

# Le ressenti des patients concernant l'utilisation de la téléconsultation en médecine générale en Belgique francophone

*Patient perceptions of teleconsultation in general practice in French-speaking Belgium*

CYRIL PRIAUD

Promotrice : Nadine KACENELENOGEN / Co-promoteur : Giovanni BRIGANTI

## INTRODUCTION

La téléconsultation a connu un essor très important dès 2020 avec la crise sanitaire mondiale du Covid-19 et l'instauration du confinement de la population. Celle-ci s'est donc naturellement imposée malgré l'absence d'un cadre établi. Les soignés attachés à la relation médecin-patient sont dû faire face à ce nouvel outil sans que leur avis ait été pris en compte.

## MATÉRIEL ET MÉTHODE

Une revue de la littérature sur le sujet et une étude mixte ont été réalisées. Un questionnaire anonyme a été rédigé avec des questions ouvertes et fermées en version papier et numérique afin de cibler un maximum de patients. Des entretiens semi-dirigés ont également été réalisés auprès de 10 patients. La saturation externe des données a été atteinte.

## RÉSULTATS

264 patients francophones dans 6 provinces ont répondu au questionnaire dont 92 hommes, 171 femmes et 1 autre. Deux ans après la fin de la crise sanitaire du Covid-19 et la généralisation de son utilisation, une majorité des patients y recourent. Ils sont dans la majorité satisfaits de la téléconsultation du fait de son côté pratique, rapide et flexible. Mais ils restent inquiets par la possibilité d'erreurs de diagnostic dû à l'absence d'examen physique et la perte du contact avec leur médecin. Certains thèmes comme l'écologie, la sécurité des données et la fracture numérique ont également été brièvement évoqués.

## CONCLUSION

Un cadre juridique et de remboursement a été mis en place en août 2022. Son utilisation présente à la fois des avantages et des inconvénients. Ces inconvénients doivent encore être étudiés afin d'être minimisés au maximum. La téléconsultation est vue comme un atout supplémentaire à l'accès aux soins qui n'a pas pour but de se substituer aux consultations en présentiel.

AUTEUR CORRESPONDANT :

cyril.priaud@ulb.be