

## Téléconsultation et maladies chroniques, où en sont les usages ?

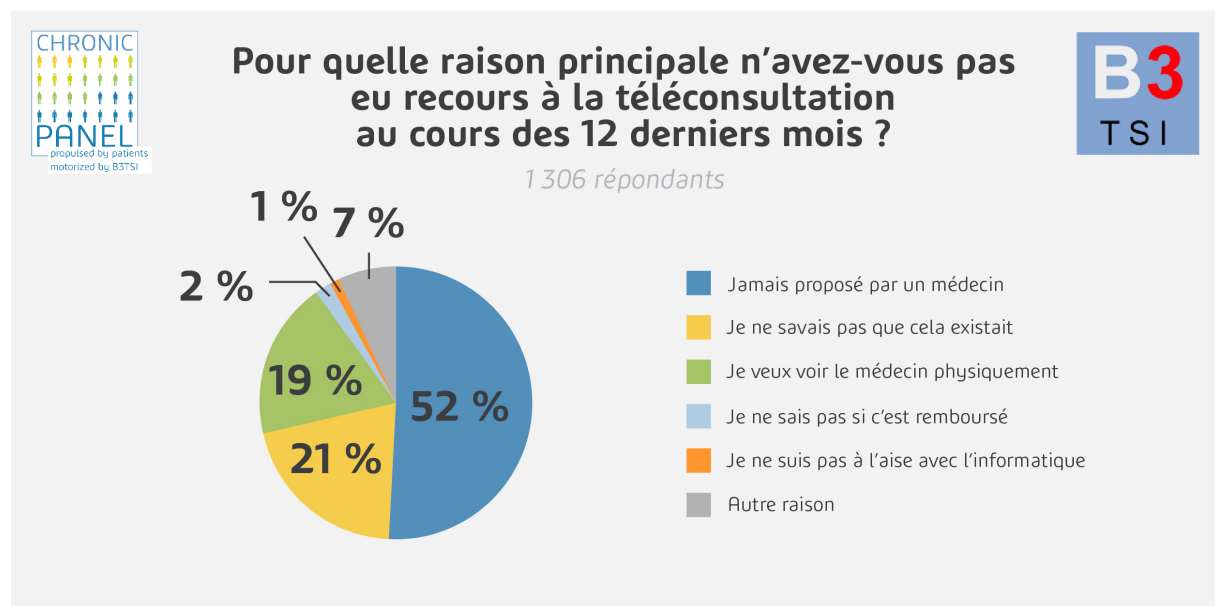
Communiqué de presse, le 23 janvier 2019 • **Mise en avant depuis l'annonce de son remboursement par l'Assurance Maladie le 15 septembre 2018, la téléconsultation reste d'un usage marginal en France. Ainsi, d'après une enquête menée auprès du Chronic Panel de B3TSI<sup>1</sup>, seuls 8 % des personnes touchées par une ou plusieurs maladies chroniques y ont déjà eu recours lors des 12 derniers mois.**

### Utilisation de la téléconsultation... une réalité ou encore une fiction ?

Penser suffisamment à l'avance au renouvellement de ses médicaments, attendre deux mois pour obtenir un rendez-vous chez son spécialiste, prendre rendez-vous en urgence chez son médecin généraliste... Être atteint d'une maladie chronique modifie le quotidien et nécessite souvent un suivi médical rapproché, obligeant à prévoir son emploi du temps, ce qui peut être très contraignant. La téléconsultation peut apparaître comme l'une des solutions amoindrissant les multiples contraintes rencontrées par les personnes atteintes d'une maladie chronique et favorisant la fluidité du parcours de soins.

Pourtant, l'enquête menée auprès du Chronic Panel de B3TSI montre que :

- Seuls 8 % des personnes touchées par une maladie chronique ont déjà eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois.
- 92 % n'en ont pas encore fait l'expérience :



### Une pratique qui dépend de la fréquence de consultation du patient

En moyenne, les personnes ayant eu recours à la téléconsultation consultent leur médecin traitant 5,4 fois par an contre 4,6 pour ceux qui n'ont pas téléconsulté au cours des 12 derniers mois.

Dans la même logique, ceux qui téléconsultent ont eu recours des spécialistes en moyenne 3,5 fois dans l'année contre 1,9 pour les autres.

Même constat chez les personnes ayant eu recours aux services d'urgence d'un hôpital ou d'une clinique : ils sont 30 % chez les personnes ayant déjà téléconsulté, contre 22 % chez les personnes n'ayant jamais fait appel à la téléconsultation.

<sup>1</sup> Enquête réalisée sur la base du Chronic Panel de B3TSI, du 14 au 22 novembre 2018, auprès d'un échantillon national représentatif de 1 427 répondants malades chroniques.

### Téléconsulter aujourd'hui : qui, comment, pourquoi ?

B3TSI s'est penché plus précisément sur les 8 % des répondants ayant eu recours à la téléconsultation au cours des 12 derniers mois.

