



Les messages téléphoniques inquiétants

Vous attendez des résultats d'examen ? Dites à votre médecin de quelle manière vous voulez être informé si un suivi s'impose. **Diana Swift**

UN VENDREDI SOIR, alors qu'elle rentrait chez elle après une semaine de travail exténuante, Anna Lipinski entendit le message suivant sur sa boîte vocale : « Ici le centre de dépistage du cancer du sein. Nous avons les résultats de votre mammographie et nous aimerions que vous nous rappeliez le plus rapidement possible afin de prendre un autre rendez-vous. » Inutile de dire que le week-end de cette résidente de 58 ans de la Saskatchewan fut un véritable cauchemar.

« Le message m'a plongée dans un état de panique absolue. Bien inutilement d'ailleurs, puisque j'ai appris le lundi suivant qu'on voulait simplement me faire passer une deuxième mammographie parce que la première était en partie trop floue. Il n'empêche que j'ai passé toute la fin de semaine à me ronger les sangs, persuadée que je souffrais d'un cancer », nous raconte Anna, qui travaille dans le domaine de la vente au détail et qui, depuis l'âge de 50 ans, participe au programme de dépistage du cancer du sein.

Que dire aussi du cas de Guy Poirier, 54 ans, directeur des communications dans une entreprise de Montréal ? Le message qu'il a reçu en plein milieu de la semaine n'était guère plus rassurant : « Nous avons vos résultats de tests sanguins. Votre médecin désire vous en faire part le plus rapidement possible. Nous vous rappelons que nos bureaux sont fermés pour le reste de la semaine et qu'ils seront de nouveau ouverts lundi matin. »

Le personnel des cliniques médicales surchargées laisse souvent ce genre de messages, mais plusieurs autres cliniques ont adopté une politique visant à ne pas alarmer inutilement les patients avec des messages qui peuvent être sujets aux pires

LE PERSONNEL DES CLINIQUES MÉDICALES

surchargées laisse souvent ce genre de messages, mais plusieurs autres cliniques ont adopté une politique visant à ne pas alarmer inutilement les patients avec des messages qui peuvent être sujets aux pires interprétations.

interprétations. « Par exemple, jamais nous ne laissons de message vocal à nos patients un vendredi après-midi ou juste avant un congé férié », de dire Marilyn Da Costa, coordonnatrice administrative au Centre de santé du sein CIBC de l'Hôpital St. Michael de Toronto.

M^{me} Da Costa conseille aux patientes qui se rendent à la clinique pour une mammographie d'exprimer leurs craintes au personnel de la clinique et de donner des directives claires sur la façon dont elles aimeraient être informées de la nécessité d'un second rendez-vous. Par exemple, elles pourraient préférer qu'on les appelle tôt un jour de la semaine, afin qu'elles puissent rappeler à la clinique avant sa fermeture plutôt que d'avoir droit à un message dans la boîte vocale. « Nous essayons aussi, durant le processus, de repérer les patientes chez qui les résultats des tests suscitent une anxiété inhabituelle et nous leur demandons

si elles préféreraient être informées directement par une infirmière de la raison pour laquelle on leur demande de revenir », d'expliquer Marilyn Da Costa.

Voici un autre exemple, celui de l'appel reçu par Janine Rhodes de la part d'une employée de la clinique médicale qu'elle fréquente. « Je m'appelle May et je travaille au bureau du D^r Smith. Nous avons reçu les résultats de votre ostéodensitométrie, qui nous révèlent que vous souffrez d'ostéopénie. Le D^r Smith aimerait vous rencontrer tout de suite à son cabinet. »

« Qu'est-ce que l'ostéopénie ? », demanda Janine, 48 ans, qui occupe une poste de bibliothécaire à Ottawa. « Ce sont des détails dont vous devrez

discuter avec votre médecin », répondit l'employée. « J'ai eu peur, parce que j'ai cru que j'étais dans une phase aiguë d'ostéoporose », se souvient Janine.

Cette problématique constitue une des priorités du D^r Frank Martino, médecin de famille à Brampton, en Ontario. « La façon dont vous expliquez à votre personnel l'importance de bien communiquer les messages aux patients est cruciale. Je dis toujours à mes stagiaires d'adopter une approche qui ne provoquera pas d'anxiété excessive chez les patients et d'éviter les messages vagues qui risquent de sonner l'alarme chez les patients pendant des heures et des heures », dit-il.

Autre détail important : il ne faut pas laisser de message quand on ne sait pas qui, à part le patient, a accès à la boîte vocale. « Nombreux sont les patients qui n'aiment pas que leurs enfants, leur mère ou leur conjoint soient au courant de leur dossier

médical », d'ajouter le D^r Martino.

Les messages de notre clinique, toutefois, sont des plus élémentaires : « Ici le bureau de votre médecin. Auriez-vous l'obligeance de nous rappeler s'il vous plaît ? » « S'il s'agit de quelque chose de grave, je ferai l'appel moi-même et je verrai à parler personnellement au patient. S'il s'agit d'une urgence, par exemple si on a détecté une masse lors de la mammographie, je dirai à la patiente que j'aimerais la rencontrer demain à la première heure et j'aurai déjà pris rendez-vous pour elle avec un chirurgien », de dire le D^r Martino.

S'il s'agit d'un cas sans gravité — un échantillon d'urine égaré ou dont le test n'a pas été concluant — le personnel du bureau du D^r Martino laissera un message plus précis : « Nous avons besoin d'un autre échantillon d'urine; rien de grave cependant. Rappelez-nous, s'il vous plaît. » « S'il s'agit d'une femme enceinte dont l'échographie n'a pas été concluante, nous laisserons un message qui ressemble à celui-ci : « Bébé n'a pas livré tous ses secrets, nous devons donc reprendre l'examen. Rappelez-nous, s'il vous plaît. »

Selon le D^r Martino, il est plus que souhaitable que les patients renseignent le personnel de la clinique sur la façon dont ils désirent être informés quand un suivi se révèle nécessaire. « Je sais lesquels de mes patients sont les plus anxieux. Je leur demande donc d'avance — soit avant qu'ils passent leurs tests — de revenir une semaine plus tard pour que nous puissions regarder les résultats ensemble. De cette manière, nul besoin de laisser un message. »

De l'avis du D^r Martino, les médecins ont le devoir d'établir une politique de formulation des messages, en particulier à une époque où les appareils de communication abondent et où les personnes échangent de moins en moins par téléphone et en personne. « Je donne à mon personnel des directives très claires à ce sujet, ayant eu droit moi-même à plus d'un message inquiétant. » 📞