

REVUE DE LITTÉRATURE : LE E-PATIENT



INTRODUCTION

- Doctissimo, un site dédié à la santé, se situe en troisième position du classement des sites web les plus fréquentés en France en septembre 2012.
- Internet a démocratisé l'accès aux informations médicales pour le grand public et permet de réduire l'asymétrie d'information .
- Evolution relation médecin-patient: relation paternaliste /« principal-agent » de Jensen à une réelle collaboration.
- Mais, se posent à la fois le problème de la qualité ou fiabilité de l'information trouvé sur Internet.
- La recherche d'informations peut améliorer la relation patient-médecin en renforçant la confiance ou au contraire altérer cette relation.

Que dit la littérature sur la question de l'influence d'internet sur la relation médecin-patient en France ?

PLAN

I) Identification des facteurs influençant l'usage d'internet pour des questions de santé

- a) Présentation de l'enquête de Inserm « Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet » (2007) et des résultats
- b) Présentation de l'enquête de Mancini *et al* (2006) et des résultats
- c) Comparaison des résultats des deux études

II) La qualité de l'information santé sur internet

- a) Net scoring & grille d'analyse des sites web
- b) Code d'éthique e-santé/ eHealth Code of Ethics

III) Analyse de l'impact d' internet sur la relation médecin –patient

- a) Discussion de la recherche d'informations de santé sur le net avec le médecin et sa réaction.
- b) Impact observé sur la consultation
- c) Impact sur observance et partenariat
- d) Changements dans le comportement des patients


I) IDENTIFICATION DES FACTEURS INFLUENÇANT L'USAGE D'INTERNET POUR DES QUESTIONS DE SANTÉ



A) Présentation de l'enquête d' Inserm

« Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet » (2007) et des résultats.

Tableau 1 : Distribution des caractéristiques des personnes résidant en France et ayant recherché des informations liées à la santé au cours de l'année précédant l'enquête (%)



	« Grand public » (n=2 145)		Secteur médical ou santé (n=1599)				
	Hommes (n=748)	Femmes (n=1397)	Médecin (n=204)	Pharmacien (n=47)	Infirmier (n=208)	Autre "Soignants" (n=90)	Secteur médical (n=1050)
Sexe							
Femme	-	-	48,5	72,3	88,5	82,2	72,2
Homme	-	-	50,5	27,7	11,5	17,8	27,0
Age							
18-29 ans	25,3	27,2	24,0	31,9	29,3	42,2	29,8
30-39 ans	22,5	23,6	17,7	31,9	13,5	22,2	24,9
40-49 ans	13,8	19,0	22,1	12,8	25,5	12,2	19,9
50-59 ans	16,8	20,1	26,0	17,0	22,6	14,4	17,5
60 ans et plus	20,2	9,7	9,3	6,4	8,2	7,8	6,4
Niveau d'étude							
Secondaire	22,7	26,0	0,0	0,0	5,3	2,2	16,4
Sup. <= Bac+5	52,3	58,9	7,4	4,3	91,8	74,4	52,4
Sup > Bac+5	24,6	14,6	92,7	95,7	2,9	23,3	31,1
Situation professionnelle							
Emploi	62,3	61,3	72,1	66,0	67,8	61,1	78,7
Etudiant	6,3	9,2	16,7	21,3	13,9	27,8	9,1
Chomage	6,0	8,2	1,0	4,3	1,9	2,2	4,5
Retraite	21,8	10,5	6,9	4,3	10,6	4,4	5,1
Inactif	3,1	10,0	2,0	4,3	3,4	4,4	2,4
Région d'habitation							
Ile-de-France	38,4	37,9	35,8	46,8	25,0	35,6	46,0
Nord-Ouest	17,0	15,3	16,7	6,4	21,6	15,6	11,9
Nord-Est	13,4	13,9	11,8	12,8	14,4	21,1	10,8
Sud-Est	16,4	17,1	18,1	19,2	23,1	15,6	17,7
Sud-Ouest	9,5	10,3	12,3	12,8	6,7	4,4	9,0
Situation maritale							
En couple	71,0	69,5	72,6	70,2	67,3	60,0	66,7
Veuf ou veuve	1,7	2,4	1,5	2,1	1,9	2,2	1,2
Séparé ou divorcé	4,6	9,3	5,9	4,3	12,5	7,8	9,8
Célibataire	22,3	18,1	19,6	23,4	17,8	28,9	21,9
Sentiment d'isolement							
Très seul	2,0	2,0	1,0	0,0	2,4	1,1	1,05
Plutôt seul	16,6	16,3	10,8	17,0	13,9	16,7	14,1
Plutôt entouré	53,1	53,1	45,6	38,3	55,3	54,4	53,7
Très entouré	27,5	27,6	40,2	44,7	27,9	27,8	29,9
Fréquence de connexion à Internet							
Tous les jours	92,4	87,6	86,8	93,6	79,8	85,6	89,9
Plrs fois par semaine	6,0	11,0	10,8	6,4	17,8	12,2	7,9
Plus rarement	1,3	1,5	1,5	0,0	2,4	2,2	1,7

