

ACADEMIE DE VERSAILLES
UNIVERSITE DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES
UFR SIMONE VEIL - SANTE

ANNEE 2020

N°

THESE
POUR LE DIPLOME
D'ETAT DE DOCTEUR EN MEDECINE
D.E.S. MEDECINE GENERALE

PAR

Nom : LE BELLEGO Prénom : Claire

Née le 19/04/1989 à Paris 15^{ème}

TITRE : « Surmédicalisation » : qu'en pensent les patients ?
Une étude qualitative avec analyse par théorisation ancrée

Présentée et soutenue publiquement le 16 avril 2020

JURY :

Président : Monsieur le Professeur Olivier SAINT-LARY

Membres : Monsieur le Professeur Thomas HANSLIK

Monsieur le Docteur Jean Pierre RABES

Directeurs : Monsieur le Professeur Pascal CLERC, Madame le Docteur Clotilde KOWALSKI

REMERCIEMENTS

A Monsieur le Professeur Olivier SAINT-LARY, merci de me faire l'honneur de présider cette thèse.

A Monsieur le Professeur Thomas HANSLIK et Monsieur le Docteur Jean Pierre RABES, merci d'avoir accepté de faire partie du jury de thèse.

A Monsieur le Professeur Pascal CLERC, merci d'avoir accepté de diriger ce travail de thèse et de m'avoir guidée tout au long de son élaboration. Merci de m'avoir accompagnée et autant appris pendant mon stage ambulatoire de niveau 1. Merci pour ta disponibilité, tes remarques bienveillantes, ta gentillesse.

A Madame le Docteur Clotilde KOWALSKI, merci d'avoir accepté de diriger ce travail de thèse et de m'avoir guidée tout au long de son élaboration. Merci pour le temps consacré, tes conseils, ton soutien, ta gentillesse.

A Madame le Docteur Mathilde FRANCOIS, merci de m'avoir proposé ce sujet.

A Madame le Docteur Agnès HAZARD, merci d'avoir contribué à rendre possible ce travail.

Aux médecins généralistes et secrétaires qui m'ont ouvert la porte de leur salle d'attente pour le recrutement des patients, merci.

Aux patients ayant accepté de participer à cette étude, merci de m'avoir accordé de votre temps et pour nos échanges enrichissants.

A Léo, mon amour, merci de m'avoir supporté et soutenu durant la dernière étape de ce travail, merci de rendre les choses toujours plus faciles, merci de me rendre heureuse au quotidien.

A mes parents, merci pour les relectures, merci d'avoir toujours cru en moi et de m'avoir permis de réaliser ces longues études dans les meilleures conditions.

A mes sœurs, Béa, Soso, Isa, merci pour vos relectures, votre disponibilité, merci pour votre soutien et votre amour.

A Marie, merci d'être là depuis le début de ces études, merci pour tous ces bons moments partagés à tes côtés qui ont permis d'adoucir ces longues études, merci pour ton soutien inconditionnel.

Au Clam, merci pour votre soutien depuis toutes ces années, merci pour nos petites soirées filles, potins et remise à jour.

A Audrey et Marine, merci d'avoir été là durant ces longues études et même avant.

A mes grands-parents, Grany, Grapy, merci pour l'intérêt que vous me portez, merci pour votre bienveillance.

A mes grands-parents disparus, Papi, Mamie, qui me manquent.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	2
TABLE DES MATIERES	3
SERMENT D'HIPPOCRATE	5
LISTE DE ABBREVIATIONS	6
INTRODUCTION GENERALE	7
I/ SURMEDICALISATION	7
1) Un peu d'histoire	7
2) Définitions.....	10
3) Notions associées à la surmédicalisation	11
4) Tendances actuelles	12
5) Les causes de la surmédicalisation	15
6) Les conséquences de la surmédicalisation	22
II/ OBJECTIF DE L'ETUDE ET PROJET GLOBAL	24
ARTICLE	26
I/ INTRODUCTION	26
II/ METHODE	29
1) Type d'étude.....	29
2) Population et recrutement.....	29
3) Recueil des données	30
4) Analyse des données par théorisation ancrée	32
III/ RESULTATS	34
1) Caractéristiques des patients	34
2) Analyse des données	36

IV/ DISCUSSION	61
1) Analyse des principaux résultats	61
2) Forces et faiblesses de l'étude	69
V/ CONCLUSION	71
CONCLUSION GENERALE	72
REFERENCES	74
GLOSSAIRE	80
ANNEXES	82
ANNEXE 1 : Guide d'entretien initial	82
ANNEXE 2 : Guide d'entretien final	84
ANNEXE 3 : Classification des niveaux de formation selon l'Insee	88
ANNEXE 4 : Automédication : les bonnes pratiques	89
ANNEXE 5 : Modélisations	90
ANNEXE 6 : « Codebook » final Nvivo 12	93
ANNEXE 7 : Entretiens	95
RESUME	199
ABSTRACT	200

SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admis(e) à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçue à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonorée et méprisée si j'y manque.

LISTE DE ABBREVIATIONS

BMJ	British Medical Journal
CEBM	Centre for Evidence-Based Medicine
CSP	Code de la Santé Publique
EBM	Evidence Based Medicine
EC	Examens complémentaires
EP	Embolie Pulmonaire
HAS	Haute Autorité de Santé
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
JAMA	Journal of the American Medical Association
MeSH	Medical Subject Headings
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economiques
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PIB	Produit Intérieur Brut
PSA	Antigène Prostatique Spécifique
SFTG	Société de Formation Thérapeutique du Généraliste
WONCA	World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians, souvent abrégé en World Organization of Family Doctors

INTRODUCTION GENERALE

I/ SURMEDICALISATION

1) Un peu d'histoire

En occident, le premier corps de doctrine concernant la médecine que l'on connaisse est le *Corpus hippocratique*. Dans ce corpus, se trouve le traité des *Épidémies I*, daté de 410 avant J-C environ, où Hippocrate définit le but de la médecine : « Face aux maladies, avoir deux choses à l'esprit : faire du bien, ou au moins ne pas faire de mal ». De ce dogme hippocratique est issue la fameuse locution latine « Primum non nocere », « D'abord ne pas nuire », qui guide l'exercice des médecins depuis l'Antiquité et qui nous est appris tôt dans les études de médecine.

Au cours du temps, les progrès de la médecine et l'amélioration de l'accès aux soins ont contribué à l'augmentation de l'espérance de vie humaine, à côté de l'amélioration des conditions de vie (accès à l'eau potable, amélioration de l'hygiène, de l'alimentation, conditions de travail etc.) et des programmes de santé publiques (prévention routière, lutte contre le tabagisme, contre l'alcoolisme etc.) (1) (2).

Pourtant, depuis longtemps, des voix septiques mettent en garde contre le revers de la médaille de l'expansion des technologies modernes des soins de santé dans les pays riches(3).

Dans les années 1920, Jules Romains, écrivain et dramaturge Français, met en scène dans sa pièce de théâtre *Knock ou le Triomphe de la médecine* (4), un personnage fictif, le Docteur Knock, qui parvient à convaincre l'ensemble des habitants d'un village qu'ils sont des malades qui s'ignorent et qu'ils doivent commencer à se soigner. « *Tout homme bien portant est un malade qui s'ignore* ». Le Docteur Knock organise la médicalisation de tout un village

au nom de ce que l'on nomme aujourd'hui « la médecine fondée sur les faits ». Dans cette pièce, Jules Romains dénonce les dérives d'une société surmédicalisée qui transforment les individus en consommateurs de soins, soucieux d'en recevoir toujours plus avec l'espoir d'aller toujours mieux.

En 1963, Michel Foucault entreprend dans *Naissance de la clinique* une recherche à la fois historique et critique dont le but est « de déterminer les conditions de possibilité de l'expérience médicale telle que l'époque moderne l'a connue » (5). Il amorce une critique de l'institution médicale et de son pouvoir normatif sur les individus. Il met en relief les processus par lesquels se consolide le pouvoir médical, à savoir la médicalisation du social et la professionnalisation de la médecine. Selon lui, la médecine, passe d'un rôle purement curatif à un rôle normatif, en fixant des normes en matière d'habitudes de vie et de comportements. Ainsi, l'expertise médicale commence à s'ingérer dans un ensemble de domaines de la vie sociale qui ne la concernaient pas auparavant : « l'espace médical peut coïncider avec l'espace social, ou plutôt le traverser et le pénétrer entièrement » (5).

Plus de dix années plus tard, en octobre 1974, lors d'une conférence sur la médecine sociale organisée à l'Institut de médecine sociale, Centre biomédical, de l'Université d'État de Rio de Janeiro, Michel Foucault parle non pas de iatrogénie mais d'une « iatrogénie positive » qu'il définit comme « les effets nocifs des médicaments dus non pas à des erreurs de diagnostic ou à l'ingestion accidentelle de ces substances, mais à l'action même de l'intervention médicale, dans ce qu'elle a de fondement rationnel ». (6) Il utilise le terme « positive » car les effets nocifs surviennent alors que les pratiques médicales sont utilisées en raison de leur efficacité.

En 1975, Ivan Illich est le premier auteur, dans la littérature, à employer le terme « surmédicalisation » dans son ouvrage *Némésis médicale, l'expropriation de la santé* (7) dans

lequel il produit une critique radicale de la médecine moderne. Il commence cet ouvrage par la phrase « L'entreprise médicale menace la santé » et soutient que la « médicalisation de la vie est malsaine ». Ivan Illich effectue une analyse de l'effet paradoxal de la médecine en plein essor, qu'il divise en trois parties : la iatrogénèse clinique (ou le dommage direct causé par les divers traitements médicaux), la iatrogénèse sociale (ou la médicalisation de la vie ordinaire) et enfin la iatrogénèse structurelle (ou la perte des moyens traditionnels de faire face à la souffrance) (8). Il sonne l'alarme sur les effets iatrogéniques d'une présence médicale autoritaire qui s'est imposée comme la seule voie par laquelle il devient possible de penser et d'agir sur la santé.

Ainsi, si l'exercice médical est guidé depuis l'Antiquité par le dogme hippocratique « Primum non nocere », la réalité clinique peut parfois s'en écarter. C'est ainsi qu'en 1986, Marc Jamouille met en avant le concept de prévention quaternaire qui est un écho à cet adage : « D'abord ne pas nuire » (9). Il naît d'une réflexion sur le système de soins actuel, l'évolution de la médecine actuelle et son rôle dans la société. Il s'agit d'une réponse des médecins de famille à la surmédicalisation. Ceux-ci souhaitent, en effet, appliquer à leurs pratiques les principes de la médecine basée sur les preuves ainsi qu'une écoute humaine et empathique qui ne tente pas de médicaliser les problèmes de vie (10). Ce concept prévention quaternaire est adopté en 1995 par le comité de classification de la WONCA (World Organization of National Colleges, Academies and Academic Associations of General Practitioners/Family Physicians, souvent abrégé en World Organization of Family Doctors). Selon le dictionnaire de la WONCA, la prévention quaternaire se définit comme une « action menée pour identifier un patient ou une population à risque de surmédicalisation, le protéger d'interventions médicales invasives, et lui proposer des procédures de soins éthiquement et médicalement acceptables.» (11).

2) Définitions

Il n'existe pas de définition consensuelle de la surmédicalisation.

Selon le dictionnaire *Larousse*, elle est définie comme la « médicalisation excessive d'un phénomène social ou comme l'usage excessif des techniques médicales » (12).

Selon le *Wiktionnaire*, il s'agit de « la prescription et la consommation excessives de médicaments ou de soins médicaux » (13).

Dans le *MeSH (Medical Subject Headings)*, thésaurus de référence dans le domaine biomédical, le descripteur américain de la surmédicalisation est « medical overuse » avec comme note associée : « Utilisation excessive ou inutile des services de santé par les patients ou les médecins » (14).

Dans un article publié dans le *BMJ (British Medical Journal)* en 2015, S. M. Carter et ses collègues définissaient la surmédicalisation comme le fait de « modifier le sens ou la compréhension des expériences, de sorte que les problèmes humains soient réinterprétés comme des problèmes médicaux nécessitant un traitement médical, sans bénéfice net pour les patients ou les citoyens » (15).

Ici, lorsque nous parlons de surmédicalisation nous nous rapportons au terme anglais « *too much medicine* » décrit par S. M. Carter et ses collègues, qui correspond en fait à un concept recouvrant plusieurs aspects interreliés décrits dans la littérature avec notamment : le surdiagnostic, le surtraitement, la sur-détection et la surutilisation. (15)

D'une manière globale, la notion de surmédicalisation fait référence « aux pratiques médicales non validées en termes de bénéfices apportés aux patients, potentiellement nuisibles et donc inutilement coûteuses » (15).

3) Notions associées à la surmédicalisation

Dans la littérature, plusieurs termes sont souvent associés à la surmédicalisation avec notamment : le surdiagnostic, le surtraitement, la sur-détection et la surutilisation (15).

Le surdiagnostic se produit lorsqu'une personne est diagnostiquée d'une maladie qui ne lui causera jamais ni symptômes ni décès. Le critère ultime du surdiagnostic étant qu'à la fin de sa vie, la personne n'a jamais développé de problèmes en rapport avec sa maladie (16). Si elle n'avait pas été diagnostiquée ou dépistée de cette maladie, elle n'aurait jamais su qu'elle en était atteinte. Selon G. Welch, « une autre définition du surdiagnostic est simplement la détection d'une pseudo-maladie » (17).

Le surdiagnostic est à différencier du faux positif (18) qui correspond au résultat positif d'un test chez des patients qui n'ont pas la maladie (19). En effet, lors du surdiagnostic, le diagnostic est exact.

Une des conséquences du surdiagnostic est le surtraitement, qui désigne le traitement inutile d'une affection. Il survient lorsque le patient est soumis à des soins qui, selon les preuves scientifiques et selon ses préférences, ne peuvent pas l'aider (soins désuets, comportements axés sur l'offre et ignorant la science) (20). Le traitement ne produit aucun avantage net ou engendre plus de dommages que d'avantages (par exemple, les effets secondaires) (15). Le traitement peut donc parfois être pire que la maladie (16).

La sur-détection est le fait d'identifier une anomalie chez une personne asymptomatique, probablement par le recours à un test technologique, sans que cette constatation n'apporte de bénéfices à cette personne (15). Elle comprend par exemple la découverte d'« incidentalome » bénin (21)(22). La sur-détection est génératrice de surdiagnostic.

La surutilisation correspond à l'établissement de pratiques standards dans les services de santé ou dans le système de santé qui n'apportent aucun avantage net aux patients, comme par exemple la réalisation d'une IRM de routine pour les douleurs lombaires (16).

4) Tendances actuelles

Le phénomène de surmédicalisation est un sujet d'actualité, qui apparaît comme un problème de santé publique.

La notion de prévention quaternaire (prévention de la surmédicalisation) est mise en avant dès 1986, mais elle a connu un « boom » médiatique avec la réforme du système de santé du président Barack Obama promulgué en 2010 (*Le Patient Protection and Affordable Care Act* : Loi sur la Protection des Patients et les Soins Abordables en français).

Depuis plus de quinze ans, des efforts de sensibilisation sont menés partout dans le monde, essentiellement partis du Royaume-Uni, des États-Unis, et de l'Australie.

Plusieurs revues médicales ont publié des articles sur le sujet et des campagnes sont menées pour lutter contre les risques engendrés par cette surmédicalisation. Des conférences annuelles sont également organisées pour sensibiliser la communauté médicale à la surconsommation médicale. Je citerais ici quelques exemples. :

En 2002, le *British Medical Journal (BMJ)* publie un numéro thématique intitulé : « *Too much medicine ? Almost certainly* » (23) avec des articles sur la médicalisation de la naissance, du sexe et de la mort, entre autres aspects de la vie ordinaire. Puis en 2013, il lance une campagne « *Too much medicine* », cette fois sans point d'interrogation. Le but de cette campagne est de mettre en évidence la menace pour la santé humaine de l'« excès de médecine » ainsi que le gaspillage des ressources engendré par les soins inutiles. Il s'agit d'un

mouvement de médecins, de chercheurs, de patients et de décideurs souhaitant décrire, sensibiliser et trouver des solutions au problème de l' « excès de médecine ».(24)

Dans cette optique également, se tient annuellement depuis septembre 2013, une conférence scientifique internationale « *Preventing overdiagnosis* » (25) organisée conjointement par le *Centre for Evidence-Based Medicine (CEBM)* de l'Université d'Oxford, le *British Medical Journal*, *Wiser Healthcare*, le *Dartmouth Institute for Health Policy and Clinical Practice*, et l'organisation de consommateurs basée à New York : *Consumer Reports*. Des scientifiques, médecins, stratèges et défenseurs des consommateurs provenant des six continents assistent à ces conférences qui traitent de la prévention du surdiagnostic et des autres problématiques sous-jacentes telles que la surmédicalisation, la surdétection, l'obsession diagnostique et le surtraitement.

En avril 2010, Le journal *JAMA (Journal of the American Medical Association) Internal Medicine* lance une nouvelle rubrique intitulée « *Less Is More* » (26). Il y apparaît des articles qui mettent en lumière des situations dans lesquelles la surutilisation des soins médicaux peut entraîner des préjudices et dans lesquelles le recours à moins de soins est susceptible de se traduire par une meilleure santé.

En 2012, Bernard Lown et ses collègues ont fondé le *Lown Institute* qui s'attaque à la crise croissante des soins de santé aux États-Unis, marquée par le surtraitement, le sous-traitement et les erreurs médicales (27). L'institut organise une conférence annuelle, au cours de laquelle les dernières recherches sur la surutilisation et la sous-utilisation médicale sont présentées et où les cliniciens et les défenseurs des patients peuvent échanger. Il parraine également des programmes cliniques tels que les « *Right Care Rounds* »(28), lors desquels, les cliniciens participants réfléchissent autour de cas cliniques dans le but d'améliorer les soins des patients en explorant et en éliminant les facteurs de surutilisation médicale et en

favorisant des soins appropriés pour les patients. Le *Lown Institute*, en collaboration avec les partenaires de la *Right Care Alliance (RCA)* aux Etats-Unis, organise des conférences régionales pour promouvoir des soins appropriés dans tout le pays. Ces conférences s'adressent à des publics très variés, notamment les étudiants en médecine et en médecine préparatoire, les médecins, les infirmier(e)s, les professionnels de la santé, le milieu des affaires et le public(29).

En 2012, la campagne « *Choosing Wisely* » (« Choisir Judicieusement ») est initiée aux États-Unis par l'*American Board of Internal Medicine (ABIM) Foundation*. Elle vise à faire avancer un dialogue national sur la manière d'éviter les tests, les traitements et les procédures médicales inutiles (30). Elle associe pour cela des spécialités médicales partenaires (le « *Council of Medical Specialty Societies* ») et des associations de consommateurs au sein d'une fondation à but non lucratif. Le principe repose sur la création de listes de cinq tests, traitements ou services couramment utilisés et dont la surutilisation, le gaspillage voire les préjudices pour les patients ont été établis. L'utilisation de ces procédures doit être réévaluée par les patients et les cliniciens. Le but final est d'inciter les patients à engager une discussion avec leur médecin pour éviter les soins inutiles (31).

Le *Lancet*, lance, en janvier 2017, une nouvelle série thématique nommée *Right Care Series*. Elle examine l'ampleur de la surutilisation et de la sous-utilisation des services médicaux et de santé dans le monde, met en évidence les facteurs qui favorisent les soins inappropriés et fournit un cadre pour commencer à traiter la surutilisation et la sous-utilisation afin d'obtenir des soins appropriés pour la santé et le bien-être (32).

