau communication c'était un peu compliqué avec le téléphone ... car en fait sur mon téléphone ça marchait pas je le voyais puis d'un seul coup ça a coupé, je pense que je ne devais pas capter comme il faut le réseau est pas toujours terrible chez moi ... et donc voilà on m'a envoyé un lien que j'ai pu utiliser avec l'ordinateur et là ça a fonctionné super ... enfin heureusement que j'avais un ordinateur quoi du coup ... Et voilà après sur ordinateur ça fonctionnait parfaitement ...

Investigatrice : La mise en place s'est bien passée ?

P13 : Oh la mise en place c'était très facile, on nous envoie un lien, y'a plus qu'à cliquer et suivre les instructions c'est vraiment simple, facile, et rapide ... car ça a duré un quart d'heure à peu près, il m'a demandé le premier coup si j'avais des symptômes, donc je lui ai dit que non et il a fait mon arrêt de travail, il m'a dit que si j'avais le moindre soucis bah on pouvait refaire des téléconsultations pour qu'en gros euh il surveille mon état quoi. Et voilà le deuxième coup j'avais des petits symptômes, il m'a prescrit un peu de Doliprane en cas de besoin aussi et voilà je l'ai trouvé très à l'écoute, j'ai pas eu l'impression d'être bâclée. Non vraiment j'étais très contente. Le côté visio c'est bien quand même ... même si c'est au travers d'un écran ça permet de bien communiquer avec son médecin ... j'ai déjà appelé mon médecin pour un avis médical et je trouve que par téléphone c'est différent, j'aime moins, le visio ça rassure ...

Investigatrice : Les deux téléconsultations étaient avec votre médecin traitant ?

P13 : Oui oui, toujours ... enfin après si ça avait été quelqu'un d'autre ça ne m'aurait pas gêné sincèrement car ça n'avait rien de très ... très personnel quoi ... c'était pour de la paperasse plus qu'autre chose. Ça aurait été pour quelque chose de plus intime j'aurais sûrement préféré parler à mon médecin ... il me connaît bien et vice versa .. ça aide ...

Investigatrice : D'accord ... et avant de participer à la téléconsultation vous en aviez déjà entendu parler ?

P13 : Oui j'en avais entendu parler mais bon, en fait je vais quasiment jamais chez le médecin et c'était la première fois qu'on me le proposait car ça a débuté juste avec l'épidémie de coronavirus en fait. (silence) Mais euh voilà j'en avais entendu parler aux infos et je trouvais ça vachement bien qu'ils mettent ça en place, d'ailleurs j'aimerais continuer à utiliser cette méthode si ça continue plus tard (rires), c'est trop pratique surtout que mon médecin est loin, ça m'évite de me déplacer surtout pour des choses rapides comme un arrêt de travail ou des choses simples à gérer quoi ... Et voilà.

Investigatrice : J'allais justement vous demander quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de la téléconsultation ?

P13 : Oui voilà en avantages c'est que je trouve ça vraiment pratique, et simple d'utilisation. On peut gérer des choses simples à distance, en restant chez soi et voilà j'ai pas besoin d'aller jusqu'à Bergerac pour voir mon médecin ... en fait j'ai déménagé à Périgueux et j'ai gardé mon médecin sur Bergerac car déjà c'est pas facile d'en trouver un autre ... puis c'est un médecin que je connais depuis très longtemps donc je préférais le garder ... Donc voilà j'ai aucun problème de santé je touche du bois, donc j'ai rarement besoin d'y aller, mais là c'était vraiment que pour un arrêt de travail et une prolongation donc c'était facile à distance j'ai tout reçu après par mail c'était hyper pratique. Et voilà après comme inconvénient bah c'est sûr qu'il n'y a pas d'examen clinique quoi, donc c'est sûr que pour certains motifs ça pose problème. Moi là quand j'ai eu des symptômes, j'avais perdu le goût et l'odorat donc en soit il pouvait rien faire pour moi, et une petite fièvre mais c'était très gérable quoi je me sentais quand même en forme ... il m'a posé pleins de questions pour évaluer un peu mon état de santé et il a vu que j'étais pas dans un état grave en fait ... sinon il m'aurait dit de venir pour m'ausculter. Mais c'est sûr que pour d'autres motifs si le médecin peut pas examiner bah il peut se retrouver bloquer et donc il va être obligé de dire à la personne de venir directement au cabinet.