Ancienneté d'utilisation d'Internet

7 ans et plus	57,0	35,7	52,5	61,7	22,6	37,8	48,0
Entre 4 et 6 ans	33,0	40,9	36,8	27,7	40,4	36,7	37,4
Entre 1 et 3 ans	8,0	18,9	8,8	10,6	26,9	23,3	11,1
Moins de 1 an	1,6	4,3	2,0	0,0	9,6	2,2	3,0

Etat de santé général perçu

Très bon	26,5	21,6	42,2	48,9	27,4	34,4	29,2
Bon	49,7	52,1	42,2	42,6	54,3	48,9	54,0
Moyen	18,6	20,7	13,2	6,4	14,9	13,3	13,8
Mauvais	3,3	4,7	2,0	2,1	2,4	2,2	1,8
Très mauvais	0,9	0,4	0,0	0,0	0,5	1,1	0,2

Etat de santé psychologique perçu

Très bon	27,5	18,7	29,9	36,2	27,4	20,0	26,4
Bon	42,9	44,0	46,1	46,8	50,0	57,8	46,3
Moyen	22,2	28,4	19,6	14,9	16,8	22,2	21,7
Mauvais	4,4	5,8	1,5	2,1	2,9	0,0	2,6
Très mauvais	1,1	0,9	0,5	0,0	1,0	0,0	0,3

Problème de santé chronique

Oui	44,7	45,0	34,8	23,4	41,8	36,7	38,5
Non	54,4	54,0	64,2	74,5	58,2	63,3	61,1

En charge d'une personne malade

Non	78,5	76,9	32,4	55,3	29,8	43,3	69,4
Cadre professionnel ou Bénévolat	2,8	2,4	55,4	27,7	60,1	46,7	11,6
Cadre privé	17,8	19,8	10,3	17,0	9,6	10,0	18,2

Lecture du tableau : 25,3% des hommes (hors secteur santé) ont entre 18 et 29 ans

Le total en colonne par variable n'est pas égal à 100% en raison des données manquantes

Source : Enquête WHIST 2006-2007, Inserm

B) Présentation de l'enquête de Mancini *et al* (2006) et des résultats.

Facteurs	Recherche d'information en santé parmi les femmes ayant un accès à Internet (n = 272)			
	Oui n = 136 N (%)	Non, n = 135 N (%)	P	OR (IC à 95 %)
Âge (ans)			< 0,001	
> 60	4 (19)	17 (81)		1
41-60	85 (47)	95 (53)		3,8 (1,1-12,7)
≤ 40	47 (67)	23 (33)		7,3 (2,1-26,2)
Éducation			< 0,001	
Lycée ou moins	48 (46)	56 (54)		1
Université (1-3 ans)	33 (38)	54 (62)		0,7 (0,4-1,3)
Université > 4 ans	54 (69)	24 (31)		2,1 (1,1-4,0)
Métier en relation avec la santé			0,002	
Non	97 (45)	116 (55)		1
Oui	37 (70)	16 (30)		2,6 (1,3-5,1)

