

Télémédecine : peut-on soigner et se faire soigner à distance ?

Dr Marc ZAFFRAN

Quand j'étais médecin remplaçant, dans de petits villages de la Sarthe, beaucoup de gens n'avaient pas le téléphone. S'ils voulaient me demander mon avis sur la prise de sang dont ils venaient de recevoir le résultat, il leur fallait venir au cabinet médical. Beaucoup, à juste titre, trouvaient que c'était inutile : ils savaient voir que les valeurs étaient normales. Ils se contentaient de me héler dans la rue ou de venir sonner à la porte de mon domicile pour me demander de leur confirmer que tout allait bien. Ils n'allaient pas perdre leur temps et le mien à "m'amuser" (c'était l'expression consacrée, dans la Sarthe) pour un détail comme celui-là.

J'ai commencé à animer un site internet en 2003, et très vite, j'y ai posté des articles complémentaires au livre que je venais de publier, *Contraceptions, mode d'emploi*. La devise du livre était "La meilleure contraception est celle que l'on choisit en connaissance de cause". Or, pour choisir en connaissance de cause, il faut... avoir les connaissances nécessaires.

Publier un livre, c'était bien. Donner accès à l'information à celles qui ne pouvaient pas acheter le livre (ou ignoraient son existence), c'était mieux. D'ailleurs, j'ai pu le constater, on se pose parfois des questions si urgentes qu'on n'a pas le temps ou le désir de se plonger dans un livre.

Très vite, j'ai reçu des questions d'internautes, le plus souvent des femmes, concernant les articles que je publiais. Car malgré mon désir d'exhaustivité, toutes les réponses, bien sûr, ne s'y trouvaient pas. Un manuel sur la contraception, si complet soit-il, est une accumulation de notions. Même s'il est accompagné de nombreux exemples, il ne peut pas répertorier tous les cas de figure. Dans chaque message, il n'y avait pas seulement une question, il y avait d'abord une histoire personnelle : un autoportrait, des circonstances, des événements ayant conduit vers une situation compliquée – ou, au moins, à une interrogation. Ce que les messages demandaient n'étaient pas une réponse stéréotypée, mais une réponse spécifique à chaque femme (ou à chaque couple) précis, dans cette situation précise. "Quelle contraception puis-je prendre si j'allaite ?" n'est pas du tout la même question que "Je viens d'avoir une césarienne, mon bébé est prématuré, je tire mon lait et je ne dors pas plus de quatre heures par nuit ; je suis incapable de prendre un comprimé à heure fixe, quelle contraception puis-je prendre ?"

Beaucoup de femmes auraient pu trouver les réponses à leurs questions en "recoupant" les informations données dans le livre et dans les articles du site. Mais les femmes qui posent des questions ne sont pas des chercheuses colligeant des informations éparées pour les réorganiser ensuite, comme je l'avais fait moi-même au prix de nombreux mois de travail. Elles avaient besoin d'une réponse simple, pratique, précise, tout de suite, car leur problème ne pouvait pas attendre.

Quelques années plus tôt, quand j'étais généraliste de campagne, j'avais pris l'habitude de dire à mes patients : "Quand vous avez une question simple, plutôt que venir poiroter dans la salle d'attente pour me la poser, appelez-moi." Ils s'étonnaient : est-ce que j'avais le temps de leur répondre ? Je disais que si je ne l'avais pas, je leur demanderais de me rappeler plus tard (ou je les rappellerais, moi). Si je l'avais, ça ne prendrait probablement pas plus de trois minutes pour leur répondre.

Je savais ce que je disais. La plupart des patients d'un médecin sont en bonne santé. Leurs soucis sont transitoires. Leur vie n'est pas menacée. Et quand les personnes en bonne santé posent une

question c'est essentiellement pour obtenir une réponse rassurante – ou, au moins, éclairante -, non pour qu'on leur fasse un cours de physiopathologie de quatrième année de médecine.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire (et que la plupart de mes confrères redoutaient quand je leur décrivais ma façon de faire), je ne croulais pas sous les appels. De même qu'un patient qui a confiance en son médecin se sent déjà rassuré dès qu'il le voit, beaucoup de patients, sachant qu'ils pouvaient m'appeler, se sentaient rassurés devant des symptômes inhabituels et se donnaient le temps d'attendre quelques jours avant de m'appeler. J'avais déjà préparé le terrain avec des notions simples : la plupart des maladies aiguës (infectieuses, le plus souvent) sont bénignes et guérissent spontanément en quelques jours ; un nourrisson qui a de la fièvre un soir n'en a souvent plus du tout le lendemain ; une douleur déclenchée par le mouvement est mécanique, donc musculaire, donc bénigne (surtout après une journée passée à bricoler ou à jardiner), etc.