En France, c'est en avril 2012 que se tient le premier *colloque dit « de Bobigny »* sur la thématique « Sous-médicalisation, Surmédicalisation, Surdiagnostics, Surtraitements » (33). Ce colloque annuel est organisé par le Groupe Princeps, avec le concours du Département de Médecine générale de la Faculté de Bobigny, de la SFTG (Société de Formation Thérapeutique

du Généraliste) et de l'association « Civic Santé ». Ce colloque se penche sur la multiplication des actes médicaux, la surmédicalisation, les surtraitements et les risques associés à ces pratiques inadéquates en matière de soins.

5) Les causes de la surmédicalisation

Les causes de la surmédicalisation sont multiples (34) :

- L'expansion constante de moyens d'investigations de plus en plus performants :

L'utilisation de moyens d'investigation de plus en plus sensibles et en constante expansion a permis d'identifier des troubles ou des formes de maladies moins sévères. Une proportion importante de ces « anomalies » ne progressera jamais. Ceci soulève les questions délicates sur le moment exact où prendre en compte ces étiquettes diagnostiques et où avoir recours aux approches thérapeutiques traditionnellement déployées contre les formes de maladies beaucoup plus graves (21).

Prenons l'exemple de l'embolie pulmonaire (EP) qui, du fait de son risque de mortalité, est un diagnostic que les médecins ne veulent pas manquer. La sensibilité croissante des tests diagnostique, tel que l'angioscanner thoracique, permet de détecter des cas d'embolies pulmonaires de moins en moins sévères pour lesquels le bénéfice du traitement anticoagulant est discutable, voire nul (35) (36). Avec l'utilisation répandue de l'angiographie pulmonaire par tomodensitométrie, l'incidence de l'EP a augmenté, la mortalité (nombre de décès par EP dans la population) a peu changé et le taux de létalité (nombre de cas fatal parmi les personnes diagnostiquées d'EP) a diminué (37). Weiner et ses collègues suggèrent que l'augmentation de l'incidence de l'EP reflète une « épidémie de tests de diagnostic » qui a créé un surdiagnostic et qu'une grande partie de l'augmentation de l'incidence de l'EP se compose de

cas qui sont cliniquement sans importance et qui n'auraient pas été fatales même s'ils n'avaient pas été diagnostiqués ni traités (37).

La performance des technologies médicales, en augmentant la prévalence des maladies, rend les patients plus inquiets et anxieux au sujet de leur santé, ce qui incite à multiplier les tests et les traitements (38).

- La « Promotion des maladies » ou « *Disease mongering* » :

Le terme anglophone « *disease mongering* » se définit par l'élargissement de la définition officielle des maladies ou des risques, ou par la création de nouvelles pathologies, ou par la promotion d'un diagnostic plus fréquent de pathologies reconnues, sans qu'il n'y ait de bénéfices nets pour les patients. Il s'agit de créer des « maladies » à partir de comportements ou de sentiments qui font partie de l'expérience humaine normale et de promouvoir ces maladies auprès du public pour encourager le recours aux services de santé, en particulier aux tests et aux médicaments (15).

C'est Lynn Payer, journaliste médicale, qui utilise pour la première fois le terme « *disease mongering* » en 1992, dans son livre *Disease Mongers : How Doctors, Drug Companies, and Insurers are Making You Feel Sick*. Elle y écrit : « *Disease mongering* - essayer de convaincre principalement les personnes bien portantes qu'elles sont malades, ou les personnes légèrement malades qu'elles sont très malades - est un business [...] *Disease mongering* est la plus insidieuse des diverses formes que peut prendre la publicité médicale, la soi-disant éducation médicale, l'information et le diagnostic médical. »

Un exemple de « *disease mongering* » peut être la médicalisation d'un processus physiologique afin de convaincre le patient qu'il nécessite un traitement. Par exemple, l'entreprise Merck produit le Propecia® (Finasteride) pour lutter contre la calvitie. Avant de

commercialiser le médicament en Australie, Merck a financé une « étude » tout public pour démontrer que la calvitie pouvait avoir des effets graves sur le psychisme et sur la vie professionnelle et qu'elle nécessitait un traitement médicamenteux (39).

On peut également citer la transformation d'un problème social en maladie, tel que la « phobie sociale ». Le producteur de l'Aurorix® (Moclobemide), Roche, a lancé en Australie une campagne de promotion de la « phobie sociale », dont le but était de convaincre le corps médical et les médias qu'il s'agissait d'une maladie fréquente qui nécessitait un traitement. Pour cela, Roche a financé des conférences organisées par des associations de patients et établi des liens étroits avec des experts, dont certains avaient pour mission de promouvoir la phobie sociale en Europe également (39).

Dans ces exemples, les bénéfices pour les sociétés pharmaceutiques de la promotion des maladies semblent largement dépasser les possibles bénéfices de santé publique ou cliniques pour les personnes diagnostiquées. Cependant, dans de nombreux autres cas (abaissement des valeurs seuils de diagnostic du diabète, de l'hypertension et de l'hypercholestérolémie par exemple), le conflit entre les intérêts financiers et les avantages pour la santé publique est beaucoup plus difficile à démêler (39) (40).

- La difficulté à accepter l'incertitude diagnostique et à gérer cette incertitude :

L'incertitude médicale est inhérente à la pratique clinique et contribue à une grande variabilité dans la manière dont les médecins et les patients gèrent les problèmes médicaux. Les médecins et les patients ont des degrés variables de tolérance à l'incertitude (41).

La médecine fondée sur les preuves (« Evidence Based Medicine (EBM) ») aide les médecins à déterminer les preuves les plus récentes et les plus pertinentes et à intégrer les valeurs des patients pour aboutir à une prise de décision clinique commune. Elle consiste en

effet « à utiliser de manière rigoureuse, explicite et judicieuse les preuves actuelles les plus pertinentes lors de la prise de décisions concernant les soins à prodiguer à chaque patient. Sa pratique implique que l'on conjugue l'expertise clinique individuelle avec les meilleures preuves cliniques externes obtenues actuellement par la recherche systématique. Par expertise clinique individuelle on entend la capacité et le jugement que chaque clinicien acquiert par son expérience et sa pratique clinique »(42). Toutefois, de nombreuses décisions médicales sont prises dans un contexte de pénurie de données probantes.

L'intolérance à l'incertitude chez les médecins entraîne une tendance à augmenter les prescriptions d'examen complémentaires, une variabilité dans l'interprétation du traitement médical efficace, ainsi qu'un moindre respect des recommandations de bonnes pratiques cliniques (41). Il en résulte un coût excessif dans la gestion médicale chez les médecins ayant un niveau d'anxiété élevé du fait de cette incertitude (43). Par ailleurs, il a été montré que la réalisation de tests diagnostiques chez des patients présentant des symptômes avec un faible risque de maladies graves ne les rassure guère, ne diminue pas leur anxiété ou ne résout pas leurs symptômes (44).

- L'expansion constante des moyens thérapeutiques :

En 1975, Ivan Illich reprend la notion d'« invasion pharmaceutique » décrite par Dupuy et Karsenty (45) et dit, à propos de la surconsommation des médicaments, qu'elle « est malsaine par l'effet social qu'elle produit et qui se reflète dans les attitudes du médecin et du malade. Le médecin recherche l'efficacité de l'acte technique même au prix de la santé du malade et celui-ci se soumet au réglage hétéronome de son organisme, ce qui veut dire qu'il se transforme en patient » (7).

En 2019, le Vidal® contenait plus de 4600 spécialités sous près de 15000 formes galéniques. Cependant, un nombre limité de médicaments efficaces, sûrs, de bonnes qualités

et à prix raisonnables, permet de répondre aux besoins de santé prioritaires du plus grand nombre (46).

C'est dans ce sens qu'en 1977, l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) publie une liste modèle de médicaments essentiels, en vue de résoudre les problèmes posés par les médicaments dans les pays démunis. Elle définit les médicaments essentiels comme « ceux qui satisfont aux besoins de la majorité de la population en matière de soins de santé ; ils doivent donc être disponibles à tout moment, en quantité suffisante, sous la forme pharmaceutique appropriée, et à un prix accessible pour les individus et la communauté. »

Le directeur de l'OMS déclare également que le concept de médicaments essentiels a aussi « une valeur inestimable pour les pays industrialisés, où l'accroissement du coût des médicaments représente une charge de plus en plus considérable ».

- L'adoption d'un dépistage de la population non bénéfique :

Lorsqu'un programme de dépistage détecte une maladie chez une personne qui ne présente pas de symptômes, et que cette maladie se présente sous une forme qui ne causera jamais de symptômes ou de décès précoce chez cette personne, cela entraîne un surdiagnostic qui aboutira à un surtraitement (21).

Prenons l'exemple du dépistage des cancers. Contrairement aux idées reçues selon lesquelles les cancers sont tous nocifs et en fin de compte mortels, certains cancers peuvent régresser, ne pas progresser ou croître si lentement qu'ils ne causeront pas de dommages avant que la personne ne meure d'une autre cause (47). Les résultats des autopsies suggèrent, en effet, l'existence d'un vaste réservoir de maladies infracliniques dans la population générale, notamment de cancers de la prostate, du sein et de la thyroïde, dont la masse n'est jamais nocive (17). Une proportion importante des cancers détectés par certains programmes de dépistage populaires pourrait être une « pseudo-maladie » (17). Par exemple, on estime

qu'un surdiagnostic se produit dans 20,7 % à 50,4 % des cancers de la prostate détectés suite à un dépistage par dosage du PSA (Antigène Prostatique Spécifique) (48).

- Les attentes accrues des patients :

La norme culturelle selon laquelle « plus c'est mieux » se traduit par la croyance tacite mais largement répandue qu'il vaut mieux avoir toujours plus de soins que moins de soins et que la nouvelle technologie est toujours meilleure que les anciennes méthodes (12).

Une étude américaine publiée dans le *JAMA Internal Medicine*, étudiant la satisfaction des patients, montre que les patients les plus satisfaits ont des dépenses totales de santé et de médicaments sur ordonnance plus élevées par rapport aux patients moins satisfaits. Cependant les patients les plus satisfaits présentaient également un risque de mortalité statistiquement plus élevé par rapport aux patients les moins satisfaits (50).

En 2012, la Fédération hospitalière de France a réalisé un sondage auprès de 803 médecins (402 hospitaliers, 201 spécialistes libéraux et 200 généralistes libéraux) sur leur opinion quant aux pratiques d'actes injustifiés. Les médecins estimaient que seulement 72 % des actes médicaux étaient justifiés et selon eux, la demande des patients serait la principale raison des actes injustifiés (85 %) (51).

- Les craintes juridiques :

Dans ce sondage réalisé en 2012, par la Fédération hospitalière de France, la deuxième raison des actes injustifié selon les médecins serait la peur du risque judiciaire (58 %) (51).

En 2017, Odoxa réalise pour la Fédération hospitalière de France, un sondage sur la pertinence des actes et examens médicaux. Dans ce sondage, 442 médecins ont été interrogés.

Neuf médecins sur dix (88%) reconnaissent qu'il leur arrive personnellement de prescrire certains actes, qui après coup, leur semblent injustifiés. 71% des médecins déclarent que les craintes d'une mise en cause juridique par les patients ont modifié leur exercice en les incitant à la réalisation d'examens supplémentaires et 68 % des médecins affirment d'ailleurs avoir peur d'être eux-mêmes un jour victimes d'une telle mise en cause (52).

- Le manque d'engagement des médecins et des patients dans une démarche de décision partagée :

Selon la HAS (Haute Autorité de Santé), la décision médicale partagée « correspond à l'un des modèles de décision médicale qui décrit deux étapes clés de la relation entre un professionnel de santé et un patient que sont l'échange d'informations et la délibération en vue d'une prise de décision acceptée d'un commun accord concernant la santé individuelle d'un patient ». (53)

Une étude réalisée en Australie montre que 81 % des hommes ayant subi un dépistage du cancer de la prostate par dosage du PSA ont déclaré ne pas avoir été informés du risque de surdiagnostic et que 87% des femmes ayant subi un dépistage du cancer du sein par mammographie, ont déclaré ne pas avoir été informées du risque de surdiagnostic (54). Une information sur ce concept a permis d'augmenter le nombre de femmes qui font un choix éclairé en matière de dépistage du cancer du sein. De plus, en étant mieux informées, les femmes sont moins susceptibles de choisir le dépistage (55).

6) Les conséquences de la surmédicalisation

La surmédicalisation peut avoir des conséquences sur le patient, mais également sur le système de santé et la société.

- Les préjudices psychologiques :

La surmédicalisation peut engendrer des préjudices psychologiques qu'il est cependant difficile de quantifier.

L'augmentation de la prévalence des maladies (avec la performance croissante des technologies) et la sensibilisation accrue aux problèmes de santé rendent les personnes plus inquiètes et anxieuses au sujet de leur santé (38).

Par ailleurs, en cas de maladie surdiagnostiquée, le patient peut réagir comme face au diagnostic d'une maladie chronique. Il peut alors adapter ses attentes de vie et d'emploi, en raison de considérations pronostiques et fonctionnelles, et en raison de questions liées au traitement de la maladie. Certains peuvent souffrir de dépression et d'anxiété après ce nouveau diagnostic (56).

- La majoration des dépenses de santé :

La surmédicalisation entraîne des dépenses de santé inutiles.

Un rapport de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) « Lutter contre le gaspillage dans les systèmes de santé », publié en janvier 2017, met en avant que, dans les pays de l'OCDE, « une grande partie des dépenses et des activités des systèmes de santé constituent, au mieux, une forme de gaspillage, ou ont, au pire, des effets nocifs sur notre santé [...] Alors que les budgets publics sont sous pression dans le monde entier, il est inquiétant de constater que près d'un cinquième des dépenses de santé apportent une contribution nulle, ou très limitée, à l'amélioration de l'état de santé de

la population. En d'autres termes, les pouvoirs publics pourraient dépenser beaucoup moins dans ce domaine sans que cela n'ait d'impact sur la santé des patients » (57).

La Fondation Concorde dans une publication émise en novembre 2017, estime à 25% la proportion d'actes médicaux inutiles en France (sur-prescriptions d'examens et de médicaments, d'actes médicaux et chirurgicaux etc.). Elle estime entre 38 et 50 milliards d'euros par an le coût des soins inutiles soit près de 10,5 % du budget de la sécurité sociale(58).

- Les conséquences du surtraitement et des tests médicaux inutiles :

Comme nous l'avons vu précédemment, le surtraitement désigne le traitement inutile d'une affection. Il peut avoir des conséquences sur le patient mais également sur le système de santé et la société.

Le patient peut subir les préjudices potentiels engendrés par le surtraitement. Ces préjudices comprennent les conséquences négatives directes du traitement lui-même (effets secondaires, complications par exemple) et les préjudices indirects liés aux conséquences qui découlent du traitement. D'autre part, le patient peut également être impacté par les éventuels frais et coûts d'opportunité liés au surtraitement (59).

Les conséquences du surtraitement sur le système de santé et la société sont moins évidentes et sont difficiles à mesurer. Compte tenu de ressources de santé limitées, le surtraitement d'un patient peut limiter l'accès aux soins d'autres personnes qui nécessitent réellement de soins. Ceci cause donc un préjudice à d'autres personnes que le patient surtraité, ce qui, à grande échelle, équivaut à un préjudice sociétal (60). Par ailleurs, l'investissement du système de santé dans le surtraitement détourne les ressources de santé d'autres besoins médicaux urgents et représente une occasion perdue d'améliorer la santé publique (61). Les conséquences du surtraitement peuvent être applicables pour tout test médical inutile.

II/ OBJECTIF DE L'ETUDE ET PROJET GLOBAL

Comme nous l'avons vu, le phénomène de surmédicalisation est un sujet d'actualité qui apparaît comme un problème de santé publique. Il existe une prise de conscience grandissante de ce phénomène dans le monde et des campagnes sont menées pour lutter contre les risques engendrés par la surmédicalisation.

Les patients participent au phénomène de surmédicalisation et en subissent également les conséquences, mais que pensent-ils de la surmédicalisation ?

L'objectif principal de cette étude était de recueillir le ressenti, le vécu, la vision critique des patients du système de soins français afin de connaître les aspects de la surmédicalisation évoqués par les patients.

Nous supposons que la connaissance du point de vue des patients concernant ce phénomène pourrait être un outil pour aider les médecins à lutter contre.

Ce travail s'intègre dans un projet plus global du département de médecine générale de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines : celui de la réalisation d'une « Top Five List » française en médecine générale, qui a pour but d'identifier des services médicaux (traitements, tests ou procédures) qui relèvent de la surmédicalisation en France. (62)

Par ailleurs, ce travail a été réalisé en parallèle d'une autre thèse de médecine générale qui s'intéresse aux représentations des médecins généralistes français de la surmédicalisation.

Le projet de la réalisation d'une « Top five list » française en médecine générale a comme objectif principal la réalisation d'une liste de cinq services médicaux issue de l'opinion des médecins généralistes dont les taux de prescription doivent être réduits de façon prioritaire en médecine générale en France, dans la lutte contre la surmédicalisation. Les objectifs

secondaires sont de réaliser une liste complémentaire, issue de l'opinion de patients, et d'analyser les concordances et discordances entre la liste principale et la liste complémentaire identifiées par les patients (63). Il est inspiré de la campagne « Choosing Wisely » initiée aux Etats unis en 2012 dont le principe repose sur la création de listes de cinq tests, traitements ou services (appelés « Top five lists ») couramment utilisés et dont la surutilisation, le gaspillage voire les préjudices pour les patients ont été établis (30).

ARTICLE

I/ INTRODUCTION

Le phénomène de surmédicalisation est un sujet d'actualité, qui apparaît comme un problème de santé publique.

Ici, lorsque nous parlons de surmédicalisation nous nous rapportons au terme anglais « *too much medicine* » décrit par S. M. Carter et ses collègues, qui correspond en fait à un concept recouvrant plusieurs aspects interreliés décrits dans la littérature avec notamment : le surdiagnostic, le surtraitement, la sur-détection et la surutilisation. (15)

D'une manière globale, la notion de surmédicalisation fait référence « aux pratiques médicales non validées en termes de bénéfices apportés aux patients, potentiellement nuisibles et donc inutilement coûteuses ». (15)

La surmédicalisation est un phénomène multifactoriel (34). Parmi les causes citées on retrouve : l'expansion constante de moyens d'investigations de plus en plus performants, la « Promotion des maladies » ou « Disease mongering », la difficulté à accepter l'incertitude diagnostique et à gérer cette incertitude, l'expansion constante des moyens thérapeutiques, l'adoption d'un dépistage de la population non bénéfique, les attentes accrues des patients, les craintes juridiques, le manque d'engagement des médecins et des patients dans une démarche de décision partagée. Ce phénomène implique donc les médecins et les patients.

La surmédicalisation peut avoir des conséquences sur le patient, le système de santé et la société :

Elle entraîne en effet des dépenses de santé inutiles. La Fondation Concorde dans une publication émise en novembre 2017, estime à 25% la proportion d'actes médicaux inutiles en

France (sur-prescriptions d'examens et de médicaments, d'actes médicaux et chirurgicaux etc.). Elle estime entre 38 et 50 milliards d'euros par an le coût des soins inutiles soit près de 10,5% du budget de la sécurité sociale (58).

Elle peut engendrer des préjudices psychologiques pour les patients, notamment par l'anxiété générée par le surdiagnostic d'une maladie (56) et par l'adaptation de ses attentes de vie et d'emploi, du fait de considérations pronostiques, fonctionnelles, et liées au traitement de la maladie surdiagnostiquée.

