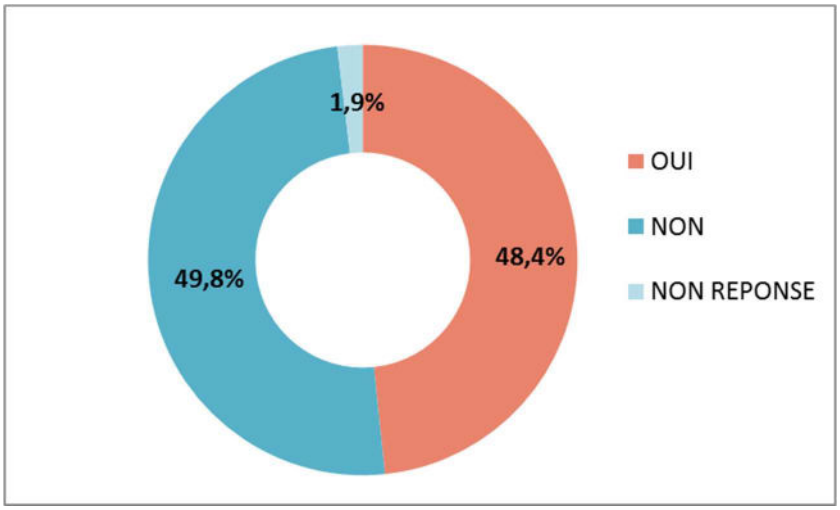
ENQUÊTE FLASH 2018
de l'Observatoire de FRANCE ASSOS SANTÉ
sur les droits des malades

LA TÉLÉCONSULTATION

Enquête réalisée du 8 au 26 octobre 2018,
avec plus de 200 usagers du système de santé interrogés

Comme chaque année, Santé Info Droits, la ligne d'informations juridiques et sociales de France Assos Santé, a mené du 8 au 26 octobre 2018 une enquête auprès de 213 de ses appelants. Elle a porté cette année sur la thématique de la téléconsultation qui, bien qu'elle préexistait, venait, depuis le 15 septembre 2018, d'entrer dans le champ des actes de soins remboursés par l'Assurance maladie.
Pour notre association, l'objectif était de mesurer l'écho qu'avait reçu ce « nouveau » dispositif et l'impact qu'il pouvait avoir sur les pratiques des assurés sociaux interrogés et sur leur vision de l'exercice médical dans ce cadre.

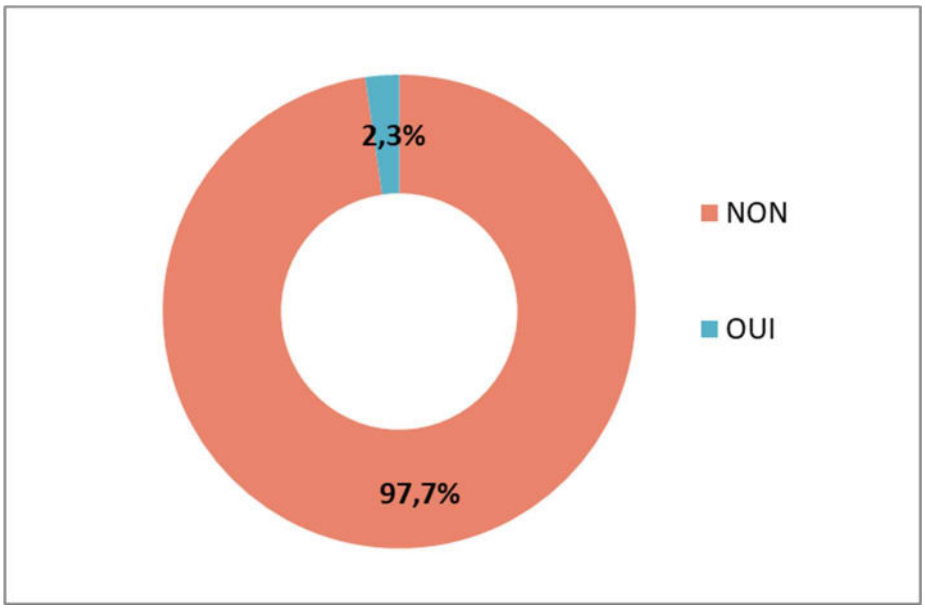
1/ Etes-vous reconnu en affection de longue durée ?



