

Étude sur les pratiques et besoins des professionnels de santé de la région en matière de télémédecine/télésanté

Synthèse des résultats

3 mai 2021

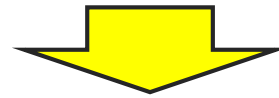


La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

Contexte de l'étude

➤ Un **contexte sanitaire** marqué en 2020 par l'épidémie de COVID-19 et des périodes de confinement : **un enjeu de soutien aux pratiques de télésanté pour maintenir ou améliorer l'accès aux soins de la population**

➡ la Région réfléchit à un plan **d'aide au déploiement de la télésanté** (télé médecine, téléconsultations, télésoins) sur l'ensemble du territoire régional.



➡ la Région **souhaite mieux connaître** les difficultés et obstacles à l'exercice de la télé médecine/télésanté, **les besoins et attentes des professionnels de santé en la matière.**



Etude de l'ORS : aider la Région dans sa réflexion sur **les moyens d'accompagner les évolutions nécessaires concernant les pratiques de télé médecine/télésanté,** du fait de l'épidémie de Covid-19... Et au-delà.

Objectifs de l'étude

Objectif général

Connaître les contraintes et besoins des professionnels de santé de ville pour développer la télémédecine/ la télésanté en Auvergne-Rhône-Alpes dans ce contexte épidémique, en complémentarité et articulation avec ce qui est déjà fait par l'ARS, les URPS, les Ordres des professionnels de santé libéraux, le Groupement régional des centres de santé ainsi que l'Assurance Maladie.

Objectifs spécifiques

- 1/ Réaliser un état des lieux des grandes évolutions des pratiques de télémédecine/télésanté et notamment des professionnels libéraux.**
- 2/ Recenser les besoins des différents professionnels de santé les plus concernés par la télémédecine/télésanté, sur l'ensemble de la région**

Méthodologie de l'étude

1/ Volet 1 : Synthèse documentaire

Cadre réglementaire et évolutions des pratiques de télémédecine/télésanté

2/ Volet 2 : Enquête qualitative par entretiens individuels auprès des têtes de réseau

- **Ordres des professions de santé** (médecins, infirmiers, sages-femmes, pharmaciens, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, chirurgiens-dentistes)
- **URPS** (médecins, infirmiers, sages-femmes, pharmaciens, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, chirurgiens-dentistes)
- **Et aussi** : Agence régionale de santé, Assurance Maladie, GCS Sara, I-Care Cluster, France Asso Santé, Calydial

3/ Volet 3 : Enquête par questionnaire en ligne, auprès des professionnels de santé de la région,

Diffusion réalisée avec l'aide des Ordres/URPS/Groupement régional des centres de santé

Synthèse documentaire

➤ Le développement progressif de la télésanté en France avant 2020

- **2010** - Inscription de la télémédecine dans le **Code de la santé publique**
- **2018** - Inscription dans le droit commun de deux actes de télémédecine : téléconsultation et télé-expertise et maintien dans un cadre expérimental de la télésurveillance médicale jusqu'en 2021.
- **2019-** Inscription dans le droit commun de l'accompagnement à la téléconsultation pour les **infirmiers** (mars 2019) et les **pharmaciens** (sept. 2019)
- **2019** (juillet) - Inscription du télésoin dans le **Code de la santé publique** mais pas d'acte réglementaires permettant de le pratiquer

➤ La télésanté : rappel des définitions

- **Télémédecine : actes médicaux réalisés à distance au moyen d'un dispositif utilisant les Technologies de l'Information et de la Communication - TIC**

(Article R. 6316-1 Code de la santé publique)

5 actes :

- **Téléconsultations** : consultation d'un professionnel médical auprès d'un patient
 - **Téléexpertise** : un professionnel médical sollicite à distance l'avis d'un autre professionnel médical
 - **Télesurveillance médicale** : interprétation à distance, par un professionnel médical, de données nécessaires au suivi médical d'un patient (et le cas échéant prise de décision nécessaire à sa prise en charge)
 - **Téléassistance médicale** : un professionnel médical assiste un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte
 - **Téléconseil médicalisé** : régulation médicale (orientation à distance d'un patient dans le système de santé)
- **Accompagnement à la téléconsultation : aide à la TLC par un infirmier ou pharmacien**
 - **Télésoin : soins réalisés à distance par un pharmacien ou un auxiliaire médical au moyen d'un dispositif utilisant les TIC** (Article R. 6316-2 Code de la santé publique)