C) Comparaison des résultats des deux études

	Inserm (2007)	Mancini et al (2006)
Données	n = 2145 France	n = 272 France
Sexe	Femme	/
Age	18-29 (les plus jeunes)	<= 40 (les plus jeunes)
Niveau d'étude	Élevé	Élevé
Situation professionnelle	Emploi	/
Région d'habitation	Ile –de -France	/
Situation Maritale	En couple	/
Fréquence de connexion à internet	Élevé (Tous les jours)	/
Ancienneté d'utilisation à internet	7 ans et plus	/
Etat de santé (problème de santé chronique)	Non	Cancer du sein
Etat de sante perçu	Moyen	/
Etat de santé psychologique perçu	Moyen	/
En charge d'une personne malade	Non	/

II) LA QUALITÉ DE L'INFORMATION SANTÉ SUR INTERNET



A) Net scoring & grille d'analyse des sites web

- Le net scoring est une méthode d'évaluation de la qualité des sites web. Il se base sur 49 critères répartis en huit catégories.
- Cette méthode est proposée pour la première fois par le CHU de Rouen en 1996.

49 CRITÈRES RÉPARTIS EN HUIT CATÉGORIES

- -Crédibilité -> sur 99 points
- -Contenu -> sur 87 points
- -Hyper-liens -> sur 45 points
- -Design -> sur 21 points
- -Interactivité -> sur 18 points
- -Aspects quantitatifs -> sur 12 points
- -Aspects déontologiques -> sur 18 points
- -Accessibilité -> sur 12 points

GRILLE D'ANALYSE DES SITES WEB

- Contenu :
 - Information détaillée
 - Présence de liens vers l'extérieur
 - Date de la dernière mise à jour, etc.
- Navigation :
 - Facilité de déplacement
 - Compréhension aisée des boutons d'orientation, etc.
- Présentation visuelle :
 - Design du site
 - Lisibilité du texte, etc.
- Accessibilité :
 - Adresse intuitive, etc.

B) code d'éthique e-santé / e-health code of ethics

-Créer un environnement sûr et mettre en valeur la valeur d'Internet pour correspondre aux besoins de santé.

-L'Information de santé :

- >Information de bien-être

- >Information de prévention sanitaire

- >Tout autre information relative à la santé et au soin

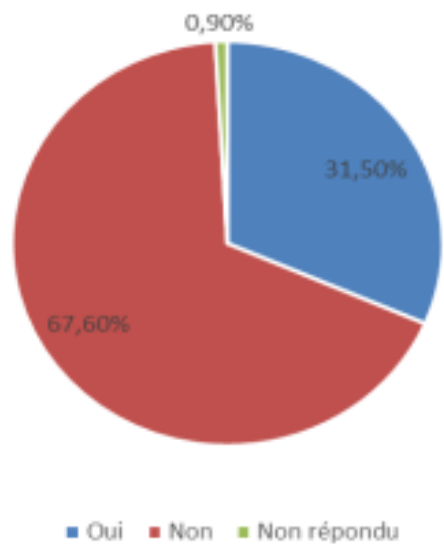
LES PRINCIPES DE BASE

- La Franchise -> Les sites doivent signaler les informations qui pourraient modifier la compréhension des consommateurs ou leur intention d'achat ou d'utilisation.
- L'honnêteté -> « Soyez véridique et non trompeur »
- La qualité -> Fournir des informations de santé qui soient précises, faciles à comprendre, et mises à jour (données actuelles de la science).
- Consentement éclairé -> Données personnelles
- Vie privée -> Obligation de protéger la vie privée des utilisateurs
- Professionnalisme
- Responsabilité -> Dignes de confiance, donner aux utilisateurs des moyens significatifs de donner leur opinion sur le site.