Il est apparu pertinent d'évaluer si la connaissance et la perception de la téléconsultation s'envisageait de la même manière pour les personnes reconnues en affection de longue durée que pour les autres assurés sociaux.

On remarquera une part importante de personnes en ALD dans les répondants aux questionnaires, ce qui est logique au regard du public de Santé Info Droits qui est principalement, par définition au regard de son champ d'intervention, constitué de personnes malades ou en situation de handicap.
Au regard des différents résultats de l'enquête, il s'avère que la connaissance et la perception de la téléconsultation n'est pas différente en raison d'une reconnaissance en ALD ou non, à l'exception des raisons pour lesquelles les personnes seraient favorables à l'utilisation d'une téléconsultation (cf. point 6).

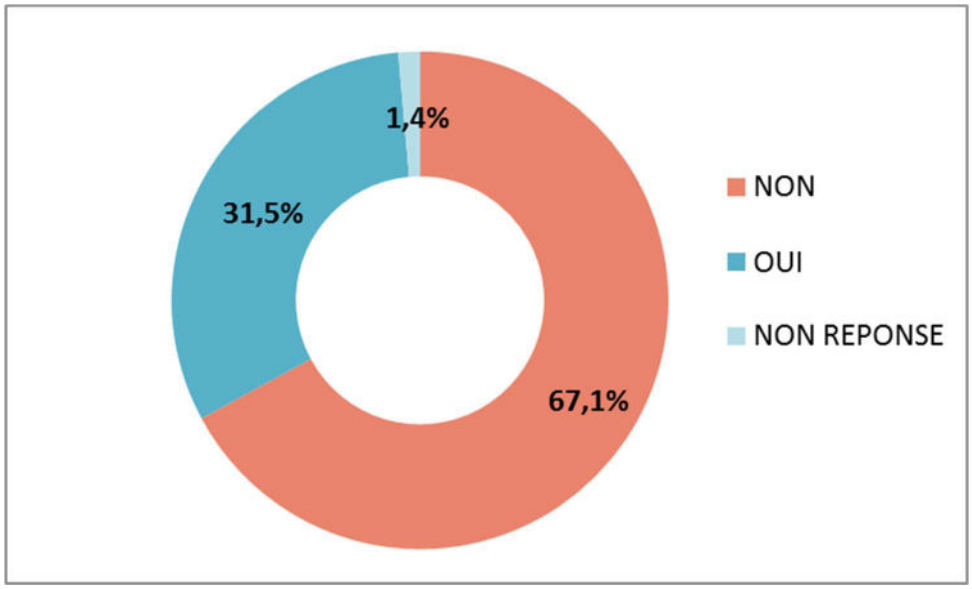
2/ Avez-vous déjà consulté un médecin à distance dans le cadre d'une téléconsultation ?



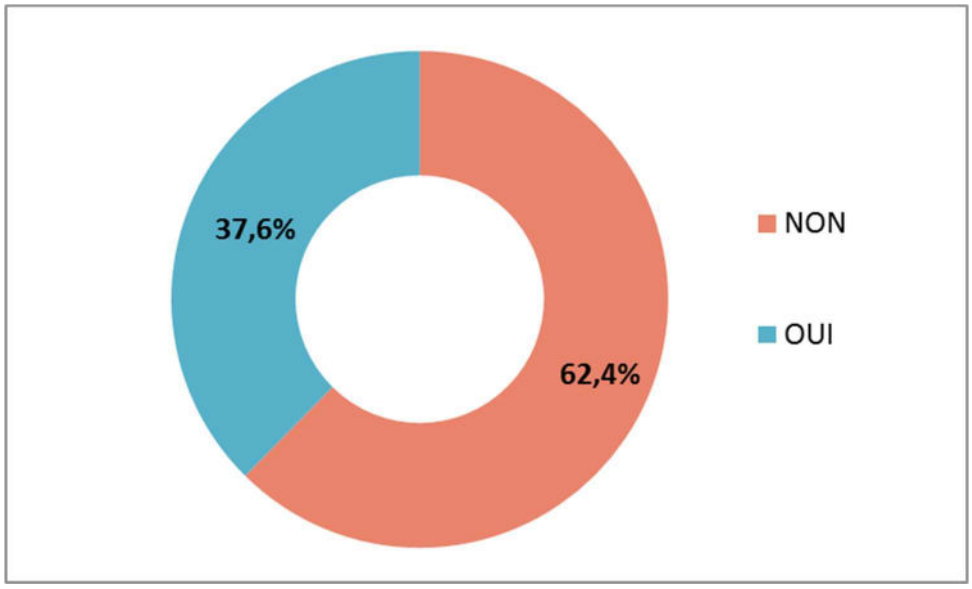
Personne ne sera véritablement surpris de cette statistique étant donné la jeunesse du dispositif.