➤ Les outils et plateformes numériques de télésanté

- **Les plateformes régionales de télémédecine : cohabitation d'une offre publique et privée dans un marché très concurrentiel**
 - **En Auvergne-Rhône-Alpes : le Gcs Sara**, plateforme de téléconsultation, messagerie sécurisée, annuaire des experts, portail Via Trajectoire. Services gratuits. Soutenu par l'ARS, CPAM et différents URPS
 - **En France : des plateformes privées.** Entreprises souvent soutenues par des compagnies d'assurances, mutuelles ou acteurs du numérique (ex: Doctolib)
- **Fonctionnalités courantes des plateformes numériques :** Vidéotransmission, partage de documents (entre le patient et le professionnel, entre professionnels), prise de rendez-vous, paiement de l'acte, facturation à l'Assurance maladie (dans un cadre réglementaire : RGPD, PGSSI-S).

Avant la crise sanitaire, le cahier des charges pour ouvrir droit à une téléconsultation remboursée :

- **Le respect du parcours de soin coordonné** orientés par le médecin traitant s'il s'agit d'une consultation avec un autre médecin et patient connu du médecin téléconsultant (au moins une consultation physique avec ce médecin au cours des 12 mois précédant la téléconsultation, sauf quelques exceptions)
- **L'information et le consentement préalable du patient**
- **Une vidéo transmission et une connexion à une solution sécurisée** (confidentialité et sécurisation des échanges). Visio grand public exclue (Skype, Facetime, WhatsApp)
- Un local de réalisation de la téléconsultation qui permette la **confidentialité des échanges**
- **La rédaction d'un compte-rendu par le médecin**, archivé dans le dossier numérique du patient (et transmis au médecin traitant si téléconsultation effectuée par autre médecin)

➤ Aides à la télémédecine

Aides de l'Assurance Maladie pour l'acquisition de matériel :

- **Infirmiers et Médecins**

- Aide forfaitaire annuelle de 350€ pour équipement de visio-transmission et abonnements
- Aide forfaitaire annuelle pour appareils médicaux connectés de 175€
- Pour les infirmiers, rémunération de l'accompagnement à la téléconsultation (15€ seul ou 10€ au décours d'un soin)
- Aides cumulables par infirmiers exerçant en cabinet regroupé

- **Pharmaciens**

- Accompagnement à la téléconsultation : montant forfaitaire de 1 à 20 téléconsultations (200€), de 21 à 30 (300€), supérieur à 30 (400€)
- Participation forfaitaire de 1225€ pour équipement la 1^{ère} année (matériel connecté) et 350€ les années suivantes contre déclaration en ligne d'équipement et au moins une téléconsultation par an.

Aides du Gcs Sara pour la formation à l'utilisation des outils de téléconsultation

- Formation en ligne, tutoriels
- Appui à distance

➤ Principales mesures dérogatoires décrétées en mars 2020

Prise en charge à 100% par l'Assurance maladie des actes de télésanté autorisés et utilisation possible des outils numériques grand public

Médecins

- Téléconsultations : **dérogation respect parcours de soins** pour patients COVID, possibilité utilisation **téléphone** et vidéo-transmission grand public (WhatsApp, Skype...) pour certains patients sous conditions
- Télé-expertise : suppression du nombre maximal de télé-expertises annuelles par patient
- IVG médicamenteuses à distance

Sage-femmes

- **Téléconsultations** : consultations par vidéo-transmission remboursées, possibilité téléphone pour certains patients sous conditions
- Actes à distance de préparation à la naissance remboursés
- IVG médicamenteuses à distance

Pharmaciens

- **Télésoin** : accompagnement de certains patients (sous traitement anticoagulant et antiasthmatiques) et bilans partagés de médication à distance

