



Éthique et relation médecin-patient en téléconsultation

L'apparente froideur de la téléconsultation par rapport au face-à-face habituel avec vos patients peut générer de l'inquiétude. Mais, avec une approche adaptée, la satisfaction des patients et la vôtre peuvent être assurées avec ce nouvel outil.

La crainte d'une moindre qualité et d'une déshumanisation des soins

Les inquiétudes concernant la qualité de la communication médicale sur le web ont longtemps constitué un obstacle à la mise en œuvre à grande échelle des téléconsultations⁽¹⁾.

Deux craintes semblent prévaloir chez les soignants :

- une **baisse de qualité** des soins par rapport aux consultations en présentiel ;
- une **dépersonnalisation** des soins de santé.

L'appréhension face à l'inconnu a son importance. Ainsi, les médecins ayant une expérience antérieure des nouvelles technologies appliquées à la santé montrent une attitude plus positive à l'égard de sa mise en œuvre⁽¹⁾.

« Comme la plupart des technologies, le numérique n'est ni bon ni mauvais en soi, c'est l'usage qu'on en fait qui le rend positif, négatif... ou neutre. Nos observations suggèrent qu'une fraction substantielle de la communauté médicale est technophile et attend avec enthousiasme le déploiement massif du numérique dans son univers de travail. Mais il existe aussi des praticiens qui envisagent le numérique avec méfiance. », expliquent le Dr Jean-David Zeitoun et le Pr Jérémie Lefevre, respectivement gastro-entérologue et chirurgien digestif à l'hôpital Saint-Antoine (AP-HP, Paris)⁽²⁾.

« La téléconsultation et la téléexpertise nous permettent des réponses rapides et de mieux filtrer les demandes dans ce contexte de pénurie médicale », explique un dermatologue hospitalier du CH du Mans dans une vidéo relayée par le ministère des Solidarités et de la Santé.

« La téléconsultation enrichit mon suivi médical et permet de désengorger mon cabinet », témoigne le Dr Manteau, médecin généraliste et adepte de la téléconsultation.

La télémédecine peut vous faire gagner du temps



« Il y a un certain nombre de tâches que nous effectuons actuellement et qui non seulement peuvent être exécutées par la technologie mais surtout devraient être déléguées à la technologie. La mémorisation des allergies d'un patient, des interactions médicamenteuses ou de certains algorithmes diagnostiques ou thérapeutiques en sont des exemples. Ce déplacement des tâches pourrait libérer du temps pour nos fondamentaux (...) : **diagnostiquer, traiter, reconforter**. Mais aussi pour l'enseignement et la recherche qui nous concernent tous à un moment ou l'autre de notre parcours », analysent le Dr Jean-David Zeitoun et le Pr Jérémie Lefevre⁽²⁾.

Dans la lignée des nouvelles technologies appliquées à la santé, les téléconsultations semblent **entraîner un plus grand nombre de rendez-vous, mais prendre moins de temps par patient**⁽³⁾. Le télésuivi, qui permet de surveiller à distance certains paramètres choisis de ses patients, peut permettre d'espacer les consultations de suivi des maladies chroniques. L'application Léa Santé permet, par exemple, l'envoi quotidien de questionnaires de suivi aux patients des services d'hématologie. Selon les réponses, une alerte peut être envoyée au médecin afin qu'il prenne les mesures qui s'imposent.

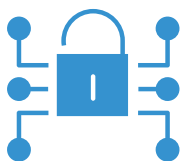


Pour en savoir plus, consultez notre article
« Cas pratiques de télésuivi : Léa Santé et Covidom ».

Comment assurer une téléconsultation conforme à l'éthique ?

Pour que la télémédecine se fasse dans les meilleures conditions, rassurantes pour le patient et assez fiables pour être un support de votre pratique, son aspect éthique doit être examiné sous cinq aspects⁽⁴⁾ :

- la **qualité** de la technologie ;
- la **confidentialité** et la **sécurité** des données ;
- le **consentement** éclairé ;
- la **relation** médecin-patient ;
- la **satisfaction** du patient.



QUALITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Sur le plan de la technologie et de la sécurité des données, le choix de la solution de télémédecine est clé, et vous appartient, avec le support des autorités de santé.



Pour en savoir plus sur le choix de la solution de télémédecine, consultez notre article
« En pratique : comment réaliser une téléconsultation ? »



CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Il est essentiel d'obtenir le consentement éclairé de votre patient avant toute démarche médicale avec⁽⁴⁾ :

- une **description** complète de la procédures de prise en charge, des risques probables et des points positifs attendus ;
- la **clarification** des processus alternatifs qui peuvent être appliqués pour ce patient particulier ;
- une **écoute** adaptée à l'émergence de tout problème ;
- la **possibilité d'annuler** la procédure selon le choix du patient.



