



CHL  
accredited  
by Joint  
Commission  
International

# LES TÉLÉCONSULTATIONS: UN NOUVEAU MODÈLE DE PRISE EN CHARGE

Marie-Paule Sidon et Sophie Neu  
Présentation congrès CIPIQs du 23 septembre 2022



Centre Hospitalier  
de Luxembourg



Remerciements à:

La membres de la cellule qualité pour leur engagement au recueil des enquêtes de satisfaction

Patrick Feiereisen pour son support méthodologique à l'analyse des résultats

Toutes les personnes passionnées de télémédecine qui s'engagent au quotidien dans la poursuite de ce projet

Contacts:

[sidon.marie-paule@chl.lu](mailto:sidon.marie-paule@chl.lu)

[neu.sophie@chl.lu](mailto:neu.sophie@chl.lu)

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Histoire

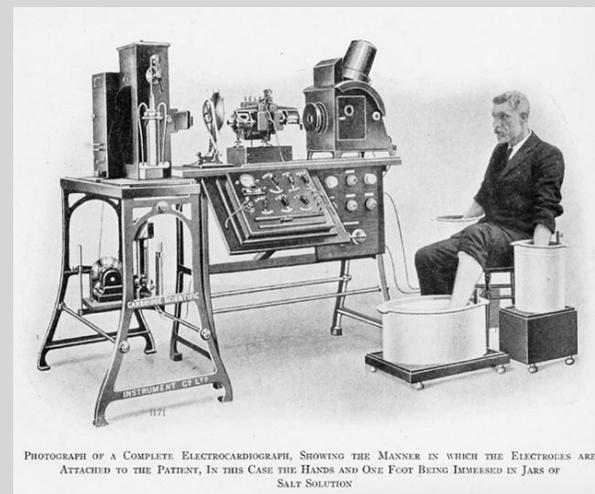
En 1876, l'invention du téléphone, qui sera le premier outil exploité en télé médecine. En **1905**, Willem Einthoven transmet un **ECG via une ligne téléphonique** (1,5 km).

La **télé médecine** est pratiquée officiellement depuis **1920**, année de la première licence pour radio de service médical aux bateaux publiée à New-York.

En **1948**, la transmission **d'images radios** est faite via une **ligne téléphonique** (38 km). En **1959**, des **consultations en psychiatrie** via un réseau vidéo spécialisé (180 km) est réalisée.

C'est le 8 novembre **1994** qu'eut lieu la première démonstration de télé médecine : un **examen scanner** aux rayons X avait été piloté depuis **l'Hôtel-Dieu de Montréal** (Canada) sur un patient situé dans **l'appareil de l'hôpital Cochin, à Paris** (France).

En **2001**, une opération de **télé chirurgie** a été réalisée entre **New York** — où était le chirurgien — et **Strasbourg** — où était la patiente, via des fibres optiques sur 7 500 km



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Télémédecine

## Un sujet d'actualité

TF1: En 2022 des téléconsultations 6 fois plus nombreuses qu'en 2021

Fraude à la téléconsultation avec des demandes abusives de congés de maladie

France Info: reportage sur la télésurveillance des patients atteints d'insuffisance cardiaque à Reims: 50 patients suivi

La télémédecine fait partie d'un ensemble plus large appelé la **télématique** de santé qui recouvre selon l'Organisation Mondiale de la Santé (2011) :

« les activités, services et systèmes liés à la santé, pratiqués à distance au moyen de technologie d'information et des communications pour les besoins planétaires de promotion de la santé, des soins et du contrôle des épidémies de la gestion et de la recherche appliquées à la santé ».

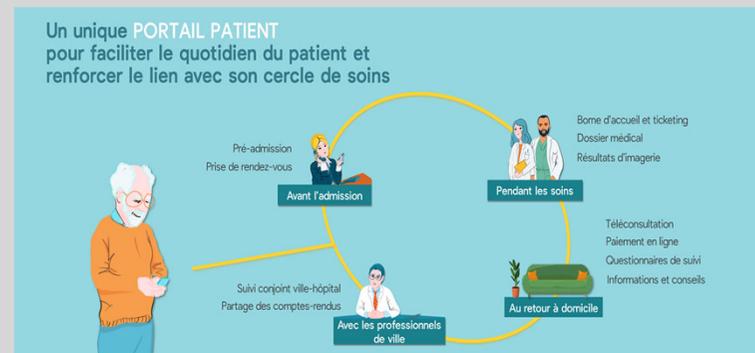


# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Historique CHL dans la télémédecine

Mise en place de la télésurveillance dans **l'insuffisance cardiaque** en **décembre 2019**:

- Entre les consultations face à face les patients remplissent un **questionnaire quotidien** via application
- Les réponses au questionnaire peuvent donner lieu à des **alertes oranges ou rouges**
- Pour les alertes rouges une **téléconsultation** est réalisée et les problèmes détectés sont gérés en pluridisciplinarité avec le médecin cardiologue
- Accès à des **sessions d'éducation** et d'informations sur les **risques de récurrence** et les conduites à tenir





RTL De Journal



## Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

### LE SUIVI DE 69 PATIENTS COVID VIA TÉLÉMÉDECINE

Dans les suites avec l'émergence de la pandémie COVID, des télésuivis sont mis en place en mars 2020 pour permettre :

- Aux patients sortants des unités COVID d'être suivis au quotidien avec également un questionnaire adapté
- De prévenir des hospitalisations tout en étant alerté en cas de détérioration de leur état de santé
- Une accessibilité aux lits d'hospitalisation pour les patients nécessitant des oxygénothérapies poussées

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Cadre

### Un nouvel acte C45 de téléconsultation dans le cadre de l'épidémie coronavirus "COVID-19" est introduit dans la nomenclature médicale

  Communiqué 16.03.2020

Afin de tenir compte des dernières mesures prises en matière de lutte contre le coronavirus "COVID-19", notamment en matière de santé publique, un nouvel acte de nomenclature des médecins est introduit pour la téléconsultation, y compris pour l'établissement de prescriptions médicales ou de déclarations d'incapacité de travail.

Pour la pratique en cabinet médical et afin de limiter la transmission du virus en application des recommandations de la Direction de la Santé, les médecins sont dès lors encouragés à utiliser les modalités de téléconsultation (téléphone, applications appel vidéo, ...). Pour les demandes en relation avec des situations cliniques simples de patients connus, il sera possible d'émettre un certificat d'incapacité de travail ou encore adresser une prescription médicale.

Ainsi, **un nouvel acte C45 intitulé "Téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19"** selon les recommandations de la Direction de la Santé, y compris, le cas échéant, l'établissement de prescriptions médicales ou de déclarations d'incapacité de travail" à réaliser à distance par un médecin généraliste ou un médecin spécialiste est introduit dans la nomenclature des actes et services de la médecine. Le tarif de ce nouvel acte est aligné sur celui de la consultation du médecin généraliste et du médecin spécialiste en gériatrie (acte C1), ce qui correspond à la pratique courante dans d'autres pays.

Dès lors, tout patient, qu'il soit atteint d'une affection aiguë ou d'une maladie chronique, peut a priori se voir proposer une téléconsultation. Cependant, le recours à la téléconsultation relève de la seule décision du médecin qui doit juger de la pertinence d'une prise en charge médicale à distance plutôt qu'en face-à-face.

Dans un objectif de prise en charge de qualité, il est nécessaire que le médecin réalisant cet acte de téléconsultation connaisse le patient. La Direction de la Santé mettra à dispositions des médecins concernés des recommandations de bonne pratique en ce qui concerne la téléconsultation dans le cadre de l'épidémie COVID-19.

*Communiqué par le ministère de la Sécurité sociale*

**Remboursement CNS** : Les dispositions du nouvel article 35ter et les modifications à l'article 64 ont produit leurs effets au 16 mars 2020. L'article 35ter **détermine le taux de prise en charge à 100 % des nouveaux codes C45** (téléconsultation avec un médecin dans le cadre de l'épidémie COVID-19).

Quid de la prise en charge téléconsultations infirmières?

Et puis toutes les autres innovations en terme de télémédecine?

## Téléconsultation

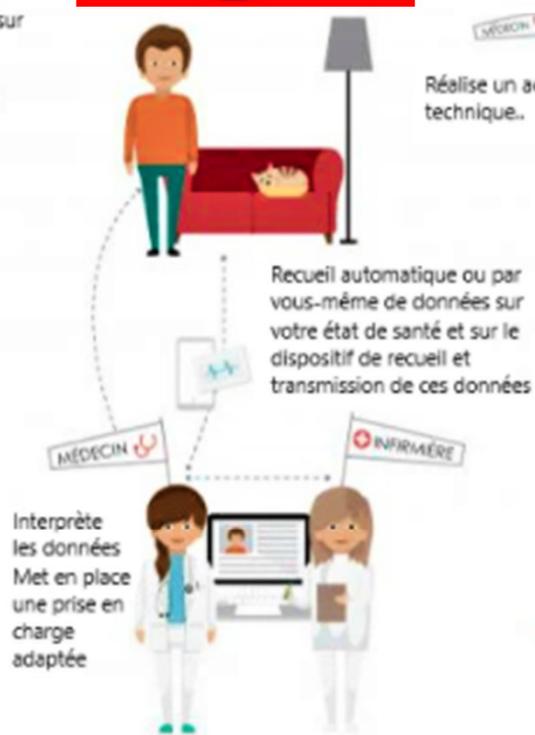


## Téléexpertise

Vous consultez un médecin qui a besoin d'un avis spécialisé sur votre prise en charge



## Télesurveillance



## Téléassistance



## Régulation médicale



Par Webex  
Par téléphone...



