

L'impact d'internet sur la relation médecin-malade

Hassan CHELLY *

La relation médecin-malade est une relation de confiance qui s'inscrit dans le cadre d'une pratique éthique soumise au code de déontologie médicale. Internet a transformé le monde. Ce monde est devenu cyberdépendant. Google est devenu le réflexe tous azimuts ! Internet est aujourd'hui omniprésent dans nos relations sociales et économiques. Son usage dans le domaine de la santé a modifié la perception que le patient a de son médecin. D'un simple clic, nous avons accès à une multitude d'informations et de services avec un gain de temps inconditionnel. Le nombre de start-up qui a surfé sur la vague du développement d'applications croît de manière exponentielle. L'accès à l'information médicale n'est pas en reste. Exit l'époque à laquelle le médecin disposait exclusivement de l'information scientifique. Le patient venait alors la chercher lors de la consultation et la relation était à sens unique. C'était l'époque de la Médecine 1.0 ; les patients sont de plus en plus impliqués dans le processus de soins. Un autre bouleversement est réel, celui de la médecine 2.0. Pour comprendre ce nouveau concept, il faut d'abord comprendre la différence entre le web 1.0 et le web 2.0. Le web 1.0 est l' "internet classique" . Le patient peut consulter internet mais ne peut donner son avis. Il ne peut participer au schéma de soins. Le web 2.0 représente le "web participatif", communautaire, où le patient peut s'informer, s'impliquer et surtout transmettre son expérience personnelle sur les réseaux sociaux. La médecine 2.0 est donc ce même concept appliqué à la médecine où le patient a davantage de valeur. Avec le développement des plateformes

d'informations médicales et des réseaux sociaux, l'information se trouve sur tous les smartphones.

Depuis Hippocrate ...

On parlait même de relation "hippocratique ". Le malade était soumis en toute confiance à son médecin. Il repartait avec une ordonnance et respectait les conseils de son médecin traitant. Le médecin était alors considéré comme la source du savoir et aucune décision ne pouvait être modifiée qu'après s'être référé au praticien. Ce temps est bien révolu. Aujourd'hui, de plus en plus de patients consultent internet avant de voir leurs médecins. Ils recherchent des informations sur leurs pathologies. Il faut reconnaître qu'internet offre une facilité déconcertante : facilité d'accès, absence de médiation, encyclopédisme, profusion, ... La relation médecin-patient en est bouleversée, plus spécialement dans le cas des maladies graves où le contenu émotif lié à la délivrance du diagnostic (et plus encore du pronostic) exacerbe les enjeux de la relation. Le développement d'internet a démocratisé l'accès aux informations médicales pour le grand public, jusqu'alors considéré comme "profane". Les changements sociétaux ont fait évoluer la relation médecin-malade, passant du modèle "paternaliste" à une réelle collaboration. Depuis quelques années, la recherche d'information santé sur Internet s'effectue également à partir de plateformes mobiles (téléphones intelligents et tablettes) qui permettent une consultation en tout temps et donc plus près

* Clinique Al Faraby, Casablanca
@ : haschelly@gmail.com

de l'occurrence de la maladie et des symptômes. Aussi, certains praticiens ressentent-ils une remise en cause de leur savoir et de leur autorité ? L'accès au savoir donne-t-il une autre dimension à la relation entre deux parties considérées d'égal à égal ?

Démarche de soins et rôle de l'information du patient

La communication d'information du médecin à son patient est codifiée par des règles de bonnes pratiques. Le médecin doit une information claire et loyale à son patient. De nos jours, celle-ci est devenue une obligation médico-légale. Le consentement éclairé est de pratique courante. Il peut être reproché au praticien, sous peine de poursuites judiciaires, l'absence d'informations claires et écrites soumises au patient au titre des stratégies et des protocoles envisagés dans le cadre de la prise en charge de son patient. Ces informations sont le plus souvent complétées par d'autres, glanées sur la toile ou l'entourage ou les réseaux sociaux. La présence de l'internet dans le cabinet du médecin est désormais avérée. Du côté des professionnels, toutes les études convergent pour faire état d'une forte utilisation de l'internet, qu'ils considèrent très généralement comme une ample bibliothèque facilement accessible. Plus de la moitié des professionnels l'utiliseraient tous les jours pour leur pratique clinique y trouvant une information qu'ils estiment globalement pertinente. Parallèlement, son utilisation par les patients est elle aussi avérée et soutenue. Internet est toutefois loin d'être la seule source d'information mobilisée par des patients qui prennent également avis auprès de l'entourage, dans les médias et chez les professionnels de la santé. Parmi les plateformes fréquentées dans ce domaine, les médias sociaux (forums, blogues, groupes Facebook, Twitter) jouent un rôle de plus en plus important. Ces espaces permettent le partage d'informations et de conseils pratiques avec des pairs dans un format souvent plus accessible que ceux diffusés par les soignants et la santé publique.

Fiabilité des sources d'information ?