Infirmiers

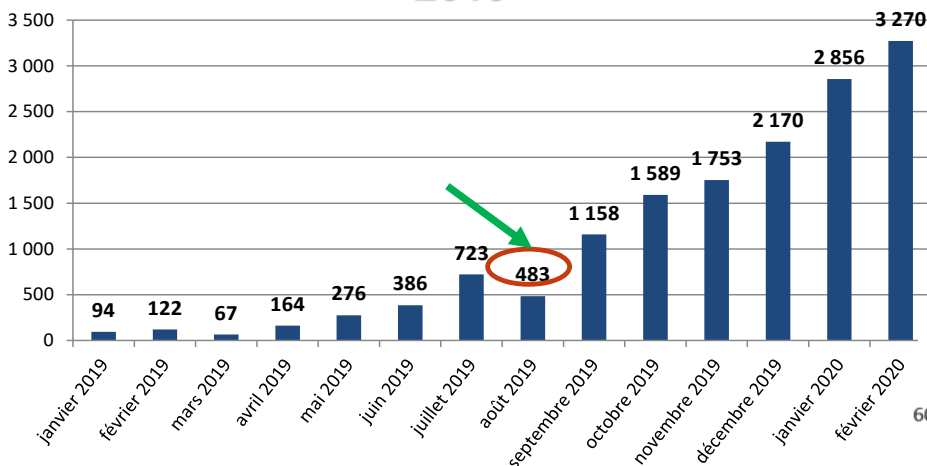
- **Télésoin** : possibilité télésuivi infirmier pour patients COVID sur prescription médicale par vidéo-transmission et téléphone sous conditions.

Masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes, psychomotriciens

- **Télésoin** : possibilité télésoin par vidéo-transmission

➤ Evolution des téléconsultations en région ARA 2019-2020

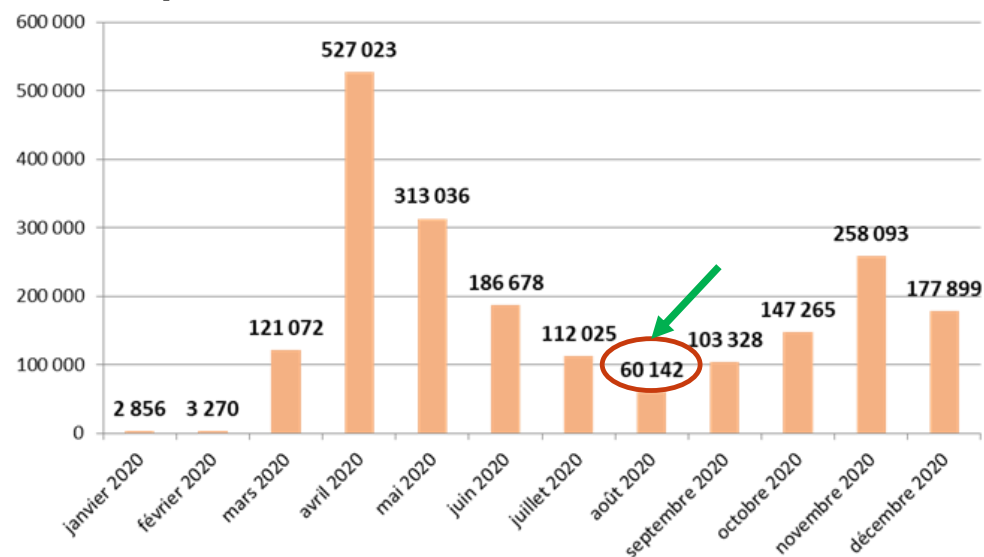
Nombre de téléconsultations par période de remboursement - 2019



Source : Assurance maladie (janvier 2019-février 2020)

