

Le courrier électronique : vingt raisons pour lesquelles vous devriez l'avoir dans votre cabinet

• Scott MacLean, B.Sc., DDS •

© J Can Dent Assoc 1999; 65:276-7, 294

La technologie des communications évolue et s'étend à un rythme sans précédent. Il y a 50 ans, nombreux étaient les dentistes qui n'avaient pas de téléphone dans leur cabinet. Encore moins un télécopieur ou un ordinateur. Aujourd'hui, toutefois, ces outils de communication font partie de notre routine quotidienne, que ce soit au cabinet ou à la maison. Nous n'en avons pas besoin pour fraiser une carie de classe I ou effectuer une restauration, mais ils s'avèrent utiles quand on en vient à s'occuper de ses affaires commerciales.

Un des meilleurs «nouveaux» outils de communication est le courrier électronique, ou courriel, c'est-à-dire l'envoi de courrier d'un ordinateur à un autre par réseau informatique. Vu la vague Internet qui nous submerge aujourd'hui, le courriel peut sembler être un nouveau média. Or, le premier programme de courriel a été conçu il y a plus de 27 ans. Tout comme le courrier normal (plus connu aujourd'hui sous le nom de «courrier escargot»), on a un expéditeur et un destinataire, ainsi qu'une méthode de transmission du message des points A à B. D'après la presse canadienne, Société canadienne des postes a connu une baisse de 10 à 15 p. 100 du volume de lettres depuis que le courrier électronique a gagné en popularité (www.canoe.ca/TechArchive/990131_email.html).

Le courriel est pratique et ne coûte pas cher. Plus important encore, il représente une nouvelle norme de communication pour un nombre croissant de patients et d'agents professionnels. Il ne remplacera pas le téléphone, mais deviendra un instrument commercial en or qui améliorera vos rapports avec vos patients.

Comment fonctionne le courriel?

La plupart des courriels électroniques sont acheminés d'une adresse électronique (expéditeur) à l'autre (destinataire). Le format standard commence par un nom et se termine par une adresse, que le symbole «@» sépare (nomutilisateur@lieu). Le nom de l'utilisateur décrit le titulaire du compte courriel et le lieu représente l'entreprise d'informatique chargée d'acheminer le courrier. Mon adresse électronique s'écrit maclean@ns.sympatico.ca. Elle indique que mon nom est «maclean» et que mon courrier sera acheminé par la société Sympatico de la Nouvelle-Écosse, au Canada. Sympatico est mon fournisseur de service Internet. Le courriel peut être envoyé soit par réseaux privés soit par Internet.

Caractéristiques du courriel

Populaire. En réalité, le courriel surpasse en popularité toute autre activité en direct. Près de 50 p. 100 de la population américaine, soit 135 millions d'utilisateurs, communiquera par courriel d'ici 2001 (<http://www.forrester.com> 1997). D'après l'almanach du secteur de l'informatique de 1997, le nombre de personnes ayant accès dans le monde à un courriel via Internet grimpera de 60 à 450 millions dans les trois prochaines années, soit une augmentation de 800 p. 100.

Économique. Une fois que vous avez un compte courriel, vous pouvez d'ordinaire envoyer autant de messages que vous le désirez pour un tarif mensuel.

Fiable. Le courriel vous sera renvoyé s'il ne peut pas joindre le destinataire. Un message s'affichera sur votre écran, indiquant que l'adresse n'est pas valide. Vous pouvez alors vous rendre aux sites comme www.people.yahoo.com ou www.whowhere.lycos.com pour trouver la bonne adresse électronique.

International. Vous pouvez envoyer un courriel n'importe où dans le monde. Cet outil est formidable si vos enfants sont à l'université ou voyagent en Europe.

Pratique. Vous pouvez extraire votre courriel de n'importe quel ordinateur branché sur Internet.

Sécuritaire. Les mots de passe et les noms d'utilisateur permettent au courriel de rester privé. Pour plus de sécurité, vous pouvez recourir au cryptage pour coder vos messages. Le cryptage code le message avant qu'il ne soit envoyé, puis le décode une fois arrivé à destination. Beaucoup de banques canadiennes y ont aujourd'hui recours comme technique de sécurité lors de transactions électroniques.

