

Doctissimo ou Internet?

Le médecin gagne par K.O.

Établir son propre diagnostic sur le web est une pratique de plus en plus répandue. Heureusement, montre une étude de Solidaris, au moment d'obtenir des informations fiables, le Belge se tourne en priorité vers son médecin généraliste. - Texte: Vincent Liévin -

De la ville ou de la campagne, le médecin généraliste a depuis toujours une place particulière dans la santé de chacun. Il connaît la maman, le grand-père... Il prend le temps de l'écoute et peut même terminer une consultation sans délivrer une ordonnance. Dans la nouvelle enquête dévoilée par Solidaris, 63 % des répondants pensent d'ailleurs que personne d'autre que les médecins ne devrait donner des conseils pour prendre soin de sa santé. Des résultats rassurants pour le Dr Thierry Van der Schueren, médecin généraliste à Mettet et secrétaire général de la SSMG, société scientifique de médecine générale: *"Dans de nombreux cas, les gens me demandent: 'Docteur, qu'est-ce que vous feriez à ma place?' à propos de ce qu'ils voient sur Internet. Parfois ils me parlent de choses que je ne connais même pas. À mon tour, je m'informe et je leur donne un avis documenté"*.

Au cours de ces dernières années, la relation entre le médecin et son patient a progressivement évolué d'une relation paternaliste vers une relation partenariale. Le patient a aujourd'hui un rôle plus actif dans la prise de décision. Un quart des personnes répondant à l'enquête Solidaris déclarent avoir déjà consulté un médecin suite à des informations santé trouvées sur Internet. *"Ce qui est plus inquiétant, c'est lorsque le patient transforme ce qui est dit sur Internet ou le prend pour argent comptant comme la problématique de la vaccination. Il faut alors prendre le temps de la déconstruction des messages propagés par Internet. Mon objectif est toujours de les aider à réfléchir par rapport à ce qu'ils lisent."*

Récemment, le Dr Thierry Van der Schueren a été confronté à une situation particulière: *"J'ai un patient dont le grand-père était diabétique et qui a été amputé un mois après être passé à la prise d'insuline. Il croyait, le jour où je lui ai dit qu'il allait devoir prendre de l'insuline, qu'il allait être amputé à terme. Il a donc fallu déconstruire les mythes et inquiétudes..."* Dans l'enquête, ils sont 76 % des répondants à trouver qu'il existe beaucoup de contre-vérités sur la santé sur Internet. Le Dr Michel De Volder, médecin généraliste à Bruxelles et président de la FAMGB, association des généralistes de Bruxelles, confirme: *"L'interpellation du patient doit être expliquée, recadrée pour qu'il ait moins peur de ce qu'il apprend. L'important c'est toujours d'établir le lien de confiance et de ne pas oublier le décryptage par rapport à son cas personnel: une hypertension n'est pas la même chez X ou Y"*.

Le danger des forums

La surinformation cependant n'est pas toujours adéquate pour le patient. Les médecins déconseillent même de mettre un diagnostic sur des symptômes à l'aide d'Internet. Par contre, lors de l'annonce d'une maladie ou d'un examen complémentaire, s'informer sur le web ou au travers d'associations de patients ou de proches ayant vécu la même chose peut se révéler très intéressant. Le principal danger d'Internet, ce sont évidemment les "forums", de type Doctissimo, qui déstabilisent les patients vulnérables. *"La plupart du temps, c'est facile d'écarter des remarques de patients qui disent 'on a lu ceci ou cela sur le web'. Le patient lui-même est souvent dubitatif lorsqu'il nous interroge. Et les patients hypochondriaques ne sont d'ailleurs pas plus difficiles que les autres"*, précise le Dr Michel De Volder.

Le phénomène d'Internet peut même être considéré comme un atout dans la relation entre le patient et son médecin. Une étude menée par une équipe de l'University College de Londres montre que les Britanniques faisant des recherches sur Internet à propos de leur maladie ou de traitements ont des relations plus intéressantes avec leur médecin. Pour Paul Demuyne, président du GBO (Groupement belge des omnipraticiens) et qui a pratiqué 15 ans comme médecin généraliste, les médecins ne doivent pas s'offusquer. *"Cela change juste un peu l'agencement de la consultation. Médecin généraliste est un métier d'avenir. Avec les nouvelles technologies, les généralistes vont pouvoir collaborer beaucoup plus avec les hôpitaux et les infirmières à domicile."* →

"Parfois, des patients me rapportent de leurs visites sur le Net des pathologies que je ne connais même pas."

