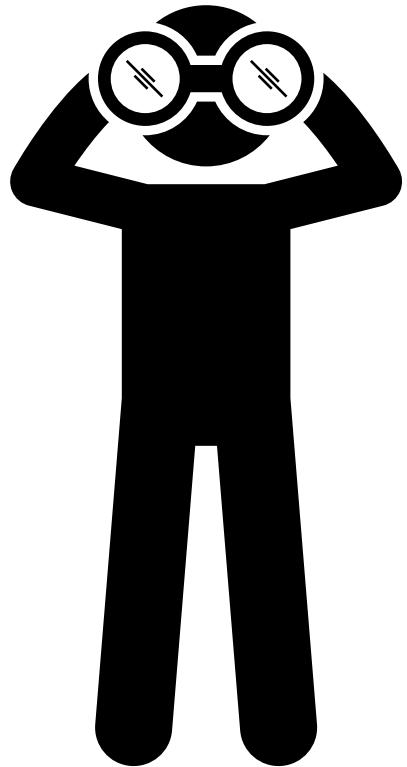


3 juillet 2025



Enquête sur les téléconsultations et les patients en ALD.

Résultats
d'enquête



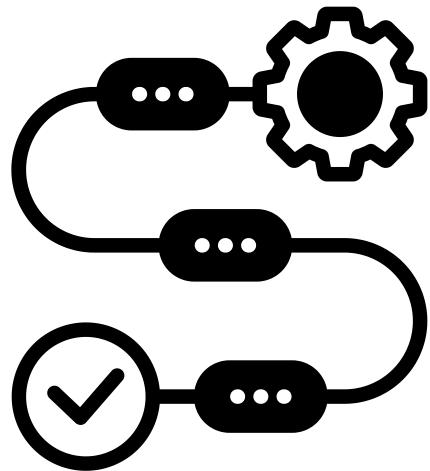
Contexte : La téléconsultation s'est imposée dans le paysage de l'offre de soins depuis la crise du Covid-19. Cependant, l'usage de la téléconsultation reste aujourd'hui cantonné à :

- certains besoins : soins non-programmés pour éviter d'aller aux urgences
- certains publics : jeunes et urbains.

Un questionnement commun a émergé entre France Assos Santé et le Ministère de la santé (DGOS) pour utiliser au mieux la télémédecine dans les parcours des patients chroniques qui n'en bénéficient aujourd'hui que trop peu.



Objectif de l'étude : Documenter auprès de patients chroniques en Affection Longue Durée leurs usages de la téléconsultation et identifier des points de blocage et des leviers pour faciliter ces usages.



Méthodologie : Préparation sur 4 mois de l'étude, co-construction du questionnaire puis diffusion sur plateforme en ligne par la DGOS 15 avril au 15 mai 2024. Questions fermées et quelques espaces d'expression ouverte. France Assos Santé a diffusé via son réseau associatif le questionnaire en ligne.

Proposition de participer à une phase qualitative (entretiens individuels) ensuite menés par la DGOS.