Rapide. Le courriel peut arriver au destinataire en quelques secondes.

Intelligent. Vous pouvez répondre à un message d'un simple cliquer de la souris : votre réponse sera envoyée au premier expéditeur.

Suite à la page 294

Pourquoi devriez-vous avoir le

courriel dans votre cabinet?

1 Compatibilité des logiciels dentaires

Certaines entreprises de logiciels dentaires ont intégré des fonctions qui vous permettent d'envoyer à vos patients des factures et des rappels de rendez-vous via Internet. Fini les timbres; plus besoin de lécher ni de remplir les enveloppes!

2 Bulletins d'information aux patients

Envoyez à vos patients un bulletin d'information mensuel qui les renseigne sur les nouveaux traitements que vous offrez. Une fois que vous avez créé une liste d'envoi, tout ce qu'il vous reste à faire est de cliquer sur un bouton pour envoyer le document à tout le monde. Envoyez un texte générique ou servez-vous de fichiers de fusion pour personnaliser le document.

3 Notes de service au personnel

Nombreux sont les membres de votre personnel qui déjà ont un courriel. Vous pouvez dresser la liste de leurs adresses et envoyer une note de service à tout le personnel en même temps, à laquelle les procès-verbaux de vos réunions peuvent facilement être joints.

4 Changement d'adresse

Puisque les gens ne changent pas nécessairement d'adresse électronique quand ils déménagent, vous pouvez sans doute trouver un patient qui n'a pas signalé d'adresse de réexpédition par courriel. Outil idéal pour localiser les patients de passage comme les étudiants.

5 Télécopieur électronique interurbain

Pour vous aider à diminuer vos frais d'appels interurbains, certains fournisseurs Internet vous permettent d'envoyer par courriel une lettre dans une autre ville où elle sera envoyée par télécopieur.

6 Fichiers d'en-têtes

Vous pouvez créer électroniquement des en-têtes de sorte que des renseignements comme vos numéros de téléphone et de télécopieur, l'adresse et les heures d'ouverture du cabinet, l'adresse du site Web et même de courtes notes sur les soins bucco-dentaires soient ajoutés automatiquement à chaque courriel.

7 Instructions postopératoires

Montrez à vos patients que vous vous souciez d'eux en leur envoyant par courriel des instructions postopératoires normalisées. Ou encore créer une «liste à réponse préenregistrée» («mailbot») qui répondra automatiquement à la demande de renseignements électronique du patient, peu importe le temps ou le lieu. Pour en savoir plus sur ce service, envoyez un courriel vierge à l'adresse faqmbot@nassist.com.

8 Renseignements aux patients et plans de traitement

Envoyez à vos patients de l'information sur les plans de traitement ou renvoyez-les à un des nombreux sites Internet sur les traitements dentaires.

9 Rappels de rendez-vous

Le courriel est formidable pour envoyer des rappels et confirmer les rendez-vous.

10 Paiements des patients

Les patients peuvent crypter leur courriel quand ils vous envoient leurs paiements par carte de crédit. Enfin, tôt ou tard, ils pourront payer en «argent cybernétique» (<http://www.cybercash.com/>).

11 Communication avec votre association dentaire

Les associations aiment communiquer avec leurs membres dans des délais appropriés. Votre association peut vous transmettre un message urgent par ordinateur en quelques secondes. Et vous pouvez tout aussi rapidement lui exprimer vos opinions sur des sujets d'importance.

12 Communication avec d'autres dentistes

Discutez de traitements et de procédures avec un dentiste établi à l'autre bout de la planète ou dans la province voisine. Au Canada seulement, on compte près de 16 000 dentistes.

13 Listes d'envoi

Inscrivez-vous sur une liste d'envoi pour recevoir de l'information sur un sujet d'intérêt particulier.

14 Économies

Le temps, c'est de l'argent. Le courriel peut s'avérer être un outil fort efficace pour envoyer et recevoir de l'information.

