

Communication

Cher Monsieur,

Votre e-mail est devant moi, vous me l'avez envoyé il y a deux semaines et j'hésite toujours à vous répondre. Je préférerais de loin discuter avec vous lors de votre prochain passage au cabinet, à l'occasion d'une de nos consultations habituelles. Mais comme vous m'avez adressé la question par courrier électronique, avec l'attente moderne de recevoir une réponse dans les heures qui suivent, je me sens un peu obligé de réagir... Ce qui me fait réaliser pourquoi j'ai des problèmes avec les moyens électroniques de communication dans l'exercice de mon métier.

Vous me demandez si le médicament à base de plantes que vous avez acheté en France (et dont vous m'avez aussi envoyé en annexe toute la documentation) est utile pour vos problèmes de santé et compatible avec le traitement que je vous prescris. La réponse est que je ne sais pas... Je ne peux de toute façon pas me prononcer sur l'utilité de ces pilules et les interactions ne sont pas connues, même si elles sont peu probables. Donc, nous perdons probablement du temps avec cet échange de messages. Par contre, je m'interroge sur le fond de votre démarche («Je ne cherche pas à connaître les réponses, je cherche à comprendre les questions», Lao Tseu). Pourquoi voulez-vous ajouter des pilules additionnelles à votre traitement qui semble être efficace? Pourquoi ne m'avez-vous pas parlé de vos doutes lors de la dernière consultation? Mais ce genre de questions est moins facile à aborder dans un e-mail et de toute façon nous perdons ce que nous avons encore perçu comme avantage, l'efficacité et la rapidité.

Votre message et mes interrogations me paraissent d'ailleurs symptomatiques de l'évolution récente de nos possibilités de communication. Tout se base sur le credo que la médecine est en premier lieu un processus



Pr Thomas Bischoff
Médecine interne FMH
1030 Bussigny
Directeur de l'Institut universitaire de médecine générale
PMU, Lausanne
cobiri@bluewin.ch

d'information pour lequel les nouvelles technologies offriront des solutions. Mais, qu'est-ce que cela nous apporte que vous m'envoyiez depuis votre iPhone le profil de vos valeurs tensionnelles ou bien la photo de votre nævus si nous ne pouvons pas en même temps tenir compte de votre inquiétude ou du contexte qui motive l'envoi de votre message? Dans le meilleur cas, nous aurons ensuite besoin d'un entretien téléphonique pour mieux nous comprendre (et celui-ci tombera certainement à un mauvais moment pour l'un de nous deux)... Je ne crois pas que je puisse pratiquer une bonne médecine via Facebook ou par courriel. L'instantanéité des échanges électroniques n'aide en rien la qualité ni l'efficacité du travail médical. Je reste convaincu que je suis surtout efficace dans le contexte d'un contact personnel, dans le dialogue qui permet de tenir compte de toutes les dimensions perçues au travers de la relation, de tout ce qui ne peut pas se réduire au factuel.

Bien sûr, je suis conscient du fait que mon attitude est peut-être un phénomène de génération, que mes collègues plus jeunes seront plus facilement prêts à suivre votre démarche, à s'investir dans des solutions informatiques pour le contact avec leurs patients. Mais je me permettrai de faire encore un peu de résistance. «Le médium est le message», pour citer librement Marshall McLuhan. Mon écoute restera probablement mon meilleur outil diagnostique et ma compassion une aide indispensable dans la démarche thérapeutique.

Dans l'attente de votre prochaine consultation au cabinet et des échanges qu'elle rendra possible, je vous adresse, cher Monsieur, mes meilleurs vœux pour une année en bonne santé.

