

# L'usage d'Internet dans la relation patient médecin

Theodor Andersson, Judith Patterson , Sarah Cruchet et Célia Boyer

Fondation Health On the Net , 81 Boulevard de la Cluse, 1205 Genève - Suisse  
Theodor.Andersson@healthonnet.org

## Abstract

*The Health On the Net Foundation is a pioneer in health promotion through Internet. Its latest survey of physician's habits in terms of use of Internet in the patient physician relationship will help develop tools for physicians in order to promote adapted, trustworthy and quality websites. The Survey was addressed to Geneva (Switzerland) physicians from the 25<sup>th</sup> of August to the 26<sup>th</sup> of September 2008. Their answers were analysed depending if they answered through Internet or by regular post. The physicians showed a great interest in recommending health Websites although this habit is not very frequent. Three out of four physicians connected to Internet expressed their willingness to select trustworthy medical and health Websites for their patients through a Web tool. 70% of them opted also for a printed version of selected Websites by a trustworthy organisation such as HON.*

## 1 Introduction

La Fondation Health On the Net (HON) est l'organisation de référence en matière de promotion et de mise à disposition d'information de santé fiable et de qualité sur Internet. Avec l'avènement des technologies de l'information et en particulier celles d'Internet, beaucoup de patients sont devenus des « e-patients ». Ils peuvent avoir plus facilement accès à leurs informations médicales et ils peuvent surtout avoir accès à de l'information de santé sur Internet. L'e-patient n'est pas seulement un « consommateur santé » mais c'est également devenu un acteur de santé puisque qu'en plus de lire, il peut également gérer et personnaliser son compte santé (Google Health ou MaSantéRomande parmi beaucoup d'autres), il peut interagir avec d'autres e-patients, il peut créer du contenu sur Internet, ou encore influencer le contenu d'autres e-patients. L'utilisation d'Internet dans le domaine de la santé est aujourd'hui une réalité puisque 74% des Nord-américains ont accès à Internet [1] et que près des trois quart d'entre [2] eux ont déjà consulté Internet pour de l'information médicale. L'e-patient fait face à de nouvelles compétences mais également à de nouveaux défis. Une très récente étude [3] fait état de la « cyberchondrie » chez de nombreux e-patients. La cyberchondrie est une augmentation de l'inquiétude après avoir consulté Internet pour un thème de santé. Consulter Internet influence le comportement du patient et sa relation avec le médecin. La Fondation HON œuvre à relever les nouveaux défis d'Internet et en promeut une meilleure utilisation. C'est dans ce contexte et dans le but de connaître les habitudes et la volonté des médecins d'utiliser Internet dans le cadre de leur relation avec leurs patients, que l'enquête présentée a été menée. Le but ultime de la Fondation HON est d'aider les médecins à guider leurs patients vers de l'information adaptée, fiable et de qualité.

## 2 Matériel et méthodes

L'enquête a été effectuée auprès des médecins membres de l'Association des médecins de Genève (AMG) entre le 25 Août et le 26 Septembre 2008. L'enquête a été diffusée de manière électronique (courriel) et par courrier postal auprès des médecins n'ayant pas communiqué leur courriel à l'AMG. Ces derniers ont répondu par courrier, contrairement au premier groupe qui a répondu par une interface Web. Le questionnaire était composé de 5 questions auxquelles le médecin pouvait répondre par oui ou par non.

Les questions étaient les suivantes :

1. Avez-vous un accès Internet à votre cabinet ?
2. Vous arrive-t-il de recommander des sites Internet à vos patients ?
3. Utiliseriez-vous un outil Internet vous permettant de sélectionner des sites de qualité et de confiance classés par sujets pour les conseiller à vos patients ?
4. Si oui, quels types de sites aimeriez-vous pouvoir conseiller ?

Choix entre : Associations de patients, Informations médicales/de santé générales, Informations médicales/de santé précises/spécialisées, Organisations professionnelles, Compagnie d'assurance maladie, Groupes pharmaceutiques, Compendium Suisse des Médicaments, Services des HUG, Cliniques privées, Cliniques privées, Forums de discussion, Conseils pour le quotidien.

5. Utiliseriez-vous des « fiches » déjà imprimées contenant des adresses de sites sélectionnés spécifiques à certaines maladies?

### 3 Résultats et Discussion

1'751 médecins ont reçu un email de l'Association de Médecin de Genève leur demandant de participer à cette étude. 207 réponses ont été recueillies dont 146 via le questionnaire en ligne et 61 envoyées par courrier postal.