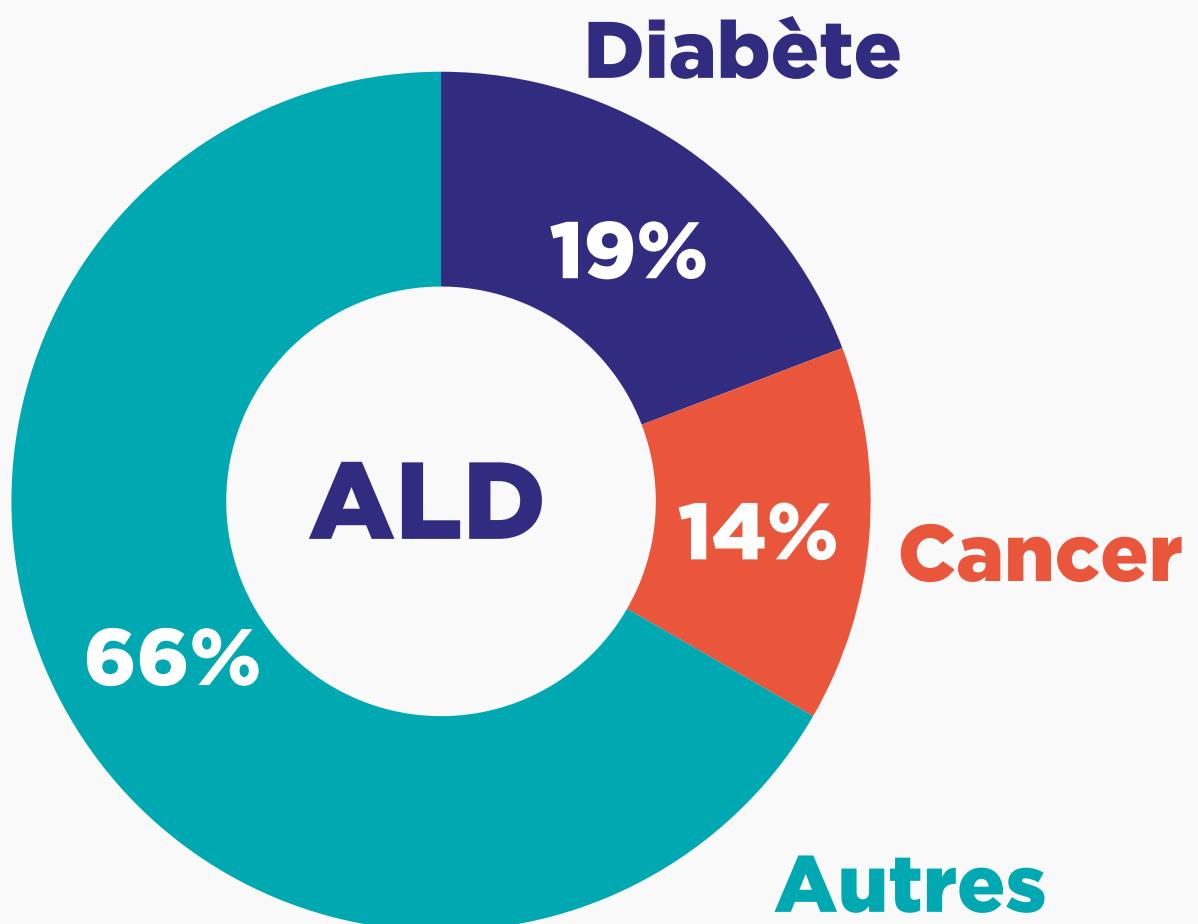


Choix du public cible : patients chroniques en ALD avec distinction entre 2 ALD fréquentes mais avec des parcours différents : Cancer et Diabète de type 2