Système de téléexpertise en place  
CHL est HUB pour tous les ERN

Exolis: déployé en cardiologie, pneumo,...



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Historique CHL dans la télémédecine

Dans un contexte d'arrêt total des consultations médico-soignantes en mars 2020, nous avons assuré le suivi des malades chroniques, tout comme des dames enceintes, par des téléconsultations, que ce soit par téléphone ou par vidéo-consultation.

Fort de cette expérience nous avons continué à développer la télémédecine dans différents domaines, même après la phase aiguë de la pandémie. Les prises en charge proposées aujourd'hui se situent tous sur un parcours de patients:

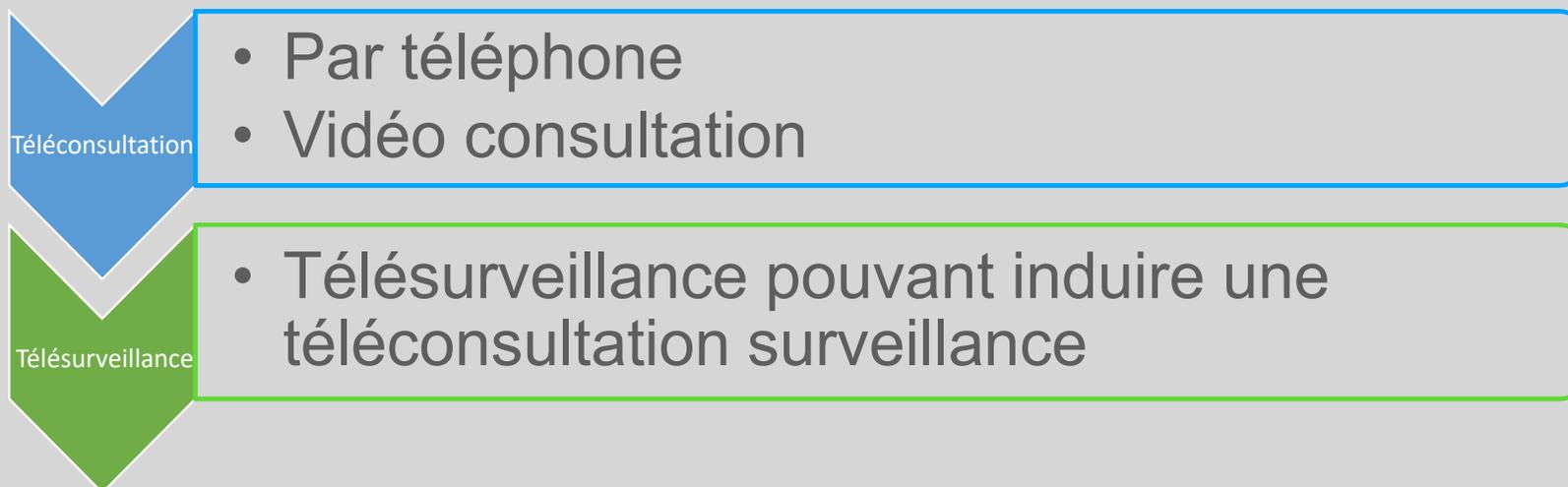
- Atteints **pathologies chroniques** ou **traitements à long terme** (anticoagulants, dialyse, ...)
- **Chirurgical** de courte durée en **pré- et suivi post-opératoire** dans un contexte de diminution de durée moyenne de séjour
- **Spécifiques** dans le cadre de mise en place de traitements comme par exemple en consultation VNI

### Top 5:

1. Insuffisance cardiaque
2. Insuffisance rénale chronique dialysée et transplantée
3. Insuffisance respiratoire avec assistance à domicile
4. Diabète complexe de type 1 et 2
5. Troubles du rythme cardiaques avec prothèses cardiaques implantables

Simon, P. (2017): Perspectives de la télémédecine. ANAP

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Téléconsultation: définition

La **dispensation de services de santé** ou la **distance** constitue un facteur crucial, par tous les professionnels de soins de santé qui utilisent des **technologies de l'information** et de la **communication** pour échanger des **informations valides** dans le cadre du **diagnostic**, du **traitement** et de la **prévention des maladies et des lésions, de la recherche et de l'évaluation et de l'éducation** permanente des prestataires de soins, tout ceci dans l'intérêt et la promotion de la santé et des communautés.



