# Épiphanies en médecine familiale

**Rob Boulay** MD CCFP

*La gratitude engendre le respect, nous permettant de vivre des épiphanies au quotidien, ces moments transcendants d'émerveillement qui changent pour toujours notre façon de voir la vie et le monde.*

John Milton (traduction libre)

En mai dernier, j'ai eu l'incroyable chance de pouvoir assister à la rencontre de WONCA (l'organisation mondiale des médecins de famille) qui se tenait à Cancun, au Mexique. Ce fut une expérience inspirante - des médecins de famille de tous les coins du monde se rencontrant dans le seul et même but d'améliorer les soins que nous offrons à nos patients. Mais, ce fut une série d'événements qui se sont produits au cours d'une visite complémentaire au Belize qui m'ont fourni matière à réflexion sur la vie au quotidien des médecins de famille au Canada.

## Eaux inconnues

Tout a commencé assez candidement. Après la rencontre, 3 couples, dont mon épouse Bernadette et moi-même, avions planifié nous rendre au Belize pour une randonnée en kayak jusqu'à une île située à environ 20 km de la côte, afin de faire du snorkeling et visiter les lieux. Que pourrait-il arriver de mal? Nous sommes arrivés à Placencia après un exténuant voyage en fourgonnette, puis nous avons pris une bonne nuit de repos. Le matin suivant, le temps n'était pas au beau fixe. La température avait changé pendant la nuit, et le ciel était sombre et plutôt menaçant. Nous sommes quand même partis, notre guide nous montrant le trajet en embarcation à moteur. À environ 9 km de la plage, juste après que Bernadette se soit exclamée qu'elle s'amusait beaucoup, nous avons pagayé à droite plutôt qu'à gauche et nous avons chaviré après qu'une vague nous ait frappés de travers! À ce moment précis, alors que nous étions submergés et éjectés du kayak, j'ai senti un vif sentiment de gratitude d'avoir un guide avec nous. L'analogie m'a immédiatement frappé. Avoir un guide alors qu'on fait du kayak en eaux inconnues, c'est comme avoir un médecin de famille qui vous aide à naviguer dans une expérience de soins de santé non familière. Notre guide nous a tirés de l'eau et amenés en lieux sûrs - un peu comme les médecins de famille font avec leurs patients au jour le jour. C'était ma première épiphanie!

## Dos d'âne sur la route

Mon épiphanie suivante a eu lieu alors que je réfléchissais à notre trajet aller-retour sur les routes du Belize. Il semble que le gouvernement du Belize ait décidé de contrôler la vitesse routière à l'aide de dos d'âne - beaucoup de dos d'âne. La conduite au Belize se résume à un cycle répétitif d'accélérations après avoir franchi un dos d'âne, puis de ralentissements à l'approche du suivant, à environ 500 m l'un de l'autre. Je me suis dit que c'était semblable à la façon dont nos gouvernements contrôlent les dépenses en soins de santé, ce que j'appelle le modèle du dos d'âne pour contenir les coûts. Il y a de nombreux obstacles sur les routes de notre secteur de la santé qui ressemblent à des dos d'âne; par exemple, les numéros de facturation sont utilisés à cette fin pour tenter de freiner la hausse du nombre de médecins et, de ce fait, ralentir l'escalade des coûts. En réalité, peut-être suis-je moi-même l'un de ces dos d'âne que doit franchir le patient pour accéder aux soins de santé. Il est aussi possible que l'accès à des soins plus spécialisés représente le plus gros dos d'âne de tous, là où nos patients doivent attendre en ligne pendant des éternités avant de se faufiler dans le système.

## Passage du coffret de sécurité

Ma dernière épiphanie s'est produite juste avant notre départ pour l'aéroport de Cancun afin de rentrer chez nous. Nous étions revenus du Belize la veille et, comme tout bon voyageur, j'avais placé nos passeports plutôt détrempés (n'oubliez pas notre trempette) dans le coffret de sécurité de notre chambre. Environ une heure avant que le taxi vienne nous chercher pour aller à l'aéroport, je suis allé chercher nos passeports et, comble de surprise, le coffret ne s'ouvrait pas. Je savais que j'utilisais le bon code, parce que le mécanisme semblait répondre, mais la serrure ne cédait pas. Après 40 ou 50 tentatives, j'en suis venu à la conclusion qu'il me fallait demander de l'aide. (Je n'ai jamais dit que j'étais vite!) Le gardien de sécurité dépêché à notre chambre a secoué la tête quand je lui ai demandé s'il pouvait l'ouvrir et il m'a éventuellement fait comprendre qu'une équipe de l'entretien avait été appelée. Peu après, 4 hommes imposants munis de barres de fer, de perceuses, de masses et de ciseaux procédaient au démantèlement du pauvre coffret de sécurité. Trois quarts d'heure plus tard, ils me remettaient fièrement nos passeports et nous n'avions plus, en tout et pour tout, que 5 minutes avant l'arrivée de notre taxi.

Qu'ai-je appris de l'expérience concernant la médecine familiale? La situation m'a démontré qu'il faut souvent un travail d'équipe pour venir à bout de la tâche et que les soins de santé ne se passent pas toujours comme prévu; nous devons être prêts à affronter l'imprévisible et à travailler ensemble dans le but ultime que nos patients obtiennent les soins et l'accès dont ils ont besoin.

La vie est remplie de moments qui peuvent changer notre façon de voir le monde. J'ai vraiment hâte à notre prochain voyage!

This article is also in English on **page 126**.