En France 17 millions d'acte à distance

Nombre de téléconsultations par période de remboursement - 2020



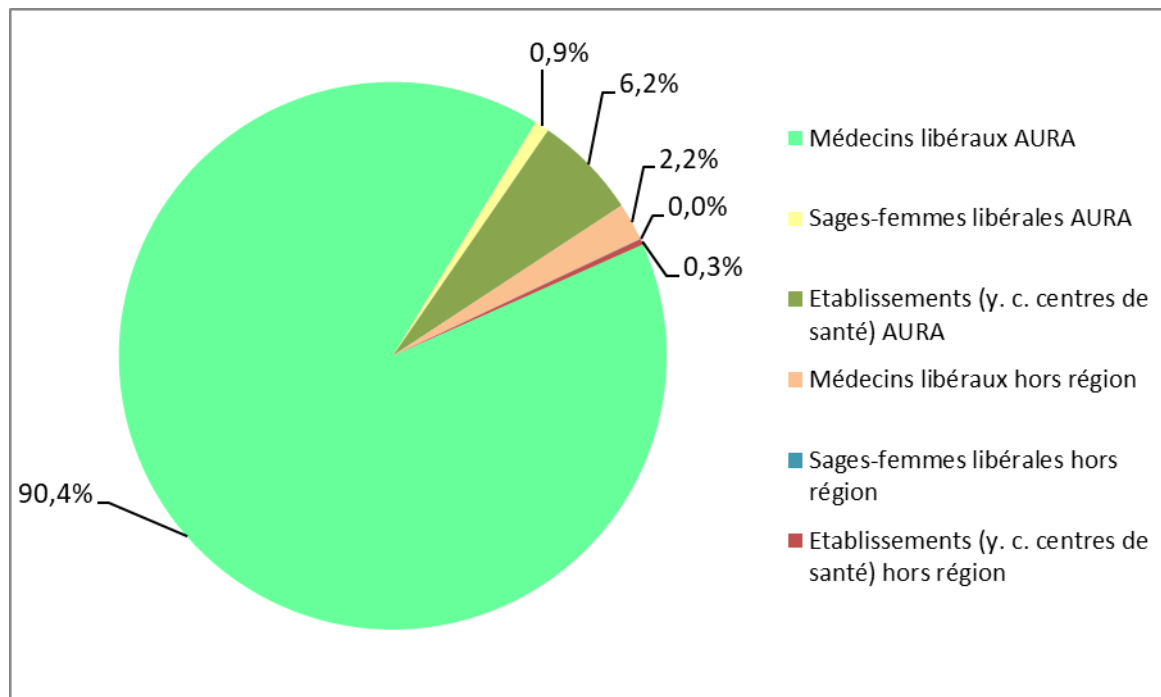
Source : Assurance maladie (janvier 2020- décembre 2020)

Part de téléconsultations remboursées en fonction de l'âge des patients, du 01/01/20 au 08/06/20-

Données Assurance Maladie



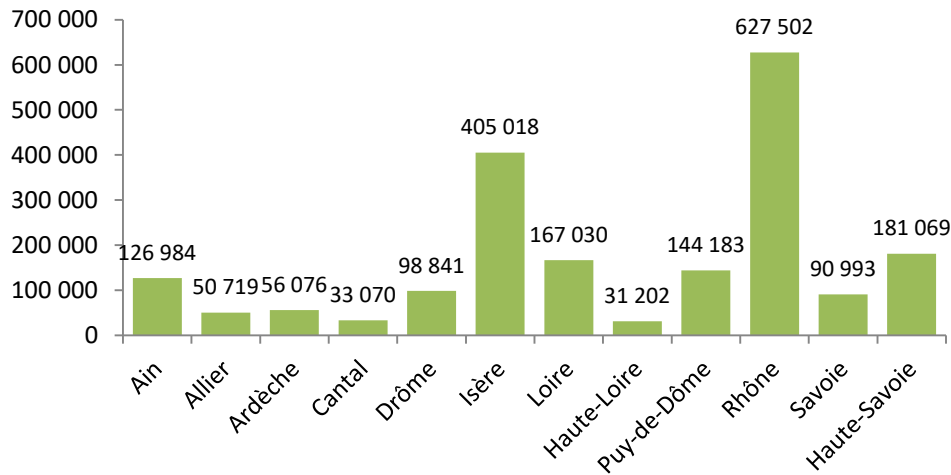
tranche d'âge	Part des Téléconsultations
moins de 10 ans	5,1%
De 10 à 19 ans	4,6%
De 20 à 29 ans	12,9%
De 30 à 39 ans	17,7%
De 40 à 49 ans	16,1%
De 50 à 59 ans	15,7%
De 60 à 69 ans	11,1%
70 ans et plus	16,8%
Total	100,0%



- Pendant le 1^{er} confinement 1 consultation sur 4 était une téléconsultation
- Toutes les tranches d'âge ont réalisé des téléconsultations : les plus de 60 ans étaient 28%
- Majoritairement réalisées par les médecins libéraux dont 85% étaient des médecins généralistes

Téléconsultations par département (2020)

