

Vivat en l'honneur de nos assistantes médicales

THOMAS ZÜND

Dans la discussion toujours plus animée sur les salaires, ou sur l'importance du médecin de famille, une profession est souvent oubliée dans le système de santé: celle d'assistante médicale (AM). Naturellement nous apprécions tous les esprits utiles qui gèrent nos agendas, remplissent et sortent les dossiers, répondent aux téléphones, rédigent les factures et collent les timbres, signent les documents de la poste, etc., etc. Si nous n'en avons pas, notre existence de médecin s'en trouverait considérablement plus compliquée. Nous le savons tous, et je ne serais pas obligé de prendre la plume pour cela. C'est quasiment le hardware d'une force de travail, donc ce pour quoi elles sont employées et ce qui figure également dans leur contrat de travail.

Mais les AM font plus encore, beaucoup plus important. Elles sont notre premier contact avec les patients. Elles créent une ambiance positive et empreinte de confiance. Elles enlèvent aux patients leur anxiété première. Nombreux sont ceux qui se confient plutôt à l'AM, car elle parle peut-être mieux leur langue. Souvent les posologies des médicaments sont expliquées trop rapidement, ou une maladie a été présentée en des termes que la patiente n'a pas compris. L'AM, avec sa patience et sa sensibilité, peut l'expliquer d'égale à égale. Il y a des patients qui ne viennent que vers l'AM pour «se vider la tête», ce que d'autres

appellent psychothérapie. Le médecin obtient souvent les informations les plus importantes de son AM ... Admettons-le! Nous pouvons appeler ces propriétés le «software» d'un travail, propriétés éminemment positives ne figurant dans aucun contrat de travail.

C'est pourquoi nous pensons que nos AM jouent un rôle tout à fait capital dans le système de santé, elles sont au front en toute première ligne: elles établissent les premiers contacts et accompagnent les patients sur la voie difficile du véritable dédale qu'est le système de santé. C'est elles qui enlèvent les craintes initiales et autres en face de la médecine, qui donnent aux patients les informations générales et peuvent expliquer de manière compréhensible beaucoup de choses peu claires.

Le «software» dont il a précédemment été question pourrait actuellement être facilement déplacé avec un peu de bonne volonté: les rendez-vous sont pris par des callcenters professionnels, c'est une caisse des médecins ou toute autre institution qui imprime et envoie les factures, nous devons de toute façon bientôt envoyer à l'extérieur notre laboratoire, et ainsi de suite. L'AM devient en fait superflue s'il n'est question que des éléments du hardware d'un travail.

L'AM est financée presque exclusivement par son activité au laboratoire et en radiologie. Le Tarmed a minutieusement veillé à ce qu'aucune prestation de l'AM ne puisse être facturée. Si maintenant le Conseiller fédéral Couchepin rationalise



et supprime le laboratoire du praticien, l'AM risque de disparaître. Ce qui aura pour conséquence qu'un esprit aussi bon qu'essentiel disparaîtra du cabinet médical. Et disparaîtra aussi le «software» d'un poste: c'est le chef qui devra répondre aux questions posées par téléphone et donner les instructions pour la



FMP

FOEDERATIO MEDICORUM PRACTICORUM

FOEDERATIO MEDICARUM PRACTICARUM

posologie, l'activité physique, le régime, etc. (avec les coûts qui en résulteront). Les patients devront se plaindre directement aux médecins ou aller chez le psychiatre. Et cela aussi a son coût.

Nous ne savons bien sûr pas si Monsieur Couchepin a conscience de cette logique. Nous avons plutôt l'impression qu'il ne fait que comptabiliser les économies de la baisse du tarif de laboratoire dans le carnet du lait. Il retire au médecin de famille un important instrument diagnostique – les résultats de laboratoire en présence du patient. Nous avons ainsi fait un grand pas de plus en direction d'une médecine à trois piliers: un pour les certificats d'incapacité de travail, un autre pour les ordonnances et le troisième pour les admissions et références aux spécialistes. Un tel contexte ne demande pas d'AM et le bon esprit du cabinet avec son offre complète de prestations nous manquera pour toujours. Lors de mon premier remplacement, nous ne faisons que quatre examens de laboratoire: glycémie, hémoglobine,

glucosurie selon la réaction de Benedikt et albuminurie au bec Bunsen. Le photomètre était l'œil, matin et soir, quelle que soit la luminosité. L'assistante médicale était une femme sans aucune formation.

Nos AM sont actuellement très bien formées. Une sélection consciencieuse et un curriculum officiellement reconnu ne demandent que de bonnes têtes pour cette profession exigeante. En plus de la radiologie, une part importante de la formation, le couronnement même, est le laboratoire, qui autorise même un diagnostic médical professionnel. Les résultats sont vérifiés dans des contrôles coûteux. Dans ces deux domaines les AM sont souvent meilleures que les médecins. Ce n'est que pour téléphoner et coller les timbres que nous n'avons pas besoin d'AM ayant suivi une formation de trois ans.

Ce qui ne veut rien dire d'autre que nous n'aurons bientôt plus que des personnes non formées dans nos cabinets, avec l'intelligence qu'elles auront. Mais c'est ainsi, chaque jeune femme quelque peu intelligente cherche actuellement à terminer un apprentissage dans une profession exigeante. La perte du laboratoire du praticien entraînerait un exode des cerveaux avec toutes les conséquences que cela pourra avoir pour le système de santé. Nous perdrons ainsi une très importante force de travail en toute première ligne de notre système de santé, perte qui est déjà réalité dans plusieurs pays voisins.

Monsieur Couchepin, est-ce vraiment ce que vous voulez? Avez-vous aussi pensé à ce genre de choses? Pensez-vous enrayer cette évolution avec d'héroïques aveux du bout des lèvres en faveur de la médecine de premier recours, si la toute première ligne du front est complètement ramollie? Nous en doutons!

Thomas Zünd

Président
Dr méd. Hans-Ulrich Bürke
Mürtschenstrasse 26
8048 Zürich
Tél. 044-431 77 87

Viceprésident
Dr méd. Guy Evéquo
Rue du Mont 16
1958 St-Léonard
Tél. 027-203 41 41

Caissier
Dr méd. Thomas Zünd
Bahnstrasse 16
Postfach 130
8603 Schwerzenbach
Tél. 044-825 36 66

Membre du comité
Dr méd. Rudolf Hohendahl
Zürcherstrasse 65
8406 Winterthur
Tél. 052-203 04 21

FMP sur Internet: www.fmp-net.ch

Die deutsche Fassung ist in
ARS MEDICI 25/26.08 erschienen.