Voilà après on est chez nous, y'a pas d'attente en salle d'attente, et voilà moi j'étais positive à la COVID donc bon j'avais pas envie de contaminer les autres ou le médecin ... donc c'est vraiment pratique, moi j'aime bien et j'espère que ça va continuer.

Investigatrice : D'accord, et vous pensez que ce mode de consultation est faisable pour les personnes âgées ?

P13 : Euh, je suis partagée, en fait pour avoir travaillé en EHPAD je pense pas ... je pense que le relationnel et le côté tactile est très important pour la personne âgée ... j'ai peur que les patients n'apprécient pas en fait, d'être derrière un écran ... Après bien sûr là j'ai une vision peut-être déformée car les patients que j'avais en EHPAD certains étaient vraiment déments quoi ... mais évidemment y'a des personnes âgées qui pourraient aimer, certains sont à l'aise avec l'informatique en fait donc pourquoi pas. Après voilà, lors de la première vague du COVID je travaillais en EHPAD et donc on avait mis en place la visio pour que les personnes âgées puissent voir leur médecin ou même leur famille et les retours étaient mitigés, ils étaient à la fois contents de pouvoir voir le médecin, mais à la fois l'écran faisait un peu comme une barrière quoi, et le contact leur manquait vraiment. Mais voilà comme j'ai dit une personne de 70 ans ou plus, qui maîtrise la technologie franchement ça peut très bien se passer je pense. Mais bon pour la personne âgée, ça sous entend qu'il faut qu'elle soit équipée en informatique et qu'elle le maîtrise quoi. D'ailleurs c'est pas que pour la personne âgée, pour téléconsulter il faut un minimum d'outils, moi je vois heureusement que j'avais un ordinateur, donc une personne qui n'a pas les moyens d'avoir un téléphone ou un ordina-

teur qui permet de téléconsulter bah il se retrouvera bloquer ...

Investigatrice : Ok, alors juste pour vous donner quelques informations, actuellement dans le Bergeracois nous faisons face à un désert médical, avec en conséquence un nombre insuffisant de médecins rendant les visites à domicile plus difficiles à effectuer, en parallèle face à une population vieillissante, avec des personnes qui présentent des difficultés pour se déplacer. Un projet est donc mis en place, afin d'envoyer une infirmière chez le patient, pour pouvoir y réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient. Qu'en pensez-vous ?

P13 : Ah bah là oui c'est très bien, je pense que c'est plus envisageable car ils seront plus à l'aise d'avoir une infirmière à leur côté je pense, ça va les rassurer. Après voilà ce n'est que mon avis hein (rires). Et voilà l'infirmière pourra aussi se faire une idée et transmettre les informations nécessaires au médecin aussi sur l'état du patient. Je trouve ça très bien surtout qu'effectivement en ce moment pour avoir un médecin déjà c'est compliqué, mais pour les visites ça devient de plus en plus difficiles ... Et voilà l'infirmière du coup pourra mettre en place la téléconsultation et amener le matériel nécessaire pour téléconsulter correctement.

Investigatrice : D'accord, tout à l'heure vous me disiez que vous aimeriez poursuivre l'utilisation de la téléconsultation dans l'avenir ...

P13 : Ah oui oui j'aimerais bien, enfin pour des choses simples bien sûr puis je suis encore à peu près jeune donc ça va ... peut-être que plus tard il faudra que j'y aille plus régulièrement ...

Investigatrice : Que vous alliez voir le médecin régulièrement ?

P13 : Oui tout à fait ... je pense quand même qu'à partir d'un certain âge c'est important d'être examiné régulièrement ... au moins une fois par an ... enfin après moi je vois ma mère son médecin la voit tous les trois mois car elle a des médicaments à prendre ... alors je sais pas si à chaque fois c'est nécessaire qu'il la voit directement au cabinet, mais au moins 1 à 2 fois par an c'est bien je trouve ... faudrait alterner un peu les deux quoi, faut pas mettre de côté totalement la consultation de base.

Mais bon ça n'empêche que pour des petites pathologies comme une cystite toute simple bah ça peut être hyper pratique quoi ...