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## La structure de la téléconsultation :

Afin d'avoir une adhésion de patients à la consultation il est important d'avoir une **structure reproductible** pour tous les patients au cours de cette prise en charge spécifique:

- Définir au préalable les **moments du parcours** ou une téléconsultation peut être réalisée, tout comme les **contenus** de celle-ci
- Recueillir le **consentement** du patient pour la téléconsultation tout en l'informant des **modalités de facturation**
- Donner de préférence une information orale et écrite du **déroulement de la téléconsultation** et des **modalités techniques** de connexion
- Donner **rendez-vous** et être **ponctuel**
- Réaliser une **consultation standardisée** tout en ouvrant un espace pour les **besoins spécifiques** des patients
- Conclure la téléconsultation avec un **résumé** des sujets discutés et des objectifs retenus pour la consultation suivante
- Fixer le **RV** suivant
- **Documenter** et **facturer** la téléconsultation

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Prises en charge

### Tabacologie

Dans un contexte pandémique, l'équipe pluridisciplinaire de pneumologie a multiplié les initiatives afin de maintenir un accompagnement renforcé pour les sevrages tabacologiques.

Il n'existe actuellement pas de guidelines pour les téléconsultations en tabacologie.

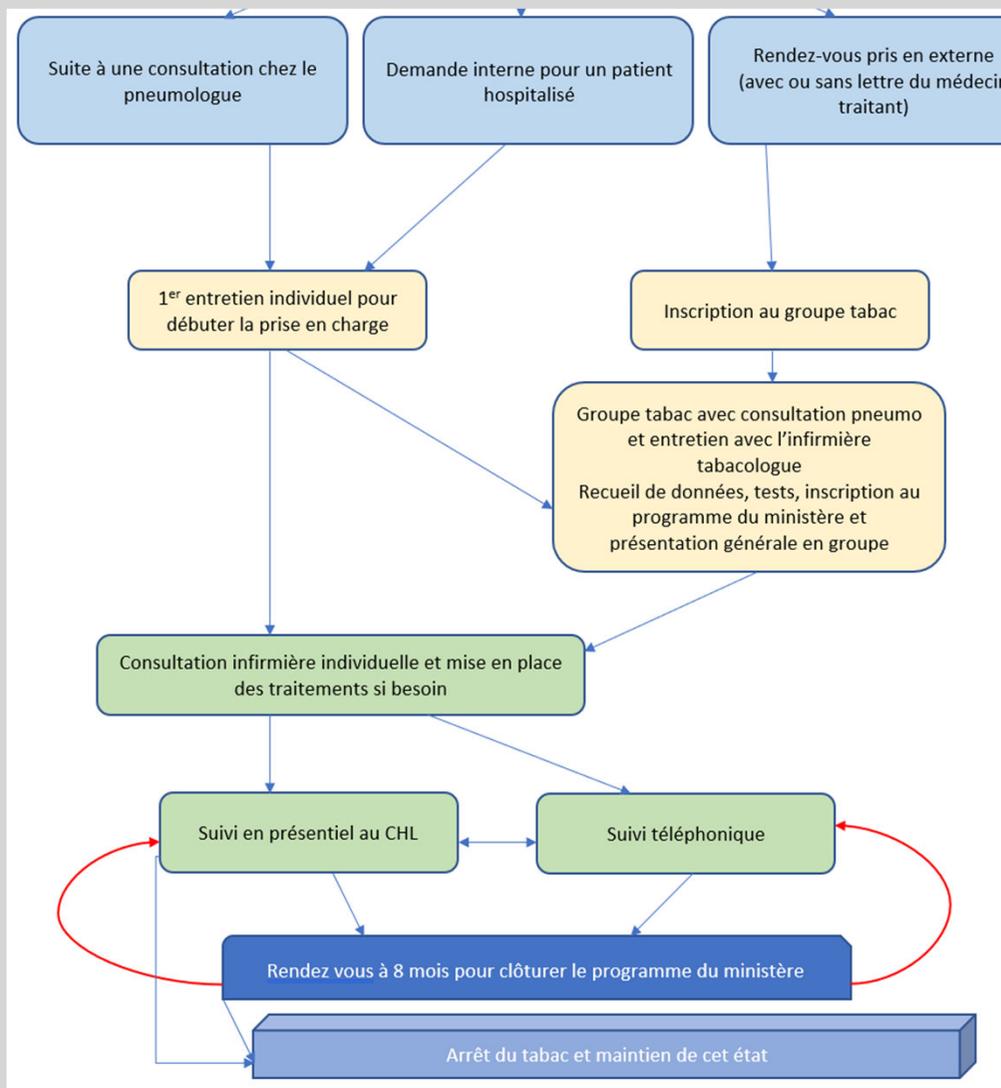
- ✓ Des téléconsultations médicales et soignantes afin de soutenir leur lutte contre l'addiction.
- ✓ Permanence téléphonique maintenue les lundis et jeudi de 8h à 17h ainsi qu'une adresse mail: [tabac.stop@chl.lu](mailto:tabac.stop@chl.lu)

