

Abstract - Groupe n°35

Quel est l'impact de l'auto-diagnostic sur la relation médecin-patient.e.x ?

Yann Lopez Liuchi, Charlotte Mani, Marie-Valentine Pirlot, Amelia Sawosko, Ella Thiele

Introduction

Avec l'accès facilité à une quantité croissante d'informations médicales disponibles ces dernières années, davantage de patient.e.x.s arrivent avec, en plus de leur plainte, un auto-diagnostic préalable. (1)

Cette évolution s'inscrit dans un contexte de transformation de la relation médecin-patient.e.x.s, où le.la patient.e.x, mieux informé.e gagnerait en savoir et donc posséderait une plus grande implication dans sa prise en charge, permettant une transition d'une relation hiérarchique vers une approche plus partenariale. (2)

C'est dans cet entre-deux – entre empowerment du.de la patient.e.x et maintien de l'expertise médicale que s'inscrit notre réflexion, qui est la suivante : **L'auto-diagnostic renforce-t-il la position des patient.e.x.s dans la relation médecin-patient.e.x.s ?**

Cette question de recherche vise à interroger l'adaptation du système de santé face à l'émergence de l'auto-diagnostic préalable à la consultation, plus précisément l'impact de ce dernier sur la relation entre le.la médecin et son.sa patient.e.x.

Nous émettons l'hypothèse que l'auto-diagnostic préalable à la prise en charge par le.la soignant.e.x renforce **l'empowerment du.de la patient.e.x** et lui donne ainsi une possibilité de devenir davantage acteur.ice.x de sa prise en charge. Nous nous demandons également comment les médecins ressentent et gèrent ce phénomène émergent et s'ils.elles voient leur relation avec le.la patient.e.x changer.

Méthode

Dans cette étude, nous avons décidé d'adopter une approche qualitative avec une collecte de données reposant sur deux méthodes. Premièrement, une revue de littérature scientifique pour identifier les concepts clés et les résultats d'autres études portant sur le sujet afin d'orienter les grilles d'entretien. Ensuite, mener des entretiens semi-dirigés auprès de personnes préalablement identifié.e.x.s : des corps médicaux de première ligne, à savoir deux médecins généralistes et une infirmière ; une pharmacienne ; la responsable du service de médiation du CHUV ; une éthicienne de la santé ; l'équipe responsable du chatbot des HUG « ConflAnce » ; une historienne de la médecine ; un spécialiste en droit médical ; une anthropologue. À noter qu'aucun échange n'a eu lieu avec des patient.e.x.s.

Résultats

L'auto-diagnostic n'est pas un phénomène récent, mais s'inscrit dans une pratique présente de longue date au sein de la société. Selon une historienne de la santé, ce phénomène a surtout évolué au niveau des supports d'informations permettant l'établissement d'un auto-diagnostic, passant des livres à internet pour arriver maintenant à l'intelligence artificielle. Ceci corrobore le constat de nos différent.e.x.s intervenant.e.x.s provenant des soins de premier recours (médecin généraliste, pharmacienne, infirmière) : l'auto-diagnostic a toujours été présent mais il l'est de plus en plus grâce à l'augmentation de l'accessibilité aux informations médicales, notamment à travers l'intelligence artificielle. Cela rendrait les nouvelles générations plus prônes à s'auto-diagnostiquer, ou s'informer sur leur symptomatologie.

Il est donc possible de se demander quelles sont les raisons qui poussent les patient.e.x.s à se documenter et tenter de poser leur propre diagnostic. Trois raisons principales ressortent. La première est le manque de confiance des patient.e.x.s envers les médecins, phénomène plutôt marqué dans le passé. La deuxième raison est celle d'un symptôme d'un système de santé qui ne répond plus aux attentes des patient.e.x.s, en effet selon une anthropologue et une éthicienne de la santé, le manque de temps et disponibilités des soignant.e.x.s ainsi que les coûts élevés des consultations peut amener les patient.e.x.s à s'auto-diagnostiquer avant de s'engager dans un processus de soins. La troisième raison est celle de l'inquiétude des patient.e.x.s face à leurs symptômes, ce qui nous amène à un point essentiel tant relevé par les acteur.ice.x.s médicaux que non médicaux sollicité.e.x.s, l'importance du.de la soignant.e.x de explorer les raisons ayant poussées le.la patient.e.x à se documenter afin de comprendre ses attentes en lien avec la consultation, puis, d'éviter tout conflit.

