

Colloque de la SoQibs et de l'AQIISTI

« Le citoyen-patient 2.0, il existe »

Jean-Guy Trottier

Plan

1. Extraits de conversations (patient-système)
2. Manifeste du citoyen-patient 2.0



1. Extraits de conversations
(patient- système)

Suite à un accident de ski Référé au réseau par MD de famille

- « Il faut que vous nous faxiez votre prescription »
- « Mais il y a longtemps que n'ai plus de fax, mais j'ai un ordi, iPad, scan, etc.»
(main à main)

Résonnance magnétique MD de famille

Consultation minimale après forte insistance

- « À votre âge, récupération possible: 20% à 40%; chirurgie non envisageable... mais ne vous inquiétez pas, mon petit monsieur, vous allez pouvoir faire vos petites affaires »
- «Mais je ne fais pas de petites affaires moi...»
- «Oui, mais faut comprendre...»

Priorité... En d'autres mots: « à votre âge, pas une nécessité »

.MD sportive, autre réseau

- « Oui, vous pouvez me fournir régulièrement par Internet de l'information sur l'évolution de votre état. »

Gym intensif, ski, transmission d'information

- Par courriel: « Compte tenu de l'évolution rapide de votre état il faut revoir le plan d'intervention. Prenez un RV rapidement. »

En même temps, je transporte
l'information à l'hôpital...

- « Je voudrais que le MD qui doit me prendre en charge soit mis au courant de l'évolution de ma situation. J'ai des documents à déposer pour qu'il en prenne connaissance. »
- « Ça marche pas comme cela, Monsieur. Ça se fait pas, ça. Vous donnerez vos informations au moment du RV. »

INSISTANCE + TRANSMISSION d'information RV devancé dans le public Résultat...

- En 4 mois, 80% des mouvements récupérés à 100% et 20% à 80%, avec potentiel de récupération totale
- Chirurgie toujours possible malgré l'âge
- Ce qui compte, c'est la condition de la personne

DÉTERMINANT
COMBATIVITÉ + INFORMATION

2. Manifeste du citoyen-patient 2.0

- Oui, je suis un citoyen-patient 2.0. Je suis la personne âgée du futur. Je suis très branché; j'entretiens un blogue; je suis de tous les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn); je fais partie de forum de mesure d'opinion et de discussion; je fais presque toutes mes transactions à distance, mes achats importants aussi; je réponds aux questionnaires de satisfaction que me font parvenir mon concessionnaire, les vendeurs d'équipements, les hôteliers, ma dentiste, mon physio; je lis les journaux sur une tablette et les livres également.
- Écoutez-moi bien. Je ne suis pas unique. Je suis représentatif de ma génération. Je représente la nouvelle vague; je représente l'avenir de la vieillesse. Je suis la relève de l'âge d'or et, je vous le dis, une relève très ambitieuse.
- Et comme je vis pleinement dans le cybermonde d'aujourd'hui, je suis un cyber-citoyen informé, critique, qui se prononce, donne son avis, analyse, compare, choisit et est très autonome.
- Et imaginez-vous lorsque je deviens le citoyen-patient. Je suis encore plus exigeant. Ambitieux, il me devient impossible de me contenter de peu pour ma vieillesse. Alors ma santé devient la priorité des priorités. Pas une petite santé tranquille comme le système le souhaite: bonnes habitudes de vie, suivre les conseils, vieillir lentement, accepter que le système sait ce qui est bon pour moi.
- Non ce n'est pas cette petite santé que je veux. Je veux pousser au maximum mes capacités, je veux restaurer lorsque possible, réparer, améliorer, profiter des nouveautés technologiques que me permettront d'être longtemps performant. Je veux monitorer moi-même ma santé et ceci, en fonction de mon mode de vie, de mes activités à venir. Je veux établir moi-même mes stratégies, à partir des avis, des connaissances, des différents cliniciens qui me traitent. Je ne veux surtout pas être une statistique. Je veux que l'on prenne en compte mon individualité, mon style de vie, mes ambitions. Je veux bien être votre partenaire, mais pas votre égal. Parce que je ne suis pas votre égal. Je suis le centre de votre action, la raison d'être de vos professions et du système. Je suis un payeur, un citoyen et celui qui gère sa santé. Je veux bien être compréhensif, mais pas tout accepter; je veux collaborer, mais pas me soumettre; je veux être respectueux, mais être respecté.
- En fin de compte, mon profil de citoyen 2.0 proactif, engagé, informé, autonome, libre penseur, fait de moi un tout autre patient. Le patient 2.0. Et comme je suis un contribuable, je devrais plutôt dire « citoyen-patient 2.0 ».
- Oui, j'existe. Mais le réseau de la santé, les cliniciens, les gestionnaires, la savent-ils? Me voient-ils venir? Sont-ils prêts? Parce que je vous le dit, je suis incontournable.