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Prises en charge

## Tabacologie

Parcours de soin sevrage tabagique



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Prises en charge

## Tabacologie

	2021 Trimestre 1 à 4		
	Ambulant	Stationnaire	Total
	1		1
2893. Cons clinique inf TABAC_suivi	873	13	886
900. 1° Cons clinique inf TABAC	137	21	158
CTEL-SOIN. consultation soins/téléphone	490		490
Total :	1 010	34	1 044

+ de **55 %** des consultations sont des TC

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Enquête de satisfaction

- Quoi? 53 questionnaires envoyés sur une période de suivi de 2 mois
- Enquête anonymisée
- Qui: Patients suivis en tabacologie et immunothérapie
- Comment? Sous forme de questionnaires envoyés à leur domicile
- Limites: délai de réponse très court (1 mois), période de vacances scolaires fin juillet pour fin Août
- Questions portant sur:
  - Données socio-démographiques
  - Satisfaction
  - Modalités pratiques de la téléconsultation
  - Relation avec le professionnel de santé

} Réponses sous forme d'échelle de Likert à 4 niveaux



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Résultats d'enquête: « inférence »



Analyse statistique des réponses par rapport à la satisfaction, les modalités et la relation avec le professionnel de santé en fonction des groupes d'âge, en fonction du sexe, du statut de l'emploi: pas de différences significatives mises en évidence

Tableau 1: exemple analyse satisfaction en fonction des groupes d'âge: tableaux de contingence avec proportions

	N	> 60 ans, N = 6 <sup>1</sup>	30 - 45 ans, N = 6 <sup>1</sup>	46 - 60 ans, N = 8 <sup>1</sup>	p-value
<b>Satisfaction générale</b>	20				0.6
Complètement en accord		3 (50%)	4 (67%)	2 (25%)	
En accord		1 (17%)	1 (17%)	4 (50%)	
En désaccord		2 (33%)	1 (17%)	2 (25%)	
<b>Satisfaction /problème de santé</b>	20				>0.9
Complètement en accord		4 (67%)	4 (67%)	4 (50%)	
En accord		1 (17%)	1 (17%)	3 (38%)	
En désaccord		1 (17%)	1 (17%)	1 (12%)	
<b>Recommandation aux proches</b>	20				0.5
Complètement en accord		4 (67%)	3 (50%)	3 (38%)	
En accord		0 (0%)	2 (33%)	3 (38%)	
En désaccord		1 (17%)	1 (17%)	0 (0%)	
Très en désaccord		1 (17%)	0 (0%)	2 (25%)	

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

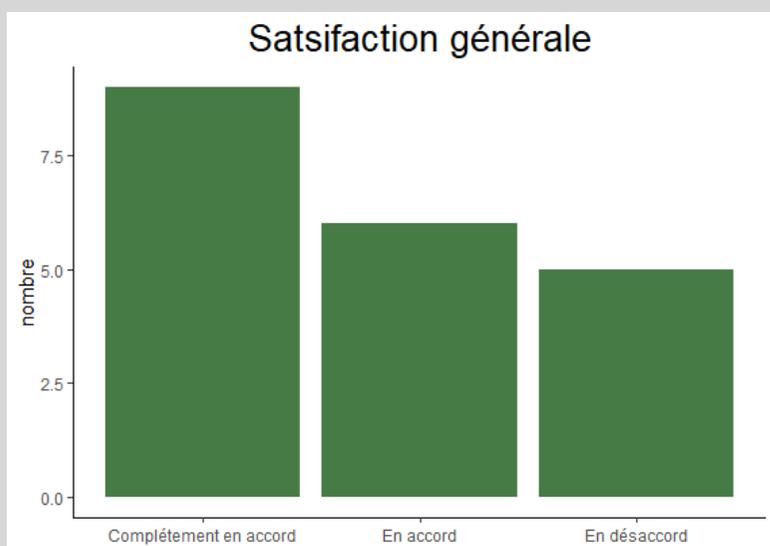
## Résultats d'enquête

- Données socio-démographiques des participants à l'enquête (n=20)

	N = 20 <sup>1</sup>
<b>Age</b>	
> 60 ans	6 (30%)
30 - 45 ans	6 (30%)
46 - 60 ans	8 (40%)
<b>Sexe</b>	
Femme	11 (55%)
Homme	9 (45%)
<b>Emploi</b>	
Non	7 (37%)
Oui	12 (63%)
Sans réponse	1
<b>Consultation (n=16)</b>	
Immunothérapie	4 (25%)
Tabacologie	12 (75%)
Sans réponse	4

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Résultats d'enquête: « satisfaction »