III) ANALYSE DE L'IMPACT D' INTERNET SUR LA RELATION MÉDECIN –PATIENT

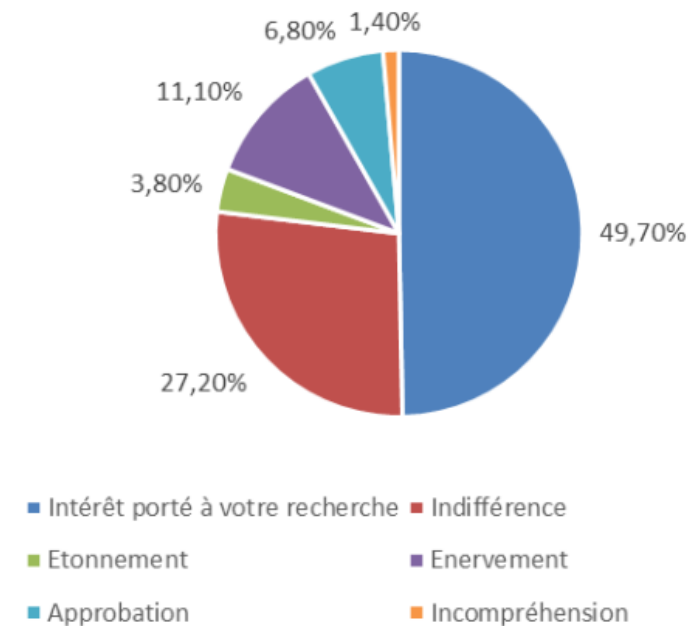


A) Discussion avec le médecin de la recherche d'informations de santé sur le net et sa réaction.



En majorité les interrogés n'ont pas parlé avec leur médecin sur l'information trouvée pour des raisons différentes.

Dans la plupart des cas le médecin a montré son intérêt aux informations trouvées. Cependant, il y a toujours 11,10% de réactions négatives ce qui peut freiner les gens à discuter de leur recherche la fois prochaine.



B) Impact observé sur la consultation

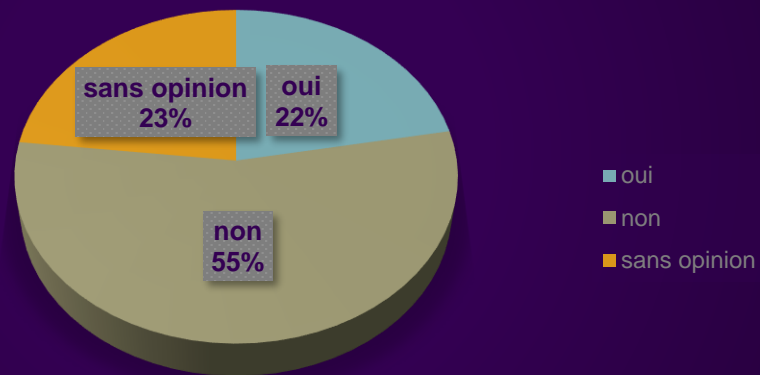
	augmente	diminue	égale	manquant
Sur la durée	6.8%	6.8%	83.6%	2.8%
Sur la qualité globale	12.3%	2.8%	81.3%	3.6%
Sur l'écoute portée par votre médecin généraliste lors de la consultation	11%	3.4%	82.3%	3.3%
Sur l'écoute que vous portez à votre médecin généraliste lors de la consultation	20.7%	2.6%	72.9%	3.9%

*source : HAL, Impact d'Internet sur la relation médecin-patient, **Florian Dumont**, Janvier 2014*

La majorité constate un manque de différence des consultations avant et après la recherche des informations sur internet. Voir la colonne égale. Mais tout de même, dans 13.6% des cas la durée des consultations augmente ou diminue et les patients apportent plus d'attention au médecin dans 20.7% des cas.

