

Est-ce qu'on parle de moi sur Internet ?

Robert Aubin, bibliothécaire professionnel

C'EST UN COLLÈGUE qui m'a dit d'aller voir dans Internet. Il a été vraiment surpris quand il a lu ce que ses patients avaient écrit sur lui.

Le site RateMDs (www.ratemds.com), qui se prononce sur quelque 11 000 médecins québécois, permet de chercher un professionnel par nom ou par région. Cliquez sur *Browse Doctor (by region)*, puis choisissez la province, ou encore sur *Browse Doctor (by name)*, puis entrez le nom du médecin, sa ville ou sa province.

Les patients font leur évaluation en trois volets :

- ⊗ D'abord, un score global, illustré par une binette joyeuse, triste ou neutre, repose sur les connaissances du médecin et l'efficacité du traitement ainsi que sur son amabilité et sa relation avec le patient.
- ⊗ Le temps d'attente et la courtoisie du personnel sont aussi notés, mais ne sont pas inclus dans l'évaluation globale.
- ⊗ Enfin, le site exige des commentaires détaillés et polis. Les propos diffamatoires ne sont pas tolérés, de même que les remarques racistes, le signalement d'activités illégales et tout ce qui pourrait permettre de reconnaître le patient.

La relecture de chaque nouvelle évaluation au moment de sa réception permet de vérifier si elle est conforme aux règles. De plus, un drapeau rouge en marge des évaluations permet de signaler au bénévole de surveillance un commentaire ou un score diffamatoires ou erronés, qui les effacera s'il le juge approprié. Devant une évaluation négative, un médecin peut soit ajouter une note pour s'expliquer ou préciser les faits (à utiliser prudemment, en se donnant le temps de réfléchir), soit demander, si ça va trop loin, que l'évaluation soit retirée, en cliquant sur le drapeau rouge. Le site n'explique pas comment les gestionnaires recrutent leurs bénévoles ni comment ils les forment ou vérifient leur travail.

Les évaluations sont anonymes et totalement subjectives. Les patients écrivent ce qu'ils retiennent de leur rapport avec le médecin : on trouve donc des éloges et des félicitations (la plupart des binettes arborent alors un sourire), ainsi que des critiques et des remarques négatives.

La plupart des patients sont sensibles au bon contact avec le médecin et aux relations interpersonnelles. C'est comme les recommandations qu'on se refile entre amis, mais avec une plus grande diffusion.

Certains médias ont fait des reportages sur ce phénomène, par exemple :

- ⊗ La radio de Radio-Canada (première chaîne) à l'émission Desautels du 25 août 2008 (www.radio-canada.ca/audio-video/#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBF/Desautels2008_08251732_2.asx&pos=0) ;
- ⊗ Le *Los Angeles Times* du 19 mai 2008 (<http://articles.latimes.com/2008/may/19/health/he-docratings19>).

N'y a-t-il que des évaluations ?

Votre nom peut se trouver sur Internet pour toutes sortes de raisons : une conférence que vous avez donnée, un reportage dans un journal ou une photo de votre promotion de collègue ou d'université.

La meilleure façon de trouver les sites qui parlent de vous, c'est de faire une recherche dans les moteurs courants en mettant votre nom (sous toutes ses formes) entre guillemets anglais (pour demander que les mots restent collés), par exemple "Marcus Welby", "M. Welby", "Docteur Welby", "Dr Marcus Welby" et même (avec deux fautes) "Markus Wilby".

Vous serez étonné de ce que vous trouverez, notamment des homonymes de partout dans le monde ou des siècles passés.

Pour vérifier si les journaux ont parlé de vous, essayez de poser la même question dans le volet Actualité (souvent en haut de la case de recherche).

Un dernier site (www.pipl.com, prononcer « people ») explore avec succès le Web invisible, c'est-à-dire les sites que les moteurs de recherche courants ne répertorient pas. Comme question, on donne simplement le nom d'une personne combiné à une ville ou une province.

Pour finir, il ne faut pas oublier que les annuaires téléphoniques, qui comprennent les adresses, sont encore plus faciles à consulter à l'aide d'Internet. ☎

Sites dignes d'intérêt sur la gériatrie

Pour les professionnels

- ⊗ **The Merck Manual of Geriatrics**
www.merck.com/mkgr/mmg/contents.jsp
La version imprimée de ce manuel (3^e édition, 2000) est épuisée, mais elle est tenue à jour sur le Web.
- ⊗ **Prévenir la iatrogénie médicamenteuse chez le sujet âgé**
<http://afssaps.sante.fr/html/10/iatro/iatro.pdf>
Mise au point clinique de l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé en juin 2005.
- ⊗ **Delirium in older people**
www.bmj.com/cgi/content/extract/334/7598/842
État de question clinique publié dans le *British Medical Journal* d'avril 2007.