



DOSSIER : La communication entre un patient et son médecin

Par Jérôme Claveau

En furetant sur Internet pour trouver les actualités sur le VIH un peu partout dans le monde, je suis tombé sur un article qui parlait d'une étude sur la relation entre le médecin et son patient¹, et l'impact de cette relation sur la réussite du traitement du VIH. Il en ressort qu'une bonne communication entre le patient et son médecin a une incidence particulièrement positive sur l'adhérence au traitement. J'ai donc approfondi mes recherches, pour savoir comment bien communiquer avec mon médecin. Voici un compte-rendu de ce que j'ai trouvé. Bonne lecture.

Pourquoi parler de la relation entre un patient et son médecin? Tout d'abord, parce qu'il s'agit d'une relation comme une autre, et qu'elle apporte son lot de défis, d'incompréhensions et parfois même, de frustrations. Comme dans toute relation, chacun devrait être en mesure de parler ET d'écouter l'autre. Malheureusement, dans les faits, ce n'est pas tout à fait comme ça que ça se passe. Et comme je le disais en guise d'introduction, la relation entretenue entre un patient et un professionnel de la santé a un impact considérable sur la qualité du traitement reçu.

Qu'est-ce qui rend la relation entre le patient et son médecin parfois si difficile? C'est qu'il existe un écart particulier entre vous, le patient, et votre médecin. Tandis que celui-ci, de par sa formation, s'intéresse principalement à votre maladie, vous, vous sentez que c'est votre vie entière qui est touchée. Vous vous sentirez alors peut-être outré, parce que vous jugerez que les propos du médecin ne vont pas de pair avec votre vécu.

Il est aussi probable que vous ressentiez de la peur ou de l'angoisse face à votre état de santé. Cela peut vous empêcher de poser des questions, ou de demander des clarifications, par crainte de la réponse et de ses implications. Ou peut-être vous sentez-vous intimidé par votre médecin? Ou vous sentez que votre santé est entre ses mains? Il est alors possible que vous n'osiez pas vous exprimer, de peur de ne plus être dans ses bonnes grâces...

Il serait impossible de lister tous les éléments qui nuisent à l'établissement d'une bonne communication avec votre médecin. De toute façon, c'est propre à chaque individu (par exemple, moi, je me laisse distraire par tout ce qui brille dans le bureau du médecin, alors je perds des bouts de ses explications !). C'est pourquoi je vous invite à prendre un temps pour réfléchir à ce que vous ressentez durant les rencontres avec votre médecin. Prenez le temps d'identifier quels sont VOS obstacles à l'établissement d'une bonne communication, franche et ouverte, empreinte de confiance et de respect, avec le médecin, ou tout autre professionnel de la santé.

¹ « Une étude révèle des failles dans le dialogue médecin-patient », [En ligne], 28 juillet 2010, www.servicevie.com

Cet exercice de regard intérieur va vous permettre de vous outiller adéquatement afin d'établir une relation de confiance avec votre médecin. Voici quelques trucs et outils pour vous guider dans votre analyse, et vous aider à trouver des pistes de solution.

Comment améliorer une rencontre chez le médecin?

AVANT la rencontre :

- Faites une liste de vos symptômes, de leur fréquence, le moment et les circonstances de leur apparition (*il pourrait être utile de tenir un carnet de santé quotidiennement, si vous avez plusieurs symptômes*) ;
- Faites une liste de tous les médicaments que vous prenez (*ceux avec ordonnance, ceux en vente libre, ainsi que tout produit alternatif*) ;
- La liste des autres professionnels de la santé avec qui vous avez des suivis ;
- Notez tout changement dans votre mode de vie (*arrêt de fumer, consommation de drogues ou d'alcool, modification de l'alimentation, activité physique, etc.*) ;
- Apportez du papier et un crayon pour prendre des notes ;
- Apportez un agenda ou un calendrier, afin de faire un suivi de vos rencontres, et de les noter au moment où ils sont pris.

De plus, vous gagnerez en notant d'avance toute question que vous voulez poser à votre médecin.

Vous pouvez toujours demander à un proche (un ami, un membre de la famille, un intervenant, etc.) en qui vous avez confiance, de vous accompagner lors de la visite. Comme on dit souvent, deux têtes valent mieux qu'une!

Finalement, prenez le temps de vous mettre à la place du médecin. Comment peut-il se sentir face à votre situation? Quelles sont ses contraintes? (en effet, il est possible que vous ayez besoin de passer plus de temps avec lui que d'ordinaire. Si vous savez que votre médecin est contraint dans le temps, vous pourrez alors spécifier que vous aurez besoin de plus des 15 minutes habituelles avec lui. Comme cela, son horaire sera ajusté en conséquence!!)

Les droits de votre médecin

Votre médecin, en tant que professionnel de la santé, a plusieurs obligations envers vous. Cependant, IL A AUSSI DES DROITS. Le premier est sans contredit le respect. Ainsi, avisez votre médecin le plus rapidement possible si vous ne pouvez vous rendre au rendez-vous. Il pourra ainsi rencontrer une autre personne. Il est aussi en droit de présumer que vous avez compris ses informations si vous ne posez pas de questions. Il est donc de votre responsabilité de verbaliser toute incertitude. Finalement, votre médecin a en tout temps le droit à ses opinions professionnelles... et le droit de changer d'idée!