C) Impact sur observance et partenariat

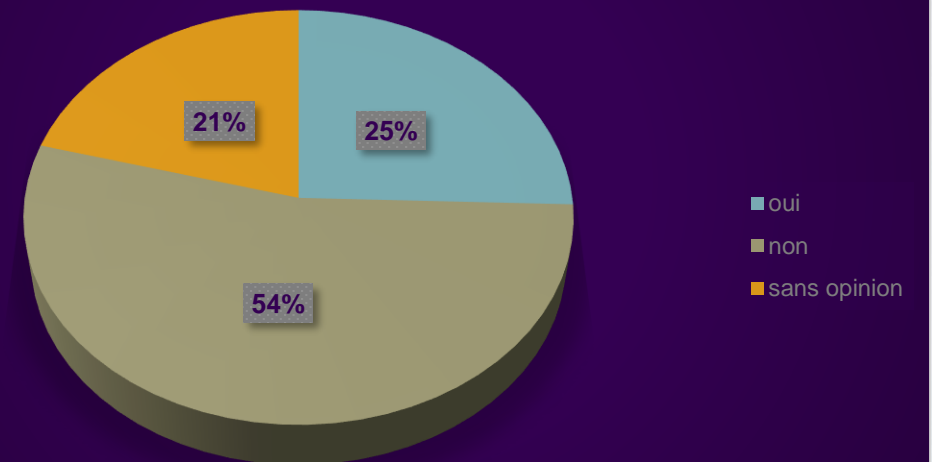
Observance élevée aux traitements prescrits par le médecin généraliste

