



20-10-2009

Les patients veulent un dialogue avec leur médecin

9 Belges sur 10 ont été malades à au moins une reprise l'année passée. Quand on tombe malade, on a plutôt tendance à d'abord faire des recherches et ensuite seulement à consulter un médecin. Le patient moderne manifeste une forte propension à vouloir comprendre ce qui cloche avec son corps. Qui plus est, on tient de plus en plus à être bien préparé avant de se rendre chez le médecin. Un nombre croissant de patients déterminent même au préalable le type de traitement qu'il préfère et le genre de médicaments qu'ils souhaitent que le médecin leur prescrive. Tout ceci représente évidemment un défi de taille pour le médecin qui doit trouver dans son agenda chargé un nouvel équilibre entre expertise et empathie.

Au total, 2.800 patients ont participé à l'enquête européenne sur la santé d'InSites Consulting.

Les patients font d'abord des recherches avant d'aller chez le médecin

Dans le cadre de cette étude, toute personne ayant souffert l'année dernière d'une affection aiguë, chronique (plus d'1 mois) ou récurrente a été considérée comme un « patient ». Parmi toutes les affections répertoriées, on retrouve une constante : dès qu'un patient tombe malade, il y a de très fortes chances qu'il fasse d'abord des recherches sur l'affection qui le touche avant seulement de consulter un médecin.

A cet égard, Internet constitue la source d'information privilégiée. Plus de la moitié des patients y ont recours. Pas étonnant dès lors que Google, après avoir assisté à une augmentation aussi rapide des volumes de recherche en matière de santé au cours de ces dernières années, ait investi dans un canal spécifique (Google Health).

Les patients font état d'un manque d'empathie de la part de leur médecin

Alors que le patient semble être demandeur d'un plus grand dialogue plutôt que d'un diagnostic unilatéral, le médecin n'a pas toujours le temps et/ou l'intention d'impliquer le patient plus étroitement dans la gestion de sa santé. Sur l'ensemble de l'Europe, Belgique y compris, les patients évaluent sévèrement leur médecin en termes d'empathie (faible à très faible). Ils font également état d'un respect mutuel limité voire très limité au cours de leurs conversations avec ce dernier.

« Naturellement, Internet n'est pas toujours un cadeau pour les médecins. Les patients peuvent véritablement tout y trouver et le médecin n'a pas toujours le temps ni l'ouverture d'esprit de s'y attarder lors de ses consultations. Toutefois, impliquer davantage les patients dans la gestion de leur santé en accordant une place plus importante aux nouveaux médias constitue un défi intéressant pour les médecins actuels. Non seulement cela contribuera à une plus grande confiance envers le médecin, mais les patients suivront également leur traitement plus rigoureusement dès lors qu'ils percevront plus clairement son utilité », ajoute Magali Geens, Research Director Health.

Les patients réclament des traitements spécifiques

Plus un patient a voix au chapitre, plus il y a de chances qu'il ait une influence sur la nature du traitement et même sur le médicament qui lui sera recommandé ou prescrit par le médecin.

En Italie – et dans une moindre mesure en France –, on constate encore une relation patient-médecin plus traditionnelle, dans laquelle le patient joue le rôle de « soumis » qui subit le diagnostic et les prescriptions. De l'autre côté du spectre, on trouve les Pays-Bas, suivis de près par l'Allemagne. Dans ces pays, l'émancipation des patients est déjà beaucoup plus avancée. Les patients sont plus nombreux à dialoguer avec leur médecin, en conséquence de quoi ils font état d'un impact plus grand sur l'issue de la consultation.

Communiqué de presse - 20-10-2009

En Belgique, l'apport du patient reste dans la moyenne. Quant à son influence sur la nature du traitement, elle dépasse la moyenne européenne. Ceci est probablement dû à la bonne relation de confiance qui existe entre les médecins belges et leurs patients. Dans cette catégorie, les médecins belges sont les champions européens.

« Dans cette étude, on voit des signaux très clairs indiquant que cette tendance ne fera que se développer à l'avenir. Les médecins doivent être mieux armés pour faire face à l'émancipation des patients. (...) C'est également une erreur de croire que ce sont principalement les plus jeunes générations qui discutent avec leur médecin à partir d'informations trouvées sur Internet. Nous constatons que c'est précisément dans la catégorie des plus de 55 ans que l'émancipation et la soif de pouvoir se fait sentir », conclut Magali Geens.

Ces données d'enquête sont le résultat d'une étude réalisée au début de l'année dans 7 pays européens par InSites Consulting – Health. Au niveau méthodologique, les enquêteurs ont eu recours à une enquête en ligne. Cette dernière a été menée en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Royaume-Uni, en Espagne et en Italie. Au total, 2.800 patients ont été sondés et plus de 1.000 cas (de maladies) ont été enregistrés par pays.

.....



Contact: **Magali Geens**
Research Director Health
magali.geens@insites.eu
T +32 9 269 16 04 | M +32 497 523 526

InSites Consulting

InSites Consulting est leader du marché dans le domaine des études de marché en ligne et occupe une forte position internationale. Elle a été fondée comme une spin-off de la Vlerick Leuven Gent Management School. Grâce à une communauté en ligne baptisée TalkToChange et comptant plus de 2 000 000 membres dans 25 pays européens, l'agence organise des études de marché en ligne, tant quantitatives que qualitatives. InSites Consulting compte 75 collaborateurs hautement qualifiés et expérimentés à Gand, Rotterdam, Londres et Genève. InSites Consulting est synonyme d'expertise, de consultance et d'innovation. Elle est dotée d'un excellent service clientèle et accorde une grande importance à la qualité. Plus d'informations sur notre site www.insites.eu et notre blog <http://blog.insites.be>.