

Abstract – Groupe 9

Internet, ami ou ennemi du patient ?

Farah Chabenet, Timothée Girardin, Nastia Junod, Valentine Lambelet, Aurélia Zimmerli

Introduction

En examinant la littérature, il en ressort premièrement que les patients cherchent les informations concernant leur santé sur internet par un moteur de recherche. Ces nouvelles connaissances influencent la prise en charge thérapeutique, notamment au travers de divers facteurs comme le profil du patient ou les capacités en terme de communication du médecin. Deuxièmement, il semble qu'une modification dans le rôle du patient en terme d'indépendance est possible si l'information trouvée sur internet est pertinente. Troisièmement, à une époque où l'on tend à limiter les coûts de la santé, aucun consensus ne ressort des articles médicaux concernant l'impact financier des sites de santé. C'est pourquoi nous avons décidé de nous intéresser à cette question au travers de notre travail.

Méthodes

Nos objectifs sont :

- Principal : D'identifier l'impact des sites médicaux sur la prise en charge thérapeutique.
- Secondaire : D'identifier s'ils influencent le rôle du patient dans la prise en charge thérapeutique.
- Tertiaire : D'évaluer si cette nouvelle source d'informations médicales a une influence sur les coûts de la santé.

Nous avons effectué une revue de littérature ainsi qu'une analyse qualitative au travers d'entretiens semi-structurés avec différents acteurs (14) du monde médico-social : des médecins généralistes (2), des patients (4), des assureurs (2), des sociologues (3), un historien (1), un pharmacien (1) et un rédacteur de site internet médical (1), afin d'avoir un point de vue communautaire sur la question.

Résultats

Objectif I : Grâce à la littérature et à nos entretiens, nous pouvons relever d'une part qu'un patient qui s'est informé serait plus apte à comprendre sa maladie et les enjeux qui en découlent. L'adhérence au traitement en serait donc améliorée. D'autre part, ces informations permettraient de nourrir le dialogue entre le médecin et son patient. Cependant consulter des sites internet médicaux semble générer premièrement une certaine angoisse chez le patient, un phénomène que l'on nomme « cybercondrie ». Deuxièmement, les idées préconçues des patients entraîneraient des conflits dans la relation thérapeutique. Il semblerait aussi qu'internet puisse participer à la désacralisation du médecin.

Objectif II : Un patient correctement informé serait plus à même de prendre en charge sa situation. Nous avons pu observer qu'il existe deux facettes à cette autonomisation.

La première permettrait un meilleur partenariat entre le médecin et son patient grâce à une symétrie de connaissance. Cependant, la seconde pourrait mener à l'aliénation causée par la peur du patient anxieux, en nourrissant un aspect « cybercondriaque ». De plus, dans notre société où internet est omniprésent, le patient se sentirait obligé de « devoir savoir » avant de consulter son médecin. Pour finir, l'empowerment du patient impliquerait une plus grande responsabilité dans ses choix thérapeutiques.

Objectif III : Au début de notre travail nous avons l'hypothèse que l'empowerment du patient baissait les coûts de la santé. Par la suite, nous avons remarqué que le résultat était plus nuancé.

Tout d'abord, dans la littérature, les études ne répondent pas formellement à la question de la fluctuation des coûts, mais évoque une modification dans l'utilisation du système sanitaire par les patients. Ensuite, dans les entretiens, nous avons relevé des avis mitigés quant à savoir si la nouvelle attitude du patient augmenterait ou diminuerait les coûts de la santé.

Discussion

Objectif I : L'impact d'internet sur la prise en charge thérapeutique dépendrait de trois points principaux :

1. La fiabilité des informations qui est variable selon les sites.
2. Le profil du patient tel que son esprit critique, son niveau socio-économique ainsi que sa personnalité et son âge, influençant sa compréhension.
3. L'attitude du médecin, à savoir s'il est ouvert et non jugeant vis à vis de l'information récoltée par le patient ou au contraire sur la défensive face à un patient informé.

Objectif II : Pour que l'empowerment soit optimal, le médecin devrait pouvoir :

1. Eduquer l'esprit critique de son patient,
2. Recommander des sites fiables, pertinents et intelligibles.

Objectif III : Après analyse les avis des intervenants divergent, car l'impact sur les coûts de la santé dépend de la personnalité du patient et de son esprit critique : un patient anxieux aurait tendance à consommer des prestations du système de santé alors qu'un patient confiant saurait se rassurer

Les coûts de la santé sont influencés par tant de facteurs qu'il est difficile de mettre en évidence l'impact seul d'internet.