15 Fournitures et équipement

Nombre de fournisseurs en équipement et matériels dentaires vous permettent d'acheter des produits sur Internet. Vous pouvez également en savoir plus sur un produit ou un équipement dentaire que vous désirez acheter sur le site Web du fournisseur.

16 Ordonnances

Bientôt, vous pourrez envoyer vos ordonnances à la pharmacie sur un réseau sécuritaire de courriel.

17 Communication avec votre entreprise d'informatique

Inutile de vous soucier des fuseaux horaires. Envoyez un courriel à votre entreprise après les heures d'ouverture et demandez à ce qu'on vous rappelle au cabinet le jour suivant, à la première heure.

18 Renvois à des spécialistes

Les radiographies, les vidéos, les images et les dossiers, par exemple, peuvent facilement être joints à un courriel et envoyés par Internet aux spécialistes dentaires. Vous gardez ainsi les documents originaux à votre cabinet.

19 Accès aux serveurs de liste

Un serveur de liste est un programme de courrier électronique automatique qui envoie des messages des points A à B, et vice-versa, comme un émetteur-récepteur. Il est subdivisé en sujets comme l'amalgame dentaire, la dentisterie, la pathologie buccale, etc. Quand vous envoyez un message à un serveur de liste, ce dernier l'achemine à tous les abonnés. Pour en savoir plus sur les serveurs de liste dentaires offerts au Canada, essayez *Canaden Listserv* (<http://www.canaden.com>) ou *Atlantic Dental Listserv* (<http://www3.ns.sympatico.ca/macleand/adl.html>). Vous trouverez à l'adresse <http://www.mindspring.com/~cmcleod/maillist.html> un site remarquable sur les serveurs de liste et les listes d'envoi.

20 Intérêt des patients

Bien plus que de demander pas mieux que d'utiliser cette technologie. Ils apprécient son côté pratique et sa flexibilité.

Il est crucial d'administrer des médicaments antirétroviraux pour prévenir la séroconversion. Le risque d'infection doit être calculé par rapport au potentiel de toxicité de ces médicaments; le cas échéant, il faut commencer la chimioprophylaxie tout au plus une ou deux heures après l'exposition et la poursuivre pendant quatre semaines.

La chimioprophylaxie recommandée consiste à prendre 200 mg de AZT et 150 mg de 3TC, respectivement, trois et deux fois par jour, pendant quatre semaines. Ces médicaments peuvent causer des symptômes gastrointestinaux (nausée, vomissement, diarrhée), de la fatigue, de la neuropathie périphérique, de l'anémie et des maux de tête. Certains de ces effets secondaires peuvent devenir débilissants tout au long de la prise des médicaments. Rien n'indique que le 3TC est sans danger pour la grossesse.

Malheureusement, la restructuration des milieux de la santé au Canada peut retarder la dispensation des soins d'urgence, et ce, même dans les salles d'urgence des grands centres de traumatologie où l'on devrait être sensibilisé au traitement de telles crises sanitaires. Le personnel de la clinique dentaire de l'auteur, qui a subi des blessures contaminées par le VIH, a dû attendre plusieurs heures avant de recevoir conseils et chimioprophylaxie au service d'urgence de l'hôpital de la clinique dentaire même, et ce, malgré les demandes de soins véhémentes de l'auteur.

Les cabinets dentaires devraient demander à leurs services locaux de la santé ou à leurs hôpitaux de traiter leur personnel immédiatement et de garder à portée de la main des médicaments de chimioprophylaxie au cas où ceux-ci s'avéreraient nécessaires. Les cabinets dentaires qui traitent plusieurs patients infectés par le VIH voudront peut-être posséder au moins une ou deux doses de ces médicaments dans leur trousse d'urgence, de sorte que les délais enregistrés dans l'administration des soins médicaux ne soient plus un problème.