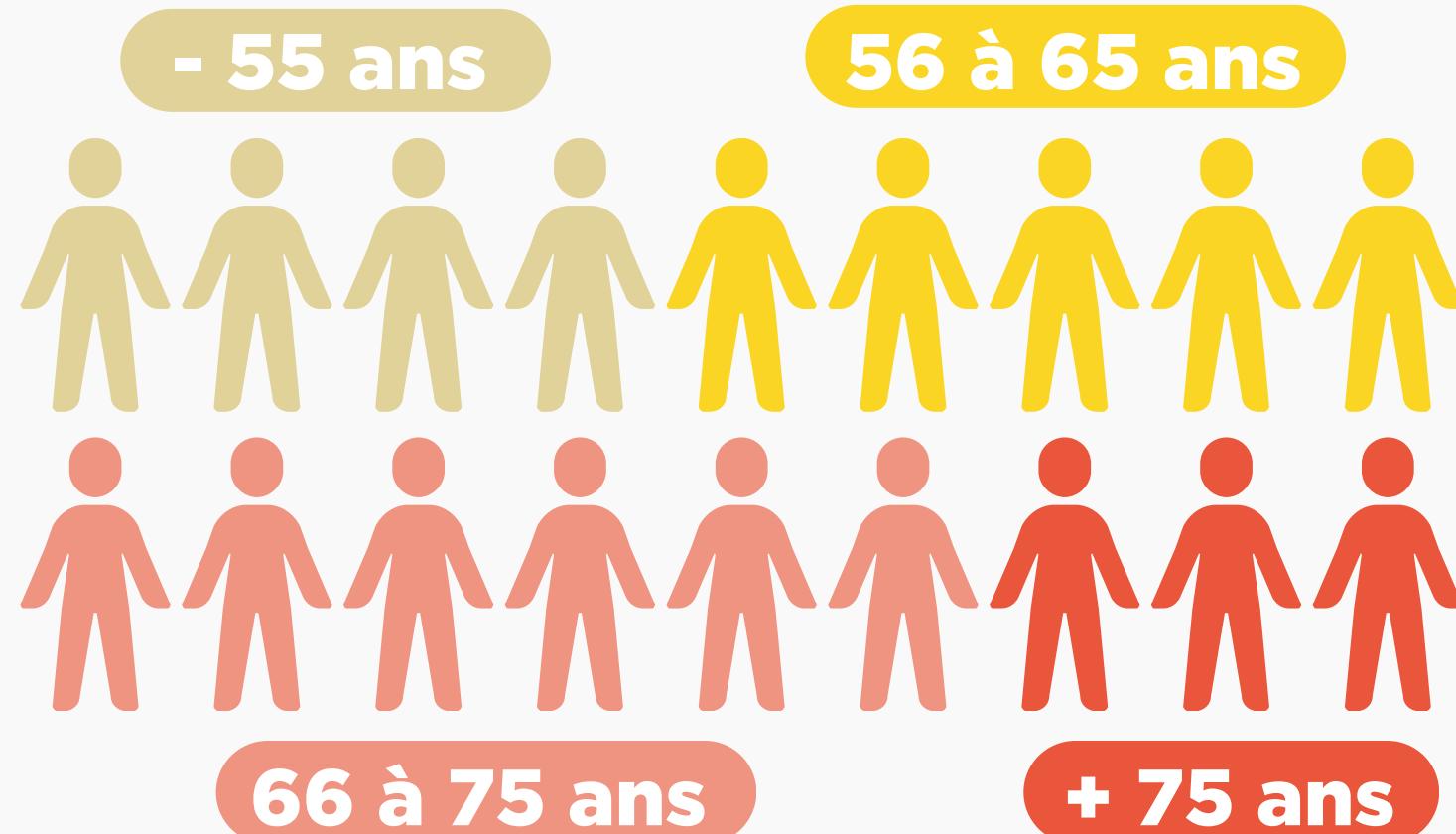


Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :



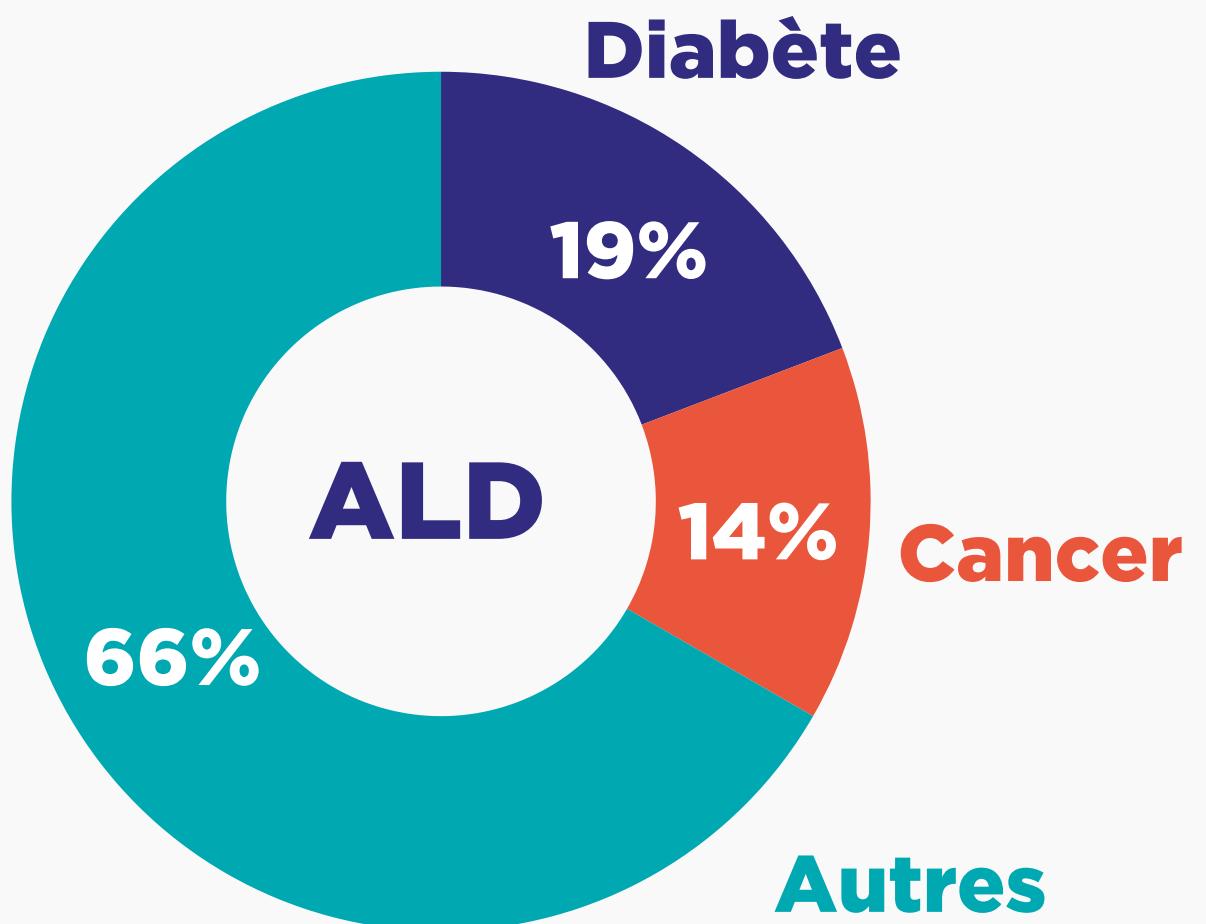
Age des répondants



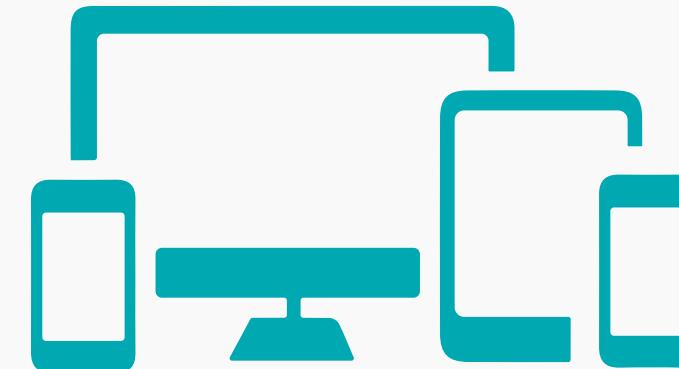


Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :



Maitrise du numérique



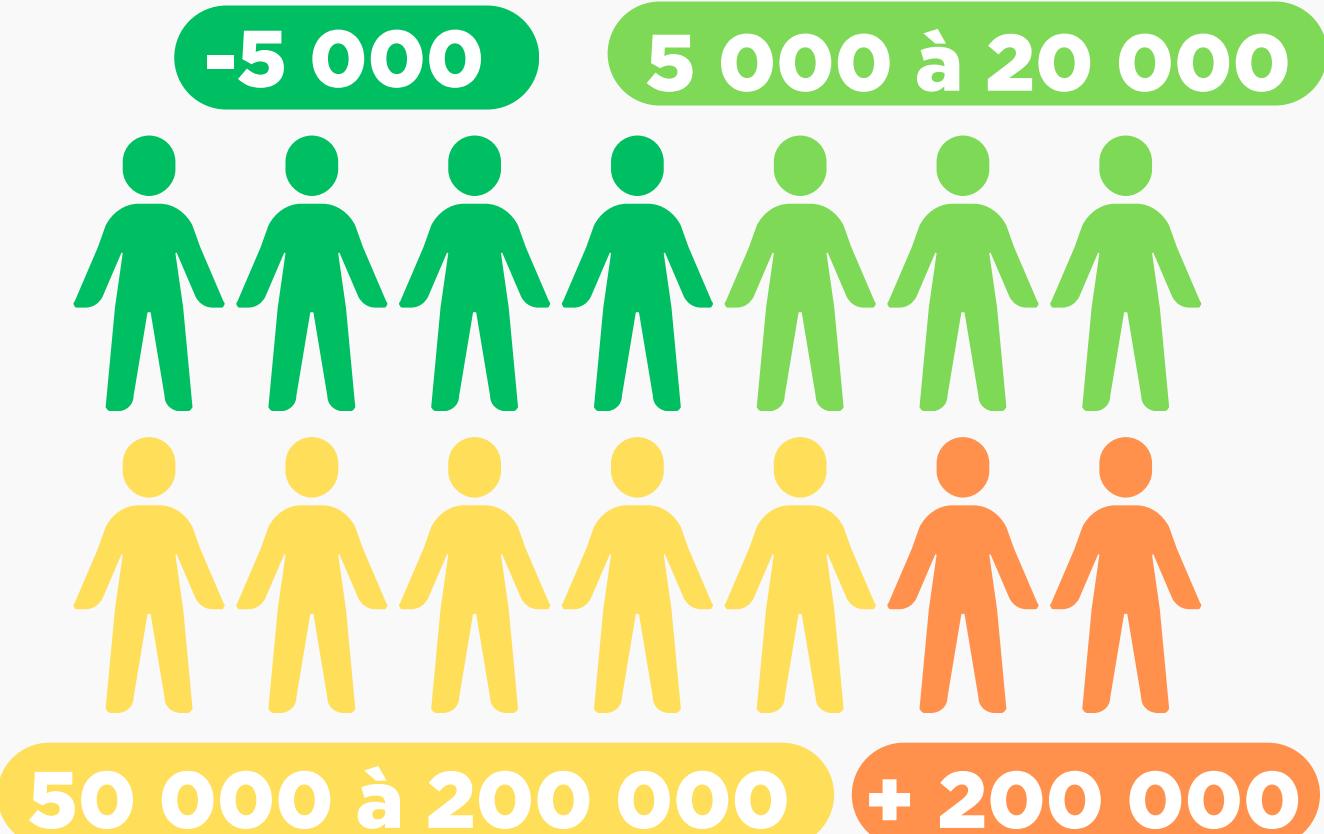
**se disent à
l'aise avec le
numérique**



