



Dr Thomas ORBAN
Médecin généraliste et
rédacteur en chef de la RMG
thomas.orban@ssmg.be

Ces e-mails qui posent question...

**L'e-mail s'est
s'immiscé dans
nos cabinets et
nous y avons
pris plus ou
moins garde.**

C'est en ouvrant l'ordinateur que je reçois ma Revue de la Médecine Générale. Fidèle au poste, elle m'arrive tous les 25 du mois, par e-mail, cet outil qui a révolutionné notre quotidien. Nous utilisons l'e-mail tous les jours et pour tout : transférer des blagues, souhaiter nos vœux ou un bon anniversaire, inviter les amis à un souper ou les remercier du délicieux repas auquel ils nous ont conviés.

Mais qu'en est-il dans notre pratique médicale quotidienne ? Je suis impressionné par le nombre d'activités pour lesquelles j'utilise l'e-mail : il m'est devenu indispensable. C'est un outil de communication et d'organisation au sein de ma pratique de groupe : rappeler le lieu et l'heure de la prochaine réunion d'équipe, informer du coup de fil matinal d'un patient pour annuler son passage, etc. C'est un outil de travail, incontournable, pour le réseau que je me suis constitué et au sein duquel je travaille : les spécialistes ou le réseau de santé mentale avec lequel je collabore en alcoologie. L'activité mail y est très importante.

C'est un outil de communication intense avec mon assistant : partager nos infos à propos d'un cas, transmettre le fichier Excell des patients vus pendant la semaine et poser des questions préparatoires à notre réunion hebdomadaire, etc.

C'est aussi un outil de communication avec les patients : mon web-agenda leur adresse un sms et un mail de rappel de leur rendez-vous, ils m'envoient une info ou une question à partir de la page contact de mon site, etc.

Ces activités sont assez classiques pour notre monde technologique hyperconnecté. Néanmoins, tout pratique qu'il soit, l'e-mail s'est immiscé dans nos cabinets et nous y avons pris plus ou moins garde, nous posant peu ou pas ou beaucoup de questions.

L'e-mail pose en effet question, et à de nombreux points de vues.

L'organisation quotidienne doit-elle être remise à jour pour faire de la place à l'e-mail ? Si certains le consultent sans cesse et y compris entre deux patients,

d'autres le délaissent jusqu'à en oublier que l'agenda SSMG ne leur est plus communiqué que par ce moyen-là ! Quel temps consacrer tous les jours à nos e-mails et comment le rémunérer ? Qu'attendent nos patients de cet outil ? Ils sont connectés et désirent l'utiliser pour demander un renouvellement d'ordonnance, un rendez-vous non-urgent, des résultats d'analyses

ou d'examen complémentaires¹. Ils attendent une réponse rapide si possible. Y sommes-nous préparés ?

Pouvons-nous l'utiliser comme prolongement de la consultation ? Au cours du sevrage à domicile chez un patient alcoolodépendant, il m'arrive fréquemment de demander à celui-ci de m'adresser un mail journalier sur son état de santé. C'est moins intrusif que le téléphone pour moi et c'est un lien important pour les patients. Ils en témoignent. Mais que faire si cela prend trop d'ampleur ? Que faire si, par malheur, je n'ouvre pas le mail, un jour de catastrophe ? L'aspect médico-légal est important. Il est doublé d'un aspect déontologique qui l'est tout autant.

Il existe un ensemble volumineux de documents produits sur le sujet : articles déontologiques ou scientifiques, de recherche ou de type guideline². Nous devrions en prendre connaissance et je plaide pour qu'une véritable (in)formation soit mise en place sur le sujet : pratique, rigoureuse et efficace. Elle permettra de donner à ce moyen de communication une place importante mais encadrée dans nos pratiques de médecine générale. Cela fait trop longtemps qu'on attend et le risque est grand de se désintéresser de l'outil ou de l'utiliser sans discernement.

Pour en savoir plus

1. Couchman GR, Forjuoh SN, Rascoe TG. E-mail communications in family practice : what do patients expect ? The Journal of Family Practice 2001, 50 (5) : 414-418. <http://europepmc.org/abstract/MED/11350705>
2. Kane B, Sands DZ. Guidelines for the clinical use of electronic mail with patients. The AMIA Internet Working Group, Task Force on Guidelines for the Use of Clinic-Patient Electronic Mail. J Am Med Inform Assoc. 1998 Jan-Feb ; 5 (1) : 104-11. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9452989>