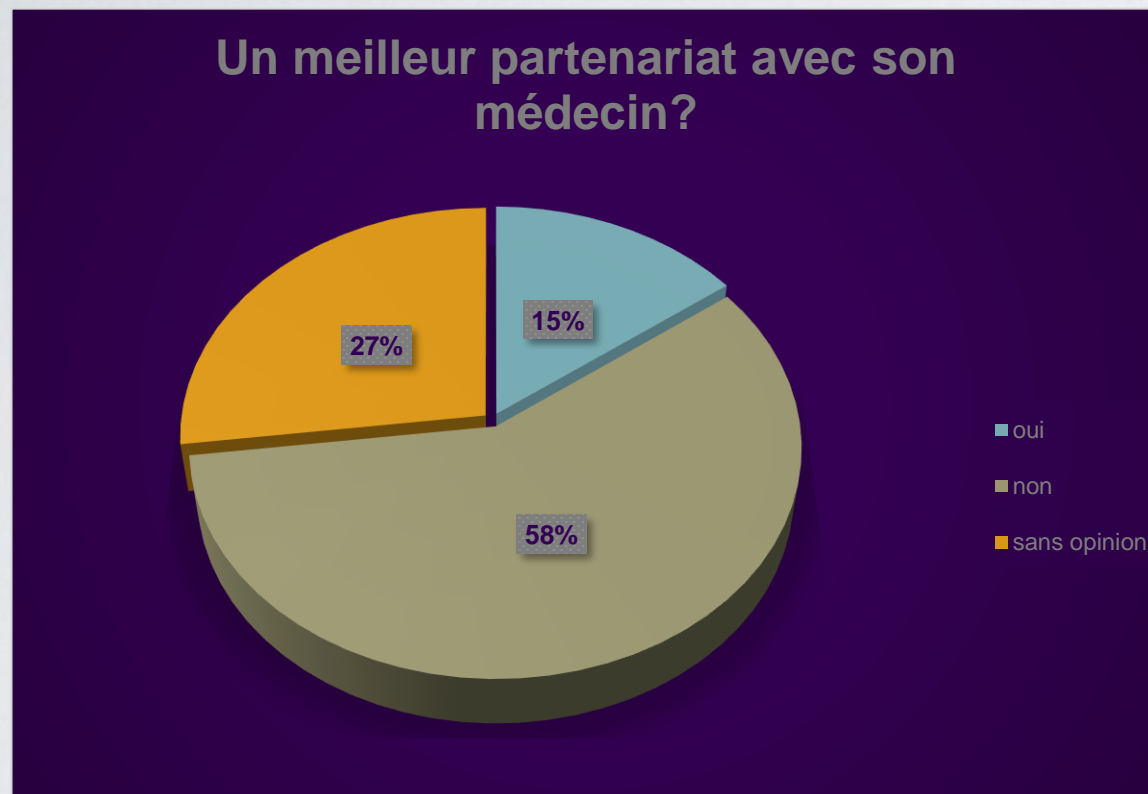


22% des gens ont constatés être plus observant aux traitements prescrits par leur médecins. Ce chiffre inclut 65% des gens ayant un état de santé considéré comme mauvais.

25% des personnes sont devenus plus observant aux conseils données. Dans 60% des cas, les gens ayant un état de santé considéré comme mauvais sont plus observant aux conseils.

Observance élevée aux conseils donnés





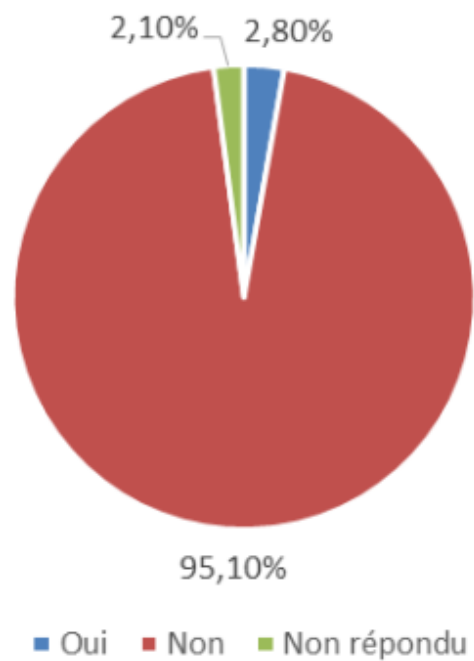
15% des personnes ont établi un meilleur partenariat avec leur médecin. 60% des personnes ayant un état de santé mauvais sont plus en partenariat avec leur médecin.

Le fait de rechercher des informations sur le sujet médical par les patients a influencé les patients. Ils ont devenus plus attentifs aux médecins traitants, plus observant aux traitements prescrits, aux conseils. En particulier, ces changements concernent plus les personnes avec un état de santé considéré comme mauvais, peut être parce qu'ils sont plus inquiets pour leur santé.

Certains ont préféré établir un meilleur partenariat avec leur médecin traitant.

D) Changements dans le comportement des patients.

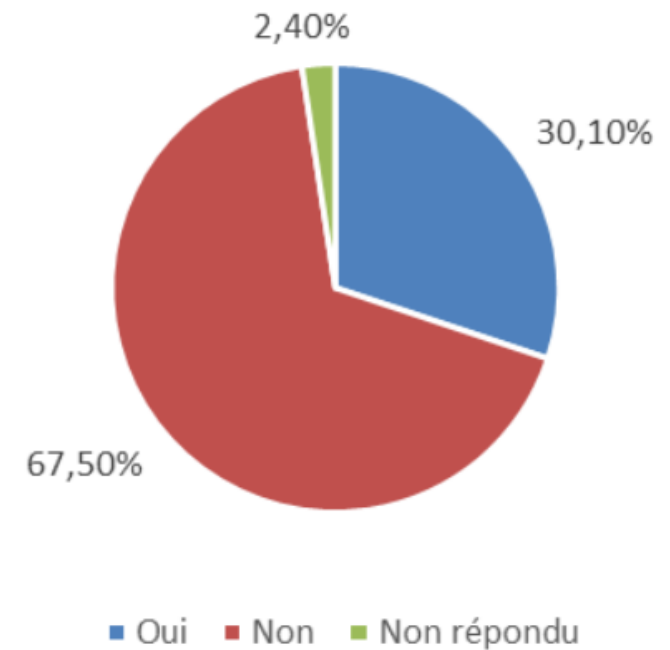
Consultations sont devenues plus fréquentes?



