

Fiche de lecture



Pôle d'expertise et de recherche
EN SANTÉ ET BIEN-ÊTRE
DES HOMMES

Telehealth challenges during COVID-19 as reported by primary healthcare physicians in Quebec and Massachusetts

Référence: Breton, M., Sullivan, E. E., Deville-Stoetzel, N., McKinstry, D., DePuccio, M., Sriharan, A., Deslauriers, V., Dong, A. et McAlearney, A. S. (2021). Telehealth challenges during COVID-19 as reported by primary healthcare physicians in Quebec and Massachusetts. *BMC family practice*, 22(1), 1-13.

Objectif

Décrire les implications positives et négatives de l'utilisation de la télésanté pendant la pandémie, selon des médecins d'établissement de soins de santé primaires au Canada (Québec) et aux États-Unis (Massachusetts).

Méthodologie

Entrevues qualitatives semi-structurées, menée par vidéo-vidéoconférence auprès de médecins au Québec (n=20) et au Massachusetts (n=22).

Dans cette étude, la télésanté réfère à consultation synchrone ou asynchrone via les technologies de la communication, comme le téléphone, la vidéo-conférence ou la messagerie sécurisée, afin de surmonter la distance géographique ou fonctionnelle.

Résultats

Des avantages et inconvénients de l'utilisation de la télésanté ont été identifiés en lien avec quatre thématiques :

Avantages

Inconvénients

	Avantages	Inconvénients
1. Accès aux services pour les patients	<ul style="list-style-type: none"> - Permet aux patients de sauver du temps et des frais liés aux déplacements - Facilite la gestion de leur horaire (ex. pas besoin de s'absenter du travail, de faire garder les enfants, ou de patienter dans une salle d'attente) - Particulièrement facilitant pour certains patients ayant des contraintes physiques ou financières (ex. personnes âgées, à mobilité réduite, vivant en région rurale ou à faible revenu) 	<ul style="list-style-type: none"> - Certains patients n'ont pas les outils nécessaires (ex. courriel, téléphone intelligent) ou la capacité à les utiliser adéquatement (ex. manque de compétences technologiques, surdité) - Apprendre à effectuer des appels vidéo peut s'avérer compliqué, long et fastidieux, dans le contexte pandémique où le soutien technologique peut être limité → un rendez-vous téléphonique (audio seulement) est parfois nécessaire
2. Efficacité de la prestation des soins	<ul style="list-style-type: none"> - Augmente l'efficacité des rendez-vous de suivi - Permet de voir les patients plus souvent si nécessaire - Diminue les temps d'attente et de consultation - Diminue les rendez-vous manqués 	<ul style="list-style-type: none"> - Rend certains diagnostics plus difficiles lorsqu'un examen physique est nécessaire - Entrave la possibilité d'évaluer la compréhension qu'ont les patients de leurs conditions lors des consultations téléphoniques (ex. littéracie, barrière du langage, difficulté avec les questions) - Augmente le risque d'erreurs médicales - Certains médecins peinent à gérer les consultations vidéo et les dossiers médicaux électroniques - Induit des dédoublements de rendez-vous si la consultation à distance n'est pas suffisante et qu'un rendez-vous en personne s'avère nécessaire
3. Impacts professionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Augmente la flexibilité d'horaire et la disponibilité des médecins - Augmente la qualité de vie des médecins qui peuvent travailler à la maison - Permet à certains médecins plus à risque de contracter le virus (ex. âgés) de continuer à travailler de la maison 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminue les interactions entre les professionnels, ce qui affecte l'esprit d'équipe, le transfert de compétences et les discussions sur les cas complexes - Nécessite une formation, ce qui a pu être problématique au début de la pandémie - Certains médecins n'ont pas accès au matériel et à une bande passante adéquate, nuisant à la qualité audiovisuelle des consultations vidéo.

4. Dimension relationnelle des soins

- Favorise le confort des patients
- Les consultations vidéo permettent d'observer les patients, leurs expressions faciales et leur environnement à la maison
- Fait obstacle à la relation thérapeutique en raison de l'absence de contact humain direct, surtout pour les nouveaux patients ou ceux qui ont besoin d'un soutien psychosocial important
- Diminue la confidentialité et l'engagement des patients qui font la consultation dans une situation inappropriée (ex. à l'épicerie, en conduisant)
- Difficulté à rejoindre certains patients qui ne répondent pas à un numéro de téléphone inconnu
- Augmente les attentes des patients en termes de communication et de fréquence de suivis

Implications pour la pratique

La télésanté, qui convient à plusieurs conditions médicales, peut contribuer à favoriser l'accessibilité des services de santé et améliorer les soins aux patients. Toutefois, elle pose des défis en termes d'implantation; de changement de rôles et de pratiques; de relation thérapeutique; et de collaboration interprofessionnelle.

Pour favoriser l'efficacité de la télésanté et répondre autant aux besoins des médecins que des patients, les auteurs soulignent l'importance de :

- Reconnaître la télésanté comme soin de santé formel pouvant être rémunéré.
- Définir des lignes directrices pour déterminer les cas plus appropriés pour les consultations au téléphone, en vidéo ou en personne.
- Utiliser la télésanté comme méthode de triage pour identifier les cas qui nécessitent une consultation en personne.
- S'adapter rapidement en contexte de crise comme celui de la pandémie et former adéquatement les médecins quant aux enjeux diagnostic et administratifs.
- Résoudre les enjeux technologiques rencontrés par les médecins et les patients.
- Favoriser le développement de liens sociaux malgré l'absence de contacts humains directs entre le médecin et le patient.
- Favoriser une meilleure collaboration et une distribution claire et équitable des rôles et de la charge de travail entre les professionnels de santé.

Limites

Résultats basés sur les perceptions de médecins à une période précise du contexte évolutif de la pandémie (début), qui ne représentent pas l'expérience générale de la pratique des soins de santé primaires.

Piste pour les recherches futures

Explorer la perception de patients, de médecins et d'autres professionnels de santé quant à l'évolution des impacts de la télésanté en contexte de prestation de soins de santé primaire à travers une plus longue période.