RELATION MÉDECIN-PATIENT

L'impact de la télémédecine sur la relation avec vos patients est une préoccupation importante⁽⁵⁾. Cette relation repose sur trois principaux piliers⁽¹⁾ :

- **L'échange** d'informations ;
- l'établissement de **relations** interpersonnelles ;
- la prise de décision **partagée**.

Une étude de 2017 a analysé 48 consultations, réalisées par 12 internes sur 6 patients, simulées dans quatre scénarii différents, selon que le diagnostic a déjà été posé ou que le traitement doit être décidé, en face-à-face et en téléconsultation. Résultat, aucune différence significative n'a été constatée entre les téléconsultations et les consultations en face-à-face dans aucun des trois critères de la relation médecin-patient⁽¹⁾.

« Contre toute attente, toutes les études réalisées jusqu'à présent font plutôt état d'une relation patient-médecin renforcée en raison de la relation supplémentaire créée », constate le Pr Guillaume Gras, infectiologue au CHU de Tours.

« L'amélioration de la relation entre les établissements de soins primaires et les hôpitaux est également souvent mentionnée »⁽⁴⁾.



SATISFACTION DU PATIENT

Plusieurs études ont conclu à une satisfaction équivalente^(1,6,7), voire supérieure⁽⁷⁾ des patients vis-à-vis de la téléconsultation par rapport au face-à-face. Les raisons invoquées vont de la praticité (pas de déplacements) et la qualité perçue de la consultation⁽⁷⁾ à l'obtention facilitée d'une prescription⁽⁶⁾. Il se pourrait également que cette satisfaction soit favorisée par une compensation instinctive du manque de communication non verbale lié aux écrans par une communication verbale accrue⁽¹⁾. Enfin, selon des recherches antérieures, les médecins et les patients ont des attentes moins élevées à l'égard des consultations à distance⁽¹⁾.

Malgré les craintes qu'ils peuvent inspirer, les programmes de télésanté ont été associés à la fourniture de soins de haute qualité en temps voulu dans de multiples spécialités, conclut une étude⁽⁷⁾. Face à cette nouvelle pratique et grâce aux réglementations qui la favorisent, la télémédecine s'est développée à un rythme accéléré depuis 2018, date depuis laquelle elle est remboursée.



Pour en savoir plus, consultez notre article

« Réglementation, facturation et remboursement de la télémédecine ».

EN BREF

- Les principales craintes des médecins vis-à-vis de la téléconsultation concernent une baisse de qualité et une déshumanisation du lien avec leurs patients.
- La télémédecine, en vous faisant gagner du temps, pourrait cependant permettre d'en redistribuer à vos patients qui en ont le plus besoin.
- Pour assurer une téléconsultation réalisée dans les meilleures conditions, il faut :
 - vous assurer de la qualité et de la sécurité de la solution de visioconférence choisie ;
 - obtenir le consentement éclairé de votre patient ;
 - vous rassurer : les études suggèrent que la relation médecin-patients et la satisfaction de ces derniers sont au moins équivalentes avec la téléconsultation par rapport aux consultations en présentiel.

RÉFÉRENCES

1. Tates K. The Effect of Screen-to-Screen Versus Face-to-Face Consultation on Doctor-Patient Communication: An Experimental Study with Simulated Patients. *J Med Internet Res.* 2017; 19(12): e421.
2. Zeitoun J-D, Lefevre JH. La santé au défi des technologies numériques. *Rev Prat.* 2016; 66:25-29.
3. Shikegawa E. The Current State Of Telehealth Evidence: A Rapid Review. *Health Affairs.* 2018; 37(12): 1975-1982.
4. Langarizadeh M. Application of Ethics for Providing Telemedicine Services and Information Technology. *Med Arch.* 2017; 71(5): 351-355.
5. Gras G. Utilisation de la télémédecine pour la prise en charge des maladies infectieuses. *Médecine et maladies infectieuses.* 2018;48:231-237
6. Martinez KA. Patterns of Use and Correlates of Patient Satisfaction with a Large Nationwide Direct to Consumer Telemedicine Service. *J Gen Intern Med.* 2018; 33(10):1768-73.
7. Polinski JM. Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *J Gen Intern Med.* 2016; 31(3):269-75.