Après avoir compris le contexte ainsi que ce qui peut amener à un auto-diagnostic, il est donc possible de se pencher sur l'impact de ce phénomène sur la relation médecin-patient.e.x. La tendance globale qui ressort après avoir interrogé nos différents intervenant.e.s est que l'auto-diagnostic a un effet positif sur cette relation.

Cela permet de renforcer les connaissances des patient.e.x.s facilitant une relation plus partenariale favorisant une prise de décision partagée sans toutefois remettre en cause la position d'expert du.de la soignant.e.x. Selon une médecin généraliste ainsi qu'une spécialiste de la relation entre patient.e.x.s et professionnel.le.x.s à l'hôpital, il est même possible de voir les consultations comme une relation à trois acteurs avec l'introduction de l'intelligence artificielle ou autres sources d'information médicales.

Ce troisième acteur est donc un élément que les soignant.e.x.s doivent apprendre à intégrer dans leur pratique et accueillir comme partenaire pour renforcer la place du.de la patient.e.x dans sa propre prise en charge.

A noter qu'il n'est pas impossible que des tensions émergent autour de cette situation. Plusieurs intervenant.e.x.s relèvent que, selon la qualité d'informations recueillies par le.la patient.e ou la réceptivité du.de la médecin par rapport à l'auto-diagnostic, des conflits pourraient émerger et que la communication entre les différent.e.x.s acteur.ice.x.s est essentielle afin d'éviter ce genre de cas.

Il est également important de relever que les tensions seraient plus fortes chez les autres professionnel.le.x.s de la santé (non médecins) qui voient leur avis plus remis en question selon l'infirmière et la pharmacienne sollicitées.

Pour éviter ces situations compliquées l'ensemble des intervenant.e.x.s s'accordent sur plusieurs points : l'importance de la communication et de l'exploration des raisons de l'auto-diagnostic, l'accès à des outils d'informations sûrs (ChatBot), la formation et la sensibilisation des professionnel.le.x.s de la santé sur le sujet.

Discussion et conclusion

Notre étude de terrain nous a permis d'établir la tendance que l'auto-diagnostic avait un effet positif sur la relation médecin-patient.e.x en renforçant la position du.de la patient.e.x en tant que partenaire. Ceci rejoint les principaux points relevés dans la littérature avec la même tendance de renforcement de la position du.de la patient.e.x dans la relation médecin-patient.e.x. Ceci favorisant son implication et sa participation aux décisions de santé. Cependant, cet empowerment est conditionné par la qualité des informations utilisées ainsi que par la capacité tant des professionnel.le.x.s que des patient.e.x.s à utiliser ces nouvelles sources de connaissances dans une relation de partenariat. En effet, certains médecins considèrent les patient.e.x.s avec un auto-diagnostic comme des partenaires actifs alors que d'autres voient cette situation comme une remise en question de leurs expertises professionnelles pouvant engendrer des incompréhensions ou des tensions.(1-3) Ceci nous montre que cette thématique est très dépendante des différent.e.x.s acteur.ice.x.s et de leurs expériences personnelles, lien, formation autour de l'auto-diagnostic.

En conclusion, l'ensemble de la littérature ainsi que l'avis de la majorité de nos intervenant.e.x.s converge vers l'idée que l'auto-diagnostic ne remplace pas l'expertise médicale mais transforme la relation médecin-patient.e.x vers un partenariat plus actif. Cette évolution s'accompagne d'un besoin accru de communication entre les différent.e.x.s acteur.ice.x.s afin de maintenir une relation de confiance et d'éviter tout malentendu ou tension.

De plus, nous partageons l'avis de plusieurs de nos intervenant.e.x.s qu'il serait intéressant d'intégrer ce sujet dans la formation des soignant.e.x.s et médecins. Cela permettrait d'appréhender au mieux les situations d'auto-diagnostic, favorisant ainsi la construction d'une relation positive et collaborative avec le.la patient.e.x et de pouvoir recommander des sources d'informations médicales ou des supports d'auto-diagnostic fiable, renforçant de manière sûre les connaissances des patient.e.x.s.

Références

1. Farnood A, Johnston B, Mair FS. A mixed methods systematic review of the effects of patient online self-diagnosing in the 'smart-phone society' on the healthcare professional-patient relationship and medical authority. BMC Med Inform Decis Mak. 6 oct 2020;20:253. doi:10.1186/s12911-020-01243-6 PubMed PMID: 33023577; PubMed Central PMCID: PMC7539496.
2. Sommerhalder K, Abraham A, Zufferey MC, Barth J, Abel T. Internet information and medical consultations: Experiences from patients' and physicians' perspectives. Patient Educ Couns. 1 nov 2009;77(2):266-71. doi:10.1016/j.pec.2009.03.028
3. Lu Q, Schulz PJ. Physician Perspectives on Internet-Informed Patients: Systematic Review. J Med Internet Res. 6 juin 2024;26:e47620. doi:10.2196/47620 PubMed PMID: 38842920; PubMed Central PMCID: PMC1190621.