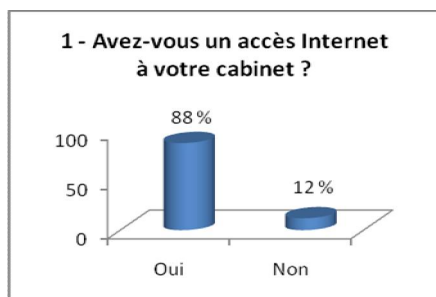


Figure 1. Question 1, réponses courrier et Web

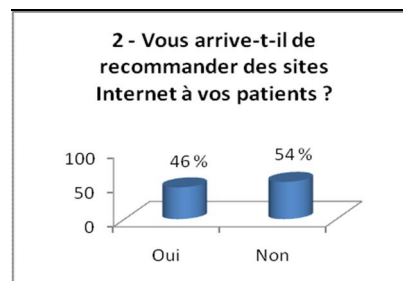


Figure 2. Question 2, réponses courrier et Web

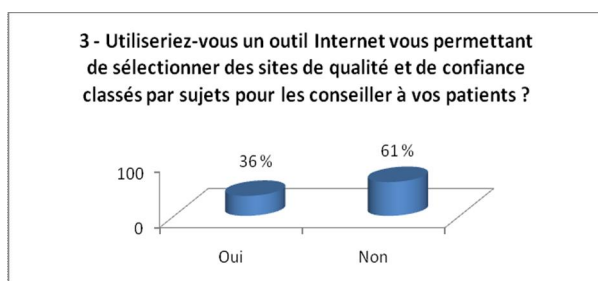


Figure 3. Question 3, réponses courrier

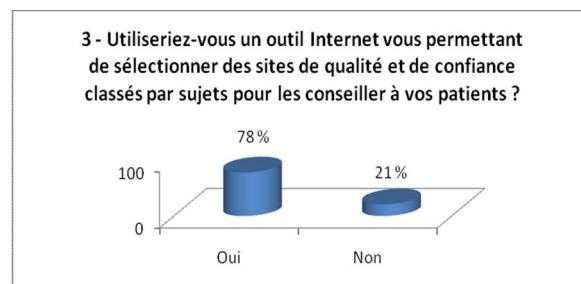


Figure 4. Question 3, réponses Web

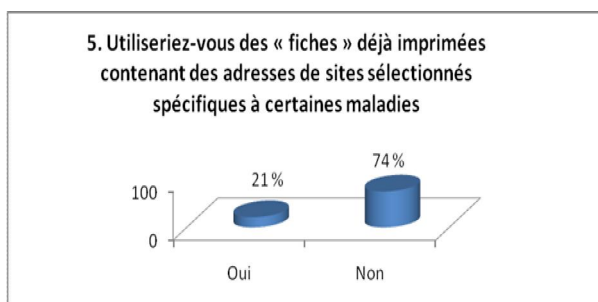


Figure 5. Question 5, réponses courrier

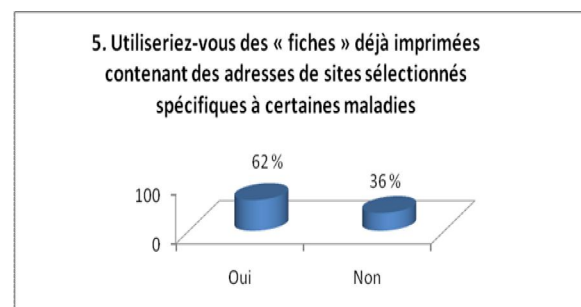


Figure 6. Question 5, réponses Web

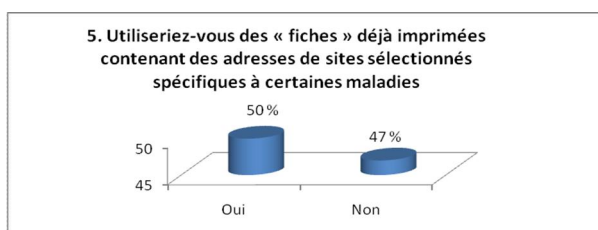


Figure 7. Question 5, réponses courrier et Web

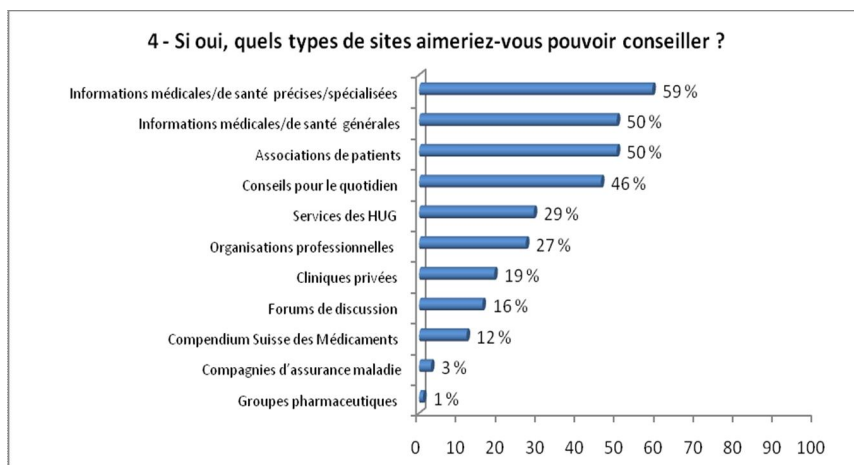


Figure 8.  
Question 4,  
réponses courrier et Web

### *Accès Internet au Cabinet*

Le premier constat est que 88% (Figure 1) des répondants ont un accès Internet à leur cabinet. Cette proportion est à prendre au conditionnel, puisque le groupe ayant répondu par courrier et le groupe ayant répondu par Web ont donné des réponses différentes. Les médecins du groupe courrier ont à 69% un accès à Internet dans leur cabinet tandis que ceux du groupe Web sont connectés à 97%. Notre échantillon de 207 médecins ayant répondu n'est pas représentatif de l'ensemble des médecins genevois. Ce pourcentage montre néanmoins une forte pénétration d'Internet dans l'environnement de la consultation au cabinet.

### *Recommander des sites Web aux patients*

Les médecins recommandent des sites Web à 46% en moyenne (Figure 2). Comme pour le premier constat, ce résultat est à prendre au conditionnel. A titre de comparaison, une enquête via le Web menée par la Fondation HON auprès des professionnels de santé Européens [1] montre que 66% d'entre eux recommandent des sites Web à leurs patients. Cette étude portait principalement sur les Britanniques et les Américains, les médecins spécialisés, les infirmiers et les généralistes.

Il semble que les médecins qui ont un accès Internet et qui l'utilisent régulièrement, l'intègrent dans le cadre de leur relation patient médecin. Une constatation semblable a été faite pour les patients dans une étude [5] sur l'utilisation d'Internet. Cette étude montre que ceux qui utilisent régulièrement Internet, l'utilisent également plus fréquemment dans le contexte de leur santé. Les