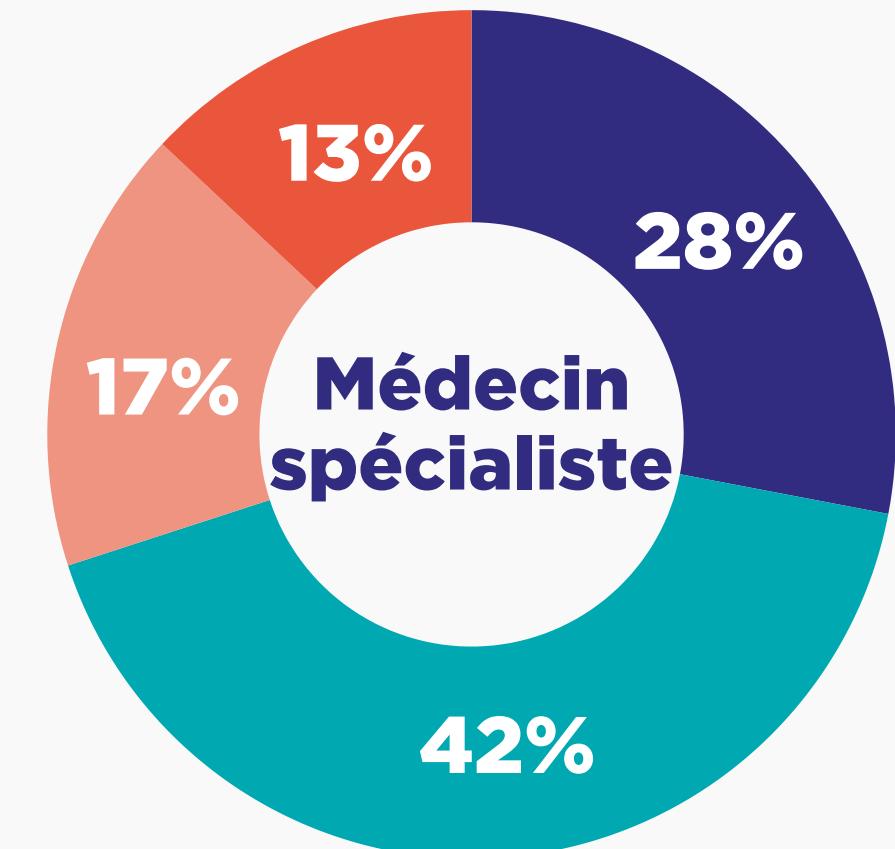
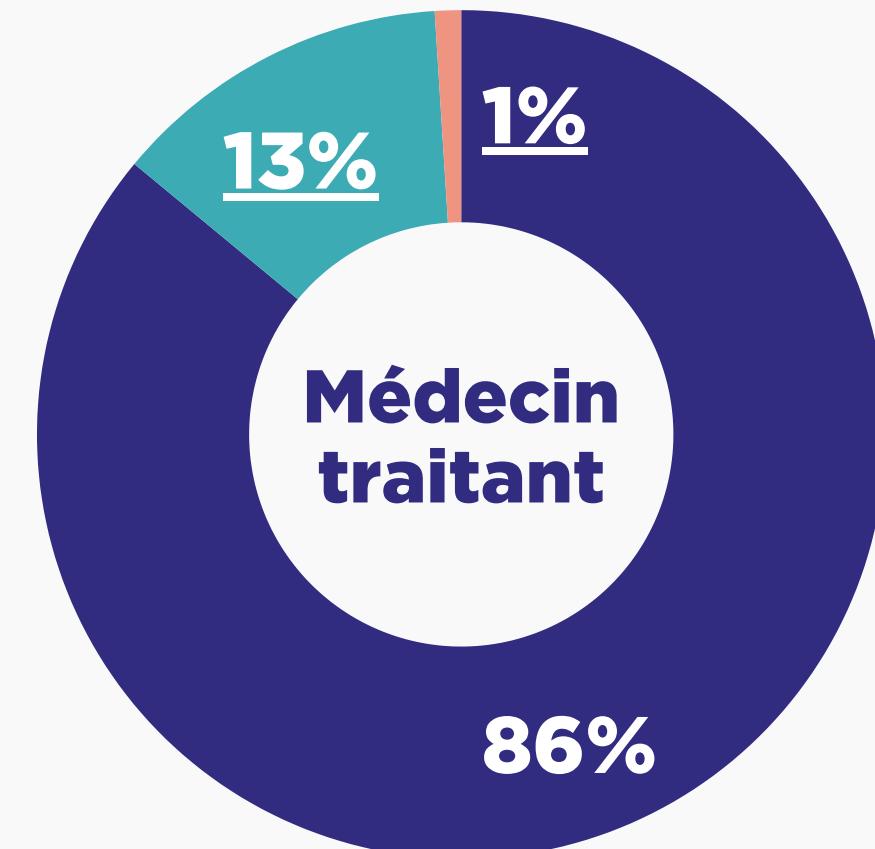
Résultats : 150 répondants au formulaire en ligne, 2 entretiens individuels avec des patients.

Profil des répondants :

Nombre d'habitants dans leur ville de résidence



Temps de trajet entre le domicile des répondants et leurs médecins





Les grands enseignements de l'enquête :

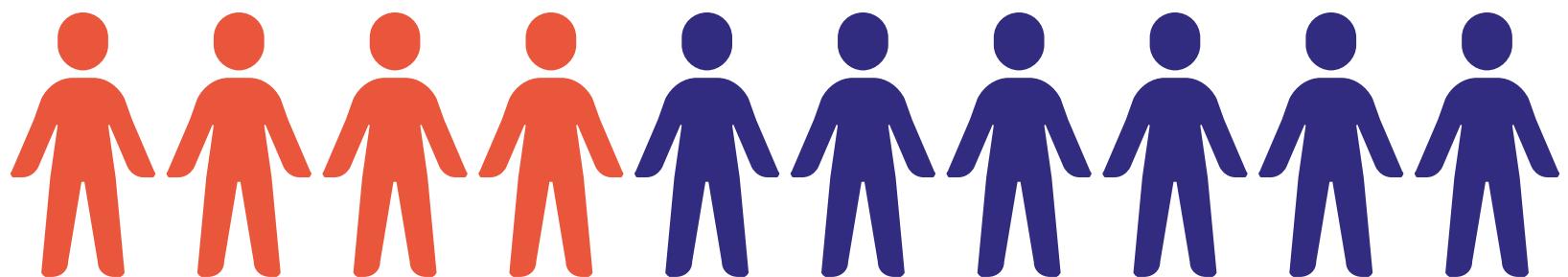


95%

3/4

des patients savent ce qu'est une téléconsultation

parmi ceux qui ne connaissent pas vivent dans une commune de moins de 5000 habitants