Mots clés : Auto-diagnostic ; Relation médecin-patient ; empowerment du patient ; Littératie en santé ; Partenariat thérapeutique

Lausanne le 24.06.2026



1/3 des diagnostics par Chatgpt sont corrects ! (4)

Quel est l'impact de l'auto-diagnostic sur la relation médecin-patient.e.x ?

INTRODUCTION

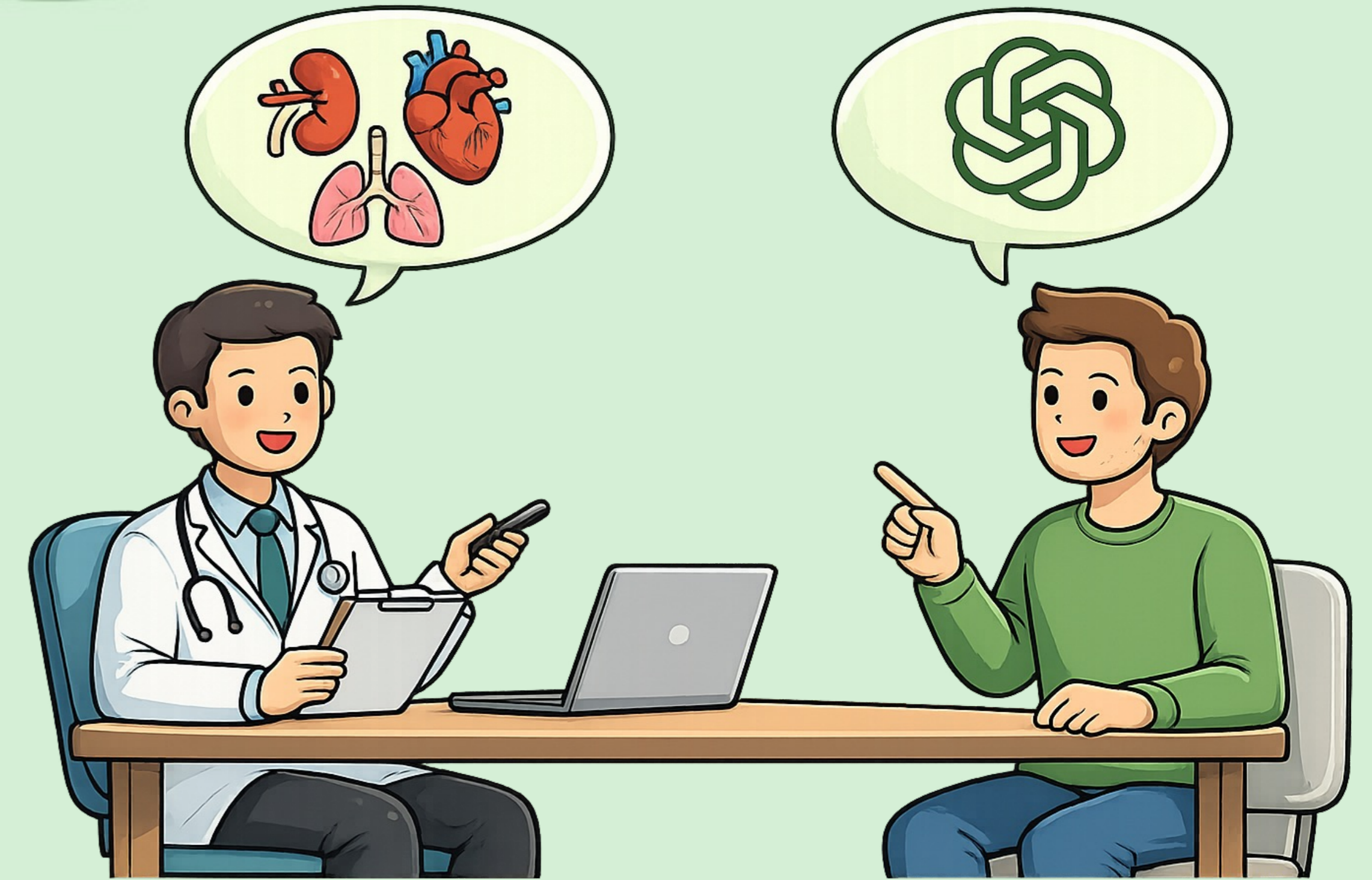
Avec l'accès facilité à une quantité croissante d'informations médicales disponibles ces dernières années, davantage de patient.e.x.s arrivent avec, en plus de leur plainte, un auto-diagnostic préalable. (1)
 Cette évolution s'inscrit dans un contexte de transformation de la relation médecin-patient.e.x, où le.la patient.e.x, mieux informé.e.x gagnerait en savoir et donc posséderait une plus grande implication dans sa prise en charge, permettant une transition d'une relation hiérarchique vers une approche plus partenariale. (2)
 C'est dans cet entre-deux – entre empowerment du.de la patient.e.x et maintien de l'expertise médicale que s'inscrit notre réflexion :