utilisateurs réguliers ont également jugé l'Internet comme une source d'information plus importante que ceux qui ne l'utilisent pas régulièrement. Un autre critère important qui influence la consultation d'information de santé sur Internet est l'état de santé du patient. Une enquête de Pew Internet & American Life Project [2] a montré que les internautes dont la santé était en jeu sont proportionnellement plus nombreux à consulter Internet et que cette recherche a influencé le cours de leurs traitements plus souvent que les autres Internautes.

### *Recommander des sites Web avec un outil Internet*

A savoir si les médecins utiliseraient un outil Internet permettant de sélectionner des sites de qualité et de confiance classés par sujet pour les conseiller à leurs patients, les deux groupes se distinguent en répondant favorablement par 36% (Figure 3) pour le groupe courrier et 78% (Figure 4) pour le groupe Web. Ces résultats montrent que ceux qui ont un accès Internet à leur cabinet, et qui utilisent plus régulièrement le Web, sont ceux qui recommandent le plus des sites Web. En comparant, au sein du groupe courrier, les médecins qui recommandent des sites avec ceux qui utiliseraient un outil Internet pour recommander des sites Web (36%, Figure 3), on remarque que le groupe courrier reste très peu sensible à l'idée d'un outil Internet. Quant au groupe Web, il est beaucoup plus réceptif à cette proposition puisque plus de la moitié des médecins recommandent des sites Web mais que 78% (Figure 4) d'entre eux sont favorables à l'idée d'utiliser un outil Internet.

### *Quels sites Web recommander ?*

La question 4 porte sur les types de sites que les médecins conseilleraient à leurs patients. Deux des trois types les plus fréquemment choisis sont les sites d'information générale ou spécialisée (Figure 8). Cela correspond aux habitudes des Internautes qui consultent le plus souvent Internet pour simplement s'informer sur la santé en général [5]. Les raisons invoquées pour consulter

Internet sont le plus souvent dans le contexte d'une consultation. Les « e-patients » consultent Internet presque autant avant, qu'après une consultation. Ils questionnent également Internet pour savoir s'ils vont consulter leur médecin ou pas.