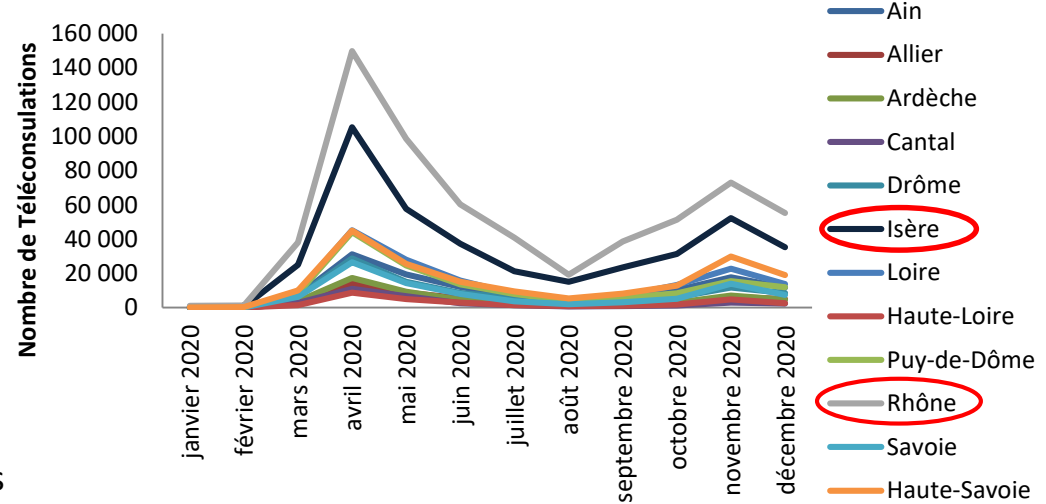
Total des téléconsultations par départements sur l'année 2020



Source: Assurance maladie- Traitement ORS

Évolution des TC par départements en 2020

Le Rhône et L'Isère en tête de ligne

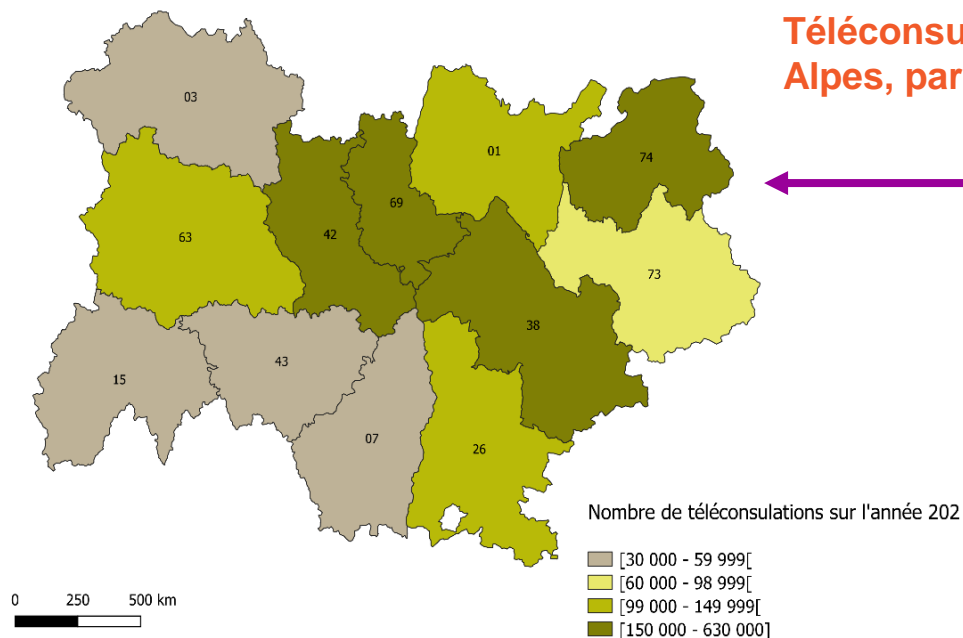


Source: Assurance maladie- Traitement ORS

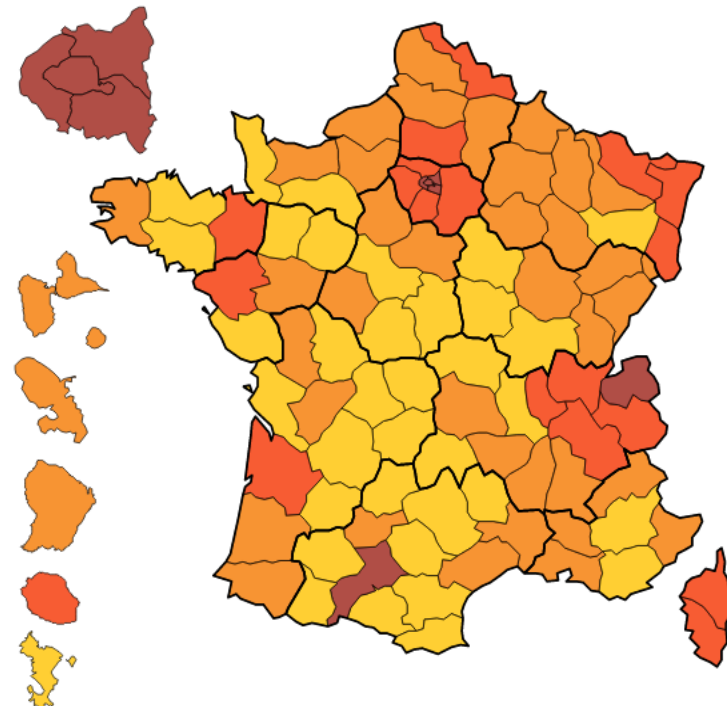
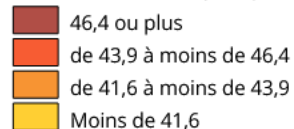
Les départements les plus peuplés, qui sont aussi les départements **les plus jeunes et les plus « urbains »**, sont ceux où les téléconsultations sont les plus nombreuses

