

Mini-revue

Bilan de l'impact d'Internet sur la relation médecin- patient : recommandations aux professionnels en France

Denise Silber, Basil Strategies

<silber@basilstrategies.com>

Référence : Hépto-Gastro. Numéro 12, volume 1, 59-64,
janvier-février 2005, Mini-revue



Denise Silber
26 nov. 2005
Présentation à la
Société
Luxembourgeoise de
Gastro-entérologie

www.internetworldstats.com/stats.htm

INTERNET USAGE STATISTICS -

World Regions	Population (2005 Est.)	Population % of World	Internet Usage, Latest Data
Africa	896,721,874	14.0 %	23,917,500
Asia	3,622,994,130	56.4 %	332,590,713
Europe	804,574,696	12.5 %	285,408,118
Middle East	187,258,006	2.9 %	16,163,500
North America	328,387,059	5.1 %	224,103,811
Latin America/Caribbean	546,723,509	8.5 %	72,953,597
Oceania / Australia	33,443,448	0.5 %	17,690,762
WORLD TOTAL	6,420,102,722	100.0 %	972,828,001

www.internetworldstats.com/stats.htm

Finland	5,246,920	3,286,000	62.6 %	1.4 %	70.5 %
France	60,619,718	25,614,899	42.3 %	11.3 %	201.4 %
Germany	82,726,188	47,127,725	57.0 %	20.8 %	96.4 %
Greece	11,212,468	3,800,000	33.9 %	1.7 %	280.0 %
Hungary	10,083,477	3,050,000	30.2 %	1.3 %	326.6 %
Ireland	4,027,303	2,060,000	51.2 %	0.9 %	162.8 %
Italy	58,608,565	28,870,000	49.3 %	12.7 %	118.7 %
Latvia	2,306,489	810,000	35.1 %	0.4 %	440.0 %
Lithuania	3,430,836	968,000	28.2 %	0.4 %	330.2 %
Luxembourg	455,581	270,800	59.4 %	0.1 %	170.8 %
Malta	384,594	301,000	78.3 %	0.1 %	652.5 %
Netherlands	16,322,583	10,806,328	66.2 %	4.8 %	177.1 %
Poland	38,133,691	10,600,000	27.8 %	4.7 %	278.6 %
Portugal	10,463,170	6,090,000	58.2 %	2.7 %	143.6 %
Slovakia	5,379,455	2,276,000	42.3 %	1.0 %	250.2 %
Slovenia	1,956,916	950,000	48.5 %	0.4 %	216.7 %
Spain	43,435,136	16,129,731	37.1 %	7.1 %	199.4 %
Sweden	9,043,990	6,800,000	75.2 %	3.0 %	68.0 %
United Kingdom	59,889,407	37,800,000	63.1 %	16.7 %	145.5 %

Études publiées dans Medline

- 13 études publiées jusqu'en 2004
- 5 études nouvelles : 2005, non incluses article
- Médecins seuls, patients seuls, les deux
- De 100 à 1000 médecins, > 3 000 patients
- National ; international (en ligne)
- Descriptives
 - Déclarative
 - Comptages machine (médecins)

Deux volets

- La recherche d'informations médicales sur le Web par le patient – et ses conséquences
- L'échange de courriers électroniques entre le praticien et le patient – et ses modalités

Internet : craintes initiales du médecin

- Les patients vont lire - et croire - des infos fournies par « n'importe qui »
- Ils vont attendre de moi que « je sois au courant de tout et n'importe quoi »
- Ils vont m'apporter des piles entières d'articles « à discuter »
- Ils vont m'inonder de courrier électronique

Auto-information : enquête 2003 - points négatifs

- Constats
 - Le médecin ressent le patient comme défiant son autorité (14,9 %)
 - Le médecin juge que la demande du patient est inappropriée à sa santé (9,9 %)
 - La consultation se trouve inutilement prolongée par l'examen des documents collectés par le patient (38 %)

Murray E. & al. The Impact of Health Information on the Internet on Health Care and the Physician-Patient Relationship. National US Survey among 1050 US Physicians
<http://www.jmir.org/2003/3/e17/>

Résultat : Peu de patients en parlent

Enquête 2003 (3209 patients-internautes)

- 31 % ont recherché de l'information sur la santé
- 16 % ont trouvé une info pertinente
- **8 % l'ont communiquée à leur médecin.**
Près des trois quarts d'entre eux l'ont fait pour recueillir l'opinion de ce praticien plutôt que pour influencer sa conduite

Murray E. & al. The Impact of Health Information on the Internet on the Physician-Patient Relationship: Patient perception. Arch Intern Med 2003;163:1727-34