Investigatrice : Très bien merci, est-ce que vous auriez d'autres choses à me dire ?

P13 : euh non je pense que c'est bon, moi voilà j'ai bien aimé, mon médecin est pourtant pas très jeune mais il a très bien géré ça aussi (rires). J'ai été agréablement surprise par tout ça.

Investigatrice : Ok très bien, merci pour d'avoir accepté cet entretien.

P13 : Avec plaisir.

Entretien 14 :

Investigatrice : Pouvez-vous me parler de votre expérience avec la téléconsultation ?

P14 : Euh oui, alors j'en ai fait trois ... trois fois avec mon médecin traitant qui est ... qui est sur Bergerac. Enfin non en fait j'ai eu une première fois une téléconsultation sur Paris, et après c'était trois fois avec mon médecin traitant. Et voilà en fait dans mes souvenirs ... car ça remonte en mars, bah je recevais un code, et un lien, sur lequel je devais cliquer puis après j'avais plus qu'à suivre les instructions c'était très simple. Et après la téléconsultation se lance. Et voilà y'a une fois où ça n'a pas très bien marché et sinon les autres nickel ... voilà ...

Investigatrice : Pour quelle raison ça n'a pas bien fonctionné ?

P14 : Euh je sais pas vraiment, c'est pas le réseau car sur Paris je capte très bien, puis les deux autres fois ça a très bien marché donc je pense pas que ça vienne d'internet ... en fait il me voyait pas, donc ça venait peut-être de mon téléphone mais les deux autres fois ça a marché, donc c'est peut-être l'application qui a bugué ... parce que sinon à mettre en place c'est vraiment facile.

Investigatrice : D'accord, l'échange avec votre médecin s'est bien passé ?

P14 : Alors oui oui super, enfin en fait j'avais les symptômes du coronavirus, mais c'était au tout début de l'épidémie finalement. Finalement j'avais fait une téléconsultation avec un médecin sur Paris vu que j'y vis, en lui disant que j'avais de la fièvre, des courbatures, que je toussais etc ... et finalement ce médecin ne m'avait pas trop pris au sérieux, elle m'avait dit que c'était dans ma tête, que j'étais angoissé surtout d'être contaminé etc ... Elle m'avait renvoyé au travail alors que j'avais tous les symptômes du COVID ... sauf qu'au travail on m'avait dit que j'étais cas contact et donc on m'a demandé de rester à la maison ... donc bah j'ai contacté mon médecin traitant qui est sur Bergerac, pour me mettre en arrêt de travail etc ... on a fait donc une téléconsultation il m'avait arrêté pendant 14 jours à ce moment là. Et voilà avec lui ça s'est très bien passé oui, la téléconsultation a duré 10/15 minutes dans ces eaux là, et puis voilà après on a fait d'autres téléconsultations pour euh le suivi de mon état surtout ... voir si les symptômes évoluaient ou pas. C'était très bien et rassurant je trouve de pouvoir le voir et lui exprimer mes symptômes, puis voilà il m'avait dit que si j'avais des difficultés respiratoires ou autre bah que je devais appeler le 15 etc ... Mais déjà avec la visio il se rendait compte un peu de mon état ... puis voilà au moins ça durait juste le temps qu'il fallait car j'étais vraiment crevé et je pouvais rester au lit chez moi ... et voilà ...

Investigatrice : De pouvoir voir le médecin en visio c'était important pour vous ?

P14 : Bah franchement je trouve que c'est important oui, j'ai l'impression que l'on s'exprime mieux lorsque l'on voit la personne. Et ça permet au médecin d'avoir une idée plus précise sur notre état général je pense ... donc voilà oui moi je préfère avoir la

visio. Après au final par téléphone la finalité aurait été la même, mais je trouve que ça rassure de pouvoir le voir.

Investigatrice : Le fait que ce soit avec votre médecin traitant c'était important pour vous ?

P14 : Euh pour le coup étant donné que c'était en téléconsultation je trouve ça mieux que ce soit avec mon médecin traitant oui, enfin un médecin en qui j'ai confiance et qui me connaît également je trouve ça bien oui ... et ça s'est confirmé car le premier médecin que j'ai eu sur Paris en téléconsultation ça s'était pas bien passé car je pense qu'il croyait que je voulais juste un arrêt de travail en profitant du contexte quoi ... là je l'avais fais exceptionnellement mais sinon en soit je préfère que ce soit mon médecin traitant. Je trouve qu'on est plus en confiance.