La qualité des informations recueillies via les médias sociaux et sur internet en général constitue un sujet de préoccupation tant pour les internautes que pour les soignants et les responsables de la santé publique et communautaire [1, 2]. Celle-ci serait en effet très inégale selon les sites internet consultés [3, 4], entre autres parce que la popularité d'internet est à l'origine du développement de nombreux services à visée commerciale (consultation en ligne, vente de produits pharmaceutiques, tests génétiques, ...) dont les activités sont éthiquement peu encadrées [5]. L'information circulant sur les médias sociaux ne serait pas non plus toujours fiable, la qualité variant selon les plateformes et les problématiques de santé soulevées [6-8]. Le caractère collectif des espaces d'échange en ligne permet toutefois l'exercice d'un certain contrôle sur les informations publiées, et ce, d'autant plus que ces espaces bénéficient d'une fréquentation importante [9]. Malgré cette variabilité de la qualité de l'information, internet et les réseaux sociaux contribuent à la diffusion et à la vulgarisation de l'information médicale autrefois monopolisée par les soignants [10, 11]. Dans certains cas, la mise en commun des expériences et des connaissances profanes permettrait la constitution d'une expertise collective différente et souvent complémentaire à celle des cliniciens [12, 13]. Les espaces d'échange entre pairs constitueraient de plus une source de soutien émotionnel, tant pour les malades que pour leurs proches [14, 15].

Vers une modification du statut du médecin ?

L'importance de la consultation d'internet en matière de santé a suscité commentaires et inquiétudes dans le monde médical. Certains considèrent que la prolifération d'informations non hiérarchisées et non validées est une source de confusion, susceptible de détériorer la confiance du patient en son médecin. Ce dernier est souvent rompu à répondre aux inquiétudes et surtout aux informations fausses ou mal comprises

par un patient connecté lui valant le statut de patient 2.0. Dans le contexte actuel, les patients sont donc de plus en plus nombreux à rencontrer leurs médecins en ayant, au préalable, effectué une recherche en ligne sur leurs problématiques de santé. Jugées claires et utiles, les informations trouvées sur le net permettent de mieux prendre en charge sa santé ou celle de ses proches pour 61 % des utilisateurs. Elles rendent la relation médecin-malade plus positive grâce à des échanges plus riches (58 %) et renforcent la confiance dans les médecins consultés pour 1 internaute santé sur 2. Ce sont surtout les femmes qui consultent internet, des sujets jeunes, ayant un niveau d'éducation élevé. De même, internet est le plus souvent consulté par les personnes atteintes d'une maladie chronique ou d'une pathologie lourde. Les recherches sont effectuées par le patient pour mieux comprendre ce que le médecin va dire (63 %), pour pouvoir discuter avec lui du traitement (53 %) ou pour poser des questions plus pertinentes (42 %). Les recherches réalisées après une consultation (34 % des internautes santé) sont destinées à obtenir des informations complémentaires sur la maladie (72 %) ou sur les médicaments et les traitements (44 %). En conclusion du rapport de la HAS de 2007 "Le patient internaute", 16 à 62 % des chercheurs d'informations en santé sur internet en discutent avec un médecin. Les patients internautes veulent avoir l'avis du médecin vis-à-vis de l'information trouvée. Ils estiment mieux comprendre leur maladie et améliorer ainsi leur communication avec le médecin. Ceci peut néanmoins majorer le temps de consultation. L'impact négatif de la consultation d'internet est le risque que le médecin se sente concurrencé (< 20 % des patients). Une minorité (< 10 %) a été amenée à changer de médecin suite à la consultation d'internet ou préfère utiliser internet pour éviter une consultation.

Adaptation du médecin à ce nouveau mode de fonctionnement !

On entend souvent dire en réunion privée : " Le malade veut aborder certains aspects chirurgicaux

de sa prise en charge (Type de chirurgie, d'incision, modalités techniques avec précisions...)". Et le praticien de rétorquer : "Ces détails sont trop professionnels pour être divulgués, Ils risquent même d'inquiéter les patients...". En fait, l'inquiétude vient surtout du praticien pour lequel ce nouveau mode de communication le dépasse puisqu'il n'y a pas été formé ! Une communication claire et simple, utilisant des aides visuelles limpides avec un discours didactique et facile à comprendre est tout un art ! Face à ces patients qui recherchent des informations sur internet, il est de bonne pratique que le médecin se montre ouvert à cette démarche. Celle-ci lui sera d'ailleurs imposée puisque cette tendance est aujourd'hui devenue presque un standard universel. Au lieu de dénigrer, le praticien devrait lui-même diriger ses patients vers des sites médicaux de qualité. Plutôt que de voir l'utilisation d'internet par les patients comme une menace, le médecin doit la voir comme une opportunité ! De nos jours, l'accès à l'information est très rapide et se généralise. Le praticien doit le voir comme un prolongement direct de sa consultation. Il est nécessaire au préalable que le médecin repère et identifie les sites ou les portails médicaux et qu'il oriente son patient vers un site qui lui permettra de compléter l'information qui lui a été donnée pendant la consultation. Cette démarche est très appréciée par les patients. Il est davantage conseillé d'avoir son propre site limité à délivrer des informations par rubrique, sans aucune publicité (réprimée par la déontologie médicale). Cette démarche permettrait aux patients d'avoir des informations de sources scientifiques sûres et dignes de confiance.