Auto-information : enquête 2003 - points positifs

- 85 % des médecins ont déjà vu des patients s'étant informés sur le Net → dans 80 % des cas, ces informations sont jugées **pertinentes** par le médecin
- 38 % considèrent l'apport d'informations par le patient comme « **utile** » et 25 % comme un « **facteur d'amélioration de son état** » → sa demande de changement de traitement, d'examen complémentaire ou d'envoi à un spécialiste est généralement acceptée
- 77 % déclarent « **inciter** » leurs patients à aller sur le Net... mais 35 % seulement leur ont réellement indiqué des pages Web à visiter

Correspondance électronique médecin/patient

- Beaucoup de médecins libéraux la pratiquent... mais avec des patients peu nombreux (1 %) ; le maximum serait 1/4 des patients.
 - Sujets : symptômes non urgents, résultats de biologie.
- Kaiser Permanente - HMO (2001) : 10 patients par jour, sur 2500, envoient un mail au médecin
 - Jamais le médecin qui initie.
 - Jamais plus de 2 messages par mois et par patient
 - Renseignements demandés : traitement, symptômes, renouvellement de prescription.
 - Réponses : < 39 mots.

Correspondance électronique médecin/patient (2)

- Étude de 3007 messages sur 11 mois ; 98 praticiens
 - 43 % seulement requièrent une réponse du médecin lui-même (et non pas du secrétariat)
 - 41 % apportent au médecin un complément d'information
 - 24 % demandent un renouvellement de prescription
 - 13 % posent des questions sur la santé
 - 11 % sont des interrogations sur des résultats d'examen
 - 9 % demandent un recours au spécialiste
 - 9 % formulent des remerciements ou des excuses
 - 5,4 % sont des demandes de rendez-vous

Correspondance électronique médecin/patient (3)

- Les médecins seraient d'accord, **sous condition** :
 - que le système soit sécurisé
 - qu'ils puissent choisir les patients
 - qu'ils restent maîtres de choisir les sujets
 - que le temps passé à ces correspondances soit rémunéré...

Quelques évidences

- Médecine de cas « épisodiques » versus « la Santé en général »
- Les instructions données « sur le champ » sont imparfaites ou incomplètes
- L'observance par le patient a souvent besoin de renforcements
- Toute relation nécessite des voies de communication
- Est-ce seulement le patient du confrère qui :
oublie – n'a pas compris – n'est pas d'accord – a
besoin de plus d'information ?

Options pour les Professionnels

- Préparer sa propre liste de pages Web à conseiller, par pathologie, selon les examens complémentaires
- Prendre une BAL spécifique pour ces correspondances
 - Déterminer un cadre
 - Prise de rendez-vous - Questions précises - Pas d'urgences
- Entamer avec le patient un échange de vues sur la communication électronique
 - les informations écrites qui seraient utiles
 - comment travailler ensemble :
 - Que faire si question
 - Que faire en cas d'urgence
 - Comment demander un rendez-vous

Prise de Rendez-vous en Ligne

Exemple réel français

- **service Internet de gestion de rendez-vous disponible 24h/24**
- **permet aux patients et/ou médecins prescripteurs de prendre rendez-vous gratuitement, directement via le web en un seul clic**
- **module de synchronisation permettant de réconcilier les rendez-vous pris via le web avec les rendez-vous pris sur le système**

Centre hospitalier

Planning personnel

Durée du rendez-vous: 15 min

Mardi 21 décembre 2004 15h39

Semaine n°51 du 20 Décembre 2004 au 26 Décembre 2004

	Lundi 20-12-2004	Mardi 21-12-2004	Mercredi 22-12-2004	Jeudi 23-12-2004	Vendredi 24-12-2004	Samedi 25-12-2004	Dimanche 26-12-2004
6h00						BEN - DUR	
15							
30				ALBERT			
45			VOINOT			THEVENET	
7h00							ARMAND
15			ADAMCZYK				
30			GER - LEC		GEGOUT		
45							
8h00	ARMAND						
15					*****		
30		BARTEL					
45		BONNIER		GARDER			
9h00							
15							
30							
45							
10h00							
15							
30				GEGOUT	DURANT		
45							
11h00							ARMAND

- Complémentaire des secrétariats téléphoniques
- Continuité de service 24h/24 et 7j/7
- Système centralisé de gestion de rendez-vous.
- Interface sécurisée par login et mot de passe
- Affectation d'une adresse de connexion par service

Cabinet médical



- Visualisation du planning personnel du médecin
- Gestion des patients (création, suppression, modification, recherche)
- Définition des horaires d'ouverture pour la prise de rendez-vous
- Gestion des rendez-vous (création, suppression, modification)
- Historique (des rendez-vous et des patients)
- Statistiques (relevé global et relevé détaillé)



De 10 à 30 % de rendez-vous pris en ligne...

En savoir plus ? Contacter : Denise Silber