Téléconsultations (nombre) en Auvergne-Rhône-Alpes, par départements (année 2020)

Source: Assurance maladie- Traitement ORS



Part des 25 à 59 ans (en %)



Part des 25 à 49 ans par départements (en %)

Source : Insee, estimations de population (données provisoires au 1^{er} janvier 2020)

Accompagnement à la téléconsultation et télésoin (2020) Auvergne-Rhône-Alpes

	Infirmier	Masseur- Kiné	Orthophonis te	Pharmacien
Accompagnement TLC	3999			1877
Télésuivi Covid	4827	-	-	-
Télésoin		136 872	203 233	

Source: Assurance Maladie

Usages de la télémédecine en France (Baromètres Odexa janvier 2021):

- Plateforme commerciale autour de 40%
- Skype, WhatsApp et Facetime 30%
- Webcams/Téléphone 30%
- Initiatives des ARS 11%

Principaux résultats de l'enquête qualitative auprès des têtes de réseau

Les médecins

La télémédecine en période de pandémie,... et aussi en dehors de toute épidémie, pour :

- Des personnes âgées, dépendantes, personnes à mobilité réduite, à domicile ou en EHPAD,
- Des personnes atteintes de maladies chroniques, à risque par rapport au Covid : besoin de suivi ++, précautions particulières
- Des téléconsultations pour éviter certains accidents (neuro-cardiovasculaires notamment) ou pour mieux préparer une primo-consultation

Freins et besoins repérés :

- Attention aux enjeux éthiques (relation patient, données sensibles) et à ne pas faire télémédecine « à deux vitesses » ou des consultations « à toute vitesse » (téléphone)
- Attention à la cohérence du parcours de soins
- Des outils, des aides à la téléconsultation :
 - tablettes / objets connectés, ...
 - possibilité d'accompagnement des patients par un infirmier en EHPAD, par un pharmacien dans certains territoires ruraux (ou par autres professionnels ?)

Les infirmiers

Le télésoin et l'accompagnement aux téléconsultations : un réel intérêt

- **Pratique ancienne de la « télé-infirmierie »** : échange de photos, échanges téléphoniques avec les patients...
- Pratique du **télésoin avec patients Covid pour surveillance**, création d'outil de suivi infirmiers applicable à distance (fiche URPS infirmier et Gcs Sara).
- **L'accompagnement aux téléconsultations, au domicile des patients** : essentiellement au décours d'un soin. Pertinent pour collaboration tripartite: médecin/infirmier/patient. A développer selon les infirmiers.

Freins et besoins repérés :

- Le **coût du matériel connecté** (mallette de téléconsultation), besoin d'aides complémentaires à celles versées par l'Assurance Maladie
- **Equiper les patients atteints de maladies chroniques en matériel de suivi et de télésoin, téléconsultation.**
- Encore des **besoins d'informations des médecins et patients** sur l'existence de la prise en charge par Assurance Maladie de **l'accompagnement à la téléconsultation.**

Les masseurs-kinésithérapeutes

L'enjeu du contact physique, mais des perspectives pertinentes pour certains patients, situations :

- Les soins qui nécessitent un **exercice actif de la part du patient** (rééducation gymnique).
- La **rééducation neurologique** (capteurs/logiciels de transmission et suivi des données)
- Palier le **problème des déplacements** (notamment en rural)
- **Suivre l'évolution des patients à domicile**

Freins et besoins repérés :

- **Besoin d'assouplir les conditions du bilan hors présentiel**,
Possible à aménager en EHPAD ou avec les SSIAD, SAD (avec un tiers professionnel)
- **Réduire les contraintes techniques au télésoin** (utilisation des plateformes)