Le savoir est cumulatif. Plus on sait, plus on comprend le monde, et plus on apprend de nouvelles notions. Et le savoir a un effet rassurant. Quand on sait que c'est le parquet qui craque parce que le bois travaille, on n'imagine plus qu'il y a un monstre sous le lit.

Pour renforcer le savoir, il n'est pas nécessaire de faire des longs discours. Il suffit souvent d'apporter des notions par petites touches, au fil des expériences de la vie. Elles finissent par former un bagage, une trousse à outils. C'est d'ailleurs ainsi que les médecins apprennent leur métier : au contact des patients – donc, des situations - qu'ils croisent.

Où est la télémédecine, dans tout ça, me direz-vous ?

Elle est juste là où il faut. Ce qu'on qualifie de "télémédecine", ça n'est jamais que de la communication à distance entre soignants et patients. Bien sûr, ça ne remplace pas une relation de soins en face à face, pour une raison simple : le soin, c'est aussi du contact physique (mettre un pansement, prendre la tension, insérer un implant, etc.). Mais une partie du soin consiste à informer et à répondre aux questions. Et cela peut être fait à distance, par téléphone ou par courriel. De plus en plus de médecins de première ligne répondent aux courriels de leurs patients. De plus en plus de sites sont ouverts aux questions (souvent courtes) des internautes et leur donnent des réponses succinctes, mais utiles. C'est faisable, ça ne remplace pas une consultation quand on en a besoin, mais ça permet de ne pas s'inquiéter pour rien et de ne pas perdre de temps (ni en faire perdre au médecin) pour de simples informations.

Les sites destinés à l'information directe entre médecins et patients sont encore peu nombreux, mais ils sont en voie de développement. Comme pour tous les sites de santé, il importe de faire attention à certains détails. Voici ceux qui me paraissent les plus importants :

- L'absence de publicité sur les médicaments ; un site médical portant de la publicité pour des médicaments ne peut pas être complètement libre.
- L'identification des participants et l'absence d'autopromotion ; les personnes qui répondent aux questions doivent être compétentes... mais ne pas prêcher pour leur paroisse. Un site sur la chirurgie esthétique animé par un chirurgien esthétique qui donne son adresse et ses tarifs est un site

commercial, pas un site d'information ; un médecin qui après vous avoir répondu vous invite à venir le consulter ne fait pas de la télémédecine mais du racolage de patient...

- La présence d'articles d'information en parallèle aux questions/réponses ; elle n'est pas indispensable, mais elle témoigne du fait que les animateurs du site veulent donner le plus d'informations possible aux internautes et leur permettre de faire des recoupements entre informations et points de vue ;

- Des liens vers des sites et/ou articles de référence : ils attestent que les animateurs du site ne vivent pas en "circuit fermé". Ce qu'ils affirment, ils ne l'ont pas inventé. Ils doivent pouvoir citer leurs sources, surtout quand ce sont des sujets complexes et sujets à polémique.

- Les nuances et l'attitude dans l'énoncé des réponses : un soignant est là pour soigner, c'est à dire d'abord pour rassurer ou éviter des problèmes. S'il pense que le comportement ou les choix de l'internaute posent problème, il doit pouvoir l'expliquer de manière concrète, sans émettre de jugement (c'est contre-productif et contraire à l'éthique du soin). Et donner des conseils utilisables et éclairants, non effrayer ou menacer. Dans l'immense majorité des cas, en matière de problèmes de santé courants, il n'existe pas une seule réponse, mais un faisceau de réponses (de traitements, d'attitudes possibles, etc.). C'est la variété des réponses et leur caractère utile qui témoigne d'un bon site de "télémédecine".

Source:

http://blogue.passeportsante.net/martinwinckler/2012/08/telemedecine_peuton_soigner_et.html