

Editorial Éditorial

Veterinary Telemedicine is not only here to stay, it's poised to grow and likely exponentially

La télémédecine vétérinaire va non seulement rester, mais aussi croître, et probablement de façon exponentielle

In his February 2019 editorial (1), Dr. Carlton Gyles stated that “There appears to be a bright future for telemedicine for animals.” That prescient comment was likely a profound understatement!

Although many of us were aware, at least in principle, of the potential for a global pandemic, and despite some “shots across the bow” by SARS and various iterations of influenza, it's likely that few really understood what was in our near future. In early 2020, the COVID-19 pandemic caused enormous changes, including in the delivery of veterinary care. Furthermore, many persons spending considerably more time at home prompted purchase or adoption of pets, thereby increasing demands for veterinary services.

In April 2020, the Canadian Veterinary Medical Association (CVMA) posted Veterinary Telemedicine guidelines on their website (2). The first paragraph of that document states:

“Telemedicine refers to the practice of veterinary medicine (advice, diagnosis, treatment) which occurs at a distance using telecommunication between a veterinarian and an animal owner. In other words, telemedicine is a veterinary medical practice tool, and involves medical information regarding a patient's clinical health status communicated *via* electronic methods. Telemedicine does not replace current veterinary medicine practice but is a complementary tool. A valid veterinary-client-patient relationship (VCPR) must exist and all the other regulatory requirements, such as informed consent, must be followed to allow a veterinarian to diagnose and treat a patient *via* telemedicine.”

In August 2021, the CVMA posted an updated position statement: “Telemedicine and its application to veterinary medicine is a highly dynamic area that is continually evolving.” (3) Furthermore, that position statement also includes: “Telemedicine is a tool that complements the delivery of in-clinic or on-site veterinary medicine in order to expand a veterinarian's ability to provide care to animals. It cannot completely replace



Dr./D^r John Kastelic



Dr./D^r Tim Ogilvie

Dans son éditorial de février 2019 (1), le D^r Carlton Gyles a dit que « la télémédecine pour les animaux semble vouée à un brillant avenir ». Force est d'admettre qu'il avait raison!

Même si nous étions probablement tous conscients de la possibilité, à tout le moins théorique, d'une pandémie mondiale, et malgré quelques « avertissements » avec le SRAS et diverses souches de la grippe, nous étions sans doute très peu à véritablement comprendre ce qui nous pendait au bout du nez. Au début de l'année 2020, la pandémie de COVID-19 a provoqué d'énormes changements dans pratiquement tous les secteurs d'activités, y compris dans la prestation des soins vétérinaires. Parallèlement, le confinement a fait augmenter le nombre d'achats ou d'adoptions d'animaux de compagnie, ce qui a fait bondir la demande pour les services vétérinaires.

En avril 2020, l'Association canadienne des médecins vétérinaires (ACMV) a publié sur son site Web des lignes directrices concernant la télémédecine vétérinaire (2). Le premier paragraphe de ce document est rédigé comme suit :

« La télémédecine vétérinaire fait référence à la pratique de la médecine vétérinaire (conseils, diagnostic, traitement) à distance par des moyens de télécommunications entre un médecin vétérinaire et un propriétaire d'animal. Autrement dit, la télémédecine est un outil de pratique médicale vétérinaire qui implique la communication d'information médicale concernant l'état de santé du patient par des méthodes électroniques. La télémédecine ne remplace pas la pratique actuelle de la médecine vétérinaire; elle est plutôt un outil complémentaire. Une relation médecin vétérinaire-client-patient valide doit exister et toutes les autres exigences réglementaires, comme le consentement éclairé, doivent être respectées pour permettre à un médecin vétérinaire d'établir un diagnostic et de traiter un patient en utilisant la télémédecine. »

En août 2021, l'ACMV a publié un énoncé de position mis à jour stipulant que « la télémédecine et son utilisation en médecine vétérinaire sont en constante évolution » (3). Cet énoncé

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office (hbroughton@cvma-acmv.org) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV (hbroughton@cvma-acmv.org) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

many important aspects of 'hands-on' practice and, therefore, cannot and should not be a long-term or permanent substitute for in-clinic or on-site veterinary medicine." (3)

It was recently stated (4) that telemedicine for humans has been useful for delivering rural health care, being cost-effective, and for improving health outcomes (reductions in hospitalization, readmissions, and mortality). Furthermore, benefits of telemedicine for pet owners and pets include: no need to transport animals that are shy, nervous, or large; no need to visit a veterinary clinic accompanied by children; easier access in rural areas; easy access to advice or triage to assess the need for an in-person visit; savings in time; and more flexible hours (4). That article also assessed the willingness to pay for veterinary telemedicine for pets in the USA. Dog owners there were willing to pay an additional US\$38.04 or US\$13.38 for a veterinary telemedicine consultation with their regular veterinarian or another veterinarian in their community, respectively. For cats, the corresponding values were US\$38.12 and US\$12.74 (4).

As summarized in a recent article (5), in a survey of 1000 pet owners regarding curbside visits, 86% felt that this worked well or very well, 28% felt this was superior to traditional in-clinic visits, and 48% indicated they would continue to use curbside post-pandemic. COVID-19 has forced us to rely more heavily on remote interactions, a habit that will undoubtedly persist in the post-pandemic era. As the numbers of baby boomers dwindle, ensuing generations are increasingly comfortable with technology and are embracing new ways to do things, including online shopping, and accessing veterinary telemedicine. Thus, demands for veterinary telemedicine will rise, likely exponentially.