Définition AUTO-DIAGNOSTIC :
 Diagnostic de sa maladie, réelle ou supposée, effectué par le sujet lui-même en dehors d'un avis médical (selon le Larousse)

MÉTHODE

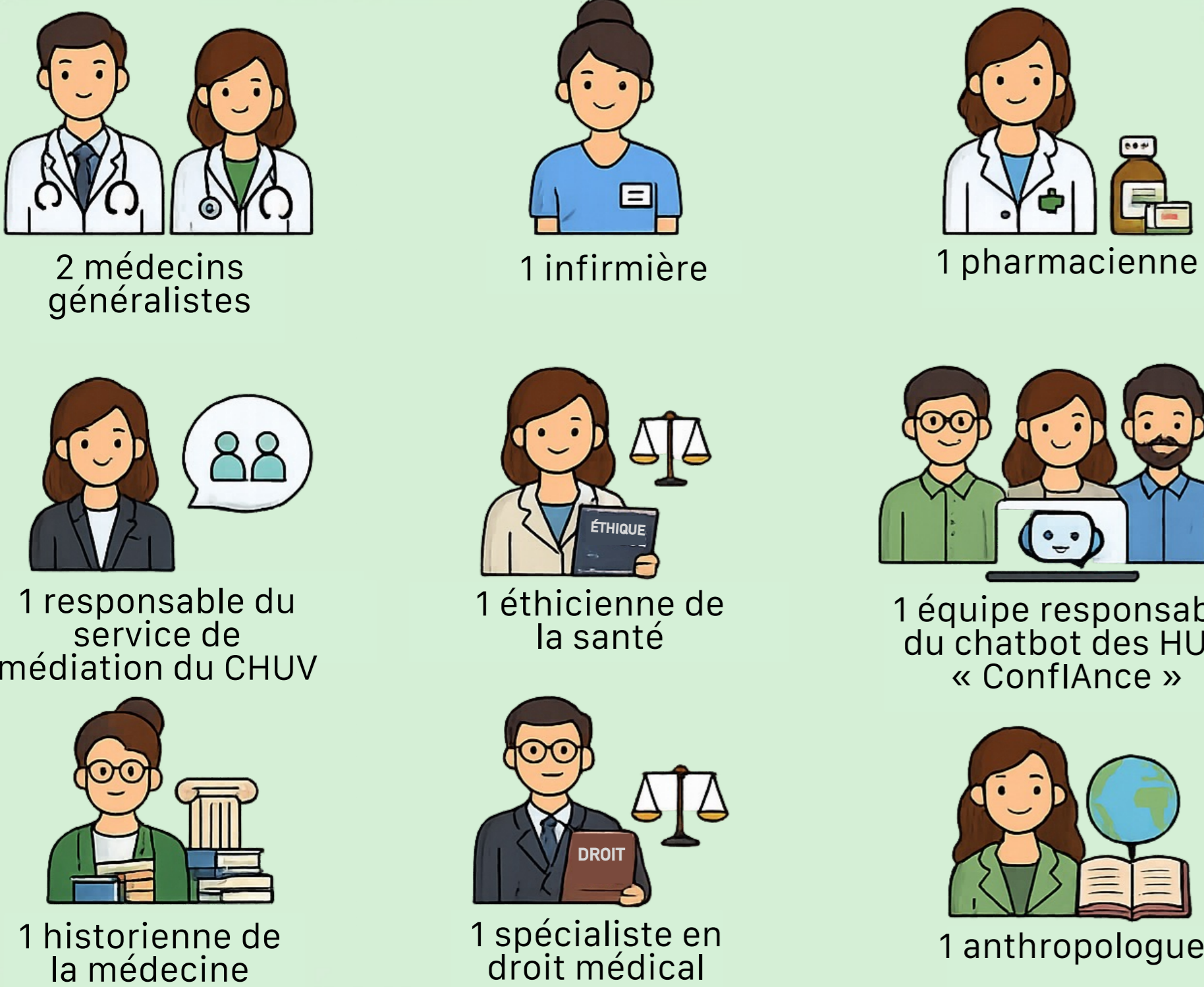
- Revue littérature (Google Scholar, Pubmed)
- 10 entretiens semi-dirigés