Conclusion

L'utilisation d'internet par la population pour répondre à leurs questions en santé tend à se développer d'avantage et a déjà des impacts sur la prise en charge médicale.

En effet, un patient informé pourrait s'autonomiser face à sa maladie et donc moins consulter. Cependant, s'il est de nature angoissée, la tendance s'inverserait. Le rôle du médecin serait aussi modifié de par l'abandon de son statut d'expert pour celui de négociant face à un patient plus exigeant.

Etant donné que nous ne pouvons pas limiter l'extension d'internet, le médecin devrait s'intéresser au niveau de connaissances de son interlocuteur et à son besoin de se documenter.

Le médecin devrait aussi « éduquer » l'esprit critique de son patient et l'orienter vers des sites fiables. Pour conclure avec optimisme, nous pouvons imaginer que tout ceci aurait un impact positif sur le système sanitaire par une diminution des coûts.

Références

1. Boudier F, Bensebaa F, Jablanczy A, « L'émergence du patient-expert : une perturbation innovante », *Innovations* 2012/3 (n°39), p. 13-25
2. Jeannot J. G, « Médecine 2.0: Internet, le médecin et son patient », *PrimaryCare* 2013;13:n°22
3. Jeannot J. G, Bischoff T, « Patients, médecins et internet », *Rev Med Suisse* 2015;11;1064-8
4. Murray E, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, White M, et al. « The Impact of Health Information on the Internet on the Physician-Patient Relationship », *Arch Intern Med.* 2003;163:1727-1734
5. Ruiz R, « E-santé pour les patients : risques et opportunités », *Courrier du médecin vaudois*, février 2016, p. 8-9

Mots-clés

« Website », « health information », « patient », « physician », « empowerment », « rôle du patient », « internet », « communication »

INTERNET, AMI OU ENNEMI DU PATIENT ?

www.congres-imco.ch/groupe-9

Farah Chabenet | Timothée Girardin | Nastia Junod | Valentine Lambelet | Aurélia Zimmerli

64%
de la population
consultent internet
pour sa santé.

INTRODUCTION
En examinant la littérature, il ressort premièrement que les patients cherchent les informations concernant leur santé sur internet par un moteur de recherche. Ces nouvelles connaissances influencent la prise en charge thérapeutique, notamment au travers de divers facteurs comme le profil du patient ou les capacités en terme de communication du médecin. Deuxièmement, il semble qu'une modification dans le rôle du patient en terme d'indépendance est possible si l'information trouvée sur internet est pertinente. Troisièmement, à une époque où l'on tend à limiter les coûts de la santé, aucun consensus ne ressort des articles médicaux concernant l'impact financier des sites de santé. C'est pourquoi nous avons décidé de nous intéresser à cette question au travers de notre travail.

QUESTION DE RECHERCHE
« *Quels sont les impacts de l'accès facilité à des sites internet spécialisés en santé en terme de prise en charge médicale et du rôle du patient ?* »

METHODOLOGIE
Nous avons effectué une revue de littérature ainsi qu'une analyse qualitative au travers de 14 entretiens semi-structurés avec différents acteurs du monde médico-social : des médecins généralistes (2), des patients (4), des assureurs (2), des sociologues (3), un historien (1), un pharmacien (1) et un rédacteur de site internet médical (1).

Inscrivez-vous à la newsletter | Agenda | Partenaires | Suivez-nous: f | Recherche

OBJECTIFS

Identifier l'impact des sites médicaux sur la prise en charge thérapeutique.

Identifier s'ils influencent le rôle du patient dans la prise en charge thérapeutique.

Evaluer si cette nouvelle source d'informations médicales a une influence sur les coûts de la santé.

RESULTATS

Grâce à la littérature et à nos entretiens, nous pouvons relever qu'un **patient informé comprendrait mieux** sa maladie et les enjeux qui en découlent. L'adhérence au traitement en serait donc améliorée. Ces informations permettraient de nourrir le dialogue entre le médecin et son patient. Cependant consulter des sites internet médicaux pourrait générer une **angoisse** chez le patient, un phénomène que l'on nomme « cyberchondrie ». Les idées préconçues des patients peuvent entraîner des **conflits** dans la relation thérapeutique. Il semblerait aussi qu'internet puisse participer à la **désacralisation du médecin**.