Investigatrice : D'accord ... et avant de participer à la téléconsultation vous en aviez déjà entendu parler ?

P14 : Alors oui oui mais jusqu'à ce jour j'en avais jamais eu besoin, j'ai pu tester dans le contexte du Covid en fait ... enfin après voilà si j'ai le choix je préfère toujours voir mon médecin en vrai ... car quand j'ai des symptômes je trouve ça bien qu'il puisse m'examiner quoi .. il peut palper voir si j'ai des ganglions ou pas etc ... mais après là c'était différent, j'avais vraiment des symptômes du Covid donc j'avais envie de contaminer personne et je trouvais ça bien justement d'avoir un avis médical ... qui plus est rapide ... et sans risquer de contaminer d'autres patients ou le médecin ... et en plus vivant loin de mon médecin bah j'ai quand même pu le voir à distance quoi c'est quand même génial.

Investigatrice : D'accord, j'allais vous demander selon vous quels sont les avantages et les inconvénients de la téléconsultation ?

P14 : Bah déjà voilà dans cette situation déjà de ne pas risquer de contaminer les autres patients ou le médecin je trouve ça vraiment super ... Puis voilà étant malade j'étais très fatigué donc clairement de pouvoir rester chez moi c'était super aussi. Voilà puis c'était rapide, j'ai pas attendu dans une salle d'attente à pas savoir où me mettre avec la fièvre et les courbatures ... au moins j'étais à la maison tranquillement. Et voilà c'est un avis rapide en plus.

Mais voilà après comme inconvénient c'est que je le ferais pas pour tous les motifs car je trouve que le manque d'examen clinique bah c'est une limite à la téléconsultation ... voilà y'a des motifs pour lesquels il faut que notre médecin écoute les poumons ... palpe nos ganglions, notre ventre ... et voilà au travers d'un écran on peut pas tout deviner malgré le fait que le patient décrive au mieux ses symptômes ... Mais sur des motifs où le patient veut juste être rassuré, genre avoir un avis sur sa prise de sang ... ou encore pour un arrêt de travail sur un motif simple bah voilà c'est hyper pratique, ça fait gagner du temps au patient ... et aussi au médecin je pense. Puis comme c'est facile à mettre en place, enfin qu'on soit fort en informatique ou non, franchement c'est pas sorcier c'est très intuitif y'a juste à cliquer et suivre les instructions.

Je trouve comme réel avantage c'est que ça rend l'accès aux soins plus facile ... alors moi sur Paris je suis plus trop impacté par ça ... mais je suis originaire de Dordogne et je vois avec mes parents ou des amis que c'est pas facile de trouver un médecin ... donc de pouvoir téléconsulter ça permet d'avoir un avis médical, sans devoir passer par les urgences etc.

Investigatrice : D'accord, vous disiez que l'utilisation était facile et intuitive, est-ce que vous pensez qu'une personne âgée pourrait utiliser ce type de plateforme ?

P14 : Ca dépend vraiment de la personne âgée ... moi je vois ma grand-mère elle utilise super bien sa tablette connectée, elle pourrait largement être capable d'utiliser la téléconsultation ... et vous voyez elle a 80 ans. Bien évidemment je prend son exemple car elle est ... en forme olympique pour son âge (rires), mais voilà c'est sûr que pour des personnes ayant des troubles de ... de la mémoire par exemple ça serait impossible de faire ça seul ... après il y a des gens de 40 ans qui sont très dépendants et qui ne sauraient pas se servir correctement d'un téléphone ou un ordinateur, après voilà ce genre de personne faudrait peut-être les accompagner ou les aider à mettre en place tout ça en fait. Et voilà ...

Investigatrice : Alors justement un projet est mis en place dans le Bergeracois afin d'envoyer une infirmière chez le patient présentant des pathologies chroniques, pour pouvoir y réaliser une téléconsultation entre le médecin et le patient, car comme vous l'avez dit un peu avant dans le Bergeracois nous faisons face à un désert médical ce qui rend les visites à domicile plus difficiles à effectuer face à une population qui est vieillissante avec des personnes qui présentent des difficultés pour se déplacer.. Qu'en pensez-vous ?