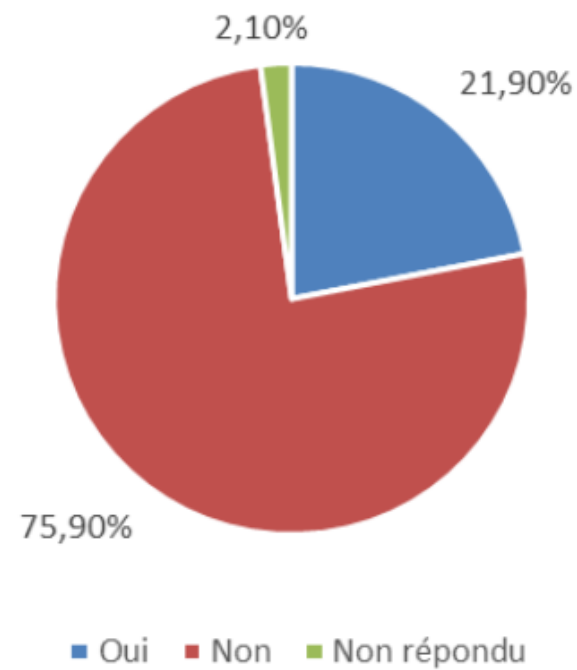
Dans 95.1% des cas la fréquence des consultations ne change pas.

Un tiers des patients sont devenus plus exigeants avec leur médecin.

Le patient est devenu plus exigeant avec le médecin?

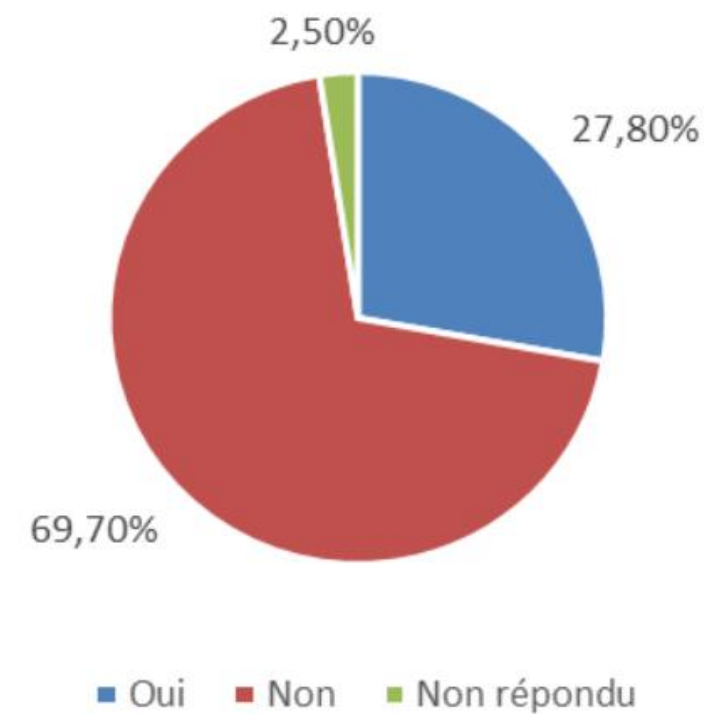


Le patient demande des examens complémentaires?



