



« Dites-moi toute la vérité, docteur »

Ce que la conseillère en étiquette sociale ne vous dira pas.

1 J'aime beaucoup mon médecin et je crois sincèrement que c'est réciproque. Comme je suis célibataire, puis-je l'inviter à l'occasion d'une sortie ? Absolument pas. Votre médecin a le devoir, sur le plan moral et éthique, de décliner toutes invitations de ses patient(e)s. Une des plus rigoureuses règles que les professionnels de la santé doivent respecter consiste à ne pas entretenir de relations intimes avec leurs patients. S'il se permettait un tel écart de conduite, votre médecin pourrait être poursuivi pour faute professionnelle et risquerait de perdre son droit de pratique, en particulier si elle ou lui est trouvé(e) coupable d'abus flagrant de pouvoir. Ce code d'éthique peut vous paraître radical, mais il faut qu'il en soit ainsi.

Le médecin entretient des rapports très particuliers avec ses patients et les règles qui régissent la pratique médicale ont été mises en place afin de vous protéger contre les abus de confiance dont les professionnels de la santé pourraient tirer profit.

2 Puis-je me lier d'amitié avec mon médecin sur Facebook ?

À moins que votre médecin et vous soyez déjà des amis personnels, ce type de relation n'est pas recommandé. Votre médecin étant votre conseiller personnel en matière de santé, vous le (la) placerez dans une situation délicate en créant des liens par l'entremise du réseau Facebook. De plus, aimeriez-vous vraiment que votre médecin ait accès à des détails de votre vie

intime dont vous discutez avec vos amis? Du point de vue de votre médecin, il ne pourrait s'agir d'une relation satisfaisante, car il (elle) refuserait d'échanger des renseignements personnels avec vous à moins que vous ne soyez déjà liés par de solides liens d'amitié.

3 Puis-je me plaindre si mon médecin me fait attendre pendant une demi-heure avant la consultation ?

Vous avez le droit d'exprimer votre mécontentement, mais le fait de vous plaindre ne profitera sûrement pas à personne. Sans vouloir excuser mes collègues, je tiens tout de même à préciser que l'horaire des médecins est extrêmement chargé, en particulier dans le milieu de la médecine familiale. En effet, les patients ont souvent tendance à aborder avec les médecins des problèmes de santé qui n'ont rien à voir avec le but principal de leur visite. De plus, les omnipraticiens sont appelés tous les jours à ajouter des consultations urgentes qui n'étaient pas prévues ou encore à examiner des patients aux prises avec des problèmes graves — une dépression ou des douleurs à la poitrine, par exemple — ce qui peut prolonger de beaucoup la durée normale d'une consultation. Ce sont tous ces impondérables qui entraînent des retards et qui, par le fait même, obligent les cliniques médicales à faire attendre les patients. Mais dites-vous qu'un jour, c'est peut-être vous qui aurez besoin de temps supplémentaire avec votre médecin et que tous les praticiens font tout en leur pouvoir pour offrir les meilleurs soins de santé.

4 Je crois que mon médecin a commis une erreur et je l'ai trouvé irrespectueux à mon égard lorsque j'ai abordé le sujet avec lui. À qui puis-je me plaindre ?

D'abord et avant tout, parlez-en avec votre médecin. Souvent, un simple malentendu peut se dissiper rapidement dans le cadre d'une conversation où chacun exprime librement sa vision des choses de manière à comprendre le point de vue de l'autre. Toutes les provinces et territoires du Canada ont mis en place des mesures qui permettent aux patients d'exprimer leurs doléances concernant leur médecin et qui évaluent avec objectivité les plaintes qui leur sont formulées. Cette démarche nécessite presque toujours un appel ou l'envoi d'un courriel à la corporation professionnelle de votre médecin (laquelle répond généralement au nom de Collège des médecins et chirurgiens). Quand il s'agit d'une erreur ou d'une faute commise dans un centre hospitalier ou dans un autre établissement de soins de santé, d'autres procédures sont nécessaires à l'ouverture d'une enquête. Mais dans de tels cas, il s'agit d'un dernier recours et non d'une première démarche.

Si vous croyez que votre médecin vous a mal conseillé, vous devriez demander l'avis d'un autre médecin qualifié. En ce qui concerne l'impolitesse, il n'y a aucune raison qui puisse excuser une telle attitude. Les médecins, toutefois, ont des conditions de travail stressantes, ce qui, à l'occasion, pourrait les amener à vous répondre sèchement ou à vous donner l'impression qu'ils sont insensibles à votre état. Mais cela ne veut pas dire que le médecin avait l'intention d'être discourtois. Si vous jugez que le praticien a fait preuve d'indélicatesse à votre endroit, je vous invite à le signaler à sa corporation professionnelle.

5 Si j'ai une éruption cutanée, puis-je expédier une photo par courriel à mon médecin et lui demander de me donner un diagnostic par le même moyen ?

Ce n'est pas une bonne idée et pour plusieurs raisons. À moins que vous n'ayez une entente préalable avec votre médecin et une connexion Internet sécurisée (ce qui est rarement le cas avec la plupart des services de messageries électroniques), vous ne devriez jamais transmettre de détails sur votre santé par courriel à votre médecin. De plus, la plupart des médecins reçoivent énormément de courriels et n'en prennent connaissance que lorsqu'ils en ont le temps. Dans les petites cliniques en pleine croissance, les médecins et leurs patients peuvent communiquer par courriel. Toutefois, même si vous avez un dossier médical dans l'une de ces cliniques, nous ne vous recommandons pas de consulter votre médecin par courriel, car vous n'avez aucune garantie que votre message sera lu rapidement. De plus, il y a très peu d'avantages à consulter un médecin par courriel pour un problème de peau. Pour établir un bon diagnostic, le praticien a besoin de vous voir en personne et d'examiner votre problème cutané de très près. Il doit aussi tenir compte de vos antécédents médicaux et de la liste de vos médicaments, des renseignements que vous ne lui donneriez pas nécessairement par courriel.

6 Mon médecin a sauvé la vie de mon fils. Est-il convenable que je lui offre un petit cadeau en témoignage de mon appréciation ?

Les êtres humains aiment que l'on reconnaisse leur travail et les médecins ne font pas exception à la règle. Un petit cadeau en gage de reconnaissance pour le travail accompli ne peut qu'être bien accueilli par le praticien et son entourage. Souvenez-vous, toutefois, que le médecin est un professionnel et que son travail consiste justement à sauver des vies. Un cadeau d'une trop grande valeur risque de le mettre dans l'embarras et pourrait même l'inciter à vous remettre ce cadeau, risquant ainsi de vous offenser. Enfin, rappelez-vous que votre médecin est entouré de toute une équipe (celle de la clinique ou du département de chirurgie, par exemple) et que la carte, les fleurs ou les chocolats que vous souhaitez lui offrir seraient encore plus appréciés s'ils étaient destinés à l'ensemble des membres de son équipe. 

Questions et réponses compilées par Pat Rich avec l'apport de médecins siégeant au Conseil consultatif de Santé canadienne.