La surmédicalisation entraîne également les conséquences du surtraitement et des actes médicaux inutiles qu'elle génère. Le patient peut, en effet, subir les préjudices potentiels engendrés par le surtraitement (conséquences négatives directes du traitement lui-même et préjudices indirects liés aux conséquences qui découlent du traitement ; éventuels frais et coûts d'opportunité liés au surtraitement (59)). Le surtraitement d'un patient peut limiter l'accès aux soins d'autres personnes qui nécessitent réellement de soins, causant ainsi un préjudice à d'autres personnes, ce qui, à grande échelle, équivaut à un préjudice sociétal (60). Par ailleurs, l'investissement du système de santé dans le surtraitement détourne les ressources de santé d'autres besoins médicaux urgents et représente une occasion perdue d'améliorer la santé publique.(61). Les conséquences du surtraitement peuvent être applicables pour tout test médical inutile.

Il existe une prise de conscience grandissante de ce phénomène dans le monde et des campagnes sont menées pour lutter contre les risques engendrés par la surmédicalisation. Il existe notamment : la conférence scientifique internationale « *Preventing overdiagnosis* » organisée conjointement par le *CEBM*, le *BMJ*, *Wiser Healthcare*, le *Dartmouth Institute for Health Policy and Clinical Practice*, et *Consumer Reports* (25) ; la rubrique « *Less Is More* » du

JAMA (26) ; la campagne « *Choosing Wisely* » (« Choisir Judicieusement ») initiée par l'*American Board of Internal Medicine (ABIM) Foundation* (30) ; le colloque « dit de Bobigny » en France sur la thématique « Sous-médicalisation, Surmédicalisation, Surdiagnostics, Surtraitements » (33) etc.

Les patients participent au phénomène de surmédicalisation et en subissent également les conséquences, ainsi l'objectif principal de cette étude était de recueillir le ressenti, le vécu, la vision critique des patients du système de soins français afin de connaître les aspects de la surmédicalisation évoqués par les patients.

Nous supposons que la connaissance du point de vue des patients concernant ce phénomène pourrait être un outil pour aider les médecins à lutter contre.

Ce travail s'intègre dans un projet plus global du département de médecine générale de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines : celui de la réalisation d'une « Top Five List » française en médecine générale, qui a pour but d'identifier des services médicaux (traitements, tests ou procédures) qui relèvent de la surmédicalisation en France. (62)

Par ailleurs, ce travail a été réalisé en parallèle d'une autre thèse de médecine générale qui s'intéresse aux représentations des médecins généralistes français de la surmédicalisation.

II/ METHODE

1) Type d'étude

L'objectif de cette étude était de recueillir le ressenti, le vécu, la vision critique des patients du système de soins français afin de connaître les aspects de la surmédicalisation évoqués par les patients. Nous avons ainsi choisi de réaliser une étude qualitative car le but n'était pas de quantifier le phénomène de surmédicalisation mais bien d'évaluer le point de vue des patients le concernant.

Ce type d'étude permet de recueillir des données verbales permettant une démarche interprétative. La recherche qualitative permet d'explorer les sentiments des patients, leurs émotions, leur comportement, leur fonctionnement, et leur expériences personnelles (64), elle est donc appropriée à notre étude.

2) Population et recrutement

Les patients ont été recrutés dans les salles d'attente de cabinets de médecine générale d'Ile-de-France, pour la majorité par la doctorante de cette thèse, qui se présentait comme étudiante sans préciser son statut médical, afin de limiter le biais de désirabilité sociale (tendance d'un individu à répondre de manière socialement acceptable pour paraître sous son meilleur jour(65)). Quelques patients ont été recruté avec l'aide d'une secrétaire ou de médecins généralistes installés, après présentation du projet par la doctorante.

La proposition de participer à l'étude était exposée aux patients en précisant qu'il s'agissait d'une thèse qualitative nécessitant la réalisation d'entretiens individuels et présentiels. La durée estimée des entretiens était d'environ une quarantaine de minutes.

Ceux-ci pouvaient être réalisés soit au cabinet de médecine générale, soit au domicile du patient, soit dans un café selon les préférences et les disponibilités des patients.

Le recrutement s'appuyait sur la base du volontariat.

Les critères d'inclusion des patients étaient d'être majeur et de maîtriser la langue française.

L'inclusion de nouveaux patients se faisait en parallèle de l'analyse des données recueillies dans les entretiens déjà réalisés, et ce jusqu'à saturation des données. Il s'agissait d'un échantillonnage théorique, c'est-à-dire que le recrutement des patients suivant dépendait du codage des entretiens déjà réalisés, le but n'étant pas d'avoir une population représentative de la population générale.

La saturation des données était atteinte lorsque la réalisation de deux nouveaux entretiens consécutifs n'apportait pas de nouvelles informations concernant le sujet de recherche.

3) Recueil des données

Le recueil des données a été réalisé par la doctorante de cette thèse grâce à la réalisation d'entretiens individuels et présents.

Un consentement oral était recueilli auprès des participants en début d'entretien. Ils étaient informés du caractère anonyme des entretiens et de leur enregistrement à l'aide d'un dictaphone, qui serait détruit après retranscription.

Les entretiens ont été réalisés de juin 2017 à mai 2019, et se sont déroulés au cabinet de médecine générale, au domicile du patient, ou dans un café selon les préférences et les disponibilités des patients.

Les entretiens étaient réalisés à l'aide d'un guide d'entretien évolutif au fur et à mesure de la réalisation des entretiens précédents et de l'analyse des données. Il était constitué de questions principalement ouvertes, permettant d'interroger le patient sur différents thèmes, eux même évolutifs, tout en laissant le patient construire son propre discours. Des questions de relance ou de précision permettaient d'alimenter éventuellement l'entretien. Les questions du guide d'entretien n'étaient pas forcément posées dans l'ordre, il s'agissait d'un support souple et en aucun cas d'un questionnaire strict.

Le guide d'entretien initial (Annexe 1) a été élaboré grâce à un travail collectif entre les directeurs de cette thèse et la doctorante. Il a été construit en fonction de l'objectif de la thèse, des hypothèses émises concernant le sujet de recherche, mais sans que la doctorante n'ait effectué de revue de la littérature concernant le sujet afin qu'elle garde un regard neuf, sans idées préconçues lors de la réalisation des entretiens. Le guide d'entretien était évolutif au fur et à mesure de la réalisation des entretiens et de l'analyse des données (Annexe 2).

A la fin de l'entretien les caractéristiques du patient étaient recueillies : l'âge, le sexe, le niveau d'études, le lieu d'habitation (rural / urbain, selon la table d'appartenance géographique des communes de l'Insee (66)), le statut marital, le nombre d'enfants, la présence de maladies chroniques, la prise en charge sociale. Nous avons supposé que ces différentes caractéristiques étaient susceptibles d'influencer l'avis des patients concernant le phénomène de surmédicalisation, ainsi que leur recours aux soins.

Les entretiens, enregistrés à l'aide d'un dictaphone, étaient ensuite retranscrits par écrit de manière dactylographique, mot à mot, sur un logiciel de traitement de texte : *Microsoft Word*[®]. La retranscription était anonymisée : les noms propres et villes cités étaient remplacés par leur initiale. Les entretiens réalisés étaient nommés « Entretien » suivi du chiffre ou du nombre correspondant à leur ordre de réalisation. Par exemple, le premier

entretien était identifié « Entretien 1 ». Une fois retranscrits, les enregistrements étaient supprimés.

4) Analyse des données par théorisation ancrée

La méthode d'analyse des données utilisée était l'analyse par théorisation ancrée.

La théorisation ancrée est une méthode d'analyse proposée par Pierre Paillé en 1994. Il s'agit d'une traduction-adaptation de l'approche de théorisation empirique et inductive « *Grounded theory* », développée initialement en 1967 par deux sociologues américains Barney G. Glaser et Anselm L. Strauss (67). Pierre Paillé retient la notion d'une méthode d'analyse qui soit ancrée (« *grounded* ») dans les données empiriques de terrain, mais délaisse l'objectif de théorie (assimilé à un résultat et un accomplissement) pour celui de théorisation, qui est plutôt de l'ordre d'un processus jamais tout à fait accompli (68).

Nous avons réalisé l'analyse des données par théorisation ancrée à l'aide du logiciel NVivo 12 Pro - QSR International.

Afin de porter un regard neuf et vierge de toute préconception sur les données recueillies lors des entretiens, la doctorante de la thèse n'a effectué aucune revue de la littérature au préalable concernant le sujet de recherche. Le Docteur Agnès HAZARD, Médecin généraliste et Assistante universitaire à l'Université de Versailles-Saint-Quentin, a effectué une revue de la littérature pour s'assurer que le sujet n'avait pas déjà été traité.

L'analyse des données était réalisée au fur et à mesure de la collecte de celles-ci. Il s'agissait d'une analyse par triangulation des chercheurs (les directeurs de thèse et la doctorante).

Elle débutait par la codification initiale, c'est-à-dire qu'il s'agissait de qualifier par des mots ou des expressions les verbatims des entretiens, fragment par fragment, en restant le plus fidèle possible aux propos des patients interrogés (création de nœuds Nvivo)

La deuxième étape de l'analyse était la catégorisation qui consistait à relire les codes initiaux ainsi que les verbatims associés, les comparer, les classier, les regrouper, afin de créer des catégories de consistance plus riche que les codes initiaux. « *La catégorisation n'annule pas la codification, elle la place en réalité dans un contexte explicatif plus large et plus significatif* » (68).

La troisième étape consistait à se livrer à la mise en relation des catégories, à l'établissement de liens entre elles, afin de faire dégager les principaux thèmes et d'aboutir à une modélisation ancrée dans les données recueillies.

L'analyse nécessitait un aller-retour constant entre ces différentes étapes et les lectures et relectures des nœuds Nvivo permettaient de distinguer le fondamental de l'accessoire concernant le sujet de recherche. Les thèmes principaux pouvaient ainsi être dégagés pour aboutir à une modélisation et proposer une théorie explicative construite à partir des données.

III/ RESULTATS

1) Caractéristiques des patients

L'échantillon de patients étudiés était constitué de dix-huit patients âgés de 25 à 84 ans comprenant cinq hommes et treize femmes.

Parmi ces patients, quatre patients habitaient en milieu rural, selon la table d'appartenance géographique des communes de l'Insee (66), et quatorze patients habitaient en milieu urbain selon cette même classification.

Tous les patients étaient couverts par la sécurité sociale et une mutuelle personnelle à l'exception d'un patient qui dépendait de la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF et possédait en plus une mutuelle personnelle.

Dans notre échantillon, douze patients présentaient une maladie chronique et quatre patients ne présentaient pas de maladie chronique.

La durée moyenne des entretiens était de 39 minutes, avec pour le plus long entretien une durée d'enregistrement de 1 heure 24 minutes et 50 secondes et pour le plus court une durée de 14 minutes et 49 secondes.

La saturation des données a été obtenue à partir du seizième entretien. Deux entretiens supplémentaires ont été réalisés pour la confirmer.

Aucun patient n'a interrompu l'entretien précocement.

Pour la suite des résultats, les citations des patients seront suivies de leur âge, leur sexe ainsi de leur statut pour permettre d'avoir une vision rapide de leurs principales caractéristiques et de leur éventuelle situation d'isolement ou non.

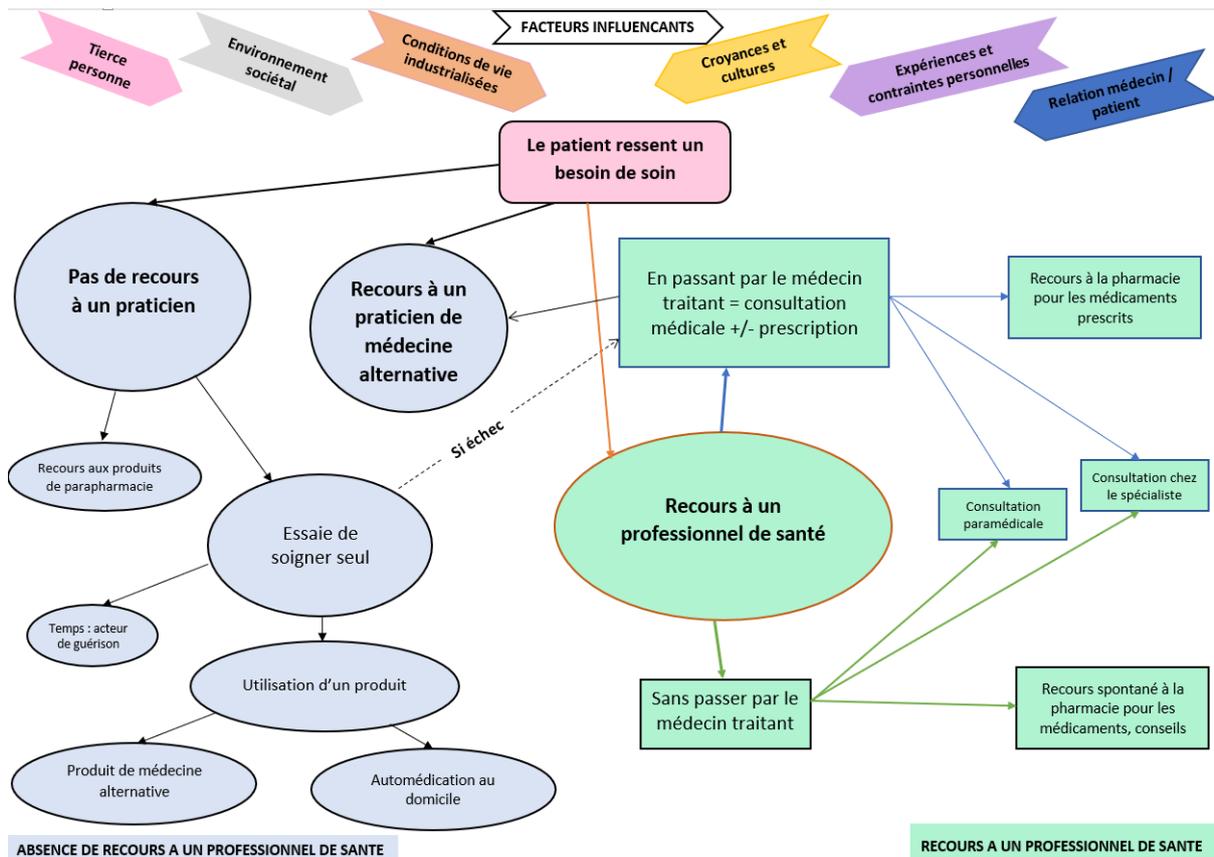
Caractéristiques Patients

Entretien	Sexe	Age (ans)	Niveau d'étude*	Lieu d'habitation	Statut marital	Nombre d'enfant	Prise en charge sociale	Maladie chronique	Durée entretien
Entretien 1	F	70	IV- Baccalauréat	Urbain	Veuve	0	SS + Mutuelle	Oui	00:43:31
Entretien 2	F	48	III- Baccalauréat + 2	Urbain	Mariée	3	SS + Mutuelle	Non	00:44:08
Entretien 3	M	66	V- CAP + BEP	Urbain	Marié	2	SS + Mutuelle	Oui	00:44:39
Entretien 4	F	41	I- Baccalauréat + 5	Urbain	Mariée	1	SS + Mutuelle	Non	00:30:50
Entretien 5	M	55	VI	Urbain	Marié	1	SS + Mutuelle	Oui	00:25:53
Entretien 6	F	53	VI	Urbain	Mariée	1	SS + Mutuelle	Oui	00:14:49
Entretien 7	F	84	VI- Certificat d'étude	Urbain	Veuve	7	SS + Mutuelle	Oui	01:24:50
Entretien 8	F	25	I- Baccalauréat + 5	Urbain	Célibataire	0	SS + Mutuelle	Non	01:01:08
Entretien 9	M	48	V- CAP + BEP	Urbain	Marié	1	SS + Mutuelle	Non	00:42:59
Entretien 10	M	26	II- Baccalauréat + 3	Urbain	Marié	0	Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF + Mutuelle	Oui	00:34:04
Entretien 11	M	82	VI- 6ème	Urbain	Marié	2	SS + Mutuelle	Oui	00:52:08
Entretien 12	F	32	II- Baccalauréat + 3	Urbain	Mariée	1	SS + Mutuelle	Non	00:35:15
Entretien 13	F	36	III- Baccalauréat + 2	Urbain	Mariée	2	SS + Mutuelle	Oui	00:29:36
Entretien 14	F	48	II- Baccalauréat + 3	Rural	Mariée	1	SS + Mutuelle	Oui	01:04:42
Entretien 15	F	59	IV- Baccalauréat	Urbain	Divorcée	3	SS + Mutuelle	Non	00:24:47
Entretien 16	F	83	VI- Certificat d'étude	Rural	Veuve	1	SS + Mutuelle	Oui	00:19:57
Entretien 17	F	29	V- CAP	Rural	Mariée	1	SS + Mutuelle	Oui	00:22:00
Entretien 18	F	30	II- Baccalauréat + 3	Rural	Mariée	1	SS + Mutuelle	Oui	00:28:11

F : féminin ; M : masculin ; SS : sécurité sociale

* : cf classification Insee (Annexe 3)

2) Analyse des données



Modélisation 1 : Le patient ressent un besoin de soin (Annexe 5)

Nous avons modélisé en deux parties l'action du patient face au ressenti d'un besoin de soin. En effet, face au ressenti d'un besoin de soin, le patient fait un choix : avoir recours ou non à un professionnel de santé. Nous nous sommes basés sur la définition du code de santé publique du professionnel de santé (69).

La taille des ellipses reflète le poids avec lequel ces différents recours ressortent dans les entretiens des patients.

Sur la partie haute du schéma, nous avons mis en évidence les facteurs influençant l'action du patient face à un ressenti de besoin de soin. Ceux-ci seront développés plus loin.

- Absence de recours à un professionnel de santé

- o Absence de recours à un praticien

Face au ressenti d'un besoin de soin, les patients n'ont pas forcément recours à un praticien. Trois-quarts des patients essaient en effet de se soigner seul avant de consulter si cela ne passait pas : « *On arrive nous à se soigner dans l'ensemble, je vous dis bien souvent on se soigne tout seul à la maison.* » (Homme, 48 ans, marié).

Ils utilisent alors un produit soit en automédication au domicile « *Je prends les médicaments qu'il y a chez moi et je vais pas voir le médecin pour ça.* » (Femme, 25 ans, célibataire), ou des remèdes de grand-mère, de la phytothérapie, ou de l'homéopathie « *Alors pour un rhume, je me fais des tisanes, je me nettoie le nez et puis je prends le Doliprane si j'ai mal quelque part et puis voilà et du L52, fin de l'homéopathie éventuellement et puis voilà.* » (Femme, 36 ans, mariée); « *boissons chaudes, miel, gingembre et de la vitamine C et ça marche à tous les coups* » (Homme, 26 ans, marié), et / ou ils utilisent le temps comme acteur de guérison : « *J'ai tendance à vouloir que mes anticorps travaillent tout seul.* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Le ressenti d'un besoin de soin peut également amener certains patients à avoir recours à des produits de parapharmacie : « *On se débrouille avec la parapharmacie* » (Femme, 53 ans, mariée)

- o Recours à un praticien de médecine alternative

Une majorité de patients a déjà eu recours à un praticien de médecine alternative face à un ressenti de besoin de soin. La plupart de ces patients a un recours spontané à une médecine alternative : « *Quand je commence à avoir mal au dos. Parce qu'avant j'insistais et*

puis bon je finissais bloqué. Donc maintenant quand je commence à avoir un petit peu mal tous les jours, je vais voir l'ostéopathe » (Homme, 66 ans, marié).