En revanche, les chiffres remontent lorsqu'il s'agit d'évaluer le niveau d'information des assurés sur son existence ou la prise en charge par l'Assurance maladie, même si ceux-ci restent modestes et montrent le chemin restant à parcourir en termes d'information du public :

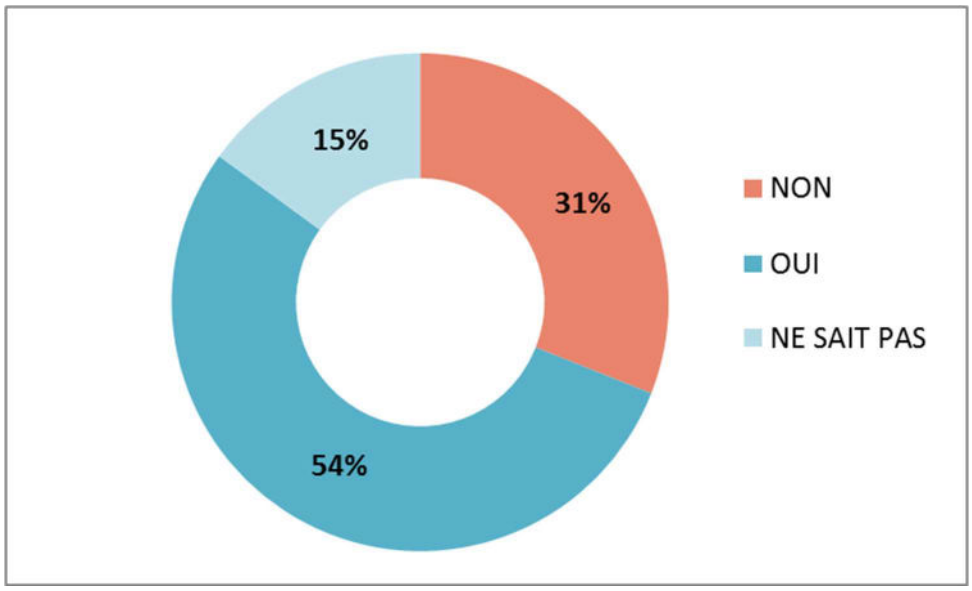
3/ Si vous n'avez jamais consulté un médecin à distance, savez-vous que votre médecin peut vous proposer une téléconsultation ?



4/ Savez-vous que cette téléconsultation peut être, depuis le 15 septembre dernier, prise en charge par l'Assurance maladie ?