	Ce qui change ...	Ce qui reste ...
Un patient correctement informé gagnerait en autonomie , ce qui engendre deux facettes : La première permettrait un meilleur partenariat entre le médecin et son patient. Cependant, la seconde pourrait mener à l' aliénation générée par la peur chez certains patients. De plus, le patient semble se sentir obligé de « devoir savoir » avant de consulter son médecin. Pour finir, le patient aurait une plus grande responsabilité dans ses choix thérapeutiques.	<ul style="list-style-type: none"> S'informer sur le niveau de renseignement du patient concernant ses symptômes Adapter son discours et ses explications face à un patient informé L'horizontalisation des connaissances La quantité d'information 	<ul style="list-style-type: none"> L'examen clinique Les examens complémentaires (prélèvements, ponctions) Le dialogue entre deux individus Le savoir du médecin

Le rôle du médecin est modifié :

	Augmentation	Diminution
Médecins généralistes	- Demande d'examen superflus	-
Patients	- Recours à des médecines complémentaires - Peur et angoisse	-
Sociologues / anthropologues	- Peur et angoisse font plus consulter	- Une information de bonne qualité permet une meilleure maîtrise des systèmes sanitaires et des maladies chroniques.
Historien	- Multiplicité des avis médicaux	- Autonomisation et confiance du patient face à sa maladie
Assureurs	- Tourisme thérapeutique	- L'automédication qui permet de baisser les coûts.
Pharmacien	- Le nombre d'ordonnances a augmenté	-
Rédacteur d'un site médical	- Un effet « cyber-chondriaque » qui conduit à plus consulter	- Une diminution des coûts de part l'empowerment du patient

DISCUSSION

L'impact d'internet sur la prise en charge thérapeutique semble dépendre de trois points principaux :

- **La fiabilité des informations** qui est variable selon les sites.
- **Le profil du patient** tel que son esprit critique, son niveau socio-économique ainsi que sa personnalité et son âge, influençant sa **compréhension**.
- **L'attitude du médecin**, à savoir s'il est ouvert et non jugeant vis à vis de l'information récoltée par le patient ou au contraire sur la défensive face à un patient informé.

Pour que l'empowerment soit optimal, le médecin devrait :

- **Eduquer l'esprit critique** de son patient,
- **Recommander** des sites fiables, pertinents et intelligibles.

Empowerment :
« (...) *c'est pouvoir vivre avec une maladie, c'est aussi faire valoir ses droits auprès d'un assureur, c'est aussi avoir une relation de confiance.* » Prof. F. Panese

Après analyse, les avis des intervenants divergent, car l'impact sur les coûts de la santé semble dépendre de :
La **personnalité** du patient et de son **esprit critique** : un patient anxieux aurait tendance à consommer des prestations du système de santé alors qu'un patient confiant saurait se rassurer.
Les coûts de la santé semblent influencés par tant de facteurs qu'il est difficile de mettre en évidence l'impact seul d'internet.

CONCLUSION

Un patient informé peut s'autonomiser face à sa maladie et donc moins consulter. Cependant, s'il est de nature angoissée, la tendance s'inverse. Le rôle du médecin est aussi modifié de par l'abandon de son statut d'expert pour celui de négociant face à un patient plus exigeant. Le médecin devra s'intéresser au niveau de connaissances de son interlocuteur et à son besoin de se documenter, ainsi que « d'éduquer » l'esprit critique de son patient et l'orienter vers des sites fiables. Nous pouvons imaginer que tout ceci participerait à la diminution des coûts de la santé.

Nous tenons à remercier chaleureusement notre tutrice, la Dresse Céline Fischer Fumeaux, qui nous a accompagné tout au long de ce travail, ainsi que tous nos intervenants.

• Boudier F, Bensebaa F, Jablanczy A, « L'émergence du patient-expert : une perturbation innovante », *Innovations* 2012/3 (n°39), p. 13-25
 • Jeannot J. G, « Médecine 2.0: Internet, le médecin et son patient », *PrimaryCare* 2013;13:n°22
 • Jeannot J. G, Bischoff T, « Patients, médecins et internet », *Rev Med Suisse* 2015;11:1064-8
 • Murray E, Lo B, Pollack L, Donelan K, Catania J, White M, et al. « The Impact of Health Information on the Internet on the Physician-Patient Relationship », *Arch Intern Med*. 2003;163:1727-1734
 • Ruiz R, « E-santé pour les patients: risques et opportunités », *Courrier du médecin vaudois*, février 2016, p. 8-9