Les deuxièmes types de sites à recommander par les médecins Genevois sont les « associations de patients » et les « conseils pour le quotidien ». Cela montre le souci des médecins de voir leurs patients trouver du soutien et des ressources pour faire face à leurs problèmes de santé, et ce, en dehors de la consultation.

Si recommander un site Internet de santé n'est pas inhabituel, les professionnels de santé ont encore peu d'influence sur les habitudes des Internaute. Moins de 10% des Internaute ont pris connaissance d'un site de santé par leurs professionnels de santé. Les médias usuels (radio, TV, presse) sont aujourd'hui ceux qui font le plus souvent connaître les sites Web [7].

#### ***Recommander des sites Web avec des « fiches »***

La question 5 suggère d'utiliser des « fiches » déjà imprimées contenant des adresses de sites sélectionnés spécifiques à certaines maladies. Les deux groupes sont moins favorables à cette idée puisque 21% (Figure 5) du groupe courrier et 62% (Figure 6) du groupe Web y ont répondu par « oui ». Tout groupe confondu, les réponses favorables sont de 50% (Figure 7) et est inférieur de 16 points à celle de l'outil Web (66%, Moyenne résultats Figures 3 et 4).

Par contre si on prend les médecins ayant répondu positivement à la question 3 sur l'utilisation d'un outil Web, 70% d'entre eux utiliseraient des fiches déjà imprimé tout groupe confondu.

Cela montre que bien que l'idée de recommander des sites Web est bien perçue, le format et la personnalisation du service reste un critère important. Il est possible que les médecins veuillent garder le choix des sites qu'ils recommandent à leurs patients.

#### ***Les réserves des médecins sur l'utilisation d'Internet***

Cette enquête montre l'intérêt que peuvent porter les médecins pour l'utilisation et la consultation de sites Web dans le cadre de la relation patient médecin. Cela dit, 33% des répondants (Moyenne résultats Figures 3 et 4) ont quant à eux montré des réticences en s'exprimant défavorablement vis-à-vis d'un outil Web permettant de sélectionner des sites Web à recommander à leurs patients. Si le fait d'avoir un accès Internet au cabinet et d'utiliser le Web de manière régulière influence très probablement ces avis, il faut néanmoins considérer d'autres raisons. Dans une enquête menée par la Fondation HON [6], les patients et les professionnels de santé ont identifié des risques liés au fait qu'un patient consulte un site Internet. Cette enquête montre que les patients sont plus confiants dans l'utilisation d'Internet que le sont les médecins. 67% des patients sont d'avis que consulter de l'information médicale sur Internet augmente l'adhérence thérapeutique, tandis que 42% des professionnels de santé pensent le contraire. Un patient sur deux pense que consulter Internet l'encourage à contester l'autorité du médecin. Les professionnels de santé, sont quant à eux 60% à partager cet avis. Le risque qu'un patient fasse recours à l'automédication, au sens large, est partagé semblablement par les deux groupes : 69% des patients et 67% des professionnels de santé. Le risque qu'Internet ne remplace une consultation médicale a été également étudié dans une enquête de l'Inserm [7]. Selon cette enquête, 44% des internautes affirment ne jamais avoir consulté Internet en remplacement d'une consultation médicale, tandis que plus de 16% d'entre eux affirment le faire assez souvent ou très souvent. Si remplacer une consultation médical par une consultation d'Internet n'est pas exceptionnel, se soigner seul (ou son entourage) après avoir consulté Internet reste très rare : moins de 2,3% des Internaute [7]. Les professionnels de santé ont également exprimé la crainte que consulter Internet pouvait diminuer la confiance d'un patient en son médecin. Cette idée est partagée par 42% des professionnels de santé tandis que 55% des patients pensent le contraire. [6]

#### ***Les avantages de l'utilisation d'Internet***

Malgré ces craintes, les patients, comme les professionnels évaluent de manière positive leurs expériences de l'utilisation d'Internet dans la relation patient médecin. Une très large majorité dans les deux groupes (patients et professionnels) pense qu'Internet améliore les connaissances du patient, la communication, la qualité de la consultation, l'adhérence thérapeutique ainsi que le partenariat entre le patient et son médecin (Figure 9) [6].