L'AUTO-DIAGNOSTIC RENFORCE-T-IL LA POSITION DES PATIENT.E.X.S DANS LA RELATION MÉDECIN-PATIENT.E.X.S ?



RÉSULTATS

- ↳ Importance de l'exploration des raisons ayant poussé le.la patient.e.x à se documenter afin de comprendre ses attentes et éviter tous conflits
- ↳ Raisons principales de l'auto-diagnostic posé par les patient.e.x.s
 - Manque de confiance envers les médecins
 - Symptômes d'un système de santé ne répondant plus aux attentes des patient.e.x.s
 - Inquiétudes des patient.e.x.s face à leurs symptômes



"L'auto-diagnostic ne remplace pas l'expertise médicale mais transforme la relation médecin-patient.e.x vers un partenariat plus actif."

- Tensions
- Dépendant de :
 - La qualité d'informations recueillies
 - La réceptivité du.de la médecin par rapport à l'auto-diagnostic

Communication essentielle entre les différent.e.x.s acteur.ice.x.s pour éviter des conflits

- Tensions seraient plus fortes chez les professionnel.le.x.s de la santé autres que le.la médecin => avis plus souvent remis en question

IMPACT SUR LA RELATION MÉDECIN-PATIENT.E.X.S :



- + Renforce connaissances des patient.e.x.s
- + Facilite relation partenariale
- + Favorise prise de décision partagée - sans remise en cause de la position d'expert du.de la soignant.e.x -
- + Relation à 3 acteur.ice.x.s
 - 3e acteur = nouvel élément que soignant.e.x.s doivent apprendre à utiliser et accueillir comme partenaire
- + **Renforce** la place du.de la patient.e.x dans sa propre prise en charge

DISCUSSION

- Établissement d'une tendance : auto-diagnostic effet positif
- Position du.de la patient.e.x renforcée :
 - Patient.e.x.s rôles de partenaires
 - Favorise son implication et participation dans sa prise en charge
- Limitations de cet empowerment
 - Qualité des informations utilisées
 - Capacité et volonté des professionnel.le.x.s de la santé de travailler avec des patient.e.x.s ayant un auto-diagnostic

Importance de la communication & de l'exploration des raisons de l'auto-diagnostic => Relation de confiance

POINTS CLÉS

Formation & sensibilisation des professionnel.le.x.s de la santé sur le sujet

Accès à des outils d'informations sûrs (Chatbot)

Remerciements : Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont aidé.e.x.s à élaborer ce travail, et tout particulièrement notre tuteur, Joachim Meuli

Références :

1. Farnood A, Johnston B, Mair FS. A mixed methods systematic review of the effects of patient online self-diagnosing in the 'smart-phone society' on the healthcare professional-patient relationship and medical authority. *BMC Med Inform Decis Mak.* 6 oct 2020;20:253. doi:10.1186/s12911-020-01243-6 PubMed PMID: 33023577; PubMed Central PMCID: PMC7539496.
2. Sommerhalder K, Abraham A, Zufferey MC, Barth J, Abel T. Internet information and medical consultations: Experiences from patients' and physicians' perspectives. *Patient Educ Couns.* 1 nov 2009;77(2):266-71. doi:10.1016/j.pec.2009.03.028
3. Lu Q, Schulz PJ. Physician Perspectives on Internet-Informed Patients: Systematic Review. *J Med Internet Res.* 6 juin 2024;26:e47620. doi:10.2196/47620 PubMed PMID: 38842920; PubMed Central PMCID: PMC1190621.
4. Bean, A.M., Payne, R.E., Parsons, G. et al. Reliability of LLMs as medical assistants for the general public: a randomized preregistered study. *Nat Med* 32, 609–615 (2026). <https://doi.org/10.1038/s41591-025-04074-y>

Contacts : yann.lopez-liuchi@unil.ch, charlotte.mani@unil.ch, marie-valentine.pirlot@unil.ch, amelia.sawosko@unil.ch, ella.thiele@unil.ch