Dans quelques cas, le recours à la médecine alternative fait suite au conseil d'un tiers :
« alors les collègues [...], parce qu'en tant que journaliste on a des ... on porte la caméra, on a des choses assez lourdes à porter donc on a les mêmes pathologies au bout d'un moment, au niveau du dos, au niveau cervicales, donc là-dessus ça va me... elle me dit bah j'ai mal je suis allée voir un ostéo ça va mieux, ah je devrais pt'être y aller. » (Femme, 25 ans, célibataire), ou à la recommandation de leur médecin traitant : « Avez-vous déjà vu un ostéopathe ? Oui alors j'en ais... oui je vais en voir un de temps en temps parce que j'ai été opérée d'une sleeve, réduction de l'estomac y'a deux ans et demi et du coup, 'fin vu qu'mon corps a pas mal changé euh je l'ai vu tous les six mois à peu près pendant ces deux dernières années en fait pour me remettre, me recadrer un peu au fur à mesure. [...] C'était mon médecin traitant de l'époque qui m'avait conseillé. » (Femme, 30 ans, mariée).

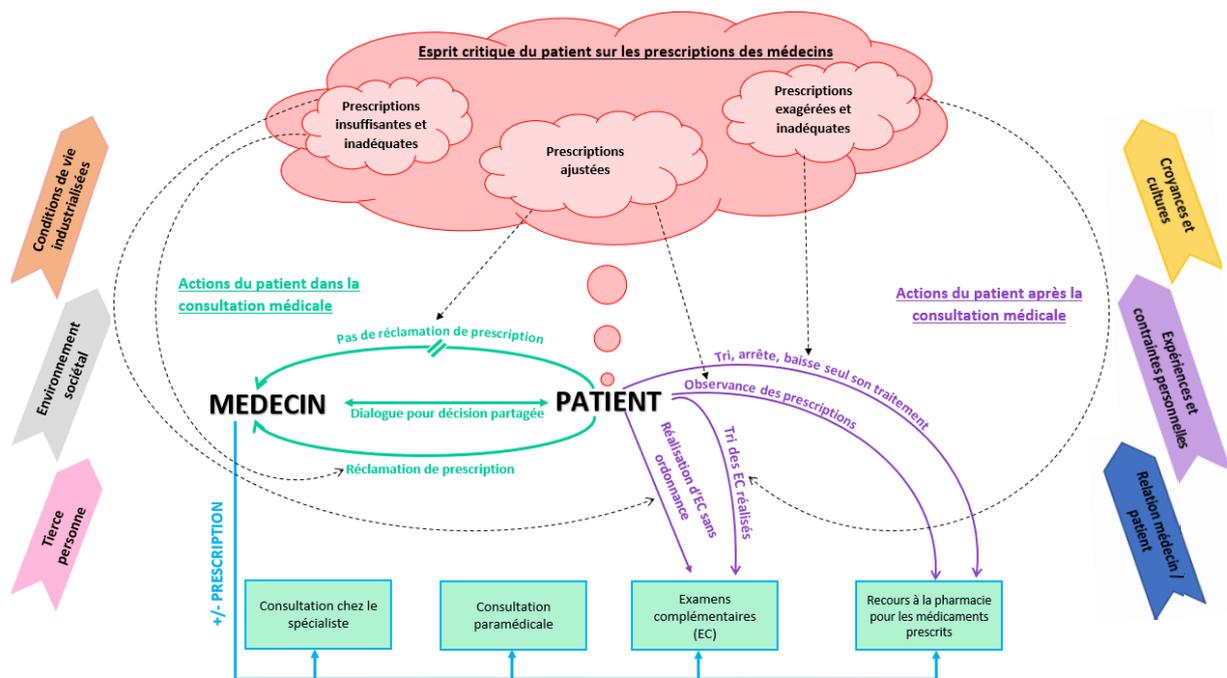
- Recours à un professionnel de santé

Face au ressenti d'un besoin de soin, tous les patients ont déjà eu recours à un professionnel de santé comme défini par le code de santé publique (69) après avoir attendu ou non.

Le patient peut avoir recours à un professionnel de santé sans passer par son médecin traitant. Il consulte alors d'emblée le spécialiste : *« Je suis pas passée par le médecin pour aller prendre rendez-vous chez un ophtalmo » (Femme, 36 ans, mariée), a recours d'emblée à une spécialité paramédicale : « je suis pas passée par le médecin [...] pour appeler le dentiste. » (Femme, 36 ans, mariée), se rend d'emblée à la pharmacie pour son automédication et/ou pour demander un conseil : « C'est vrai que quand on a besoin sur des petits bobos oui, enfin*

moi je vais à la pharmacie, je demande conseil aussi sur ce qu'on peut faire pour les médicaments ou quoi que ce soit voilà on demande conseil au pharmacien aussi, sans aller chez le médecin. » (Femme, 41 ans, mariée). Une patiente exprime explicitement la raison pour laquelle elle ne passe pas par son médecin traitant : *« je préférerais aller chez le spécialiste quelque fois directement sans passer par le médecin traitant pour au moins : si c'est un spécialiste c'est qu'ils sont spécialisés, autant avoir l'avis d'un expert tout de suite. Plutôt qu'elle me dise : « ha bah je sais pas trop, allez voir un spécialiste. » Et payez 25 euros ou 30 euros pour rien ! » (Femme, 25 ans, célibataire).*

Le patient peut également avoir recours à un professionnel de santé en passant par son médecin traitant qui l'oriente dans le système de soins. Il a dans ce cas recours, suite à une prescription émanant de la consultation médicale, aux spécialistes, aux spécialités paramédicales, à la pharmacie pour les médicaments prescrits : *« le kiné c'était le chirurgien qui m'avait ... quand il avait vu après ma fracture qui avait dit qu'il fallait que je fasse de la rééducation. (Femme, 48 ans, mariée) » ; « Je passe donc par le médecin parce qu'effectivement je ne passe pas directement en pharmacie pour aller me chercher un p'tit produit qui pourrait soi-disant je dirai m'alléger [...] je préfère me connaissant et connaissant un petit peu ma façon quand je suis malade, je préfère passer chez le médecin. » (Homme, 48 ans, marié).* Certains patients ne consomment donc pas de médicament sans consultation médicale, ils ne font pas d'automédication.



Modélisation 2 : Le patient pendant et après la consultation médicale (Annexe 5)

Nous avons vu dans la première partie que le patient est actif lorsqu'il ressent un besoin de soin. Il choisit en effet d'avoir recours ou non à un professionnel de santé. Son action se poursuit pendant et après la consultation médicale. C'est l'objet de la figure 2 qui modélise l'action du patient pendant et après la consultation médicale.

La partie haute du schéma représente l'esprit critique du patient sur les prescriptions des médecins. Celui-ci va influencer l'action du patient pendant et après la consultation médicale. Enfin, à droite et à gauche du schéma apparaissent les autres facteurs influençant l'action du patient pendant et après la consultation médicale. Ils seront développés plus loin.

- Le patient et la consultation médicale
 - Les motifs de consultation médicale

Le patient consulte pour différents motifs.

Il peut consulter car il ne guérit pas seul, après avoir attendu ou non : *« J'attends de guérir, si vraiment je vois que ça prend plus de deux – trois semaines, là je vais consulter pour, pour avoir des médicaments » (Homme, 26 ans, marié) ; « Je suis très rarement malade mais quand je suis malade bah je vais chez le médecin » (Femme, 29 ans, marié)*

Le patient peut consulter pour son suivi :

Il peut alors consulter pour le renouvellement de son traitement : *« Tous les 3 mois mais entre deux si j'ai besoin, je viens c'est parce que c'est des renouvellements, c'est des traitements depuis quelques années que je renouvelle. » (Femme, 83 ans, veuve) ; « Ah tous les mois, oui. Je suis obligée parce que j'ai un médicament pour dormir et il est pas renouvelable celui-là » (Femme, 84 ans, veuve) ; ou pour un contrôle : « Alors chez le spécialiste j'y vais plus souvent parce que déjà j'ai un stérilet donc là j'y vais tous les 6 mois pour le contrôle » (Femme, 41 ans, mariée).*

Ou bien, il peut consulter pour apporter les résultats des examens complémentaires prescrits : *« Là j'avais fait des examens sérologie bon bah j'ai pris rendez-vous pour lui donner les résultats et on en discute » (Femme, 25 ans, célibataire) ; « Si ce qu'elle m'a donné c'est normal, il faut quand même trouver le problème donc j'y retournerai après pour voir ce qu'on fait finalement, voilà pour la suite. » (Femme, 36 ans, mariée).*

Le patient peut être amené à consulter du fait de contraintes médico-administratives : *« Souvent c'est un mal de gorge ou un état fiévreux donc ça j'ai des restes de médicaments qui me restent donc ça va être de l'automédication donc je vais pas forcément ... sauf si je suis*

clouée au lit et qu'il me faut un arrêt maladie d'une journée je vais voir le médecin et là elle me prescrit quelque chose mais s'il me reste des choses chez moi ... je prends les médicaments qu'il y a chez moi et je vais pas voir le médecin pour ça. » (Femme, 25 ans, célibataire) ; « Je considère que les choses banales, les p'tits tracas voilà de la vie qui sont voilà les rhumes, un peu mal à la gorge quand voilà, un mal de tête, mal au ventre, même pour les gastros je vais pas forcément, 'fin si ça perdure je vais voir le médecin ou quand elle doit aller à l'école mais pendant les vacances où elle vomit, on attend que ça passe, on arrête de manger et puis voilà ça suffit quoi. » (Femme, 36 ans, mariée).

- Le patient dans la consultation

Une fois dans la consultation, le patient peut être actif.

Certains patients dialoguent avec leur médecin afin d'aboutir à une décision partagée :
« Par exemple, le pansement gastrique, je préfère essayer de prendre les anti-inflammatoires sans ça, le médecin ne m'oblige pas, il ne le met pas systématiquement, c'est un dialogue entre le médecin et moi. » (Femme, 48 ans, mariée) ; « Je crois que le médecin, s'il écoute son patient il va s'en remettre aussi un petit peu à ce que... où le patient veut l'emmener donc oui c'est important qu'il y ait cette relation. [...] Je pense qu'il faut échanger avec le patient un petit peu pour arriver à un résultat commun. » (Homme, 48 ans, marié).

La moitié des patients a déjà réclamé des prescriptions à leur médecin.

Ils peuvent effectuer une demande argumentée de médicament : *« Une fois je lui ai demandé de l'Imodium, parce que c'est pareil, je fais souvent au moment de l'Hiver : gastro, et bah il faut couper, c'est toujours un week-end que ça se passe et toujours en urgence. » (Femme, 70 ans, veuve) ; « Si j'ai besoin de quelque chose je lui demande. Parce que bon voilà*

il me connaît aussi, donc voilà si y'a besoin. Donc il vous arrive de lui demander des médicaments ? Voilà autre que ce pour quoi je suis venue. » (Femme, 41 ans, mariée).

Il peuvent réclamer une prescription d'examen complémentaires : *« Après que ce soit prise de sang ou chose comme ça, faut que je demande parce qu'on me prescrit pas, que ce soit même chez le gynécologue ou par le Dr B. faut que je lui demande pour les prises de sang [...] l'exemple de la TSH, qu'il m'a redonné en plus parce que je lui ai demandé, qui m'a dit : « ha mais non » j'ai dit : « oui mais bon ... » j'ai plaidé ma cause, et donc oui il m'a prescrit pour refaire » (Femme, 41 ans, mariée).*

Certains patients au contraire sont plus passif au cours de la consultation médicale, ils ne réclament pas de prescription : *« Je lui dis personnellement ce que je ressens, ce que j'ai, puis c'est lui qui me dit : « bon bah vous allez prendre ça ça et ça ». Moi personnellement non, je lui demande pas non non. » (Femme, 84 ans, veuve).*

- Les attentes du patient de la consultation médicale

Lorsqu'il consulte, le patient peut avoir différentes attentes de la consultation médicale.

Il peut avoir des attentes relationnelles de la consultation médicale : *« On veut être rassuré par son médecin » (Homme, 26 ans, marié) ; « Qu'il soit formé pour être à l'écoute du patient » (Femme, 32 ans, mariée) ; « C'est pour ça que je suis toujours avec ce médecin-là quoi. L'ouverture d'esprit qu'est super. » (Femme, 48 ans, mariée) ; « je pense que la confiance est super importante en fait entre le patient et son médecin [...] et puis se sentir, je pense se sentir euh ... mais ça c'est le cas de tout le monde en fait, se sentir unique et puis voilà à l'écoute » (Femme, 48 ans, mariée) ; « Ce qui est important c'est de s'être rencontré, d'avoir eu un dialogue » (Femme, 84 ans, veuve).*

Le patient peut avoir des attentes de prescription de la consultation médicale : « *Si je vais le voir c'est clairement c'est pour qu'il me donne autre chose qui ... que le pharmacien peut pas me filer voilà.* » (Femme, 48 ans, mariée) ; « *Si je vais la voir c'est qu'il y a un problème donc j'y vais pas pour que... juste avoir un échange euh ça veut dire y'a des psy pour ça à ce moment-là. Si je vais la voir c'est que j'ai mal quelque part et que j'ai besoin d'être soulagée par rapport à ma ...à mes problèmes de ... supposés problèmes de santé. Donc prescription oui bien sûr.* » (Femme, 59 ans, divorcée) ; « *c'est vrai que quand on a mal on s'attend à plus [...]* *De passer un examen supplémentaire en disant bah voilà j'ai mal mais y'a pas plus grave ça rassure quoi.* » (Femme, 53 ans, mariée).

Le patient peut avoir des attentes de dépistage, avec des attentes de dépistage ciblé : « *Maman a eu un problème à la thyroïde, on m'avait jamais fait vérifier la mienne alors que de la mère à la fille en générale vu que c'est des choses d'hormones il faut vérifier.* » (Femme, 25 ans, célibataire), ou des attentes de dépistage global, non ciblé : « *Je pense qu'un... au moins une fois tous les ans, tous les deux ans, ce serait p't'être bien de voir le généraliste pour faire un bilan [...]* *Un check up quoi, voir je sais pas ... faire un bilan sanguin ou faire un petit bilan d'auscultation ne serait-ce que voilà, juste pour voir si y'a pas de soucis particuliers sous-jacents ou voilà* » (Femme, 36 ans, mariée) ; « *Ouais ouais juste vérifier que tout va bien, un p'tit check-up et après c'est bon* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Le patient peut être dans l'attente d'un suivi médical : « *J'attends d'être suivie médicalement par mon médecin [...]* *qu'elle me dise si j'ai besoin de la revoir dans les prochains mois* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Il peut attendre de la consultation médicale de guérir vite : « *L'idée c'est d'arriver à être soigné rapidement parce qu'aujourd'hui faut que ça aille vite, faut qu'on soit vite d'aplomb pour pouvoir travailler et être rentable* » (Homme, 48 ans, marié).

- Le patient après la consultation médicale

Une fois la consultation passée le patient est encore une fois actif, il choisit de respecter ou non les prescriptions réalisées par le médecin.

Certains patients vont effectuer un tri au sein du traitement prescrit : *« C'est comme une fois j'avais justement, y'avait un collègue qui s'était suicidé au travail et du coup j'avais du mal à dormir vu que je ressassais tout le temps et il m'avait prescrit du Xanax. Euh j'vois pas l'utilité suffit juste de prendre un peu de vitamine, de dormir, de se reposer, ça passait tout seul. Et du coup bah le Xanax je l'ai pris, j'l'ai jeté à la poubelle directement. »* (Homme, 26 ans, marié) ; *« De toute façon je n'achète pas si je considère que c'est pas exactement pour le problème pour lequel je vais voir le médecin, je prends pas. »* (Femme, 32 ans, mariée).

Ou ils baissent ou arrêtent seul leur traitement : *« Alors je sais plus c'était l'anxiolytique peut-être ou l'antidépresseur je sais plus. Je dis je sais, faut pas les arrêter n'importe comment mais celui-là j'le prends... j'avais baissé je sais plus un quart ou un truc comme ça »* (Femme, 48 ans, mariée) ; *« Si c'est prescrit je le prends et bon par contre quand ça va mieux je le prends plus, je continue pas ... s'il me le prescrit pendant 7 jours et que ça va bien au bout de 3 jours et bin je vais l'arrêter, je vais pas le continuer. »* (Femme, 29 ans, mariée).

Au contraire, certains patients exécutent les prescriptions de médicaments sans négociation préalable : *« moi quand on me prescrit un truc je le prends »* (Femme, 36 ans, mariée) ; *« Ce que le docteur dit pour prendre, je prends. Sans discuter ? Pas de problème là-dessus, parce que si lui il donne ça c'est parce que j'ai besoin, sinon pourquoi venir au docteur alors à ce moment, ah nan, ça va, ça va comme ça hein, aucun problème là-dessus, nan, aucun problème. »* (Homme, 82 ans, marié). Parmi ces patients, quelques-uns trouvent avoir trop de médicament à prendre mais considèrent qu'ils sont tous nécessaires donc ils respectent l'ordonnance du médecin : *« Je prends déjà dans la journée quatorze comprimés. [...] Pour moi,*

*y'a une chose, quand je vois ça devant moi à avaler c'est, c'est ... je pense que c'est de trop.
[...] Mais j'suis obligé de prendre tout ça. » (Homme, 82 ans, marié).*

Quelques patients effectuent un tri dans la réalisation des examens complémentaires prescrits : *« Y'a un examen que j'ai pas ... qu'on m'avait prescrit et j'étais pas fan, j'avais pas envie, je l'ai pas fait. » (Femme, 48 ans, mariée) ; « Vous voyez là bon bah j'ai mal à l'épaule et puis ils veulent que j'aille passer je sais pas quoi là, un examen aussi pour l'épaule justement mais ça sert à quoi ? [...] parce que j'ai mal à l'épaule ? donc ça sert à rien, le kiné il va me faire mes séances de kiné et puis voilà quoi, basta ! » (Femme, 84 ans, veuve).*

Mais une majorité de patient effectue tous les examens complémentaires qui leur sont prescrits : *« Parce que les examens complémentaires moi j'ai pas la science infuse, je suis pas médecin donc euh certes je connais mon corps mais je n'serai pas expliquer des fois les problèmes que j'ai, c'est toujours mieux d'avoir des vrais examens et du coup d'où la nécessité de pas faire de tri et de faire tout ce qu'on nous prescrit. » (Homme, 26 ans, marié).*

Une patiente exprimait réaliser les examens complémentaires sans ordonnance si après les avoir réclamés à son médecin celui-ci ne les lui avait pas prescrit : *« si il donne pas, je vais toute seule dans les laboratoires pour faire » (Femme, 32 ans, mariée).*

- Esprit critique du patient sur les prescriptions des médecins

Au cours de la consultation, ainsi qu'à son discours, l'action du patient va être influencée en partie par son esprit critique concernant les prescriptions des médecins.

- o Ressenti de prescriptions exagérées et inadéquates

Le patient face aux prescriptions des médecins peut considérer que celles-ci sont exagérées et inadéquates.

Plus de la moitié des patients a déjà eu un ressenti de prescriptions de médicaments excessives et inadéquates : « *Ouais je trouve que quelque fois on donne trop de médicament, on en prescrit trop et on en donne trop.* » (Femme, 25 ans, célibataire) ; « *Parce que des fois comme j'ai dit avec mon mari, son médecin il a prescrit beaucoup de médicaments qui n'avaient pas à faire avec le problème exact, avec la maladie exacte.* » (Femme, 32 ans, mariée).

Moins d'un quart des patients a déjà ressenti qu'une prescription d'examens complémentaires était excessive et inadéquate : « *Par exemple, quand j'ai été passer cet examen, là, ce ... comme ça s'appelle ça ... l'échographie là, elle m'a fait passer ça mais en fait c'était pour les reins alors que j'avais fait ... que la prise de sang, l'analyse, la prise de sang elle disait que c'était bien, c'était bon mes examens pour les reins pour uriner et tout ça, alors pourquoi me faire faire ça en plus ? C'est ça que je comprends pas. Ça je suis pas d'accord là-dessus.* » (Femme, 84 ans, veuve).