→ Des technologies qui, par exemple, pourraient faciliter une situation particulière à Bruxelles: "Il y a une grande transhumance de 125.000 patients chaque année dans la capitale. Cela amène la patientèle à bouger d'un cabinet à l'autre à l'intérieur du territoire bruxellois. Certains patients ont un médecin à Bruxelles près de leur lieu de travail et un autre en Wallonie près de leur domicile", dévoile le Dr Michel De Volder. Quant aux zones en pénurie de médecins, l'exemple français nous montre que de plus en plus de consultations y ont lieu en ligne ou par webcam. Une situation qui pourrait voir le jour chez nous, en province de Luxembourg notamment. "En revanche, les téléconsultations en ligne qui répondent à des questions partout dans le monde me font beaucoup plus peur", interpelle Paul Demuynck. "C'est dangereux parce que rien ne remplacera jamais la relation en face-à-face. En fait, la télémédecine n'est pas LA solution pour lutter contre la pénurie. Par contre, en maison de repos, on peut imaginer qu'accompagné par un médecin généraliste, un patient puisse dialoguer avec un spécialiste par télémédecine. On aura donc besoin de plus de médecins et pas de moins..." Une autre grande crainte ronge les médecins: la sécurité des données. "Les patients s'interrogent et les médecins craignent aussi pour la sécurité de leur colloque singulier lorsque cela se retrouve dans un dossier médical

informatisé. Mais parfois le même patient, inquiet, va communiquer des résultats d'examen par e-mails ou par messages Facebook avec un ami. Tout cela en mode non sécurisé... Et puis il s'étonnera de recevoir des pubs Facebook liées à sa maladie, l'arthrose ou autre. Il faut donc être cohérent lorsqu'on réclame plus de sécurité."

L'information médicale sur Internet est aussi un refuge. En effet, l'enquête Solidaris montre que les personnes reportant des soins ou une facture sont plus nombreuses à y chercher de l'information. En Belgique, pour trouver une information fiable, les généralistes, via la SSMG, ont mis en place un site à destination du grand public (www.mongeneraliste.be). D'autres sites sont jugés de qualité lorsqu'ils possèdent la certification internationale HONcode, cautionnant la fiabilité des sites d'information médicale. À travers tous ces exemples, le médecin généraliste reste donc bien le premier référent santé du belge. Au quotidien, il renforce l'adhésion du patient lors de sa prise en charge. "Le médecin généraliste est un pivot dans l'organisation des soins. En cela le numerus clausus est dangereux parce qu'on manque et qu'on manquera de forces vives" affirme Paul Demuynck. Or, cette pénurie est précisément programmée par Maggie De Block... ✖

Les sites de qualité sont certifiés HONcode, pour cautionner la fiabilité des sites d'information médicale.

L'info santé en 8 chiffres

La dernière enquête de Solidaris sur "Les attentes de la population et l'impact d'Internet sur l'information de la population en matière de santé" révèle des éléments intéressants:

68 % des francophones considèrent avoir un bon niveau d'information en santé.

Les plus de 60 ans consultent moins souvent Internet pour chercher des infos santé. Ils sont même 4 sur 10 à ne jamais le faire.

Un homme sur trois contre presque une femme sur deux déclare se renseigner sur le web pour des questions relatives à la santé.

77 % pensent que se laver les mains fréquemment est la meilleure façon d'éliminer les rhumes.

Un peu plus d'une personne sur quatre déclare avoir décidé elle-même de prendre un médicament en vente libre après avoir effectué une recherche sur Internet.

88 % pensent que l'activité régulière et l'alimentation équilibrée sont les meilleurs moyens pour éviter le cholestérol.

88 % pensent que les soins dentaires sont mieux remboursés si on se rend au moins une fois par an chez le dentiste.

34 % des sondés pensent à tort que la dépression est un état passager et que sa guérison repose essentiellement sur la motivation de la personne. Chez les moins diplômés, 60 % en sont persuadés.