



Les patients s'informent de plus en plus sur Internet

Une étude commandée par Swisscom montre que les patients vérifient de plus en plus leurs diagnostics sur Internet et abordent avec leur médecin les informations fournies par le Net. Par ailleurs, l'enquête montre que l'intérêt d'un dossier médical électronique permettant la consultation des données personnelles est reconnu et particulièrement apprécié par les personnes âgées.

Swisscom a commandité une étude représentative concernant les habitudes comportementales en matière de santé sur Internet et les réseaux sociaux. Cette étude révèle que les décisions des patients en matière de choix thérapeutique, de traitement médical ou de régime d'assurance sont de plus en plus influencées par Internet et les réseaux sociaux. Ainsi, 84% des personnes interrogées déclarent avoir fait au moins une fois des recherches sur Internet concernant des informations médicales. Les informations les plus fréquemment recherchées concernent les symptômes, les maladies et les possibilités de traitement. Les communautés numériques sur les portails de santé et les forums de discussion jouent un rôle décisif dans la recherche d'information.

Internet est utilisé comme source d'information quelle que soit la classe d'âge, mais selon des modalités différentes. Les personnes entre 16 et 30 ans recherchent avant tout leurs informations sur Wikipédia. L'étude démontre que les plus jeunes ont une attitude plus critique vis-à-vis des informations obtenues. On peut en déduire que la «génération Internet» est mieux à même d'évaluer les sources sur le Net. En revanche, les personnes âgées privilégiennent l'entretien personnel avec un médecin, et la plupart du temps, ne s'informent sur Internet qu'après leur consultation chez le médecin.

Les informations recherchées et les témoignages influent également sur le comportement des patients. Plus d'un tiers des personnes interrogées ont déjà pris ou annulé un rendez-vous chez le médecin sur cette base, ou modifié leur traitement médical, même si la source d'information n'est pas forcément fiable d'un point de vue médical. Plus de la moitié des personnes interrogées parlent à leur médecin des informations qu'elles ont trouvées sur Internet. Pour le secteur de la santé, ce



comportement représente une opportunité. Les patients pourraient bénéficier d'informations de qualité professionnelle par le biais d'une meilleure implantation sur Internet et les réseaux sociaux.

Une volonté d'autonomie dans la gestion du dossier médical personnel

Par ailleurs, l'étude évaluait ce que pensent les Suisses de l'archivage électronique de leur dossier médical. Deux tiers des personnes interrogées souhaiteraient pouvoir présenter leurs résultats d'analyse, leurs radios ou leurs mesures de tension artérielle à un nouvel interlocuteur médical. De plus, 70% des personnes interrogées aimeraient pouvoir consulter leur dossier personnel de manière sécurisée sur Internet. L'étude révèle par ailleurs que l'archivage numérique du dossier médical personnel prend d'autant plus d'importance que l'âge des personnes concernées est élevé.

Informations complémentaires:

Swisscom sur le marché de la santé: <http://www.swisscom.ch/fr/la-sante-en-reseau>

Berne, le 30 janvier 2012