Une patiente a évoqué un recours trop facile de son médecin aux spécialistes : « *Dès qu'elle se sentait limitée en connaissance c'est : « va chez le spécialiste.* » C'est pas le même prix, donc là-dessus ça faisait un peu mal, je me dis elle pourrait quand même se renseigner ou faire une recherche ou je sais pas, elle est généraliste mais elle a quand même fait des... un

p'tit bout de tout voilà, ou au moins, au moins être plus explicative dans le sens où, « je pense que c'est ça vu... » Vu qu'elle m'auscultait pas à l'endroit du spécialiste ou alors je trouvais ça très léger. » (Femme, 25 ans, célibataire).

Un patient évoquait une prescription excessive d'arrêt de travail par certains médecins : *« Des arrêts de travail et surtout des médecins qui mettent des arrêts de travail assez facilement, ça y'en a pleins aussi et je trouve que c'est dommage » (Homme, 26 ans, marié).*

Quelques patients ont évoqué des règles hygiéno-diététiques ressenties comme excessives : *« Tant pis, je mettrais pas des petits bateaux parce que y'a un risque de mycose. » (Femme, 25 ans, célibataire).*

Les conséquences qui peuvent découler du ressenti par le patient de prescriptions exagérées et inadéquates sont : le tri dans les médicaments prescrits, le tri dans la réalisation des examens complémentaires prescrits, l'arrêt ou la baisse du traitement par le patient sans l'accord du médecin.

- Ressenti de prescriptions insuffisantes et inadéquates

Le patient face aux prescriptions des médecins peut au contraire considérer que celles-ci sont insuffisantes et inadéquates.

Plus de la moitié des patients a déjà eu un ressenti de prescription d'examen complémentaire insuffisante et inadéquate : *« Moi mon médecin oui je trouve que c'est ... faut à la limite lui réclamer voilà pour faire des radios, pour faire un bilan sanguin, alors qu'elle me voit pas ... elle m'connait bien parce que ça fait des années qu'elle me suit, qu'elle a suivi mes enfants donc euh voilà si je réclame pas oui effectivement ça sera pas fait. » (Femme, 59 ans, divorcée) ; « Mon médecin n'a pas forcément prescrit de prise de sang par rapport à un bilan.*

Or je pense que passé un certain âge, ou une certaine corpulence et tout c'est peut-être judicieux de le prescrire pour voir [...] Donc je pense que c'est plutôt pas assez. Je dirais du sang et tout, pas assez. » (Femme, 48 ans, mariée).

Seul une patiente a évoqué un ressenti de prescription de médicament insuffisante et inadéquate : *« C'était Doliprane et puis lavage de nez mais bon des fois enfin voilà c'était pas assez. Il fallait un traitement un peu plus de fond pour pouvoir faire partir la chose quoi. Donc là oui, non c'était pas assez. [...] Non j'aurais tendance à dire dans mon entourage peut-être pas assez. » (Femme, 41 ans, mariée).*

Lorsque le patient perçoit les prescriptions comme insuffisantes et inadéquates, plusieurs conséquences peuvent en découler : ils peuvent réclamer des prescriptions d'examens complémentaires et/ou de médicaments, et peuvent réaliser les examens complémentaires sans ordonnance si leur médecin ne les leur a pas prescrits.

- Ressenti de prescriptions adaptées

Enfin, face aux prescriptions des médecins le patient peut considérer que celles-ci sont adaptées.

La majorité des patients a évoqué que les prescriptions de médicament de leur médecin étaient adaptées : *« S'il me les donne c'est que j'en ai besoin en fait. » (Femme, 48 ans, mariée) ; « Je n'y pense pas qu'on m' prescrit euh trop de médicament parce que si j'les prends pas bah ça revient et puis j'ai des douleurs quoi. » (Femme, 83 ans, veuve).*

La majorité des patients a évoqué que les prescriptions d'examens complémentaires de leur médecin étaient adaptées : *« On fait les examens juste ce qu'il faut faire [...] Les examens étaient toujours justifiés » (Femme, 70 ans, veuve) ; « Euh, non à ce niveau-là je pense que, on vient on dit qu'on a un bobo quelque part, le médecin va... , pour tout ce qui va être je*

dirai un ressenti c'est le médecin qui va préconiser pour moi le ...une radio ou euh ... Donc trop ou pas assez non je trouve que c'est bien fait. » (Homme, 48 ans, marié).

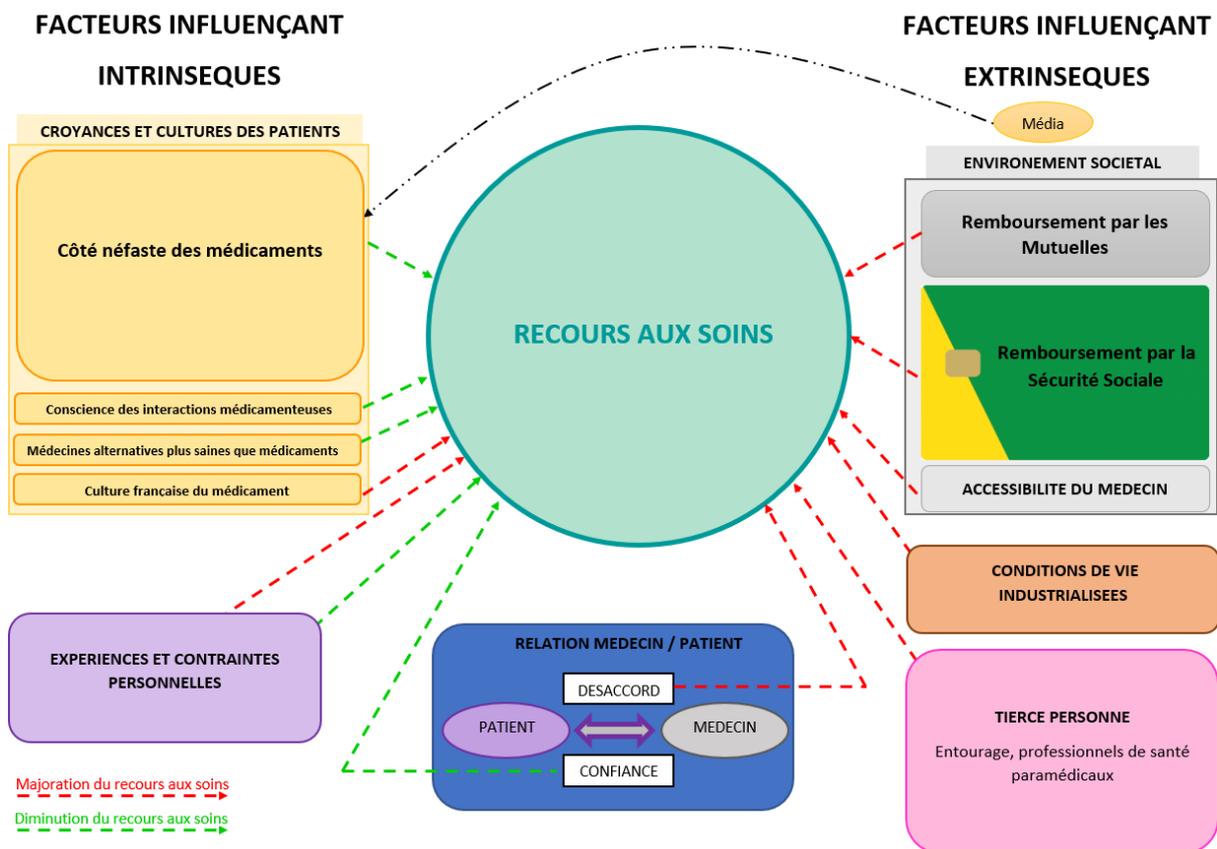
Quelques patients évoquaient un recours adapté aux spécialistes par leur médecin :
« Là aujourd'hui j'ai l'impression que si elle m'envoie chez le spécialiste, c'est qu'y a une raison et que c'est justifié. » (Femme, 25 ans, célibataire).

Les conséquences qui peuvent découler d'un ressenti de prescriptions médicales adaptées sont l'absence de réclamation de prescription par le patient à son médecin, ainsi que l'observance des prescriptions de son médecin.

- Facteurs influençant les prescriptions des médecins selon le patient

Quelques patients évoquaient une pression externe du système de soins sur les prescriptions des médecins avec notamment une pression de la part de la sécurité sociale :
« Un effet aussi qui est moche, je sais pas si c'est vrai, c'est que le docteur s'il remplit ses objectifs de prescription de médicament, la sécurité sociale lui donne une somme à la fin de l'année. [...] M'entendre dire que la sécurité sociale demande au docteur de pas prescrire trop souvent, ça veut dire ce que ça veut dire. » (Homme, 66 ans, marié) ; « Je sais que mon médecin avant était assez réfractaire pour les arrêts maladies. Euh mettre deux jours au lieu d'un. Voilà c'était un peu plus euh ... je sais pas si y'a des quotas ou pas à respecter mais en tout cas y'avait des moments où ... Moi ça allait souvent c'était qu'une ... juste qu'une journée, ma mère qui quelque fois a des problèmes de genoux euh donc nan si elle venait à 3 semaines bon bah c'était un peu « ha nan trois semaines ! ». » (Femme, 25 ans, célibataire).

Quelques patients évoquaient une prise en charge adaptée de la part du médecin grâce à sa connaissance de son patient : « *Quand je viens voir ce médecin-là, il m'connait et il sait que ça sert à rien de me prescrire certains médicaments parce que soit j'y arrive pas à les prendre parce que je les digère pas ou autre ou soit que je les prendrai tout simplement pas.* » (Homme, 26 ans, marié). Cette connaissance du patient pouvait être facilitée grâce au suivi informatique : « *On connait la personne, on sait peut-être aussi ce qu'on va lui donner parce qu'il y a le suivi informatique voilà* » (Homme, 48 ans, marié).



Modélisation 3 : Facteurs influençant le recours aux soins (Annexe 5)

Le recours aux soins du patient va être influencé par plusieurs facteurs qui sont modélisés dans la figure 3.

Il existe des facteurs intrinsèques au patient ainsi que des facteurs extrinsèques. La relation entre le médecin et le patient est également un facteur influençant le recours aux soins du patient.

Ces facteurs peuvent majorer ou au contraire diminuer le recours aux soins du patient.

La taille des rectangles reflète le poids avec lequel ces différents facteurs influençant ressortent dans les entretiens des patients.

- Facteurs influençant intrinsèques au patient
 - o Expériences et contraintes personnelles

Les expériences et les contraintes personnelles du patient vont avoir une influence sur le recours aux soins, ainsi que sur l'action dans le système de soins de certains patients.

Elles peuvent l'amener à réclamer des prescriptions : « *Une fois je lui ai demandé de l'Imodium, parce que c'est pareil, je fais souvent au moment de l'Hiver : gastro, et bah il faut couper, c'est toujours un week-end que ça se passe et toujours en urgence.* » (Femme, 70 ans, veuve) ; « *La thyroïde j'avais demandé. [...] Parce que j'y pensais et puis je me dis bon bah 25 ans ça commence voilà, faudra au moins vérifier et ... Si y'a un truc qui m'inquiète de toute façon j'en parle et euh on en discute* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Elles peuvent également amener le patient à augmenter son recours aux soins : « *Pour sortir, comme pour venir ici au docteur c'est avec un fauteuil et avec un de mes enfants ou alors si eux ils peuvent pas, la prochaine fois par exemple, faut appeler y'a des maisons exprès pour le transport, y'a le taxis et il faut se ... il faut faire ça et pas autrement.* » (Homme, 82 ans, marié) ; « *Euh la psychiatrie je rigole pas avec ça. Moi on en a eu dans notre famille et ça a été très mal traité, ça c'est mal terminé. Donc du coup là-dessus c'est 3-4-5 avis, là la psychiatrie c'est pas possible* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Au contraire, pour quelques patients elles peuvent diminuer son recours au soin : « *Parce que avec le travail, les enfants etc. on n'a pas souvent le temps de prendre soin de notre santé* » (Homme, 26 ans, marié) ; « *Du fait d'être aussi artisan donc de pas avoir tellement de disponibilité et trop de charge qui, qui m'oblige plutôt à aller travailler qu'à penser à... aux problèmes de santé que je peux avoir etc.* » (Femme, 59 ans, divorcée) ; « *C'est juste ... un avis personnel, de pas tout de suite aller vers le médicament, déjà parce que j'trouve ça pas bon, que les antibiotiques petit ça traumatise facilement* » (Femme, 25 ans, célibataire).

- Croyances des patients

Les croyances des patients vont influencer leur recours au système de soins et leur action dans celui-ci.

Les patients ont des croyances concernant les médicaments, dont une majorité voit un côté néfaste aux médicaments : « *Je sais qu'un médicament c'est un produit toxique [...] On se rend pas compte que c'est des produits néfastes, et qu'il faut vraiment les prendre de manière ponctuelle, ciblée.* » (Femme 48 ans, mariée) ; « *Clairement dans ma tête j'en voulais pas de ces bestioles là et voilà dû à l'accoutumance* » (Femme, 48 ans, mariée) ; « *Des effets secondaires que vous ne connaissez pas hein. Attendez, faut faire très attention dans les médicaments* » (Femme, 84 ans, veuve) ; « *Mais le médicament quand vous prenez toujours, toujours, toujours, y'arrive un certain moment notre corps il est habitué, c'est une drogue après* » (Homme, 82 ans, marié) ; « *C'est pas sain du tout* » (Femme, 32 ans, mariée).

Cette vision d'un côté néfaste des médicaments, va engendrer chez certains patients une diminution de leur consommation : : « *Je suis contre les médicaments, moins j'en prends mieux c'est. C'est pas naturel quoi, c'est une substance, en plus on sait pas ce qu'il y a dedans.* » (Homme, 55 ans, marié) ; « *Le côté néfaste de trop en donner, je trouve que c'est pas bon non plus moi. C'est ce que je vous dis, quelquefois moi je faisais mon tri parce que je trouve : plus on en prend... C'est mon point de vue, moins j'en prends mieux je me porte voilà.* » (Femme, 53 ans, mariée) ; « *Moi dans ma vie je préfère ne pas en prendre [...] Parce que c'est un truc chimique que je mets dans mon corps et j'ai pas envie que mon corps s'habitue à ça* » (Femme, 25 ans, célibataire).

Quelques patients évoquaient le rôle des médias comme facteur influençant leurs croyances concernant les médicaments : « *Dans les journaux, dans les médias voilà que ça soit la télé, dans les magazines, voilà on sait très bien que ... ouais les anti-inflammatoires ça peut*

dégénérer sur d'autres problèmes aussi donc à long terme c'est pas bon, donc oui c'est néfaste» (Femme, 59 ans, divorcée).

Quelques patients ont conscience des interactions médicamenteuses, et n'en consommeront que sur avis médical : « *Je fais pas de mélange, j'en ai tellement donc je prends toujours l'avis du médecin.* » (Femme, 83 ans, veuve).

Une patiente évoque une culture française du médicament qui explique selon elle qu'il y est un recours important aux médicaments : « *J'ai l'exemple de ma mère, elle a une quantité de médicament, c'est impressionnant, le nombre de pilules de toutes les couleurs et quand il lui est arrivé de consulter d'autres médecins, à chaque fois, ils sont effarés de voir..., et donc ils lui disent que « ça » « ça » elle pourrait l'enlever. [...] ma mère elle est peut-être du genre à être rassurée parce qu'elle a des médicaments, donc du coup c'est sûr que ça n'aide pas. S'il lui dit qu'il va en mettre moins, est ce que ça va pas lui faire peur et déclencher des crises d'angoisse ? [...] Parce qu'en France les gens pensent que le médicament ça va solutionner tout. On a vraiment une culture de croire que la gélule qu'on va prendre ça va nous sauver » (Femme, 48 ans, mariée).*

Enfin, quelques patients considèrent les médecines alternatives comme plus saines que les médicaments : « *C'est une autre forme de médecine, c'est la même chose, c'est pas juste avec des... avec des médicaments, c'est autre chose, c'est plus sain.* » (Femme, 32 ans, mariée), et les voient comme une alternative aux médicaments : « *Les gens ne sont pas je pense assez ... euh comment on pourrait dire ? cultivé pour essayer de savoir ce qui est derrière éventuellement un naturopathe donc on met ça de côté alors qu'on peut soigner pas mal de chose je pense sans être bourré de médicaments. D'accord, donc selon vous ça permettrait d'utiliser moins de médicaments ? Exactement. Voilà j pense que ça serait bien de revenir à des méthodes un peu plus soft, plus naturelles.* » (Homme, 48 ans, marié).

- Relation médecin patient

La qualité de la relation médecin / patient va influencer le recours aux soins du patient et son action dans le système de soins.

o Relation de confiance

La majorité des patients déclarait avoir une relation de confiance avec leur médecin ainsi qu'une bonne communication : « *Je fais confiance à mon médecin [...] il m'expliquait bien toute façon à chaque fois qu'il changeait un médicament ou qu'il m'en donnait un, il m'expliquait pourquoi c'était, à quoi ça servait et pourquoi qu'il fallait le faire [...] j'ai un très bon dialogue avec le médecin* » (Femme, 84 ans, veuve) ; « *il essaie de tout expliquer pour rassurer, et ça ça donne la confiance.* » (Femme, 32 ans, mariée) ; « *Moi je fais confiance [...] Mais je dirais à la limite, mais ça c'est très subjectif, à la limite, le traitement sera moins efficace si la confiance n'est pas derrière, le psychologique je pense que ça a une importance.* » (Homme, 66 ans, marié).

Quelques patients évoquaient que cette relation de confiance avait pour conséquence de diminuer le recours aux soins : « *Aujourd'hui j'irai voir mon médecin traitant parce que je là... j'ai vraiment entièrement confiance en elle [...] si elle me dit, et elle m'explique etc. elle me dit ça, ouais je la crois, elle je la crois vraiment donc si elle confirme l'avis peut-être que j'irais pas voir un deuxième spécialiste* » (Femme, 25 ans, célibataire) ; « *Mais ce qui m'étonne c'est que quand elle a vu d'autres médecins, qui lui ont dit qu'elle en avait trop, elle les a écouté quand même, elle était prête à diminuer. Je pense que si son médecin prenait le temps de discuter avec elle, elle fait tellement confiance au corps médical.* » (Femme, 48 ans, mariée).

- Désaccord

Au contraire, face à un désaccord avec son médecin, le patient, peut être amené à augmenter son recours aux soins en ayant recours à un deuxième avis médical : « *Si vraiment on est sur un désaccord bah j'irai voir un autre médecin.* » (Homme, 26 ans, marié), ceci pourra dépendre de la gravité du diagnostic établi : « *si c'est quelque chose de grave en tout cas, parce que si c'est pour un p'tit bobo j'vois pas l'intérêt d'aller courir à droite à gauche pour vérifier si c'est bon ou pas bon quoi.* » (Femme, 59 ans, divorcée), ou des conséquences en terme de traitement : « *Surtout pour des choses enfin voilà qui demandent... ou des opérations ou j'en sais rien mais si, si il avait le droit à un traitement euh sur du long terme je sais pas des trucs importants comme de la cortisone, 'fin des choses dont on sait pas top pour la santé voilà. Je lui dirais : oula ça me paraît bizarre, va consulter pour avoir un deuxième avis quoi.* » (Femme, 48 ans, mariée).