PENDANT la rencontre :

- Affirmez-vous! Posez-vos questions! Vous ÊTES en droit de poser toutes vos questions concernant votre état de santé, les traitements offerts, ainsi que les traitements alternatifs. C'EST DE VOUS DONT IL S'AGIT! C'est vous qui avez le dernier mot sur votre santé. Assurez-vous donc d'avoir toutes les informations nécessaires pour prendre une décision éclairée;
- Sachez que votre médecin se doit de répondre à toutes vos questions. Toutefois, gardez en tête que votre médecin est *un être humain*, et qu'il peut vous répondre « Je ne sais pas. » Dans ce cas, demandez-lui où vous pouvez trouver réponse à vos questions;
- Vous avez le droit de ne pas être d'accord avec ce que dit votre médecin, tandis que celui-ci se doit de respecter ce « désaccord ». Assurez-vous seulement d'exprimer votre désaccord d'une façon polie et respectueuse. Encore une fois, votre médecin est avant tout *un être humain*, avec ses valeurs, ses pensées, et ses émotions. Respectez-le, de la même façon que vous voulez qu'il vous respecte;
- Si vous êtes accompagné, laissez la chance à votre accompagnateur de poser des questions, question d'avoir un maximum d'informations.

Questions de base à poser au médecin sur toute médication ou traitement¹

1. Quel est mon problème de santé exactement?
2. À part les médicaments, existe-t-il d'autres solutions pour gérer mon problème de santé? (*un taux élevé de cholestérol est un bon exemple de problème de santé où la médication ne devrait pas nécessairement être la première solution*)
3. Existe-t-il un médicament moins cher mais aussi efficace pour traiter mon problème de santé? (*par exemple, un médicament générique*)
4. Dans combien de temps devrais-je me sentir mieux avec ce médicament?
5. Pendant combien de temps dois-je le prendre?
6. Quelles sont les conséquences d'interrompre le traitement?
7. Quels sont les effets secondaires possibles et que dois-je faire en cas de symptômes inquiétants?
8. Y a-t-il une interaction possible avec mes autres médicaments ou certains aliments?

¹ « Des "comment faire" pour mieux progresser : Bulletin numéro 3 », Groupement des chefs d'entreprise du Québec.

Souvenez-vous que « Il n'y a pas de question idiote, que des réponses idiote » (A. Einstein). Posez toujours vos questions à quelqu'un qui s'y connaît. Évitez de vous fier aux prétendues « connaissances » de Ti-Joe d'à côté ! Seul un professionnel peut vous donner l'heure juste.

APRÈS la rencontre :

- Prenez le temps d'analyser votre rencontre. Qu'est-ce que le médecin vous a dit? Quels ont été vos sentiments? Quels ont été les obstacles à une communication efficace? Étiez-vous suffisamment préparé? Cette réflexion vous permettra d'améliorer la prochaine rencontre.
- Si vous avez reçu une ordonnance, dépêchez-vous d'aller la chercher en pharmacie. Ne la laissez pas dormir dans un tiroir ou dans le fond de votre sacoche!
- Si vous étiez accompagné d'un proche, prenez le temps de discuter avec lui de la rencontre. Son point de vue vous sera bénéfique pour mieux comprendre ce qui s'est passé!

Petits trucs pour améliorer la communication avec le médecin

(inspiré de « Principes de communication pour les patients atteints de cancer », de Santé Canada)

Un bon truc, c'est de mettre ses réflexions pas écrit. Vous pouvez utiliser la formule suivante (ou en faire des variantes, selon vos besoins) :

Je...

Parce que...

Alors je...

EXEMPLES

JE me sens pressé **PARCE QUE** j'ai l'impression que mon médecin manque de temps, **ALORS JE** trouve avec lui un moment où il aura plus de temps.

JE ne pose pas de question **PARCE QUE** j'ai peur d'avoir l'air ridicule, **ALORS JE** vais pratiquer avec un ami avant la rencontre, afin de me sentir plus en confiance.

JE ne comprends pas ce que le médecin me dit **PARCE QUE** il utilise des termes trop techniques, **ALORS JE** lui demande de vulgariser (ce qui signifie simplifier) ses propos (ou, j'apprends quelques termes techniques pour pouvoir suivre la conversation!).

Conclusion :

Établir une bonne communication avec votre médecin est indispensable dans la réussite d'un traitement quelconque. En effet, vous avez besoin de toutes les informations sur un traitement et ses alternatives pour prendre une décision éclairée (et qui est mieux placé que le médecin pour parlé des traitements?). De l'autre côté, le médecin a besoin de savoir qui vous êtes, de connaître votre mode de vie, vos antécédents médicaux, etc. afin de vous proposer le meilleur traitement qui soit (et qui est mieux placé que vous pour parler de vous?).

Il est primordial de créer un lien de confiance avec son médecin, une sorte de relation d'alliance. C'est pour y arriver qu'il est important de se préparer adéquatement avant chaque rencontre, de s'affirmer et de poser des questions, et surtout, une fois que c'est terminé, de prendre le temps d'analyser ce qui s'est dit, afin de soulever les obstacles à la communication, et trouver des solutions pratiques, simples et efficaces.

Et en cas de difficultés quelconques, n'hésitez pas à prendre contact avec un intervenant de MIELS-Québec. Nous n'avons pas toutes les réponses, mais nous vous aiderons à les trouver!

Jérôme

Vous avez des questions ou des idées de dossiers à traiter dans le prochain Vis-ta-VIH ?

Faites-nous en part ! Pour toute question que vous vous posez concernant les divers aspects du VIH (social, médical, biologique, moral, éthique, physique, alimentaire, etc.), nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour trouver des réponses claires et faciles à comprendre. Ce sera la même chose si vous avez des idées de sujets à traiter.

Notre objectif est (et restera) de vous donner un VIS-ta-VIH qui répond à vos questions et vos besoins en matière de VIH.

Écrivez à intvi comm@miels.org.