



MÉDECIN-PATIENT-INTERNET

La consultation à trois

Dans sa thèse de médecine* consacrée à l'utilisation d'Internet en consultation, le Dr Nicolas Hennebo introduit le concept de Web Triangulation pour caractériser le dialogue médecin-patient lié à l'Internet. Un facteur d'amélioration de la relation médecin-malade pour peu que l'on sache l'optimiser.

CELA «*Ø*APPORTE un plus », « c'est génial », « c'est très riche, très intéressant ». Les 17 généralistes du Nord qui ont accepté de recevoir Nicolas Hennebo à leur cabinet dans le cadre de sa thèse, tous passionnés d'informatique, ne cachent pas leur enthousiasme pour l'utilisation d'Internet en consultation, qu'ils pratiquent depuis plus de cinq ans. Il ne s'agissait pas de constituer un échantillon représentatif mais d'analyser les entretiens recueillis (20 minutes en moyenne) qualitativement afin de faire émerger un nouveau concept, la Web triangulation (WT). Pour ces médecins, l'écran de l'ordinateur, par le biais d'Internet, n'est plus une gêne mais un allié. L'utilisation d'Internet en consultation instaure un nouveau dialogue à trois avec le patient, d'où le terme employé par l'un deux, de triangulation.

On observe deux situations différentes. Soit le patient arrive chez le médecin avec des informations - dans la plupart des cas pertinentes - recherchées sur Internet. C'est la WTI (Web triangulation indirecte), un peu « *pénible* » pour le médecin, qui doit prendre le temps de recadrer l'information. Mais, note l'auteur, « *le médecin garde le contrôle du traitement, de l'analyse de l'information, capacité que n'a pas le patient* ».

Soit la consultation d'Internet s'effectue à l'initiative du médecin. C'est la WTD (Web triangulation directe). Elle s'engage parce que le médecin n'a pas de réponse à la question du patient ou parce que le médecin souhaite apporter un supplément d'information à une demande particulière du patient. Il va rechercher des informations à son intention et imprime les documents ou lui conseille un site Internet. Certains médecins tournent leur écran, lorsque celui-ci pivote, vers le patient.

Prise de décision partagée.

Ce type de partage d'information est jugé dans l'ensemble meilleur qu'un échange autour d'un livre. Le patient prend conscience qu'il est pris en charge et entre avec le médecin dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins. Les patients qui utilisent les sites recommandés par le médecin sont invités à devenir des « *prosommateurs* », acteurs de leur propre santé.

Le Dr Hennebo estime, en conclusion, que la WT entraîne une meilleure compréhension de la part du patient de la façon de travailler du médecin, ce qui favorise un modèle partagé de prise de décision. La qualité et le volume d'informations échangés sont supérieurs à celui d'un entretien classique. Cet échange peut donc influencer de manière positive sur la relation médecin-patient. Aux praticiens d'en prendre conscience et de s'adapter, car les 17 confrères interrogés sont loin d'être représentatifs de la profession...

Il apparaît déjà que la WT est chronophage pour un médecin dont le temps de consultation ne dépasse pas 20 minutes. D'où la nécessité d'une connexion permanente et rapide et de l'utilisation de pages préétablies sur des sites référencés.

> *MARIE-FRANÇOISE DE PANGE*

* « *Le cadre théorique du concept de web triangulation. Une analyse par théorisation ancrée du dialogue médecin-patient lié à l'Internet durant la consultation* », thèse dirigée par le Pr Benoît Tavernier et soutenue le 21 janvier, à Lille, sous la présidence du Pr Jean-Marc Brunetaud.

Le Quotidien du Médecin du : 29/01/2009