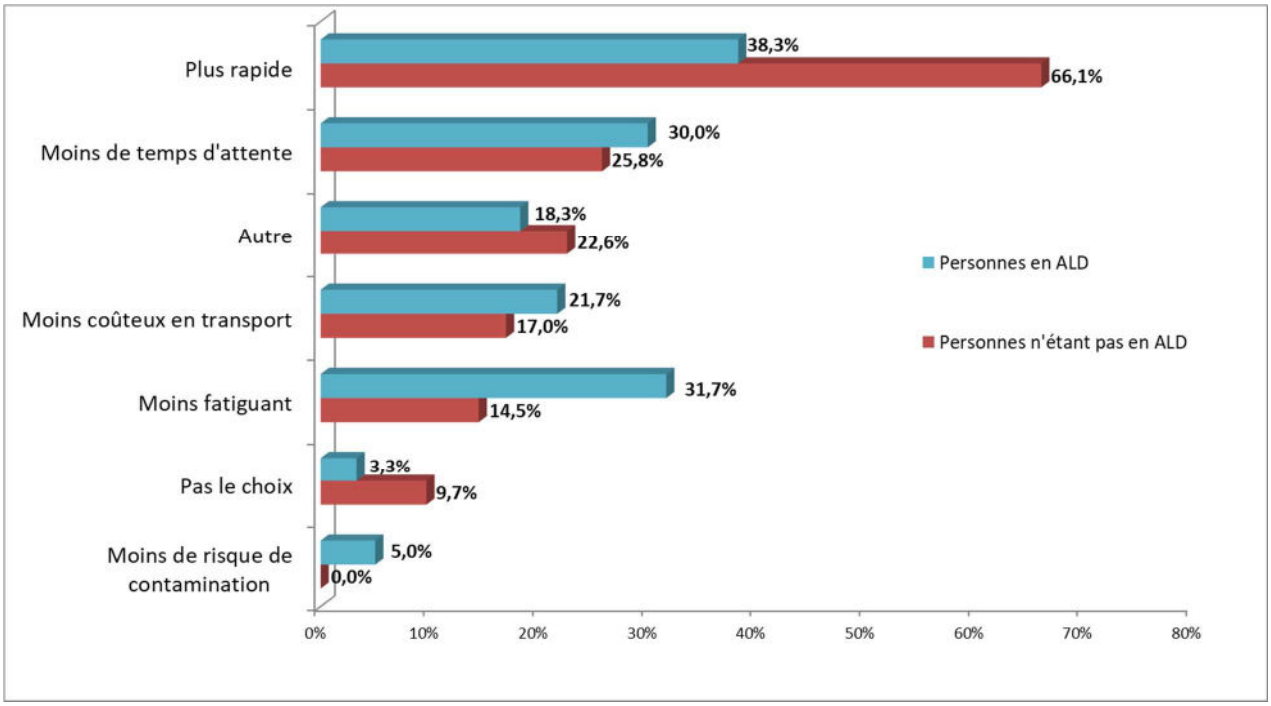


5/ Si on vous le proposait, accepteriez-vous d'utiliser ou de réutiliser ce dispositif ?



Plus d'un **patient sur 2 voudrait bien l'utiliser** (une moindre proportion chez les + de 60 ans, mais on reste autour de 50%), cela démontre une certaine **ouverture d'esprit** sur ce sujet méconnu.

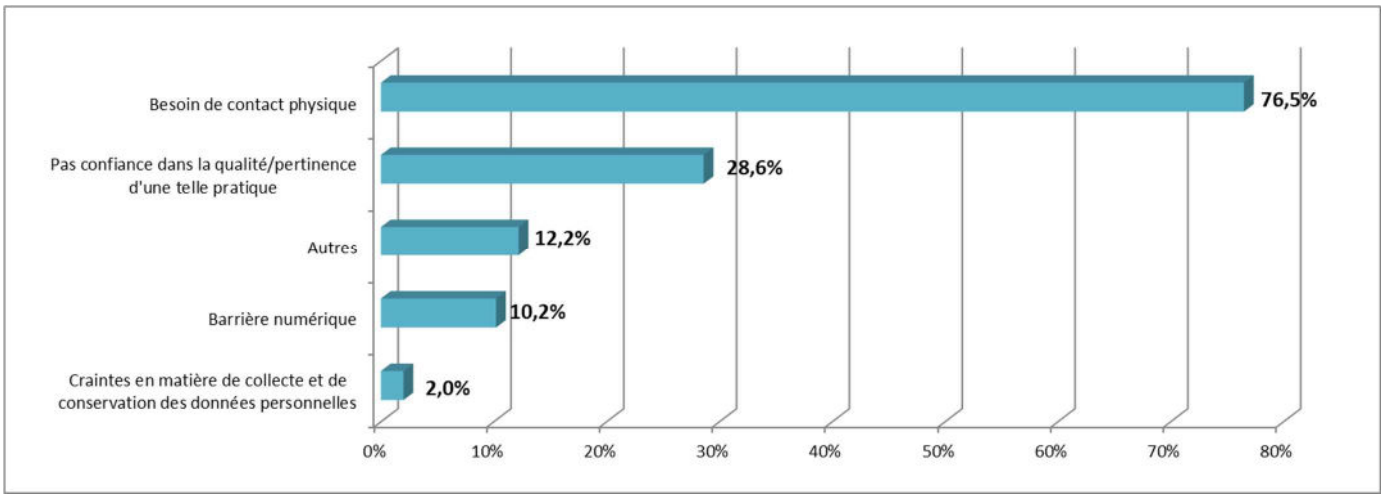
6/ Si oui, pour quelles raisons ?