Lors de leur dernière téléconsultation :

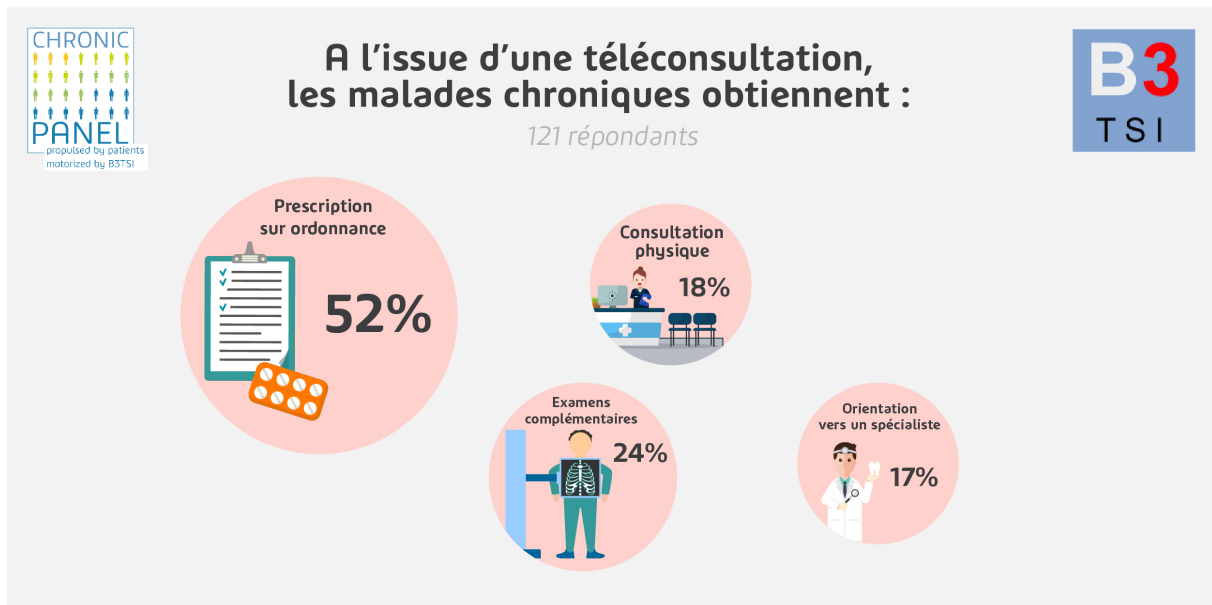
- 66 % ont consulté un médecin généraliste et 30 % un médecin spécialiste,
- 75 % ont effectué cette téléconsultation depuis leur domicile,
- 49 % des répondants déclarent que la téléconsultation était le seul moyen d'accéder au médecin en question,
- 39 % que c'était une situation d'urgence,
- 37 % que le rendez-vous physique était trop lointain,
- 20 % que leur médecin traitant était indisponible.

De plus :

- dans 71 % des cas, les patients ont effectué une téléconsultation pour éviter de se déplacer,
- 36 % pour éviter du stress,
- 30 % pour éviter le déplacement en VSL (véhicule sanitaire léger) ou en ambulance.

### Téléconsulter, est-ce aussi bien que consulter ?

La téléconsultation ne se résume pas seulement, comme on pourrait le croire, au téléconseil et se place aujourd'hui réellement dans le champ du parcours de soins des personnes malades chroniques y ayant eu recours.



Enfin, du côté de la satisfaction du patient, 10 % sont davantage satisfaits par une téléconsultation que par une consultation classique et 63 % estiment que les deux systèmes sont tout aussi satisfaisants.

## Téléconsultation, vers des usages plus fréquents ?

La téléconsultation facilite donc le quotidien de certains malades chroniques. Le système évite le déplacement et le stress procuré par une organisation contraignante et permet surtout un accès au soin facilité et un suivi médical bien plus simplifié. Pourtant, le dispositif est encore très peu utilisé par les malades chroniques, principaux concernés par l'organisation du système de santé.

Et demain, qu'en sera-t-il ? Pour Alexis Bonis Charanclé, directeur associé de B3TSI : « *le véritable élément de réponse sera connu début juin prochain, avec la publication des résultats de la deuxième édition de cette enquête. 8 mois après la mise en place du remboursement de la téléconsultation, nous pourrons voir si les usages se développent réellement. Affaire à suivre donc...* ».

### À propos de Chronic Panel

Fort de son expertise dans les études de marché santé, B3TSI a développé le **Chronic Panel** composé de 25 000 personnes atteintes d'une ou plusieurs maladies chroniques. Le **Chronic Panel** est exclusivement dédié au domaine de la santé. La motivation des patients à parler santé garantit la sincérité et la qualité de leurs réponses. L'accès direct aux patients, sans le filtre des professionnels de santé, permet une très grande réactivité et une vision non biaisée du patient, en tant que malade, en tant qu'acteur de sa prise en charge et en tant qu'observateur du système de soins. Pour en savoir plus : [www.chronic-panel.com](http://www.chronic-panel.com) • @ChronicPanel

### À propos de B3TSI

B3TSI est créée en 1987, par Alexis Bonis Charanclé et Philippe Boudet, tous deux ingénieurs agronomes. C'est une entreprise reconnue aujourd'hui spécialiste des études quantitatives, dont le premier métier historique est le traitement et l'analyse des données, ce qui donnent lieu à une expertise singulière.

Pour répondre aux besoins de ses clients, B3TSI a, au fil des années, étendu son activité. D'abord au domaine du recueil, avec l'obsession constante de qualité des données, puis à la gestion des projets d'études dans leur globalité, avec le souci permanent de la meilleure imbrication possible entre les différents maillons de la chaîne présents dans son métier. Pour en savoir plus :