Tout clinicien en dentisterie est confronté au danger de l'exposition percutanée aux pathogènes à diffusion hémotogène, comme le VIH. En étant bien armés des connaissances nécessaires et du protocole, les cliniciens peuvent réduire autant que possible le risque de séroconversion qui les concerne, eux et leur personnel. Les exigences du clinicien sont déjà assez élevées sans qu'il ait à se préoccuper du «facteur terrifiant» de savoir que faire dans une telle situation. ♦

Le Dr Petty est chef de division en mOdecine buccale au Centre mOdi-cal Foothills, directeur en mOdecine et en chirurgie buccales au Centre de lutte contre le cancer Tom Baker et professeur agrOgO la FacultO de mOdecine de l'UniversitO de Calgary.

Demandes de tirOs part : Dr Trey L. Petty, Foothills Medical Centre, 1403, 29^e rue N.O., Calgary AB T2N 2T9

Les vues exprimOes sont celles de l'auteur et ne reflEtent pas nOcessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

Références

1. Patrick DM. HIV post-exposure prophylaxis: new recommendations. *Can Med Assoc J* 1997; 156:233-4.
2. Marcus R. Surveillance of health care workers exposed to blood from patients infected with the human immunodeficiency virus. *N Engl J Med* 1988; 319:1118-23.

3. Tokars JI, Marcus R, Culver DH, Schable CA, McKibben PS, Bandea CI, Bell DM. Surveillance of HIV infection and zidovudine use among health care workers after occupational exposure to HIV-infected blood. The CDC Cooperative Needlestick Surveillance Group. *Ann Intern Med* 1993;118:913-9.

4. Ramos-Gomez F, Ellison J, Greenspan D, Bird W, Lowe S, Gerberding JL. Accidental exposures to blood and body fluids among health care workers in dental teaching clinics: a prospective study. *JADA* 1997; 128:1253-61.

5. Gooch BF, Cardo DM, Marcus R, McKibben PS, Cleveland JL, Srivastava PU, and others. Percutaneous exposures to HIV-infected blood among dental workers enrolled in the CDC Needlestick Study. *JADA* 1995; 126:1237-42.

6. Cleveland JL, Lockwood SA, Gooch BF, Mendelson MH, Chamberland ME, Valauri DV, and others. Percutaneous injuries in dentistry: an observational study. *JADA* 1995; 126:745-51.

7. Case-control study of HIV seroconversion in health-care workers after percutaneous exposure to HIV-infected blood — France, United Kingdom, and United States, January 1988 - August 1994. *MMWR* 1995; 44:929-33.

8. Update: provisional public health service recommendations for chemoprophylaxis after occupational exposure to HIV. *MMWR* 1996; 45:468-72.

9. Comité de la dentisterie communautaire et institutionnelle. Guide du contrôle des infections : complément des directives de l'ADC sur le contrôle des infections. Août 1997; IC-05-01.

10. David HT and David YM. Living with needlestick injuries. *J Can Dent Assoc* 1997; 63:283-6.

*Le courrier électronique : vingt raisons pour lesquelles vous devriez l'avoir dans votre cabinet
Suite de la page 276*

Le courriel pour toujours

Le courriel se transforme rapidement en un outil de communication indispensable que ce soit dans le monde des affaires ou dans le confort de son chez-soi. Bientôt, le fait de ne pas avoir de courrier électronique reviendra à ne pas avoir le téléphone. La simplicité et l'utilisation répandue du courriel ne sont que deux raisons pour lesquelles vous devriez en être muni au cabinet. Si vous avez des questions sur le courriel, vous pouvez me joindre à l'adresse maclea@ns.sympatico.ca.

Conseils

- Commencez à dresser une base de données qui indique les adresses électroniques de vos patients.
- Demandez si votre logiciel dentaire aura bientôt une fonction de courriel.
- Sachez-en plus sur le courriel en consultant le site <http://203.12.60.74/internet/email.htm#What>.
- Choisissez un nom d'utilisateur simple et facile à se rappeler.
- Branchez-vous sur Internet et amusez-vous! ♦

Le Dr MacLean exerce dans un cabinet de dentisterie gOnOrale Halifax (Nouvelle- cosse).

Demandes de tirOs part : Dr Scott MacLean, 2625, ch. Dutch Village, Halifax NS B3L 4G4.

Les vues exprimOes sont celles de l'auteur et ne reflEtent pas nOcessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.