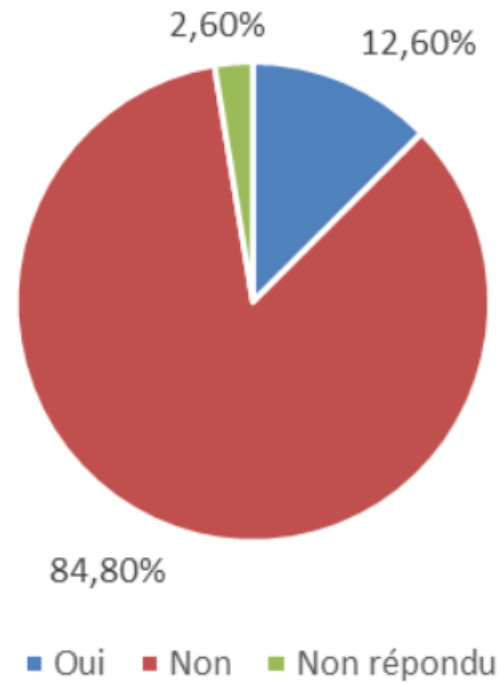
21.9% des patients ont commencé à demander des examens complémentaires.

Le patient connaît la diagnostique?



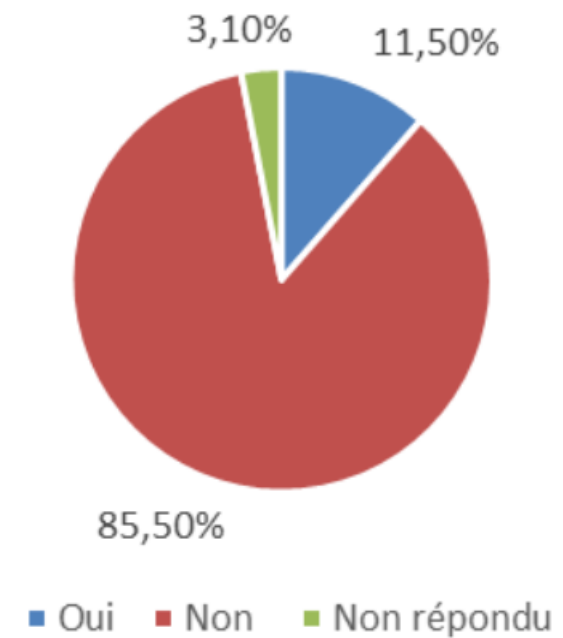
Connaissance du diagnostique par le patient s'élève à 27.8%.
Les patients connaissent plus le diagnostique qu'ils passent.

Demande d'un traitement précis?



12.6% des personnes sont venues à une consultation pour demander un traitement précis.

Eviter la consultation chez le médecin?



Dans 11.5% des cas les personnes pensent que la recherche des informations permet d'éviter la consultation chez le médecin.

- La fréquence des consultations reste la même pour les personnes avant et après la recherche des informations, mais les patients sont devenus plus exigeants aux médecins.
- Les patients sont mieux informés en général et en particulier sur les diagnostics qu'ils passent. Peut être pour cette raison ils demandent parfois des examens complémentaires ou même un traitement précis ce qui peut influencer sur la possibilité de choix de traitement pour le médecin.
- Dans certains cas en trouvant les informations nécessaires les patients évitent la consultation ce qui peut influencer négativement si le patient trouve des mauvaises informations ou il tire des mauvaises conclusions.

CONCLUSION

Les facteurs influençant la recherche de santé : Jeune âge et revenu élevé

L'étude d'Inserm -> le sexe féminin comme facteur influençant significativement la recherche

Attention à la qualité de l'information trouvée sur internet.

La recherche des informations sur le web provoque un impact en général sur le comportement des patients. ils sont mieux informés et plus attentifs aux conseils du médecin et aux traitements prescrits.

Limite : peut poser des problèmes pour le médecin.



REFERENCES

- Enquête de Inserm « Enquête web sur les habitudes de recherche d'informations liées à la santé sur Internet », 2007.
- Enquête de Mancini *et al*, 2006.
- HAL, « Impact d'Internet sur la relation médecin-patient », Floriant Dumont, Janvier 2014
- HAS, « Évaluation de la qualité des sites e-santé et de la qualité de l'information de santé diffusée sur Internet », Mai 2007.
- Santé Publique – Informatique Médicale, « Critères de qualité de l'information de santé sur internet », Stéfan Darmoni