Le patient peut être en désaccord avec son médecin lorsqu'il ne se sent pas écouté : « *Si j'ai quelque chose par exemple à l'estomac, je vais voir le médecin, il me donne ou je sais pas quel médicament, tu prends ça : c'est ça. Mais il est pas à l'écoute pour voir tous les... tous les ... tous les symptômes, tous les ... pour voir exact le problème* » (Femme, 32 ans, mariée).

- Facteurs influençant extrinsèques

- Tierce personne

Une tierce personne peut influencer le patient dans son recours au soin.

Le patient peut discuter de sa santé avec son entourage : « *Là maintenant je suis enceinte les trucs bêtes j'ai pas du tout la même grossesse que j'avais pour ma première euh j'avais en parler beaucoup avec ma maman* » (Femme, 30 ans, mariée) et certains patients

peuvent avoir recours sur conseils de leur entourage au système de soins ou réclamer des prescriptions à leur médecin : « *Tout ce qui est Euphytose, ça c'est... c'est plus un complément on va dire pour essayer d'être un peu rebooster [...] Et vous l'aviez demandé à votre médecin ? Euh sur conseil de ma femme oui.* » (Homme, 26 ans, marié) ; « *Mon mari c'est mon épaule donc euh, c'est mon épaule, c'est mon bras, c'est ma jambe, voilà donc beaucoup avec mon mari [...] quand ça va pas mon mari le sait, voilà il me dit : « ça va pas » « si ça va », alors il m'dit : « nan je le vois bien ça va pas, je te connais ça va pas » [...]. Il m'dit des fois : « va voir le médecin », il m'dit : « t'as p't'être quelque chose » voilà.* » (Femme, 29 ans, mariée).

Le patient peut avoir recours aux soins sur conseil d'un professionnel de santé paramédical : « *je dormais très très mal et la sage-femme m'avait conseillé éventuellement d'aller en voir un, d'acupuncteur* » (Femme, 36 ans, mariée) ; « *Pour mon épaule, j'avais mal et je savais pas pourquoi c'est le kiné qui m'a dit : « voyez avec le médecin » »* (Femme, 84 ans, veuve).

Quelques patients évoquaient un recours aux soins augmenté quand il s'agissait de la santé de leur proche : « *Nan c'est sûr que pour celle de ma fille je vais être quand même plus attentive* » (Femme, 30 ans, mariée) ; « *Euh y'a beaucoup d'examens que j'ai dû faire faire à mon mari parce que bah c'était, c'était M., donc je me sentais un peu obligée, mais sinon y'a plein de choses que j'étais pas d'accord non plus.* » (Femme, 84 ans, veuve).

- Conditions de vie industrialisées

Selon certains patients, les conditions de vie industrialisées influencent la consommation de soins.

L'alimentation actuelle augmente le recours aux médicaments : « *Je pense que si on mangeait plus sainement on aurait pas besoin d'autant de médicaments voilà. Je pense qu'on*

a aujourd'hui pleins de pathologies qui arrivent depuis des années qui sont certainement dues à notre alimentation que nous avons, donc les médicaments sont en train d'enrailler tout ce qu'on nous fait manger malheureusement à côté euh qui sont des produits qui sont pas bon je pense pour la santé. » (Homme, 48 ans, marié).

Quelques patients associent le conditionnement des boîtes de médicaments et le gaspillage de ceux-ci : *« Je suis contre le gaspillage des médicaments [...] Parce que la plupart des médicaments que les gens achètent euh ils en consomment même pas la moitié, le reste ça finit à la poubelle. » (Homme, 26 ans, marié) ; « Oui sinon c'est du gaspillage hein à la limite si on pouvait acheter à l'unité, il m' semblait qu'à un moment donné ils en avaient parlé, acheter les médicaments à l'unité c'est très bien » (Femme, 59 ans, divorcée).*

Une patiente évoque l'influence de l'industrie pharmaceutique : *« Il y a un lobbying pour moi de l'industrie pharmaceutique auprès des députés sûrement, j'en sais rien, enfin bref, mais qui fait qu'il y a trop de médicaments et que ce n'est pas bon pour la santé. » (Femme, 48 ans, mariée).*

- Système de remboursement

Le système de remboursement des soins en France influence le recours au système de soins par le patient.

En effet, certains patients évoquaient la nécessité du remboursement par la sécurité sociale pour pouvoir se soigner : *« Mais enfin par rapport à certains pays heureusement que l'on a la sécurité sociale, parce que les gens ne pourraient pas se soigner. » (Femme, 70 ans, veuve) ; « Ah oui pour nous c'est une chance, c'est une sacrée chance d'ailleurs parce que sinon, si y'avait pas ça y'a beaucoup de personne malheureusement qui pourrait pas se soigner, mais bon c'est comme ça. » (Femme, 84 ans, veuve).*

Quelques patients évoquaient la nécessité d'avoir une mutuelle complémentaire pour pouvoir se soigner : « *Par la sécurité sociale moyennement mais après on a une mutuelle quoi. Donc nous on a une bonne mutuelle qui nous rembourse bien. Mais bon ceux qui n'ont pas de mutuelle je sais pas comment ils font. Ils se soignent pas je sais pas.* » (Homme, 55 ans, marié) ; « *Si on n'avait pas de mutuelle ça serait impossible* » (Femme, 53 ans, mariée) « *Je trouve qu'on n'est pas très très bien remboursé. Enfin moi je sais que ma mutuelle remboursait beaucoup donc je suis remboursée à 100%, mais quand on regarde, j'aurais que la part sécu, enfin voilà entre les dents, porter des lunettes.* » (Femme, 41 ans, mariée).

Certains patients évoquaient une augmentation de l'accessibilité et de la consommation des médecines alternatives si celle-ci étaient remboursées : « *je pense qu'il y a peut-être plus de gens qui irait peut-être là-dessus plutôt que de prendre des médicaments.* » (Femme, 53 ans, mariée) ; « *Ça serait accessible à plus de, à plus de monde et euh, et moi bah des fois effectivement peut-être que on prendrait un peu plus soin de nous régulièrement j'dirais* » (Femme, 48 ans, mariée).

- Accessibilité du médecin

Quelques patients considéraient qu'ils iraient plus voir le médecin s'il y avait plus de médecin : « *J pense qu'on hésiterait moins à y aller, si y'en avait plus quoi, parce qu'on a... qu'on n'ait pas l'impression de déranger si vous y allez pour pas grand-chose, vous comprenez ce que je veux dire ? Vous allez avoir un truc vous allez vous soigner comme ça ou vous allez dire bah j'attends qu'il passe. Alors que sinon oui vous pourriez, on pourrait y aller plus facilement. Enfin moi personnellement.* » (Femme, 84 ans, veuve).

IV/ DISCUSSION

1) Analyse des principaux résultats

Notre étude qualitative s'est intéressée aux aspects de la surmédicalisation évoqués par les patients. Pour cela, un recueil de leur ressenti, leur vécu, et leur vision critique du système de soins français a été réalisé au travers d'entretiens individuels et présents orientés par un guide d'entretien qui était évolutif.

L'analyse des entretiens par théorisation ancrée a permis de mettre en évidence l'action du patient dans le système de soin, qui débute lorsqu'il ressent un besoin de soin. Le patient est actif et peut faire preuve d'autonomie que ce soit avant, pendant, et après la consultation médicale. Son action dans le système de soins est influencée par des facteurs qui peuvent être intrinsèques mais aussi extrinsèques, ainsi que par la relation médecin patient.

Face au ressenti d'un besoin de soins, la consultation médicale n'est pas forcément le premier recours du patient. Il peut, en effet, essayer de se soigner seul avant de consulter. Ce constat rejoint un sondage réalisé en France en 2012 auprès de 1006 personnes représentatives de la population générale, qui retrouvait que 60 % des personnes « s'auto-gérait » face à un symptôme, soit en attendant un peu avant de se décider (38%) soit en prenant un médicament (30%) (70). Ceci est confirmé par les entretiens de notre étude, en effet, lorsque le patient essaie de se soigner seul il peut se laisser du temps et / ou avoir recours à l'automédication ou à d'autres produits de médecine alternative. Une justification de cette autonomie par le patient était l'absence de nécessité de consulter en cas de pathologies considérées comme « banales ». Ainsi, le patient ne ressent pas obligatoirement

la nécessité de médicaliser les pathologies « banales » par une consultation médicale. Le conseil de l'ordre des médecins va en ce sens en publiant un article « Automédication : les bonnes pratiques » (Annexe 4) dans lequel il reprend la fiche de bonnes pratiques de l'automédication publiée par France Assos santé en 2017 qui précise dans quels cas l'automédication peut être utile aux patients.(71)

Face au ressenti d'un besoin de soins, le patient peut choisir d'avoir recours à une consultation médicale. La plupart des patients ont confiance en leur médecin traitant et la communication est en général de bonne qualité. Le dialogue peut permettre d'aboutir à une décision partagée. Certains patients associent la relation de confiance et la bonne communication avec leurs médecins à une diminution de leur recours aux soins, par exemple, en ne ressentant pas la nécessité d'avoir recours à un deuxième avis médical, ou en acceptant de diminuer un traitement. Dans la littérature, les résultats de plusieurs études vont dans ce sens car ils montrent que les patients engagés dans la décision consomment moins de soins de santé (72) (73). Par exemple, une étude réalisée au Québec montrait que l'utilisation d'un programme de prise de décision partagée, renforçait la participation des patients à la prise de décision et permettait de réduire le nombre de patients décidant d'utiliser des antibiotiques pour des affections respiratoires aiguës (74).

Cependant, en cas de désaccord avec son médecin, le patient avait tendance à augmenter sa consommation de soins par le recours à un deuxième avis médical. Une situation de désaccord pouvait notamment survenir lorsque le patient ne se sentait pas écouté. Le manque ou l'insuffisance de communication entre le médecin et le patient est la principale cause des litiges voire des conflits qui surviennent entre eux (75).

Ces résultats révèlent le rôle clé de la communication pour éviter une surmédicalisation, d'autant qu'une communication médecin-patient efficace améliore la satisfaction respective des acteurs ainsi que la santé des patients (76) (77).

Dans notre étude, lorsque la consultation médicale a eu lieu, les patients ont une vision critique des prescriptions de leur médecin :

Le patient peut percevoir la prescription initiée par le médecin comme excessive par rapport à son besoin de soins. Elle peut même être ressentie comme inutile. Ainsi il décrit ici une situation de surmédicalisation de son besoin de soins, initié par le médecin, du fait de cette prescription qu'il considère comme excessive. Dans un sondage réalisé en 2017 par Odoxa pour la Fédération Hospitalière de France, concernant la pertinence des actes et examens médicaux, 35% des français interrogés (parmi 983 Français représentatifs de la population française) déclarent avoir déjà eu une prescription d'actes médicaux qui leur a semblé « injustifiés ». Par ailleurs, dans ce sondage, trois-quarts des Français (76%) jugent que les actes médicaux non justifiés sont un problème important en France et que ce problème est en augmentation (63%). Un tiers des Français (34%) estiment que les actes médicaux réalisés aujourd'hui en France ne sont pas pleinement justifiés (52).

Il pouvait découler du ressenti par le patient de prescriptions exagérées et inadéquates, des conséquences importantes, à savoir : le tri par le patient dans les médicaments et / ou les examens complémentaires prescrits, l'arrêt ou la baisse du traitement sans l'accord du médecin. On peut supposer que cette inobservance des prescriptions médicales réellement inutiles, permet de diminuer la surmédicalisation initiée par le médecin, ou bien que la

prescription n'a pas été assez explicitée, ou bien qu'un échange autour de la prescription n'a pas eu lieu.

Le patient pouvait également ressentir les prescriptions comme insuffisantes et inadéquates. Dans ce cas, les conséquences qui pouvaient en découler étaient : la réclamation de prescriptions d'examens complémentaires et/ou de médicaments, ou bien la réalisation par le patient d'examens complémentaires sans ordonnance si leur médecin ne leur avait pas prescrit. Là encore, nous pouvons supposer que l'échange autour des prescriptions n'a pas eu lieu.

Lorsque le patient réclame des prescriptions à son médecin, cela peut initier un phénomène de surmédicalisation si le médecin accepte de réaliser sans discuter la prescription, alors même qu'elle est inutile. Dans ce cas, c'est le patient qui initie le phénomène de surmédicalisation et le médecin qui le rend concret.

Plusieurs facteurs influencent le ressenti du patient de prescriptions insuffisantes et inadéquates :

Le besoin du patient d'être rassuré notamment par un examen complémentaire normal. Cependant, pour la plupart d'entre eux cette réassurance n'était que transitoire puisque le patient se demandait ensuite ce qu'il pouvait bien avoir et / ou si cela ne pouvait pas être plus grave. Ces constatations rejoignent celles d'une méta-analyse qui met en évidence que les tests diagnostiques réalisés chez des patients ayant des symptômes associés à un faible risque de maladie grave ne les rassurent guère, ne diminuent pas leur anxiété ou ne résolvent pas leurs symptômes. Une légère réduction des consultations ultérieures en soins primaires était constatée après la réalisation des tests diagnostiques, mais cette réduction nécessitait que plusieurs patients (16 à 26) soient investigués pour éviter une seule consultation (44). Là

encore, interroger les patients sur leurs attentes et leurs peurs paraît souhaitable pour éviter ces prescriptions inutiles.

L'attente de dépistage de la consultation médicale amenait également certains patients à réclamer des prescriptions. Il pouvait s'agir d'une demande de dépistage ciblé ou bien d'une demande de dépistage global. Or comme nous l'avons vu précédemment, le dépistage peut être une cause de surmédicalisation lorsqu'il est à l'origine d'un surdiagnostic c'est-à-dire du diagnostic d'une maladie qui ne causera jamais de symptômes ou de décès précoce chez la personne diagnostiquée (21). Dans notre étude aucun patient n'évoquait cette notion. Une patiente cependant se posait la question du rapport bénéfice-risque de la réalisation du dépistage par mammographie. Le patient en étant demandeur de dépistage à l'emporte-pièce peut donc participer au phénomène de surmédicalisation. Or si l'on reprend l'exemple du dépistage du cancer de la prostate par dosage du PSA où l'on estime qu'un surdiagnostic se produit dans 20,7 à 50,4 % des cancers détectés (48), il a été constaté que l'éducation des patients concernant les avantages et les inconvénients potentiels de la détection précoce du cancer de la prostate conduisait à une diminution significative du nombre de patients ayant prévu de subir le test du PSA par rapport aux patients qui n'avaient pas reçu l'information (78). Une information de qualité concernant le dépistage permettant au patient de prendre une décision éclairée semble donc être une piste pour lutter contre le phénomène de surmédicalisation.

Enfin les expériences, et contraintes personnelles du patient, ainsi que son entourage peuvent l'influencer et l'amener à réclamer des prescriptions.

La majorité des patients avaient déjà eu un ressenti de prescriptions médicales adaptées. Les conséquences qui pouvaient en découler étaient l'absence de réclamation de prescription par le patient à son médecin, ainsi que l'observance des prescriptions médicales. Lorsque le patient ne réclame pas de prescriptions, celles-ci sont alors initiées par le médecin qui est donc à l'origine d'une éventuelle surmédicalisation. On peut ainsi supposer que plus le patient est passif face à sa santé et plus la survenue éventuelle d'un phénomène de surmédicalisation risque d'être initié par le médecin. Dans notre étude, comme dans une thèse de médecine générale qui s'intéressait aux déterminants de la médicalisation ou non des patients évoqués en consultation de médecine générale (79) nous avons cependant pu constater que certains patients ne s'attendent pas à avoir systématiquement une prescription à la fin de la consultation.

Une majorité de patient avait conscience du côté néfaste potentiel des médicaments ou des examens complémentaires. Pour certains patients, cela induisait une diminution de leur consommation de médicament. A contrario, la conscience des effets néfastes des examens complémentaires ne semblait pas entraîner d'effet évident sur leur consommation d'examen complémentaires. En ce qui concerne le ressenti des patients concernant les prescriptions des médecins, dans notre étude, il y avait plus de patients qui exprimaient avoir déjà eu un ressenti de prescriptions de médicaments excessives et inadéquates, que de patients qui exprimaient avoir déjà eu un ressenti de prescriptions d'examen complémentaires excessives et inadéquates. Inversement, pour le ressenti de prescriptions insuffisantes et inadéquates, seule une patiente l'exprimait pour les médicaments, contre la moitié des patients pour les examens complémentaires. Ces résultats laissent supposer que les patients semblent ne pas accorder le même poids aux médicaments par rapport aux examens complémentaires.

Cependant, un sondage Ipsos réalisé pour la Fédération Hospitalière de France en 2014, où 1002 personnes représentatives de la population générale française étaient interrogées, montre que pour 88 % d'entre elles, les médecins prescrivent inutilement des médicaments (40% rarement et 48% fréquemment) et pour 75 % d'entre elles, les médecins prescrivent inutilement des examens (53 % rarement, 25 % fréquemment) (80). Comme dans notre étude, on retrouve la notion qu'il y a un plus grand nombre de personnes qui considèrent les prescriptions de médicaments comme inutiles que de personnes qui considèrent les prescriptions d'examens complémentaires comme inutiles. Cependant, la proportion de personne considérant que les médecins prescrivent inutilement des examens complémentaires n'est pas en accord avec nos résultats. En effet elle est beaucoup plus importante dans ce sondage que dans nos résultats.

Le patient évolue dans un environnement sociétal qui peut influencer son recours aux soins :

Il existe en effet en France un parcours de soins coordonnés, institué par la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie. Il consiste à confier à un médecin traitant les différentes interventions des professionnels de santé pour un même assuré, dans un objectif de rationalisation des soins. Son respect conditionne la prise en charge normale des dépenses de santé. A défaut, les patients s'exposent à des majorations financières (81).

Dans notre étude, on constate que certains patients interrogés, choisissent de consulter un professionnel de santé sans avoir recours au préalable à leur médecin traitant. Les raisons de ce choix ne sont que peu exprimées par les patients interrogés (seule une patiente

explicitement). La mise en évidence de ce non-respect du parcours de soins coordonnés n'a cependant pas permis d'évaluer si des pratiques médicales inutiles en découlaient.

Par ailleurs, certains patients mettaient en avant la nécessité du remboursement par la Sécurité sociale et/ou la nécessité d'avoir une mutuelle pour pouvoir se soigner. Les systèmes de remboursement apparaissent donc comme un des facteurs majorant le recours aux soins. Cependant, les patients ne nous disent pas si l'existence des systèmes de remboursement majorent les pratiques médicales inutiles. Quelques patients évoquaient par contre une pression externe restrictive de la Sécurité sociale sur les prescriptions des médecins et certains patients exprimaient leur vision négative du déremboursement des médicaments par la sécurité sociale.

Une patiente évoquait l'existence d'une pression de l'industrie pharmaceutique comme cause d'un excès de médicaments. Cette même patiente évoquait également la notion de culture française du médicament qui expliquait selon elle un recours important aux médicaments en France. En 2017, les dépenses pharmaceutiques de la France correspondaient, en effet, à 1,5% du PIB (Produit Intérieur Brut) ce qui la plaçait au 15^{ème} rang parmi les pays membres de l'OCDE. (82)

Les conditions de vie industrialisée sont relevées comme un facteur influençant la consommation de soins. En effet, selon certains patients, l'alimentation actuelle augmente le recours aux médicaments, les conditions de travail ne laissent pas le temps de consulter, ou lorsque la consultation a lieu les patients veulent guérir vite pour pouvoir retourner travailler, quelques patients associaient le conditionnement des boîtes de médicaments au gaspillage de ceux-ci.