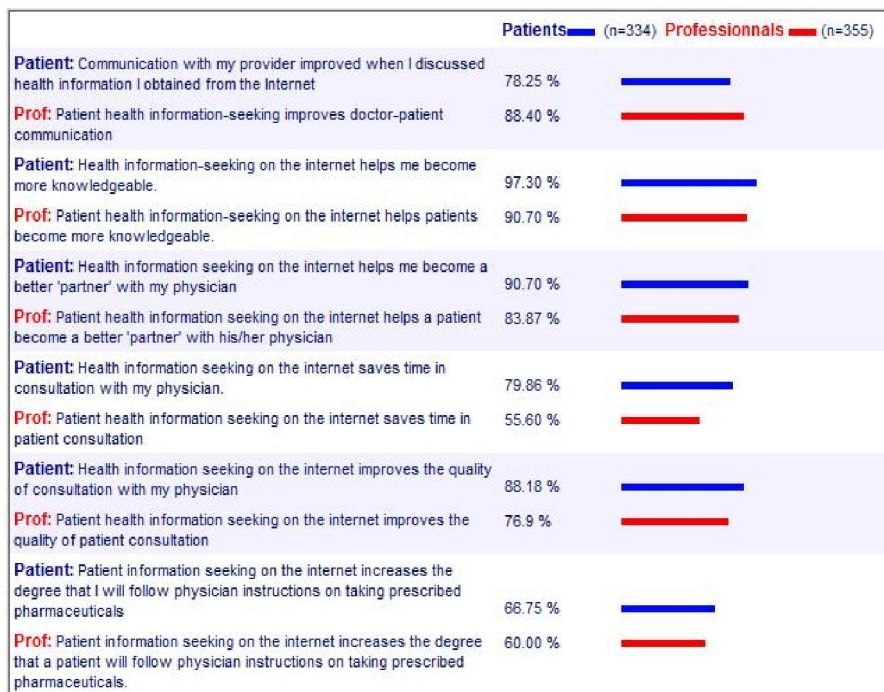


Figure 9.  
Point de vue des patients et des professionnels de santé sur la relation patient médecin, 2004-2005

Une autre étude [8] a souligné le fait qu'un patient qui consulte des informations de santé sur Internet est un patient plus attentif à sa santé, mieux orienté, avec des plus fortes croyances et plus enclin à adopter un comportement sain.

Si les médecins sont favorables à l'idée de recommander des sites Internet à leurs patients, ces derniers sont demandeurs de ce genre de service puisque 90% des patients pensent que leurs médecins devraient leur recommander des sources d'information de confiance sur Internet [6].

#### 4 Conclusion

Les professionnels de santé expriment leurs craintes vis-à-vis de l'utilisation d'Internet mais en même temps ils partagent les bénéfices d'Internet dans leur relation avec leurs patients. Notre enquête montre que pour de nombreux médecins Genevois, Internet fait déjà parti de leur environnement de travail et qu'ils souhaitent mieux intégrer cette ressource. En préférant un outil où ils sélectionnent eux-mêmes les sites, contrairement à un support papier avec des sites présélectionnés, les médecins soulignent l'importance d'adapter l'information à chaque patient. C'est dans ce contexte et en partenariat avec l'AMG, les médecins et les professionnels de santé que la Fondation HON souhaite développer un outil adapté et promouvoir une saine et intelligente utilisation d'Internet.

La Fondation HON remercie l'AMG pour sa précieuse collaboration ainsi que les médecins ayant participé à cette étude.

#### Références

- [1] Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/stats2.htm>
- [2] S. Fox Pew Internet & American Life Project: The Engaged E-patient Population 2008, [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_Health\\_Aug08.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Health_Aug08.pdf)
- [3] R. White and E. Horvitz Microsoft Research: Cyberchondria: Studies of the Escalation of Medical Concerns in Web Search 2008, <ftp://ftp.research.microsoft.com/pub/tr/TR-2008-178.pdf>
- [4] Health On the Net Foundation. Healthcare professionals' experience of the medical Net Survey May-July 2000 [http://www.hon.ch/Survey/ResPoll/HP\\_Europe.html](http://www.hon.ch/Survey/ResPoll/HP_Europe.html)
- [5] H. Andreassen et al. European citizens' use of E-health services: A study of seven countries. BMC Public Health 2007, 7:53
- [6] Health On the Net Foundation. Analysis of 9<sup>th</sup> HON Survey of Health and Medical Internet Users 2004-2005 <http://www.hon.ch/Survey/Survey2005/res.html#Ancre1>
- [7] E Renahy et al. Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet. Inserm, 2007 [http://www.inserm.fr/fr/questionsdesante/rapports/att00003484/enquete\\_whist\\_2007.pdf](http://www.inserm.fr/fr/questionsdesante/rapports/att00003484/enquete_whist_2007.pdf)
- [8] M. Dutta-Bergman MJ: Health attitudes, health cognitions, and health behaviors among Internet health information seekers: Population-based survey. J Med Internet Res 2004, 6(2):e15.