### ➤ Ponctualité de la téléconsultation

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		8	42.1%	8	42.1%
En accord		6	31.6%	14	73.7%
Très en désaccord		3	15.8%	17	89.5%
En désaccord		2	10.5%	19	100.0%

### ➤ Satisfaction de la réponse apportée au problème de santé

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		12	60.0%	12	60.0%
En accord		5	25.0%	17	85.0%
En désaccord		3	15.0%	20	100.0%

### ➤ Recommandation de ce type de consultation

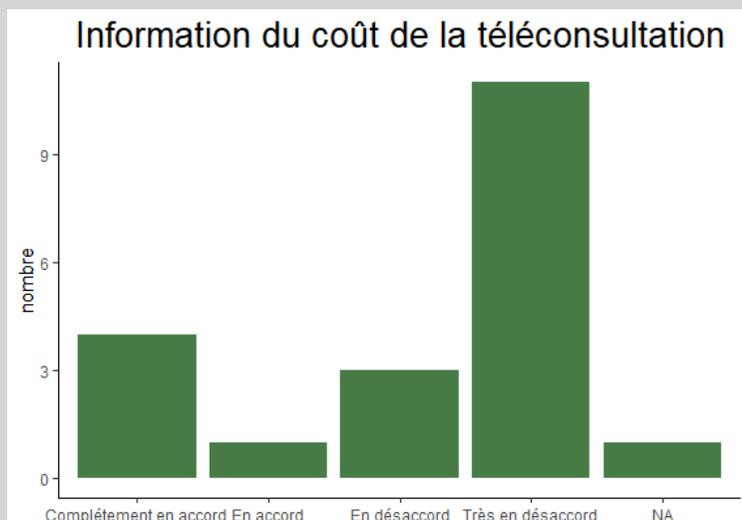
	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		10	50.0%	10	50.0%
En accord		5	25.0%	15	75.0%
Très en désaccord		3	15.0%	18	90.0%
En désaccord		2	10.0%	20	100.0%

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

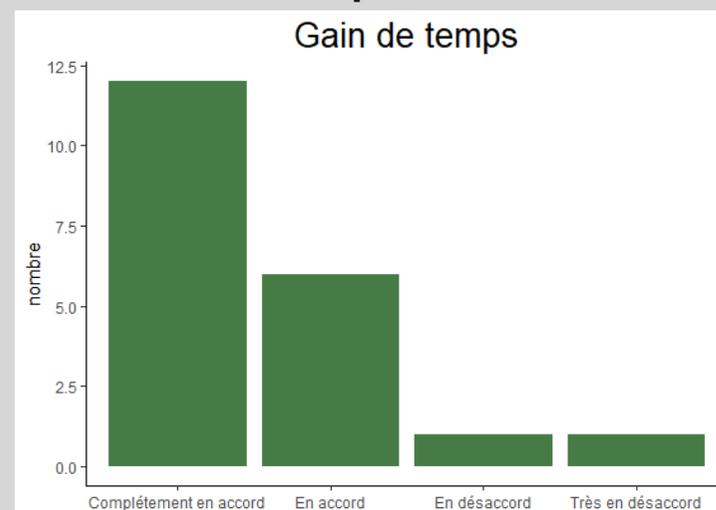
## Résultats d'enquête: « modalités pratique de la TC »

### ➤ Modalités techniques

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		9	47.4%	9	47.4%
En accord		7	36.8%	16	84.2%
En désaccord		3	15.8%	19	100.0%



### ➤ Gain de temps



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Résultats d'enquête: «relation avec le professionnel de santé »

### ➤ Facilités de partage avec le professionnel de santé

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		12	60.0%	12	60.0%
En désaccord		5	25.0%	17	85.0%
En accord		3	15.0%	20	100.0%

### ➤ Réponses par rapport aux attentes

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		13	65.0%	13	65.0%
En accord		4	20.0%	17	85.0%
En désaccord		2	10.0%	19	95.0%
Très en désaccord		1	5.0%	20	100.0%

### ➤ Téléconsultation VS présentiel

	level	freq	perc	cumfreq	cumperc
Complètement en accord		7	35.0%	7	35.0%
En accord		7	35.0%	14	70.0%
Très en désaccord		4	20.0%	18	90.0%
En désaccord		2	10.0%	20	100.0%

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Résultats de l'enquête:

## Conclusions générales:

- Satisfaction générale du modèle de consultation
- Gain de temps
- Efficacité identique a une consultation en présentiel

## Axes d'amélioration:

- La ponctualité
- L'information sur les couts

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Avantages:

- Une réponse aux difficultés des patients à **mobilité réduite**
- Une prise en charge de **qualité identique** à une consultation face à face
- **Diminution des déplacements** à l' hôpital pour les **malades chroniques**
  - Ne pas quitter leur lieu de travail ou éventuellement partir à l'étranger
  - Ne pas se déplacer en prenant sur soi le trafic et les problèmes de parking
- Gain en temps pour les professionnels et le patient
- Meilleure gestion des locaux
- Meilleur accès pour certaines populations qui se trouvent dans des situations d'isolement géographique, social, ou pour des raisons légales (maladie infectieuse,...)