Enfin, la nécessité de fournir un justificatif administratif d'absence (arrêt de travail, jour enfant malade) pouvait engendrer chez certains patients une consultation médicale qui n'aurait pas eu lieu s'ils n'avaient pas eu à fournir ce justificatif. Un patient considérait d'ailleurs les consultations pour arrêt de travail comme excessives et comme engendrant une diminution de l'accès aux soins. On voit ici que l'environnement sociétal est considéré comme générateur d'une surconsommation de consultation médicale selon ce patient.

2) Forces et faiblesses de l'étude

Tout d'abord, il s'agit de la première expérience de la doctorante en recherche qualitative, et en analyse par théorisation ancrée. Cependant elle a été encadrée par ses directeurs de thèse qui sont formés et ont de l'expérience en recherche qualitative et en analyse par théorisation ancrée. De plus, elle a effectué une recherche bibliographique sur la méthodologie avant de débiter les entretiens et l'analyse des données. Cette méthodologie a permis d'explorer le ressenti du patients, son vécu, ses expériences, son esprit critique et ainsi d'obtenir un recueil de données suffisant permettant ensuite d'obtenir des résultats ancrés dans les données. En effet, il y a eu une grande richesse dans les données recueillies.

Lors de la réalisation des entretiens la doctorante de cette thèse s'est présentée comme étudiante, sans préciser son statut médical, afin de limiter le biais de désirabilité sociale. De même lors des entretiens, le terme surmédicalisation n'était volontairement pas employé par la doctorante, pour limiter un biais de compréhension.

Le recrutement réalisé a permis d'interroger des patients de tout âge cependant les patients recrutés étaient tous couverts par la sécurité sociale et une mutuelle (sauf un patient qui étaient couvert par la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF et une

mutuelle), aucun patient ne bénéficiait d'une AME (Aide Médicale d'Etat) par exemple, ou ne possédait pas de mutuelle complémentaire.

La doctorante s'est astreinte à ne pas réaliser de revue de la littérature concernant le sujet de recherche avant la fin du recueil des données afin de garder un regard neuf, sans idées préconçues lors de la réalisation des entretiens et afin que les résultats soient ancrés dans les données. De plus, l'analyse des données s'est faite par triangulation des chercheurs (les directeurs de thèse et la doctorante) ce qui permettait de limiter au maximum les biais de préconception et d'échanger les avis sur les données recueillies.

La réalisation des entretiens a été poursuivie jusqu'à saturation des données. Elle était atteinte lorsque la réalisation de deux nouveaux entretiens consécutifs n'apportait pas de nouvelles informations concernant le sujet de recherche, et n'entraînait pas de création de nouveaux nœuds Nvivo 12 en rapport avec les principaux thèmes dégagés de l'analyse des données.

Notre travail est original et peu d'études s'intéressent au point de vue des patients en ce qui concerne la surmédicalisation. En effet, à notre connaissance, notre étude est la première réalisée sur ce sujet en Ile-de-France. Une thèse qui s'intéressait aux déterminants de la médicalisation ou non des sujets évoqués en consultation de médecine générale a été réalisée en Auvergne-Rhône-Alpes en 2016.(79)

V/ CONCLUSION

Dans cette étude nous avons pu constater que lorsqu'il existe une relation de confiance entre le médecin et le patient, ainsi qu'une bonne communication entre eux, certains patients associent cette relation de qualité à une diminution de leur demande de médicaments ou d'examens complémentaires. Une communication de qualité entre le médecin (écoute active) et le patient aboutissant à une décision partagée semble donc apparaître comme une piste pour lutter contre la surmédicalisation.

Par ailleurs, ce travail s'intègre dans un projet plus global du département de médecine générale de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines : celui de la réalisation d'une « Top Five List » française en médecine générale, qui a pour but d'identifier des services médicaux (traitements, tests et procédures) qui relèvent de la surmédicalisation en France.

Ce travail a été réalisé en parallèle d'une autre thèse de médecine générale qui s'intéressait aux représentations des médecins généralistes français de la surmédicalisation. Il semblerait intéressant de réaliser une étude complémentaire qui mettrait en commun ces deux travaux, afin de comparer les points de vue des médecins et des patients concernant le phénomène de surmédicalisation, en espérant voir se dessiner des pistes supplémentaires pour tenter de lutter contre ce phénomène.

CONCLUSION GENERALE

La surmédicalisation apparaît comme un problème de santé publique. Elle peut avoir des répercussions négatives sur la santé en exposant les patients à des préjudices inutiles liés à des pratiques médicales non validées en termes de bénéfices apportés. Elle augmente également le coût total des soins de santé.

Les patients peuvent être initiateurs de surmédicalisation et en subissent également les conséquences. Ainsi, notre étude qualitative s'est intéressée aux aspects de la surmédicalisation évoqués par les patients. Pour cela, un recueil de leur ressenti, leur vécu, et leur vision critique du système de soins français a été réalisé au cours d'entretiens individuels et présentiels orientés par un guide d'entretien qui était évolutif.

L'analyse des entretiens par théorisation ancrée a mis en évidence que le patient est actif dans le système de soin lorsqu'il ressent un besoin de soins. Il peut faire preuve d'autonomie que ce soit avant, pendant, et après la consultation médicale. Son action dans le système de soins peut être influencée par des facteurs intrinsèques mais aussi extrinsèques, ainsi que par la relation médecin-patient. De plus, au cours de la consultation médicale, lorsque celle-ci a lieu, le patient a une vision critique des prescriptions de son médecin qu'il peut considérer comme insuffisantes et inadéquates ou exagérées et inadéquates ou bien adaptées. Cette vision critique peut avoir des conséquences sur les actions thérapeutiques qui peuvent être déclenchées ou non par le patient.

Face au ressenti d'un besoin de soin, la consultation médicale n'est pas forcément le premier recours du patient. Cependant, lorsqu'elle a lieu, une relation de confiance entre le médecin et le patient, ainsi qu'une bonne communication entre eux apparaissent comme fondamentales. En effet, certains patients associent cette relation de qualité à une diminution

de leur demande de médicaments ou d'examens complémentaires. Une communication de qualité entre le médecin (écoute active) et le patient aboutissant à une décision partagée semble donc apparaître comme une piste pour lutter contre la surmédicalisation.

Ce travail s'intègre dans un projet plus global du département de médecine générale de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines : celui de la réalisation d'une « Top Five List » française en médecine générale, qui a pour but d'identifier des services médicaux (traitements, tests et procédures) qui relèvent de la surmédicalisation en France.

Ce travail a été réalisé en parallèle d'une autre thèse de médecine générale qui s'intéressait aux représentations des médecins généralistes français de la surmédicalisation. Il semblerait intéressant de réaliser une étude complémentaire qui mettrait en commun ces deux travaux, afin de comparer les points de vue des médecins et des patients concernant le phénomène de surmédicalisation, en espérant voir se dessiner des pistes supplémentaires pour tenter de lutter contre ce phénomène.

REFERENCES

1. L'espérance de vie progresse moins vite [Internet]. Centre d'observation de la société. [cité 26 déc 2019]. Disponible sur: <http://www.observationsociete.fr/population/evolution-esperance-de-vie.html>
2. Cambois E, Meslé F, Pison G. L'allongement de la vie et ses conséquences en France. Regards Croisés Sur Léconomie. 2009;5(1):30-41.
3. Moynihan R, Glasziou P, Woloshin S, Schwartz L, Santa J, Godlee F. Winding back the harms of too much medicine. BMJ. 26 févr 2013;346(feb26 2):f1271-f1271.
4. Romains J. Knock ou Le triomphe de la médecine - Gallimard- Folio Théâtre - mars 1993.
5. Foucault M. Naissance de la clinique. Presses universitaires de France; 1963. 214 p.
6. Foucault M. La crisis de la medicina o la crisis de la antimedicina ? Educación médica y salud ·Vol 10, No 2 (1976).
7. Illich I. Némésis médicale, l'expropriation de la santé. Seuil; 1975.
8. O'Mahony S. Medical Nemesis 40 years on: the enduring legacy of Ivan Illich. J R Coll Physicians Edinb. 2016;46(2):134-9.
9. Jamouille DM. INFORMATION ET INFORMATISATION EN MEDECINE GENERALE. :17.
10. Jamouille M. Quaternary prevention, an answer of family doctors to overmedicalization. Int J Health Policy Manag. 4 févr 2015;4(2):61-4.
11. Albert M. Prévention quaternaire [Internet]. SSMG. [cité 13 janv 2020]. Disponible sur: https://www.ssmg.be/avada_portfolio/prevention-quaternaire-p4/
12. Larousse É. Définitions : surmédicalisation - Dictionnaire de français Larousse [Internet]. [cité 11 juill 2019]. Disponible sur: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/surm%C3%A9dicalisation/75775>
13. surmédicalisation — Wiktionnaire [Internet]. [cité 11 juill 2019]. Disponible sur: <https://fr.wiktionary.org/wiki/surm%C3%A9dicalisation>
14. Le MeSH bilingue [Internet]. [cité 11 oct 2019]. Disponible sur: <http://mesh.inserm.fr/FrenchMesh/search/index.jsp>
15. Carter SM, Rogers W, Heath I, Degeling C, Doust J, Barratt A. The challenge of overdiagnosis begins with its definition. BMJ. 4 mars 2015;350:h869.
16. Welch HG, Schwartz LM, Woloshin S. Overdiagnosed : making people sick in pursuit of health. Boston, MA: Beacon Press, 2011.
17. Welch HG, Black WC. Overdiagnosis in Cancer. JNCI J Natl Cancer Inst. 5 mai 2010;102(9):605-13.

18. Frcpc HS, Mb JAD, Grad R, Mhsa OS. Surdiagnostic : causes et conséquences en soins primaires. :7.
19. guide_programme_depistage_rap.pdf [Internet]. [cité 13 janv 2020]. Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/guide_programme_depistage_rap.pdf
20. Hackbarth AD. Eliminating Waste in US Health Care. JAMA. 11 avr 2012;307(14):1513.
21. Moynihan R, Doust J, Henry D. Preventing overdiagnosis: how to stop harming the healthy. BMJ. 28 mai 2012;344(may28 4):e3502-e3502.
22. Chojniak R. Incidentalomas: managing risks. Radiol Bras. août 2015;48(4):IX-X.
23. Moynihan R. Too much medicine? BMJ. 13 avr 2002;324(7342):859-60.
24. Too much medicine | The BMJ [Internet]. [cité 4 janv 2020]. Disponible sur: <https://www-bmj-com.ezproxy.universite-paris-saclay.fr/too-much-medicine>
25. Preventing Overdiagnosis — Winding back the harms of too much medicine [Internet]. [cité 7 janv 2020]. Disponible sur: <https://www.preventingoverdiagnosis.net/>
26. Less Is More. Arch Intern Med. 12 avr 2010;170(7):584-584.
27. Lown Institute [Internet]. Lown Institute. [cité 9 janv 2020]. Disponible sur: <https://lowninstitute.org/>
28. Right Care Rounds [Internet]. Lown Institute. [cité 9 janv 2020]. Disponible sur: <https://lowninstitute.org/take-action/right-care-rounds/>
29. RightCare Regional Events [Internet]. Lown Institute. [cité 9 janv 2020]. Disponible sur: <https://lowninstitute.org/take-action/attend-a-regional-meeting/>
30. Choosing Wisely | Promoting conversations between providers and patients [Internet]. [cité 11 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.choosingwisely.org/>
31. Cassel CK. Choosing Wisely: Helping Physicians and Patients Make Smart Decisions About Their Care. JAMA. 2 mai 2012;307(17):1801.
32. <https://www.thelancet.com/series/right-care>.
33. Surmédicalisation, surdiagnostics, surtraitements | Un site utilisant WordPress [Internet]. [cité 9 janv 2020]. Disponible sur: <https://surmedicalisation.fr/>
34. Hanslik T, Flahault A. La surmédicalisation : quand trop de médecine nuit à la santé. /data/revues/02488663/v37i3/S0248866315006815/ [Internet]. 25 févr 2016 [cité 11 juill 2019]; Disponible sur: <https://www.em-consulte.com/en/article/1035705>
35. Wiener RS, Schwartz LM, Woloshin S. When a test is too good: how CT pulmonary angiograms find pulmonary emboli that do not need to be found. BMJ. 2 juill 2013;347.

36. Carrier M, Klok FA. Symptomatic subsegmental pulmonary embolism: to treat or not to treat? *Hematology*. 8 déc 2017;2017(1):237-41.
37. Wiener R, Schwartz L, Woloshin S. Time Trends In Pulmonary Embolism In The United States: Evidence Of Overdiagnosis? In: D14 INNOVATIVE HEALTH SERVICES RESEARCH TO IMPROVE OUTCOMES. American Thoracic Society; 2010. p. A5348-A5348.
38. Hofmann BM. Too much technology. *BMJ*. 16 févr 2015;350(feb16 2):h705-h705.
39. Moynihan R, Heath I, Henry D. Selling sickness: the pharmaceutical industry and disease mongering. 2002;324:6.
40. Martin SA, Podolsky SH, Greene JA. Overdiagnosis and overtreatment over time. *Diagnosis*. 1 juin 2015;2(2):105-9.
41. Ghosh AK. On the challenges of using evidence-based information: The role of clinical uncertainty. *J Lab Clin Med*. août 2004;144(2):60-4.
42. Sackett DL, Rosenberg WMC, Gray JAM, Haynes RB, Richardson WS. Evidence based medicine: what it is and what it isn't. *BMJ*. 13 janv 1996;312(7023):71-2.
43. Allison JJ, Kiefe CI, Cook EF, Gerrity MS, Orav EJ, Centor R. The Association of Physician Attitudes about Uncertainty and Risk Taking with Resource Use in a Medicare HMO. *Med Decis Making*. août 1998;18(3):320-9.
44. Rolfe A, Burton C. Reassurance After Diagnostic Testing With a Low Pretest Probability of Serious Disease: Systematic Review and Meta-analysis. *JAMA Intern Med*. 25 mars 2013;173(6):407-16.
45. DUPUY J.P., KARSENTY S. L'invasion pharmaceutique. Seuil; 1974.
46. Médicaments essentiels : un concept toujours d'actualité [Internet]. [cité 2 févr 2020]. Disponible sur: <https://www.prescrire.org/Fr/2/100/47938/0/PositionDetails.aspx>
47. Black WC. Advances in radiology and the real versus apparent effects of early diagnosis. *Eur J Radiol*. mai 1998;27(2):116-22.
48. Fenton JJ, Weyrich MS, Durbin S, Liu Y, Bang H, Melnikow J. Prostate-Specific Antigen–Based Screening for Prostate Cancer: Evidence Report and Systematic Review for the US Preventive Services Task Force. *JAMA*. 8 mai 2018;319(18):1914-31.
49. Less Is More. *Arch Intern Med*. 12 avr 2010;170(7):584-584.
50. Fenton JJ, Jerant AF, Bertakis KD, Franks P. The cost of satisfaction: a national study of patient satisfaction, health care utilization, expenditures, and mortality. *Arch Intern Med*. 12 mars 2012;172(5):405-11.
51. Sondage « Les médecins face aux pratiques d'actes injustifiés » - Fédération Hospitalière de France (FHF). 2012 p. 10.

52. Odoxa. Pertinence des actes médicaux : la FHF appelle à passer à l'action ! - Fédération Hospitalière de France (FHF). 2017 p. 40.
53. HAS. Patient et professionnels de santé : décider ensemble. oct 2013 [cité 11 nov 2019]; Disponible sur: https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2013-10/synthese_avec_schema.pdf
54. Moynihan R, Nickel B, Hersch J, Beller E, Doust J, Compton S, et al. Public Opinions about Overdiagnosis: A National Community Survey. Wong G, éditeur. PLOS ONE. 20 mai 2015;10(5):e0125165.
55. MAppIsc JH, McGeechan DK, Jacklyn G, Hon HT, Dhillon H, Hersch J. Information about overdiagnosis improves informed choice in breast cancer screening: randomised controlled trial of a decision aid. :18.
56. de Ridder D, Geenen R, Kuijer R, van Middendorp H. Psychological adjustment to chronic disease. 2008;372:10.
57. OECD. Tackling Wasteful Spending on Health [Internet]. OECD; 2017 [cité 4 janv 2020]. Disponible sur: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/tackling-wasteful-spending-on-health_9789264266414-en
58. Pertinence des soins : Un levier pour un système médical plus sûr et moins coûteux – Fondation Concorde [Internet]. [cité 4 janv 2020]. Disponible sur: <https://www.fondationconcorde.com/pertinence-des-soins-un-levier-pour-un-systeme-medical-plus-sur-et-moins-couteux/>
59. Kale MS, Korenstein D. Overdiagnosis in primary care: framing the problem and finding solutions. The BMJ [Internet]. 14 août 2018 [cité 3 févr 2020];362. Disponible sur: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6889862/>
60. Brodersen J. How to conduct research on overdiagnosis. A keynote paper from the EGPRN May 2016, Tel Aviv: 'Life can only be understood backwards; but it must be lived forwards' Søren Kierkegaard (Danish philosopher 1813–1855). Eur J Gen Pract. 2 oct 2017;23(1):78-82.
61. Roksund G, Brodersen J, Johnson GE, Hjörleifsson S, Laudal M, Swensen E. Overdiagnosis – Norwegian general practitioners show the way. déc 2016;3.
62. Top-five-list-francaise-en-medecine-generale-Protocole-de-letude.pdf [Internet]. [cité 11 févr 2020]. Disponible sur: https://www.researchgate.net/profile/Olivier_Saint-Lary/publication/322332037_Top_five_list_francaise_en_medecine_generale_Protocole_de_l'etude/links/5a54a6aaaca2725638cbbea7/Top-five-list-francaise-en-medecine-generale-Protocole-de-letude.pdf
63. HAZARD A. Réalisation d'une « Top five list » française en médecine générale : protocole de l'étude. Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines - UFR DES SCIENCES DE LA SANTE SIMONE VEIL; 2016.

64. Aubin-Auger I, Mercier A, Baumann L, Lehr-Drylewicz A-M, Imbert P. Introduction à la recherche qualitative. 19:4.
65. Lapointe_Stephanie_2015_memoire.pdf [Internet]. [cité 20 janv 2020]. Disponible sur: https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/11864/Lapointe_Stephanie_2015_memoire.pdf
66. Découpage communal | Insee [Internet]. [cité 21 mai 2019]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/information/2028028>
67. Glaser BG, Strauss AL. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. 4. paperback printing. New Brunswick: Aldine; 2009. 271 p.
68. Paillé P. L'analyse par théorisation ancrée. Cah Rech Sociol. 1994;(23):147-81.
69. Catégories de professionnels de santé (Code se la santé publique) | Vie publique [Internet]. [cité 31 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.vie-publique.fr/fiches/37855-categories-de-professionnels-de-sante-code-se-la-sante-publique>
70. 2012.10.12-mondialassistance.pdf [Internet]. [cité 27 déc 2019]. Disponible sur: <https://www.tns-sofres.com/sites/default/files/2012.10.12-mondialassistance.pdf>
71. Automedication.pdf [Internet]. [cité 7 févr 2020]. Disponible sur: <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2019/01/Automedication.pdf>
72. Mulley AG, Trimble C, Elwyn G. Stop the silent misdiagnosis: patients' preferences matter. BMJ. 8 nov 2012;345(nov07 6):e6572-e6572.
73. Fiks AG, Mayne S, Localio AR, Alessandrini EA, Guevara JP. Shared Decision-Making and Health Care Expenditures Among Children With Special Health Care Needs. PEDIATRICS. 1 janv 2012;129(1):99-107.
74. Legare F, Labrecque M, Cauchon M, Castel J, Turcotte S, Grimshaw J. Training family physicians in shared decision-making to reduce the overuse of antibiotics in acute respiratory infections: a cluster randomized trial. Can Med Assoc J. 18 sept 2012;184(13):E726-34.
75. Mantz J-M, Wattel F, Barois A, Banzet P, Dubousset J, Glorion B, et al. Importance de la communication dans la relation soignant-soigné. Bull Académie Natl Médecine. 1 déc 2006;190(9):1999-2011.
76. Fournier C, Kerzanet S. Communication médecin-malade et éducation du patient, des notions à rapprocher : apports croisés de la littérature. Sante Publique (Bucur). 2007;Vol. 19(5):413-25.
77. Stewart MA. EFFECTIVE PHYSICIAN-PATIENT COMMUNICATION AND HEALTH OUTCOMES: A REVIEW. CAN MED ASSOC J. :11.
78. Volk RJ, Cass AR, Spann SJ. A randomized controlled trial of shared decision making for prostate cancer screening. Arch Fam Med. août 1999;8(4):333-40.