P14 : C'est très bien je trouve. Après je sais pas si les infirmières auront le temps mais si elles sont rémunérées pour ça je trouve ça bien, car ça permet au patient de garder un contact finalement ... ce contact qui rassure en fait ... puis si, ça va les aider à mettre ça en place pour ceux qui ne savent pas. Et au moins il garde un contact avec le médecin, c'est mieux que ne pas le voir du tout ... le médecin peut faire un point régulier sans finalement devoir se déplacer car c'est sûr qu'une visite ça prend plus de temps qu'une consultation ... enfin moi je sais que mon médecin traitant fait encore des visites, mais ça lui prend un temps fou ... donc en fait il faudrait qu'ils maintiennent de temps en temps des visites à domicile pour aller examiner le patient car ça malgré tout c'est important et c'est ce qu'il manque en téléconsultation, et puis voilà il peut faire de temps en temps des téléconsultations juste pour garder un contact, voir si le patient se sent bien etc ...

Investigatrice : Donc selon vous il faut quand même garder un examen clinique régulier ?

P14 : Euh oui oui, après voilà ça dépend de l'âge de la personne ... car on sait qu'en vieillissant on est quand même plus à même d'avoir des pathologies ... enfin des sou-

cis cardiologiques ou autre ... donc je trouve qu'à partir d'un certains âges ou en fonction de nos antécédents il faudrait se faire examiner régulièrement oui.

Voilà moi j'ai vraiment apprécié la téléconsultation mais ça remplace pas une consultation. Voilà après je dis ça mais moi chez le médecin si j'ai rien j'y vais pas ... mais plus tard j'essaierais de m'y tenir pour je sais pas avoir une prise de sang par exemple ...

Investigatrice : D'accord très bien vous avez répondu à toutes mes questions, est-ce que vous voudriez me rajouter quelque chose ?

P14 : Euh bah non non ... enfin voilà je sais pas si la téléconsultation continuera après l'épidémie, mais sinon moi je serais partant de temps en temps pour des motifs très simples d'y recourir ... car finalement là j'étais très content de l'avoir utilisé. Voilà sinon c'était tout.

Investigatrice : très bien merci.

Annexe 3 : Soumission au 21ème congrès national de CNGE Collège Académique

Résumé CNGE2100020 : Ressenti des patients sur la téléconsultation : étude qualitative réalisée dans le Bergeracois accepté en tant que communication affichée commentée pour le 21e Congrès national de CNGE Collège Académique qui aura lieu à Lille Grand Palais du 01 au 03 décembre 2021.

CONTEXTE

La téléconsultation est un dispositif permettant au patient d'obtenir à distance une consultation avec un professionnel médical. La téléconsultation semble être un moyen intéressant pour faciliter l'accès aux soins, notamment dans le contexte de désertification médicale que connaissent certaines régions, ou encore dans le contexte épidémique actuel de Covid-19.

OBJECTIF(S) / QUESTION(S)

Explorer le ressenti des patients sur la téléconsultation dans le Bergeracois.

MÉTHODE

Une étude qualitative avec une analyse thématique par entretiens individuels semi-dirigés a été réalisée. Recrutement raisonné, en variation maximale, de 15 patients ayant déjà réalisé une ou plusieurs téléconsultations dans le Bergeracois. Les patients ont été recrutés de juin 2020 à janvier 2021. Le recueil a été effectué jusqu'à suffisance des données. Les entretiens ont été retranscrits, un double codage a été réalisé, ainsi qu'une triangulation des données avec analyse à l'aide du logiciel NVivo.

RÉSULTATS

Les patients ont exprimé leur satisfaction envers la téléconsultation, qu'ils considèrent comme un moyen simple d'accéder aux soins. L'absence d'examen clinique, et la nécessité de maîtriser des nouvelles technologies représentent cependant les limites de cette pratique médicale.