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Barrières et limites:

- Ne peut pas se faire en première intention
- Impossibilité de faire un examen clinique
- Barrières:
  - Linguistiques
  - Littéracie digitale
  - Mauvaise connexion Internet
- Absence de visuel en cas de consultation téléphonique:
  - Signaux non-verbaux et absence de toucher
- Le « WTP »:
  - Les personnes âgées sont le moins prêtes à payer pour une téléconsultation
  - Plus le trajet pour venir à l'hôpital est long ,moins le facteur paiement est important
- Pas de téléconsultation en télétravail

**La téléconsultation infirmière, une procédure qui doit être encadrée dans un parcours de soin sous la forme d'une pratique complémentaire**

Gajarawala, S., Pelkowski, J. (2020): Telehealth Benefits and Barriers.

# Les téléconsultations

## Télesurveillance

La télesurveillance a pour objet de permettre à un professionnel de santé d'interpréter à distance les données nécessaires au suivi médical d'un patient et, le cas échéant, de prendre des décisions relatives à la prise en charge de ce patient. L'enregistrement et la transmission des données peuvent être automatisés ou réalisés par le patient lui-même ou par un professionnel de santé.

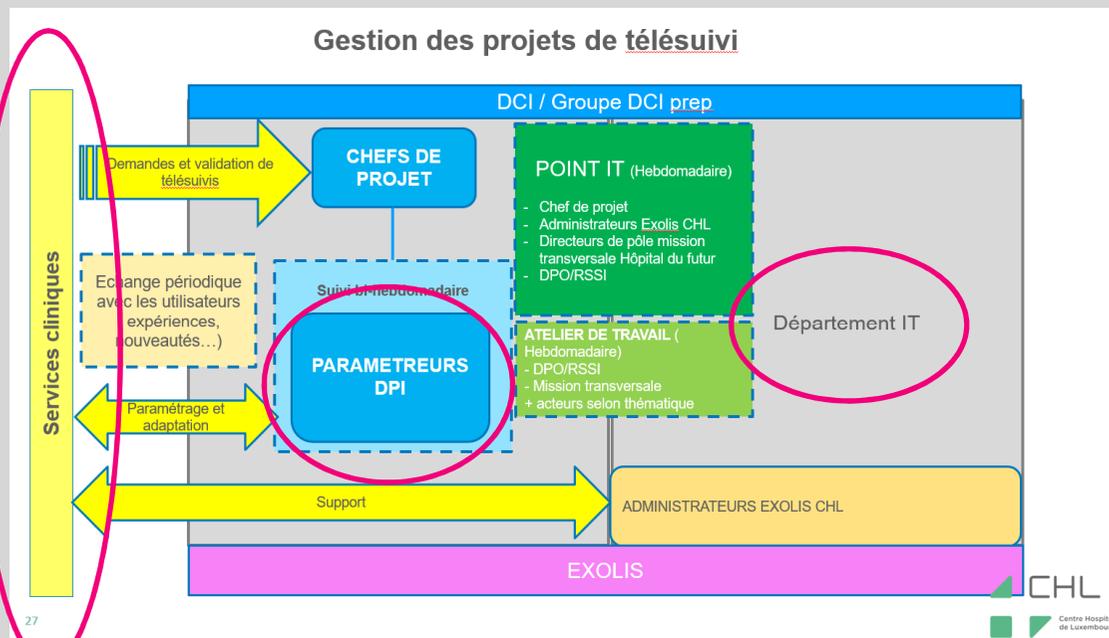
[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Code de la santé publique, Article R6316-1

L'évolution de la télesurveillance  
fait partie des stratégies  
prioritaires du CHL



# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge



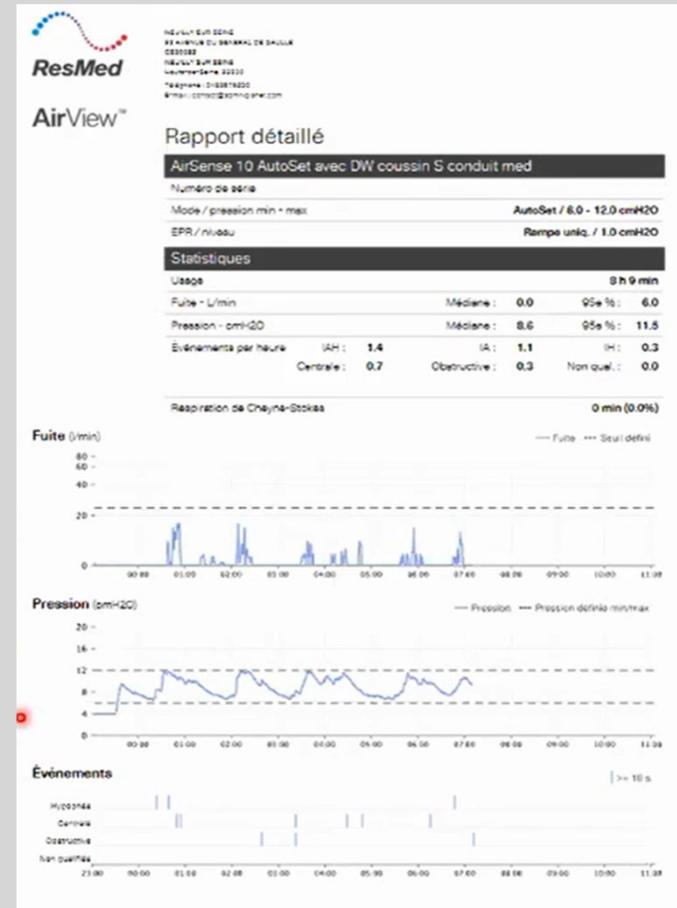
27

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Prises en charge Télésurveillance en VNI

### Quand accéder aux données pertinentes?

- Dans la période d'adaptation après l'appareillage d'un patient à risque d'observance, de SAS émergent ou d'effets indésirables
- En amont ou au cours d'une consultation planifiée en présentiel ou en téléconsultation
- En cas d'alerte
- En cas de difficultés remontées par le patient
- Au moment du renouvellement de la PEC du traitement.





# Les téléconsultations

## Prises en charge Télésurveillance en VNI

Plateforme télésuivi CHL:  
Logiciel: Engage  
Editeur: Exolis

- Intégration dans parcours de soin
- 230 patients en télésuivi

Problème sur questionnaire engendre automatiquement une action infirmière

Problème sur questionnaire engendre automatiquement une action infirmière

Patient n'a pas répondu au questionnaire dans les délais

The screenshot shows the Engage web application interface. At the top, there are three summary cards: 'Alertes rouges' with a value of 0, 'Alertes orange' with a value of 7, and 'Sans nouvelles' with a value of 2. Arrows point from these cards to explanatory text above. Below the cards is a search bar and a table of patient data. The table has columns for Patient, IPP, Médecin Responsable, Scénario, J, Alerte reçue, and Notes. The first two columns of the table are obscured by a black box. The table contains several rows of patient data with their respective scenarios and alert dates.

Patient	IPP	Médecin Responsable	Scénario	J	Alerte reçue	Notes
			PNE-CPAP/BIPAP	J40	le 12/09/2022 à 11:41	
		COPPENS	PNE-CPAP/BIPAP	J88	le 12/09/2022 à 08:13	
		COPPENS	PNE-CPAP/BIPAP	J88	le 12/09/2022 à 08:10	
		COPPENS	PNE-annuel	J137	le 10/09/2022 à 15:57	
		COPPENS	PNE-annuel	J137	le 10/09/2022 à 15:57	
			PNE-CPAP/BIPAP	J85	le 09/09/2022 à 18:43	
			PNE-CPAP/BIPAP	J85	le 09/09/2022 à 18:41	

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Les enjeux socioéconomiques:

Soutien du virage  
ambulatoire

Des enjeux de santé publique: moins  
de récives et une diminution des  
couts

Développement de plateformes et de  
devices

Impact en terme de résultats cliniques  
probants et mesurables

Reconnaissance de la  
pratique infirmière et une  
valorisation financière

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Les enjeux organisationnels:

Quels sont les développements à prioriser?

Définir les parcours et les contenus des consultations: quel dosage de face à face et de téléconsultation

Ne pas négliger le cadre:  
Espace dédié, plages consacrées,  
outils et supports adaptés

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Les enjeux pour les patients:

Avoir une information et éducation fiable

Appliquer le design thinking et organiser des focus groups pour rejoindre les attentes

La littéracie digitale

Être acteur de sa santé:  
prise de responsabilité sur  
son parcours



Faciliter les interactions

# Les téléconsultations: un nouveau modèle de prise en charge

## Les enjeux pour la profession infirmière :

Une offre différenciée

Un changement de pratiques avec un mode d'exercice différent

Des compétences spécifiques: expertise clinique et communicationnelle

Assurer une présence: proximité

Démontrer l'efficacité de nos actions: recherche en soins infirmiers

Responsabilité

Supervision et co-développement

Intégrer les nouvelles pratiques dans l'enseignement

Merci pour votre attention