42% des répondants avaient déjà réalisé une téléconsultation



Les grands enseignements de l'enquête :



Les patients habitant dans des communes de moins de 50 000 habitants étaient

95%

3/4

des patients savent ce qu'est une téléconsultation

parmi ceux qui ne connaissent pas vivent dans une commune de moins de 5000 habitants

6 fois moins



nombreux que la moyenne à avoir utilisé la téléconsultation



TOP 3

des raisons pour effectuer une téléconsultation



Raisons médicales

#1

Renouveler une ordonnance

#2

Indisponibilité médecin traitant

#3

Consultation en urgence

Parmi les raisons qui pourraient les dissuader, arrive largement en tête le besoin d'être ausculté ou en contact direct avec le médecin.

Mais cela ne représente pas un frein insurmontable

Pas besoin si aucune auscultation n'est nécessaire, les infirmiers remplissent ce rôle quand nécessaire

patient suivi en diabétologie et psychiatrie



Raisons pratiques

#1

Être loin de chez soi

#2

Rapidité du RDV et d'obtention d'ordonnance

#3

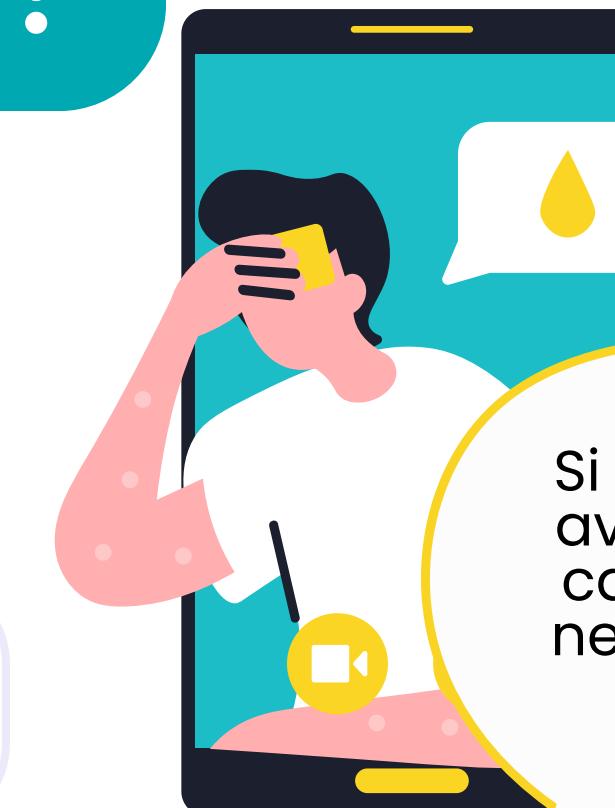
Difficultés de déplacement



Les grands enseignements de l'enquête :

Des patients volontaires pour la téléconsultation mais en attente de propositions de leurs médecins

Ils prendraient plus souvent un rendez-vous en téléconsultation si...



Si cela était possible avec appel au 15, en cas d'urgence, si on ne peut pas avoir de RDV physique rapidement

Si je suis sur de connaître mon médecin et que ma situation soit bien comprise

Si mon oncologue l'acceptait ... et si cabinet médical de mon médecin traitant était équipé

S'il s'agit de mon médecin traitant ou autre spécialiste déjà informés de mes nombreuses pathologies chroniques



Valorisation : Prise de conscience :

- sur les attentes des patients chroniques, ouverts à l'usage de la téléconsultation et qui sont même demandeurs.
- sur le manque de proposition par l'équipe de soin (spécialiste).

Alimenter les réflexions pour atteindre les objectifs gouvernementaux d'augmenter le recours de la télémédecine pour les patients ALD.



cf. **Objectifs ARS** : évaluation du nombre de patients en ALD ayant effectué un acte de télésanté

Résultats portés à l'occasion des **Assises de la télémédecine** organisées le 27 juin par l'Assurance maladie avec la DGOS.