

Aux sans-claviers, aux sourds, aux muets et aux aveugles !



Dr Thomas ORBAN
Médecine Générale
Revue de la Médecine Générale.

C'est vrai à la fin ! Il n'y a pas de pire sourd que celui qui ne veut pas entendre. Pourquoi donc, toute une série de confrères spécialistes s'obstinent-ils à penser que « les ordinateurs de bureau présentent d'intéressantes possibilités de communication professionnelle. Vous pouvez coller des Post-it au bord de l'écran ! »^a ? Nos courriers restent sans réponses dans un silence qui, à la longue, devient méprisant. Et lorsque un brave patient se risque à jouer l'intermédiaire, il s'entend répondre que Monsieur le Spécialiste n'a pas le temps ! Le patient se demande si son médecin traitant en a plus : à voir comme il court, il est certain du contraire ! Certaines institutions hospitalières universitaires contournent le problème : il est possible de consulter les résultats du patient en ligne en pénétrant dans leur intranet. Bravo, nous admirons cette belle technologie, cette modernité. Les concepteurs ont probablement oublié de lire les quelques lignes légales à propos du Dossier Médical Global (DMG) :

celui-ci doit contenir les rapports spécialisés. Il faut donc qu'ils soient dans le DMG ces fameux rapports et pas sur l'intranet de la respectable institution hospitalière qui me regarde du haut de sa position universitaire en feignant l'innocence face à mes demandes répétées !

La litanie de ma mauvaise humeur pourrait continuer longtemps tant il est vrai que les exemples ne manquent pas. Les optimistes, dont je suis n'en doutez point, se consolent en se rappelant tous les noms de leurs spécialistes précieusement consignés dans leur carnet d'adresse. Ceux-là, au moins, savent communiquer : ils donnent des informations et des nou-

velles du patient, le renvoient pour un accompagnement conjoint, ils sont disponibles pour un conseil par téléphone, ils accordent une place au médecin généraliste. Ils ont intégré que « il est vital que le rôle complet et essentiel du médecin généraliste-médecin de famille au sein des systèmes de santé soit parfaitement compris par le corps médical...^b ». Le généraliste remplit une fonction de synthèse et d'intégration qui comprend une coordination des différentes spécialités. Il est urgent que nous le fassions comprendre à nos confrères par une communication qui se doit d'être impeccable. Avec ou sans clavier, nos moyens de communications doivent être à la hauteur de nos tâches. Nous ne serons pris au sérieux dans ce rôle que si nous le remplissons sérieusement. Il faut féliciter le travail dans l'ombre de toute une série de passionnés tant au nord qu'au sud du pays qui travaillent sans relâche depuis des mois pour que les généralistes disposent de moyens de communication efficaces,

« Les ordinateurs de bureau présentent d'intéressantes possibilités de communication professionnelle. Vous pouvez coller des Post-it au bord de l'écran ! »

simples, au service de notre métier et de nos patients : Intra-Med, Réseau de Santé Wallon, etc. Il faut encourager le travail dans ce domaine et rappeler à

tous ceux qui veulent bien l'entendre que l'augmentation de la qualité dans notre métier passe par une amélioration de la communication entre les prestataires et avec les patients. La SSMG l'a bien compris qui a mis en ligne ce site remarquable qu'est « mongeneraliste.be ». Il est plus que temps que l'État et nos amis spécialistes le comprennent également. C'est le vœux constructif que je forme.

a. Citation de Dave Barry. Extrait de *Chroniques déjantées d'Internet*.

b. La définition européenne de la médecine générale-médecine de famille. Wonca Europe 2002.