On note ici une forte proportion de personnes qui espèrent accéder plus rapidement à un médecin et utiliser moins de temps disponible.

C'est la seule question de l'enquête pour laquelle les personnes reconnues en ALD ont un point de vue différent.
En effet, elles sont plus préoccupées par la fatigue que pourrait leur économiser la consultation à distance, en restant à leur domicile ou en se déplaçant dans un lieu de soins à proximité. C'est surtout le cas lorsqu'il faut se rendre chez un spécialiste de sa pathologie exerçant, le plus souvent, au sein des établissements de santé situés dans les grandes villes.

7/ Si non, pour quelles raisons ?



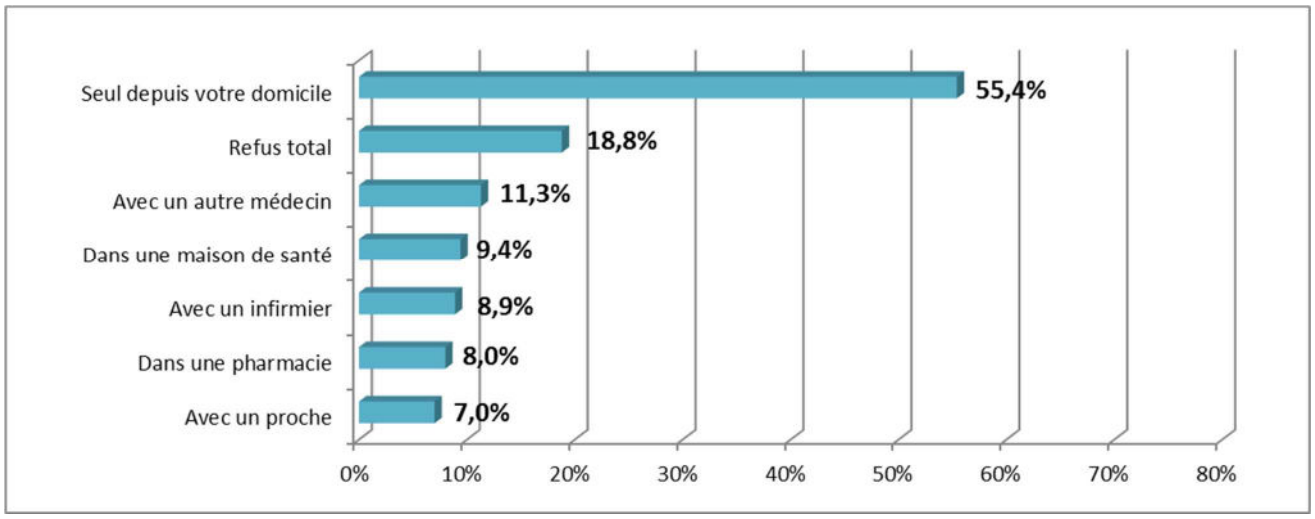
Parmi les freins à la téléconsultation, le besoin de contact physique vient largement en premier dans la liste. De ce point de vue-là, certains usagers pourraient être rassurés par ce qui est prévu par l'avenant 6 de la Convention médicale en matière d'alternance des consultations en présentiel et en ligne.

Arrive ensuite au deuxième rang des préoccupations, l'absence de confiance dans la qualité ou de pertinence de la pratique.

Ces résultats doivent quand même être mis en perspective avec l'ignorance que la plupart des personnes interrogées avaient du dispositif au moment de l'enquête. Par exemple, la plupart ne savaient pas que la téléconsultation n'était possible qu'après une première consultation ou ignoraient qu'elle pouvait aller de pair avec des objets connectés permettant de prendre la tension, par exemple.
Ces éléments sont de nature à modifier la perception du dispositif par les bénéficiaires.