Les sages-femmes

- Avant la crise sanitaire, pratique informelle des téléconsultations ou télé-conseil : suivi de grossesse, allaitement. Reconnaissance, du fait des mesures dérogatoires, de ces pratiques informelles : souhait du **maintien de ces dispositions dérogatoires** pour réaliser des téléconsultations
- La téléconsultation peut être utile dans **les zones rurales éloignées pour éviter que les femmes ne se déplacent.**

Freins et besoins repérés :

- **Télé-expertise : besoin de télé-experts (médecins) facilement mobilisables**
- **Besoin de formations supplémentaires à l'utilisation de la plateforme du Gcs Sara**
- **Attention à la multitude de plateformes et d'outils non compatibles.**

Les orthophonistes

Souhait de continuer le télésoin pour certaines situations

- **Expériences très appréciées avec certains patients**
- Le télésoin évite la désinfection permanente du cabinet

Freins et besoins repérés :

- **Enjeu du maintien de la prise en charge par l'Assurance Maladie**
- Besoin de **formation des orthophonistes aux différents outils et modalités de télésoin.**
- **Attention : impossible avec certains patients** (surdité, difficultés avec outils numériques,...)

Les pharmaciens

Un réel intérêt pour les accompagnements à la téléconsultation

- En pharmacie de zones rurales / territoires isolés ? Pour palier aux difficultés de déplacements
- Peut contribuer à redynamiser certains territoires isolés

Freins et besoins repérés :

- **Besoin de faciliter encore l'accès aux objets connectés** (Stéthoscopes, Otoscopes, Thermomètres, Balances) et abonnements aux sociétés de téléconsultations ?
- **Difficulté technique** : impossible d'utiliser les objets connectés avec GCcs Sara,
- **Besoin de formations** aux outils numériques, aux possibilités de téléconsultation
- **Besoin de disponibilité de médecins pour téléconsultations** (télé-médecins ?)
- **Avenir de l'accompagnement à la téléconsultation** : Si forfait de « pré-consultation » accordé par Assurance Maladie aux pharmaciens

Les chirurgiens-dentistes

Un réel intérêt et besoin :

- Pas de chirurgie dentaire à distance, pas une solution à la sous-dotation, mais **possible de réaliser régulation par téléphone / en visio**
- **Téléconsultation : pertinent pour**
 - « Refroidir » les lésions infectieuses
 - Dépistage en EHPAD/IME, en rural, avec assistance (IDEL, pharmaciens, autres professionnels,...)

Freins et besoins repérés :

- **Souhait d'une régulation dentaire spécifique, reconnue et remboursée par Assurance Maladie/ de la reconnaissance de téléconsultations par téléphone avec lettre-clef**
- Pouvoir intégrer les **différents logiciels utilisés par chirurgiens-dentistes pour utiliser Gcs Sara**

Et, face à l'épidémie : il faut une réserve de masques et équipements protecteurs

Principaux résultats de l'enquête par questionnaires

➤ **Questionnaire en ligne : \simeq 60 questions (en majorité fermées), rempli de juillet à fin octobre 2020**

➤ **Nombre de répondants conséquent pour certains des professions étudiées :**

- Médecins = 402 répondants
- Infirmiers = 332 répondants
- Masseurs-kinésithérapeutes = 406 répondants
- Orthophonistes = 703 répondants
- Chirurgiens-dentistes = 73 répondants
- Sages-femmes = 64 répondants
- Pharmaciens = 62 répondants

Points de vigilance

- Les résultats de l'enquête ne sont **pas représentatifs au sens statistique** mais ils apportent des enseignements réels sur,
 - Le **profil des professionnels** intéressés par l'e-santé
 - Les **attentes et besoins** de ces professionnels
 - Le **profil des patients** qui peuvent être concernés

- Ces résultats **confirment plusieurs des constats issus de l'enquête qualitative** auprès des têtes de réseau et convergent avec d'autres études sur les usages du numérique.

➤ Des éléments communs à tous les répondants, quelle que soit leur profession : un profil se dessine...