DISCUSSION

Travail original, en effet, à notre connaissance en France aucune étude n'a été retrouvée sur le ressenti des patients ayant déjà participé à une téléconsultation. La suffisance des données a été obtenue, ce qui renforce la validité des résultats. Les entretiens se sont déroulés pour la plupart par téléphone dans le contexte épidémique de Covid-19, seules les paroles ont pu être interprétées ce qui pouvait entraîner un biais d'interprétation. Biais limité en réalisant un double codage ainsi qu'une triangulation des données. L'investigatrice a présenté des difficultés de recrutement dans le contexte épidémique actuel. Les patients ne souhaitent pas se déplacer ni recevoir de personnes chez eux, d'autres étaient méfiants à l'idée de répondre à des questions par téléphone. Les patients interrogés semblaient favorables à la téléconsultation, qui représente un bon moyen pour poursuivre la continuité des soins. Sans s'y substituer, la téléconsultation est une bonne alternative à la consultation classique. La réalisation d'une téléconsultation assistée d'une infirmière permettrait la réalisation d'un examen clinique de base, ainsi qu'un accompagnement des personnes dépendantes.

LE SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admise 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 leurs 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.

Admise dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me sont confiés. Reçue 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 déshonorée et méprisée si j'y manque.

RÉSUMÉ

Introduction : La téléconsultation est un dispositif permettant au patient d'obtenir à distance une consultation avec un professionnel médical. La téléconsultation semble être un moyen intéressant pour faciliter l'accès aux soins, notamment dans le contexte de désertification médicale que connaissent certaines régions, ou encore dans le contexte épidémique actuel de Covid-19.

Objectif : Explorer le ressenti des patients sur la téléconsultation dans le Bergeracois.

Méthode : Une étude qualitative avec une analyse thématique par entretiens individuels semi-dirigés a été réalisée. Recrutement raisonné, en variation maximale, de 15 patients ayant déjà réalisé une ou plusieurs téléconsultations dans le Bergeracois. Les patients ont été recrutés de juin 2020 à janvier 2021. Le recueil a été effectué jusqu'à suffisance des données. Les entretiens ont été retranscrits, un double codage a été réalisé, ainsi qu'une triangulation des données avec analyse à l'aide du logiciel NVivo.

Résultats : Les patients ont exprimé leur satisfaction envers la téléconsultation, qu'ils considèrent comme un moyen simple d'accéder aux soins. L'absence d'examen clinique, et la nécessité de maîtriser des nouvelles technologies représentent cependant les limites de cette pratique médicale.

Conclusion : Les patients interrogés semblaient favorables à la téléconsultation, qui représente un bon moyen pour poursuivre la continuité des soins. Sans s'y substituer, la téléconsultation est une bonne alternative à la consultation classique. La réalisation d'une téléconsultation assistée d'une infirmière permettrait la réalisation d'un examen clinique de base, ainsi qu'un accompagnement des personnes dépendantes.

SUMMARY

Title : Patient feelings on the teleconsultation. Qualitative study carried out in the Bergerac region.

Introduction : Teleconsultation is a device allowing the patient to remotely obtain a consultation with a medical professional. Teleconsultation seems to be an interesting way to facilitate access to care, especially in the context of medical desertification in certain regions, or in the current epidemic context of Covid-19.

Aims : Explore the feelings of patients on teleconsultation in the Bergerac region.

Methods : A qualitative study with a thematic analysis by semi-structured individual interviews was carried out. Reasoned recruitment, in maximum variation, of 15 patients who have already carried out one or more teleconsultations in the Bergerac region. Patients were recruited from June 2020 to January 2021. Data collection was carried out until sufficient data was obtained. Interviews were transcribed, double coded, and triangulated data with analysis using NVivo software.

Results : Patients have expressed satisfaction with the teleconsultation, which they see as an easy way to access care. The lack of clinical examination, and the need to master new technologies, however, represent the limits of this medical practice.

Conclusion : The patients seemed in favor of teleconsultation, which represents a good way to continue the continuity of care. Without replacing it, teleconsultation is a good alternative to traditional consultation. Carrying out a teleconsultation assisted by a nurse would allow a basic clinical examination to be carried out, as well as support for dependent people.

MÉDECINE GÉNÉRALE

Mots clés : Télémédecine, Téléconsultation, Désertification médicale, Médecine Générale, Téléconsultation assistée

Keywords : Telemedicine, Teleconsultation, Medical Desertification, General Medicine, Assisted Teleconsultation

UFR DES SCIENCES MÉDICALES UNIVERSITÉ DE BORDEAUX