What are the ramifications for practitioners of increasing delivery of veterinary telemedicine services? Recently summarized (6), they include: meeting increasing client demands, less fatigue/greater efficiency, more revenue, better client retention (client turnover reduced from 13 to 3%), happier associate veterinarians, and a novel way of delivering veterinary service. Although expanding veterinary telemedicine will not fully address our challenges in meeting increasing demand for veterinary services, it is expected to be at least part of the solution.

References

1. Gyles C. Veterinary Telemedicine. *Can Vet J* 2019;60:119–121.
2. <https://www.canadianveterinarians.net/documents/cvma-veterinary-telemedicine-guidelines>
3. <https://www.canadianveterinarians.net/documents/telemedicine-position-statement>
4. Widmar NO, Bir C, Slipchenko N, Wolf C, Hansen C, Ouedraogo F. Online procurement of pet supplies and willingness to pay for veterinary telemedicine. *Prev Vet Med* 2020;181:105073.
5. <https://www.dvm360.com/view/the-changing-dynamics-of-veterinary-care>
6. <https://todaysveterinarybusiness.com/6-reasons-to-embrace-telehealth/>

John Kastelic
Tim Ogilvie

de position précise également que « la télémedecine est un outil qui complète les services de médecine vétérinaire en clinique ou en personne, dans le but d'accroître la capacité du médecin vétérinaire à prodiguer des soins aux animaux. Elle ne peut pas remplacer complètement divers aspects "pratiques" importants de l'exercice de la médecine vétérinaire et, par conséquent, elle ne peut pas et ne devrait pas être un substitut à long terme ou permanent à la médecine vétérinaire exercée en clinique ou en personne » (3).

Selon un article récent (4), la télémedecine pour les humains est utile pour fournir des soins de santé en milieu rural de façon efficace et économique, et elle permet d'améliorer les résultats concernant la santé (réduction des hospitalisations, des réadmissions et de la mortalité). En médecine vétérinaire, les avantages pour les clients et les animaux de compagnie sont nombreux : la télémedecine rend facultatif le besoin de transporter les animaux craintifs, nerveux ou de grande taille; élimine la nécessité d'emmenager les enfants au rendez-vous à la clinique; facilite l'accès aux services dans les zones rurales; permet d'obtenir des conseils ou une évaluation pour déterminer si une visite en personne est nécessaire; fait gagner du temps; et offre une plus grande flexibilité concernant les horaires (4). Les auteurs de cet article ont aussi examiné la volonté des clients de payer pour la télémedecine vétérinaire aux États-Unis. Les propriétaires de chiens américains étaient prêts à payer 38,04 \$ US ou 13,38 \$ US de plus pour une consultation de télémedecine vétérinaire avec leur médecin vétérinaire habituel ou un autre vétérinaire de leur communauté, respectivement. Pour les chats, ces valeurs étaient de 38,12 \$ US et de 12,74 \$ US (4).

On peut lire dans un autre article récent (5) que d'après les résultats d'un sondage mené auprès de 1000 propriétaires d'animaux concernant les visites avec prise en charge des animaux à l'extérieur de l'établissement vétérinaire, 86 % des répondants étaient d'avis que ce service fonctionnait bien ou très bien, 28 % ont estimé qu'il était supérieur aux visites conventionnelles en clinique, et 48 % ont affirmé qu'ils continueraient de l'utiliser après la pandémie. La COVID-19 nous a obligés à miser davantage sur les interactions à distance, et tout porte à croire que cette tendance persistera après la pandémie. Le nombre de baby-boomers diminue et les générations suivantes sont de plus en plus à l'aise avec la technologie et adoptent de nouvelles façons de faire les choses, y compris les achats en ligne et le recours à la télémedecine vétérinaire. Ainsi, la demande pour la télémedecine vétérinaire va augmenter, et probablement de manière exponentielle.

Parmi les répercussions anticipées de l'augmentation de la prestation de services de télémedecine vétérinaire pour les praticiens (6), notons la possibilité de répondre aux demandes croissantes des clients, moins de fatigue, une plus grande efficacité, une augmentation des revenus, une meilleure fidélisation des clients (diminution du taux de roulement de la clientèle qui passerait de 13 % à 3 %), des vétérinaires employés plus heureux, et une nouvelle façon de prodiguer des services vétérinaires. Bien que l'essor de la télémedecine vétérinaire ne permette pas de régler tous les problèmes pour répondre à la demande croissante pour les services vétérinaires, il devrait au moins faire partie de la solution.

Références

1. Gyles C. Télémedecine vétérinaire. *Can Vet J* 2019;60:119-121.
2. <https://www.veterinairesaucanada.net/documents/cvma-veterinary-telemedicine-guidelines>
3. <https://www.veterinairesaucanada.net/documents/telemedicine-position-statement>
4. Widmar NO, Bir C, Slipchenko N, Wolf C, Hansen C, Ouedraogo F. Online procurement of pet supplies and willingness to pay for veterinary telemedicine. *Prev Vet Med* 2020;181:105073.
5. <https://www.dvm360.com/view/the-changing-dynamics-of-veterinary-care>
6. <https://todaysveterinarybusiness.com/6-reasons-to-embrace-telehealth/> ■

John Kastelic

Tim Ogilvie