- Les répondants sont aussi bien **des hommes que des femmes**, lorsque les professions sont très mixtes
- **Tous les âges** sont représentés
- Les répondants **travaillent majoritairement de manière regroupée**
- Les répondants sont majoritairement **urbains ou péri-urbains** (CF départements peuplés et urbains/jeunes : 69, 38)
- Ils ont en majorité plutôt une **bonne qualité de couverture téléphonique et de connexion**. (Les difficultés semblent surtout être repérées en rural)

 La majorité des répondants **souhaite poursuivre les téléconsultations ou le télésoin, même en dehors de tout reconfinement.**

➤ Les professionnels de santé qui souhaitent développer les téléconsultations/télésoins, **envisagent un profil de patients :**

- Des patients utilisant facilement les outils numériques
- Des patients chroniques pour suivi
- Certaines situations « simples » (symptômes non inquiétants)
- Des patients fragiles (âgés, dépendants), notamment pour réduire déplacements, avec l'assistance d'un tiers (à domicile, en EHPAD),
- Des consultations préparatoires/anamnèse

 **Les raisons pour lesquelles certains ne souhaitent pas développer la télésanté :**

- Le présentiel est essentiel,
- Certains patients ne sont pas assez bien équipés/connectés à leur domicile

➤ **Lorsque des besoins sont exprimés, ils concernent majoritairement 6 éléments :**

1/ Des ordinateurs avec webcam

2/ Des objets de mesure connectés (prise de constantes)
(connaissance et utilisation des aides de l'Assurance Maladie ?)

3/ Des formations à l'utilisation des outils connectés

4/ Des formations à l'utilisation de plateformes et surtout Gcs Sara

5/ Un accompagnement des patients à domicile/EHPAD pour utiliser ces outils

6/ L'équipement des patients en matériel, à domicile avec une bonne qualité de connexion

➤ **Part des répondants, pour chaque profession, souhaitant poursuivre les téléconsultations, télésoins ou accompagnement à téléconsultation, même hors reconfinement :**

- 48% des médecins
- 76% des infirmiers pour les télésoins et 78 % pour l'accompagnement aux téléconsultations
- 43% des masseurs-kinésithérapeutes
- 80% des orthophonistes
- 84% des sages-femmes
- 90% des chirurgiens-dentistes
- 60% des pharmaciens

Des chiffres qui témoignent d'une **évolution des représentations** et d'une **possible évolution des pratiques**, chez une **partie des professionnels** de santé, intéressés par la télésanté, même hors confinement, hors épidémie de Covid-19.

RECOMMANDATIONS

Compte-tenu de,

- La poursuite de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19
- L'évolution perceptible des représentations et pratiques des professionnels et patients sur la télésanté
- Des actions déjà menées pour aider les professionnels de santé (CPAM, ARS, ...)

Une partie des professionnels de santé souhaitent poursuivre et développer la télésanté, face à l'épidémie de Covid-19 et hors épidémie/hors confinement, notamment avec certains publics, dans certaines situations :

 **Patients chroniques, patients âgés / à mobilité réduite, symptômes simples, consultations préparatoires,**

On repère ainsi des **attentes fortes, en termes de formation** pour

- Mieux utiliser la **plateforme GCSSara**
- Mieux utiliser les **logiciels/outils connectés**

Et encore des **besoins d'information/sensibilisation/accompagnement** sur :

- La **prise en charge des actes de télésanté par l'Assurance Maladie**
- Les **aides de l'Assurance Maladie à l'acquisition de matériel connecté**

Et aussi :

des **aides concrètes, en complément de ce que font déjà l'Assurance Maladie et l'ARS**, peuvent être apportées pour,

- **Faciliter encore l'accès** à des **webcams** et à du **matériel connecté** (prises de constantes, à adapter selon les professions), **utilisable au domicile des patients/en EHPAD** (ou autre établissement)
 - Attention : personnes fragiles/âgées = **besoin d'assistance**



- **Faciliter l'accès à l'accompagnement des téléconsultations** :
 - **Aides par un tiers** à la téléconsultation par IDEL, SSIAD, SAD... et aidants naturels
 - Et, hors domicile ou EHPAD : **aide pour aménager un espace dédié dans les pharmacies en rural ?**

POINTS DE VIGILANCE :

attention aux questions éthiques (RGPD)
et articulation avec parcours de soins (plateformes privées)

Observatoire Régional de la Santé

Auvergne-Rhône-Alpes

www.ors-auvergne-rhone-alpes.org

Personnes mobilisées au sein de l'ORS

- Ève GIOVANNINI, Chargée d'études
- Carole MARTIN DE CHAMPS, Directrice
- Sylvie MAQUINGHEN, Directrice déléguée
- Patricia MEDINA, Responsable d'études qualitatives
- Naïdine MOHAMED, Alternant en statistiques (STID)
- Noé TEBOUL, Quentin RÉMY, internes en médecine (santé publique)