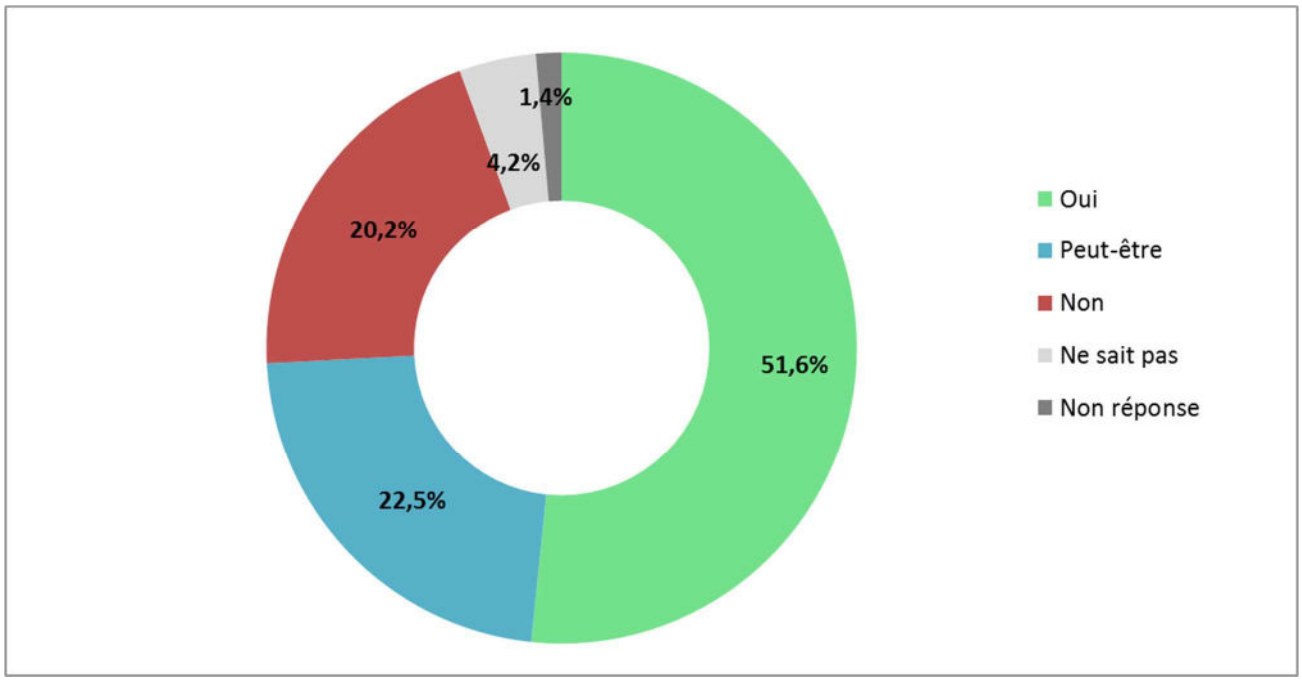
Les usagers ont néanmoins des raisons d'être inquiets. En effet, la téléconsultation a été généralisée sans qu'aucun professionnel n'ait été formé à la pratique clinique de la télémédecine. C'est prévu dans le cadre de la formation continue mais le temps va être long avant que tous les médecins soient pertinemment formés.

8/ Si on vous proposait une téléconsultation, dans quel cadre accepteriez-vous qu'elle se déroule ?