Internet et la transformation de la relation médecin-malade

L'usage de l'internet-santé impacte la relation médecin-patient en amenant le "patient informé" à jouer un rôle plus actif dans le processus de soins et en facilitant la communication. Cette relation serait aussi renforcée lorsque les médecins utilisent internet comme support à la communication, par exemple pour orienter les patients vers des sources pertinentes et de qualité. Toutefois, plusieurs limites

sont soulignées. Ces transformations supposent en effet que le patient ait la volonté de s'informer et les habiletés nécessaires pour s'approprier l'information recueillie, ce qui n'est pas toujours le cas. Il faut par ailleurs que le médecin accueille favorablement cette démarche, qu'il soit ouvert à discuter de l'information rapportée par le patient pendant la consultation, et enfin, qu'il voit un intérêt à intégrer les outils en ligne dans sa pratique et soit en mesure de le faire. Cette transformation est inéluctable et tendra à se modifier davantage avec le patient de la génération Z digital native. Ce mode de fonctionnement sera un modèle standard avec l'arrivée des praticiens de la génération Z dont le fonctionnement sera en phase avec leurs patients.

Conclusion

Les professionnels de santé ont un rôle indéniable dans l'éducation des patients à la recherche d'informations médicales sur internet, mais ils doivent y consacrer le temps nécessaire, et ont besoin de formation pour guider les citoyens, voire participer eux-mêmes à la diffusion des informations en créant leur propre site internet. Plutôt qu'une influence unidirectionnelle, il semble plus exact de considérer qu'usage de l'internet et modifications relationnelles s'influencent et se transforment réciproquement. La relation sera sans doute améliorée par le gain d'informations du patient, donnant tout son sens au consentement éclairé et à la décision partagée dans la transparence par recoupement des informations. Toutefois, les difficultés sont nombreuses : fiabilité de l'information, équité d'accès, neutralité sans conflit d'intérêt des sites. Les médecins semblent encore réticents devant ce qu'ils perçoivent comme une mise en cause de leur légitimité, et de nombreux malades sont fragilisés plutôt que renforcés par la mauvaise lecture de l'information. Ce qui est avéré aujourd'hui est le sentiment d'un déplacement dans l'équilibre apparent des savoirs/pouvoirs au sein de la consultation, qui nécessite de la part des médecins une adaptation qui est souvent mal vécue ou même difficile à digérer.

Références

- 1- Haute Autorité de Santé (HAS). Le patient internaute (revue de la littérature). Service de qualité de l'information médicale. Mai 2007. https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/patient_internaute_revue_litterature.pdf
- 2- Cerisey C et al. A la recherche du ePatient. www.patientsandweb.com/wp-content/uploads/2013
- 3- Jeannot JG. Médecine 2.0: Internet, le médecin et son patient. *PrimaryCare*. 2013;13(22) :401-3.
- 4- Sellier A. Impact d'internet dans la relation Médecin-Patient Thèse Médecine. Université Henri Poincaré Nancy, 2010.
- 5- Thoër C. Internet : un facteur de transformation de la relation Médecin-Patient. *RICSP*. 2013;10:1-24
- 6- Richards T et al. Let the patient revolution begin. *BMJ*. 2013;346:f2614.
- 7- Fox S. *Medecine 2.0: Soins Peer to peer*. Site de Pew Internet. <http://www.pewinternet.org/reports/2011/Medicine20>
- 8- Suissa AJ. *Sommes-noustropbranchés? La cyberdépendance* Ed. Presses de l'Université du Québec. 2017.
- 9- Akrich M, Meadel C. Les échanges entre patients sur l'Internet. *La Presse médicale*. 2009. 38;1484-90.
- 10- Boyer C. Internet comme outil de santé publique. Mais comment faire confiance à l'information relative à la santé sur Internet ? Dans C. Thoër, et J.J. Levy (dir.), *Internet et santé, usages, acteurs et appropriations*, collection santé et société, (pp.415-136). Sainte-Foix : PUQ.
- 11- Conseil National de l'Ordre des Médecins. *Les conséquences des usages d'internet sur les relations patients – médecins*, avril, Ispos Public Affairs. Avril 2010
- 12- Gauduchon N. Internet et le soutien social. Dans C. Thoër, et J.J. Levy (dir.), *Internet et santé, usages, acteurs et appropriations*, collection santé et société, (pp.-93-112). Sainte-Foix : PUQ. 2012.
- 13- Hart A et al. The Role of the Internet in Patient-Practitioner Relationships: Findings from a Qualitative Research Study. *Journal of medical Internet research*. 2004;6(3). <http://www.jmir.org/2004/3/e36>
- 14- McMullan M. Patients using the Internet to obtain health information: how this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counselling*. 2006;63:24-8.
- 15- Méadel C, Akrich M. Internet, tiers nébuleux de la relation patient-médecin. *Les Tribunes de la santé*. Sève, Dossier E.santé et nouvelles technologies. 2010;29:41-8.