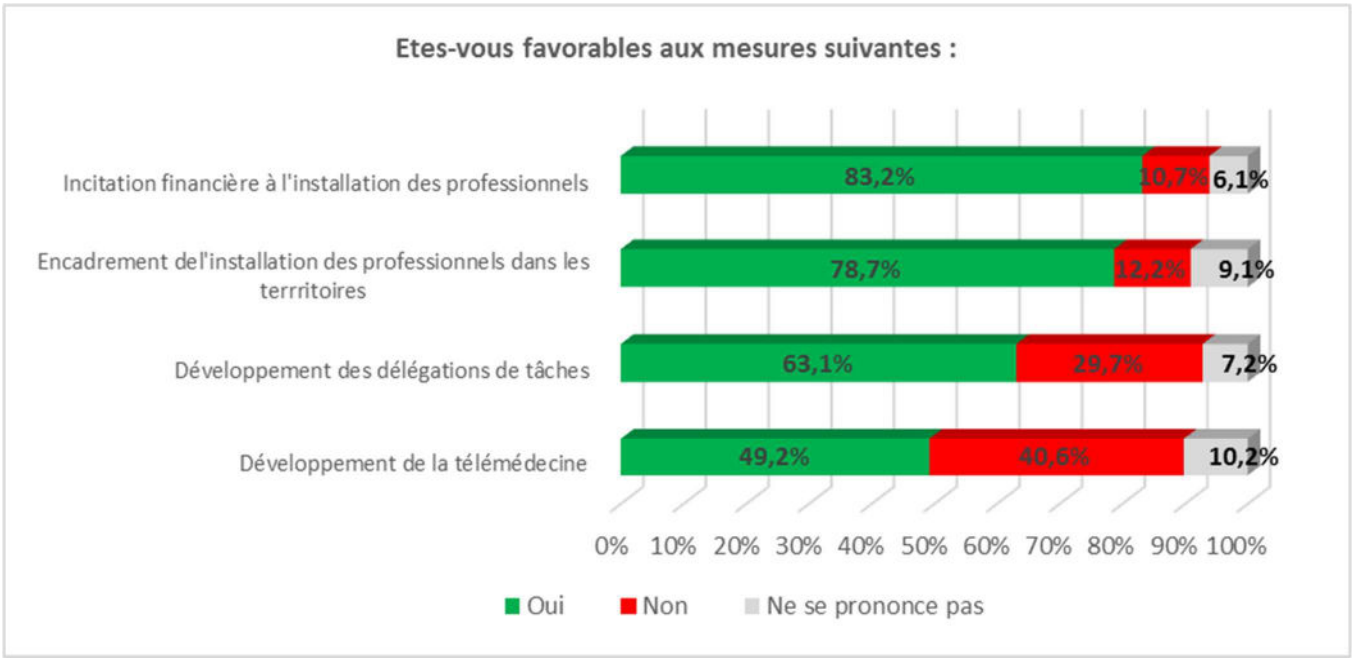
Une majorité de personnes interrogées favorise la téléconsultation à domicile.
Ce chiffre est certainement à mettre en lien avec les motivations à accepter la téléconsultation, c'est-à-dire une volonté de préserver le temps et la fatigue.
Il est également envisageable que les usagers souhaitent préserver une relation bilatérale avec leur médecin, sans intermédiaire, même professionnel de santé, et avec la garantie du respect du secret sur leurs informations médicales personnelles.

9/ Pensez-vous que la téléconsultation soit susceptible de résoudre les difficultés d'accès aux soins que rencontrent les usagers de nombreux territoires ?



Pour les usagers de Santé Info Droits, la téléconsultation peut constituer une réponse aux enjeux de démographie médicale.

Déjà en 2016, lors de notre enquête sur l'accessibilité géographique des professionnels de santé, la télémédecine était envisagée par la moitié des personnes interrogées comme une solution possible mais de manière plus réservée à l'époque.



Quelques commentaires libres des usagers, retranscrits bruts. A méditer…

« C'est mieux que rien mais c'est triste. Il aurait mieux fallu former plus de médecins que d'imaginer ça »

« C'est utile pour les maladies pas compliquées, bénignes »

« Ça pourrait être moins cher, la consultation, compte tenu de la facilité pour les médecins »

« Encore faut-il être équipé technologiquement : ordinateur, réseau Internet, vitesse, etc. »

« Cela éviterait l'encombrement des hôpitaux. »

« La téléconsultation engendrerait trop d'erreurs médicales. »

« La téléconsultation peut dépanner ponctuellement mais ne sera pas la solution pour les déserts médicaux. »

« Il faut que ce soit bien fait et pris au sérieux. Le contact physique est primordial pour développer la relation de confiance. »

« Tout dépend de quel type de médecin : psychiatre, OUI. »

« Utile pour les personnes âgées ou immobilisées ou en cas de verglas »