79. Favre M, Menut O. Trop ou pas assez de médecine ? Point de vue du patient. In 2016.
80. Sondage FHF / Ipsos : Observatoire de l'égalité d'accès aux soins - Fédération Hospitalière de France (FHF). 2014.
81. PARCOURS DE SOINS COORDONNES [Internet]. [cité 8 janv 2020]. Disponible sur: https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/parcours_de_soins_coordonne_a_l_hopital-3.pdf
82. Ressources pour la santé - Dépenses pharmaceutiques - OCDE Data [Internet]. theOECD. [cité 10 janv 2020]. Disponible sur: <http://data.oecd.org/fr/healthres/depenses-pharmaceutiques.htm>
83. Fouquet E. Dictionnaire Hachette encyclopédique illustré. Hachette Livre; 2000. 2066 p.
84. Constitution [Internet]. [cité 19 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution>
85. OMS | Chapitre 7: Les systèmes de santé [Internet]. WHO. [cité 19 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.who.int/whr/2003/chapter7/fr/>
86. DGS. Les pratiques de soins non conventionnelles [Internet]. Ministère des Solidarités et de la Santé. 2020 [cité 19 oct 2019]. Disponible sur: <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/article/les-pratiques-de-soins-non-conventionnelles>
87. Automédication : les bonnes pratiques [Internet]. Conseil National de l'Ordre des Médecins. 2019 [cité 31 oct 2019]. Disponible sur: <https://www.conseil-national.medecin.fr/patient/sante/automedication-bonnes-pratiques>
88. Définition - Niveaux de formation | Insee [Internet]. [cité 20 mai 2017]. Disponible sur: <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1076>

GLOSSAIRE

Soins :

Selon le dictionnaire Hachette encyclopédique, les soins se définissent par les actions, moyens hygiéniques ou thérapeutiques visant à l'entretien du corps et de la santé ou au rétablissement de celle-ci (83).

Santé :

Selon l'OMS, la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité (84).

Professionnels de santé :

Nous nous sommes basé sur la définition du Code de la Santé Publique (CSP) du professionnel de santé (69) selon lequel, les professions de la santé se décomposent en trois catégories :

- Les professions médicales : médecins, sages-femmes et odontologistes (art. L4111-1 à L4163-10).
- Les professions de la pharmacie et de la physique médicale : pharmaciens, préparateurs en pharmacie, préparateurs en pharmacie hospitalière, physiciens médicaux (art. 4211-1 à 4252-3) ;
- Les professions d'auxiliaires médicaux (infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, ergothérapeutes et psychomotriciens, orthophonistes et orthoptistes, manipulateurs d'électroradiologie médicale et techniciens de laboratoire médical, audioprothésistes, opticiens-lunetiers, prothésistes et orthésistes, diététiciens), aides-soignants, auxiliaires de puériculture et ambulanciers (art. 4311-1 à 4394-3).

Systeme de soins :

Le système de soins se rapporte au terme système de soins de santé, définit selon l’OMS, comme l'ensemble des institutions, des personnes et des ressources qui participent à la prestation de soins de santé (85).

Médecines alternatives :

Selon le ministère des solidarités et de la médecine, les médecines alternatives également appelées pratiques de soins non conventionnelles (PSNC) ou médecines complémentaires ou médecines naturelles sont des pratiques qui ne sont pas reconnues, au plan scientifique, par la médecine conventionnelle. Dans la plupart des cas elles n’ont pas fait l’objet d’études scientifiques ou cliniques montrant leurs modalités d’action, leurs effets, leur efficacité, ainsi que leur non dangerosité. Ces pratiques sont très diverses : ostéopathie, chiropraxie, méditation, hypnose, mésothérapie, auriculothérapie, biologie totale, lypolyse, acupuncture/ moxibustion, homéopathie, biorésonance, phytothérapie, thérapie nutritionnelle, réflexologie, naturopathie, aromathérapie, hypnothérapie, sophrologie, thermalisme psychiatrique, jeûne, massages, qi gong, tai-chi etc (86).

Automédication :

Selon le conseil national de l’ordre des médecins, l’automédication est l’utilisation, hors prescription médicale, de médicaments ayant reçu l’autorisation de mise sur le marché (87).

ANNEXES

ANNEXE 1 : Guide d'entretien initial

PRESENTATION ET ANNONCE DU SUJET DE THESE :

Bonjour,

Tout d'abord merci d'accepter de participer à cet entretien et de m'accorder de votre temps.

Je m'appelle Claire Le Bellégo, je suis étudiante et je réalise une thèse qualitative sur le ressenti des patients concernant le système de soins français.

Pour cela je réalise des entretiens individuels de patient que j'enregistre à l'aide d'un dictaphone. Ces entretiens sont anonymes, votre nom ne sera pas cité, et les enregistrements seront détruits après retranscription. L'entretien durera environ une quarantaine de minutes.

Le but est d'avoir votre ressenti, de recueillir votre expérience du système de santé Français, il n'y a donc pas de bonnes ou de mauvaises réponses, vous pouvez vous exprimer librement et aucun propos ne sera rapporté à votre médecin.

RECUEIL DU CONSENTEMENT ORAL DU PARTICIPANT

QUESTIONS : Questions principales en gras / Question de relance si nécessaire en italique, en fonction des réponses des patients. Les questions n'étaient pas forcément posées dans cet ordre.

Pour commencer, interroger le patient sur son recours au soin, sa consommation du système de santé : Comment utilisez-vous le système de santé ?

- *Quelle est votre fréquence de consultation chez le médecin généraliste ? Chez le spécialiste ? Avez-vous des maladies chroniques ?*
- *Quelle est votre fréquence de passage en pharmacie ?*

- *Avez-vous recours à l'automédication ?*
- *Avez-vous recours à des spécialités paramédicale (Infirmière, kinésithérapeute) ?*
- *Avez-vous recours à des médecines alternatives (magnétiseur, ostéopathe, acupuncteur) ?*

Interroger le patient sur ce qu'il pense de :

- **En tant que patient, que pensez-vous du système de santé français ? De la prise en charge de votre santé ? Du remboursement ?**
 - o *Remboursement par la sécurité sociale ? par les mutuelles ?*
 - o *Que pensez-vous de l'accès aux soins ?*
 - o *Est-ce qu'on dépense assez pour votre prise en charge ?*
- **En tant que citoyen : que pensez-vous du remboursement ?**
- **Pensez-vous que l'on vous prescrive trop ou au contraire pas assez de médicaments ?**
- **Pensez-vous que l'on vous prescrive trop ou au contraire pas assez d'examens complémentaires ?**
- **Pensez-vous que l'on vous adresse trop ou au contraire pas assez chez le spécialiste ?**
- **Pensez-vous être bien suivi ?**
- **Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux médicaments ? aux examens complémentaires ? Pourquoi ?**
- **Globalement, pensez-vous que les médecins prescrivent trop ?**

A la fin, recueil des caractéristiques patients :

Age / Sexe / Lieu d'habitation (code postal) / Statut marital / Enfants / Niveau d'étude / Prise en charge sociale (sécurité sociale, CMU, AME, mutuelle) / Présence de maladies chroniques

CLOTURE DE L'ENTRETIEN : Merci pour votre participation à cet entretien, et pour le temps que vous m'avez consacré.

ANNEXE 2 : Guide d'entretien final

PRESENTATION ET ANNONCE DU SUJET DE THESE :

Bonjour,

Tout d'abord merci d'accepter de participer à cet entretien et de m'accorder de votre temps.

Je m'appelle Claire Le Bellégo, je suis étudiante et je réalise une thèse qualitative sur le ressenti des patients concernant le système de soins français.

Pour cela je réalise des entretiens individuels de patient que j'enregistre à l'aide d'un dictaphone. Ces entretiens sont anonymes, votre nom ne sera pas cité, et les enregistrements seront détruits après retranscription. L'entretien durera environ une quarantaine de minutes. Le but est d'avoir votre ressenti, de recueillir votre expérience du système de santé Français, il n'y a donc pas de bonnes ou de mauvaises réponses, vous pouvez vous exprimer librement et aucun propos ne sera rapporté à votre médecin.

RECUEIL DU CONSENTEMENT ORAL DU PARTICIPANT

QUESTIONS : Questions principales en gras / Questions de relance en italique, si nécessaire en fonction des réponses des patients.

Evaluer le recours au soin du patient, sa consommation du système de santé :

- **Comment utilisez-vous le système de santé ?**
 - *Quelle est votre fréquence de consultation chez le médecin généraliste ? Chez le spécialiste ? Avez-vous des maladies chroniques ?*
 - *Quelle est votre fréquence de passage en pharmacie ?*
 - *Avez-vous recours à des spécialités paramédicale (Infirmière, kinésithérapeute) ?*
 - *Avez-vous recours à des médecines alternatives (magnétiseur, ostéopathe, acupuncteur) ?*

- *Est-ce que ça devrait être remboursé selon vous ? Et qu'est-ce que cela vous évoquerait ?*

Evaluer le ressenti du patient concernant le système de santé français

- **En tant que patient, que pensez-vous du système de santé français ? De la prise en charge de votre santé ? Du remboursement ?**
 - *Remboursement par la sécurité sociale ? par les mutuelles ?*
 - *Que pensez-vous de l'accès aux soins ?*
 - *Iriez-vous plus souvent chez le médecin s'il y avait plus de médecins ?*
 - *Est-ce qu'on dépense assez pour votre prise en charge ?*
 - *Seriez-vous prêt à payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ? et plus de de mutuelle ?*
- **En tant que citoyen : que pensez-vous du remboursement ?**

Evaluer la gestion de sa santé par le patient pour lui-même et pour son entourage :

- **Comment vous soignez vous au quotidien ?**
 - *Que faites-vous quand vous êtes malades ?*
 - *Avez-vous recours à l'automédication ?*
 - *Vous arrive-t-il de consulter pour avoir un arrêt de travail ?*
 - *Si oui, auriez-vous consulté si la présentation d'un justificatif d'absence auprès de votre employeur n'était pas obligatoire ?*
 - *Parlez-vous de votre santé avec votre entourage ?*

Evaluer le rapport du patient aux médicaments

- **Pensez-vous que l'on vous prescrive trop ou au contraire pas assez de médicaments ?**
 - *Les prescriptions sont-elles toujours justifiées, utiles ? Pourquoi ?*
 - *Notion de réévaluation de l'ordonnance ? par le médecin ? suggérée par le patient ?*

- *Notion de tri sur l'ordonnance ?*
- *Notion de réclamation de prescription de médicaments ? Vécu d'un éventuel refus ?*
- **Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux médicaments ? Pourquoi ?**
 - *Avez-vous peur des effets néfastes des médicaments ?*

Evaluer le rapport du patient aux examens complémentaires

- **Pensez-vous que l'on vous prescrive trop ou au contraire pas assez d'examens complémentaires ?**
 - *Les prescriptions sont-elles toujours justifiées, utiles ? Pourquoi ?*
 - *Ya-t-il une hiérarchisation par le patient des examens complémentaires ? Distinction biologie / imagerie ?*
 - *Notion de tri sur l'ordonnance ? pourquoi ?*
 - *Notion de réclamation de prescription d'examens complémentaires ? Vécu d'un éventuel refus ?*
 - *Faut-il faire des examens complémentaires régulièrement ?*
- **Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux examens complémentaires ? Pourquoi ?**
 - *Avez-vous peur des effets néfastes des examens complémentaires ?*
- **Revoyez-vous votre médecin avec les résultats des examens complémentaires ? Pourquoi ?**
 - *Poids d'un examen normal pour le patient ?*

Evaluer le ressenti du patient de la relation Médecin-Patient

- **Comment se passe la relation avec votre médecin ?**
 - *Avez-vous un dialogue avec votre médecin ? Est-ce que vous comprenez ce que disent les médecins ? leurs prescriptions ? Faites-vous confiance à votre médecin ?*
- **Pensez-vous être bien suivi ?**

- **Si vous n'êtes pas d'accord avec votre médecin que faites-vous ?**
 - o *Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi pour vous ou votre entourage / avec les méthodes diagnostiques / avec le fonctionnement du médecin, que faites-vous ?*
- **Qu'attendez-vous de la consultation ?**
 - o *Est-ce que c'est important qu'il y ait une prescription à la fin de la consultation ?*

Evaluer le ressenti du patient de la relation Médecin-Médecin

- **Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?**
 - o *Comment communiquent-ils ? est-ce qu'ils se coordonnent ? Est-ce vous qui donnez les informations à votre médecin ?*
- **Avez-vous l'impression que l'on vous adresse trop ou au contraire pas assez chez le spécialiste ?**

A la fin, recueil des caractéristiques patients :

Age / Sexe / Lieu d'habitation (code postal) / Statut marital / Enfants / Niveau d'étude / Prise en charge sociale (sécurité sociale, CMU, AME, mutuelle) / Présence de maladies chroniques

CLOTURE DE L'ENTRETIEN : Merci pour votre participation à cet entretien, et pour le temps que vous m'avez consacré.

ANNEXE 3 : Classification des niveaux de formation selon l'Insee (88)

Niveau VI et V bis	<ul style="list-style-type: none"> - Sortie en cours de 1^{er} cycle de l'enseignement secondaire (6^{ème} à 3^{ème}) - Abandon en cours de CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) ou BEP (Brevet d'études professionnelles) avant l'année terminale
Niveau V	<ul style="list-style-type: none"> - Sortie après l'année terminale de CAP ou BEP - Sortie de 2nd cycle général et technologique avant l'année terminale (seconde ou première)
Niveau IV	<ul style="list-style-type: none"> - Sortie des classes de terminale de l'enseignement secondaire (avec ou sans le baccalauréat) - Abandon des études supérieures sans diplôme
Niveau III	<ul style="list-style-type: none"> - Sortie avec un diplôme de niveau Bac + 2 ans (DUT (Diplôme universitaire de technologie), BTS (Brevet de technicien supérieur), DEUG (Diplôme d'études universitaires générales), écoles des formations sanitaires ou sociales, etc.)
Niveaux II et I	<ul style="list-style-type: none"> - Sortie avec un diplôme de niveau supérieur à Bac+2 (licence, maîtrise, master, DEA (Diplôme d'études approfondies), DESS (Diplôme d'études supérieures spécialisées), doctorat, diplôme de grande école)

ANNEXE 4 : Automédication : les bonnes pratiques (87)

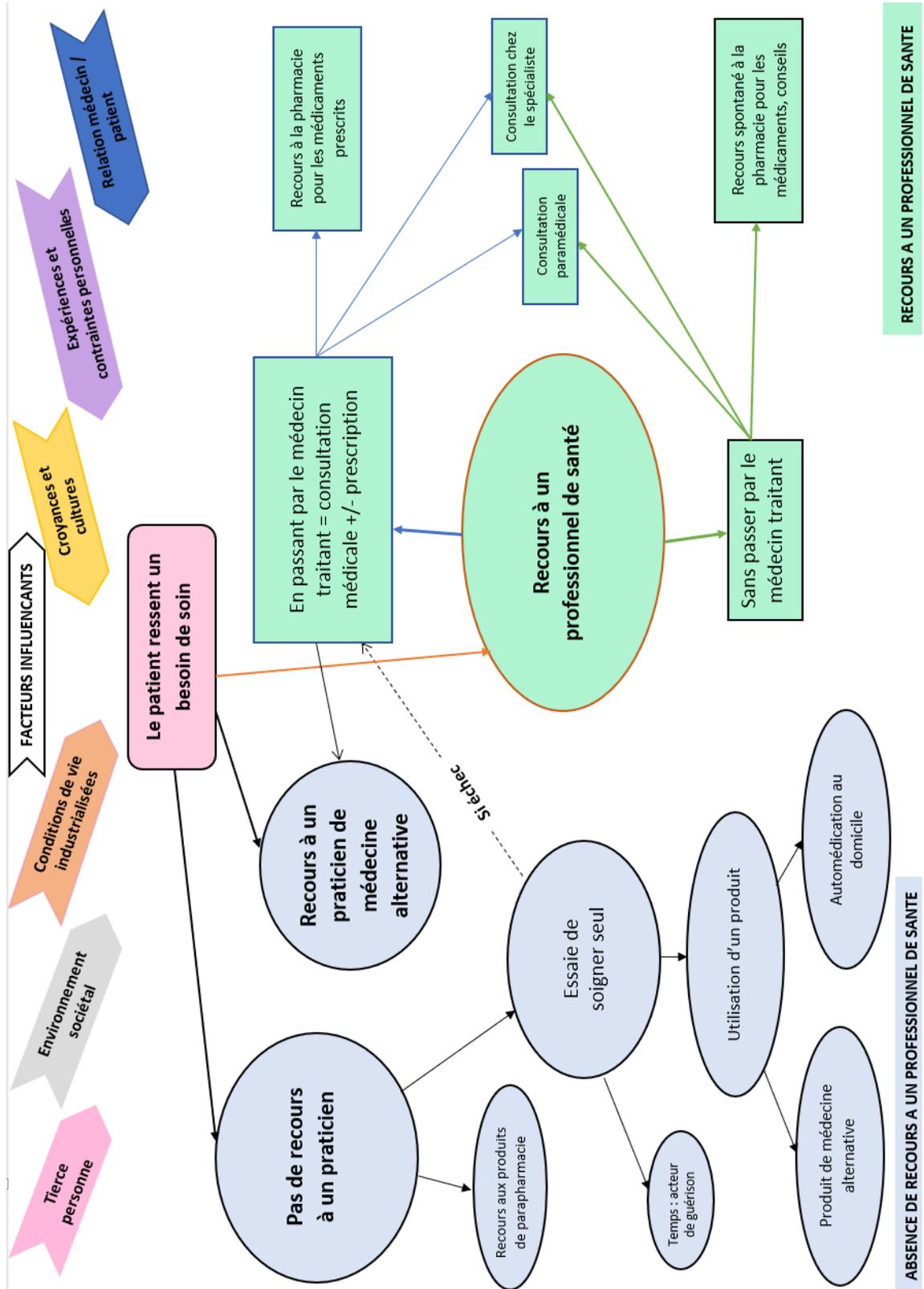
Quand avoir recours à l'automédication ?

- En cas de pathologies bénignes, aux symptômes simples et déjà connus, dont l'intensité ou la gêne fonctionnelle n'est pas de nature à limiter les activités habituelles ;
- Sur une courte durée (en moyenne trois jours). Dans tous les cas, si les symptômes persistent au-delà, arrêter le traitement et aller voir son médecin ;
- En respectant les précautions d'usage : se conformer scrupuleusement à la posologie indiquée en notice (ne pas négliger les indications telles que "prendre au milieu du repas", ni les effets secondaires éventuels) ;
- Et en surveillant les interactions médicamenteuses et les contre-indications : demander conseil à son pharmacien en lui précisant d'éventuels autres traitements en cours.

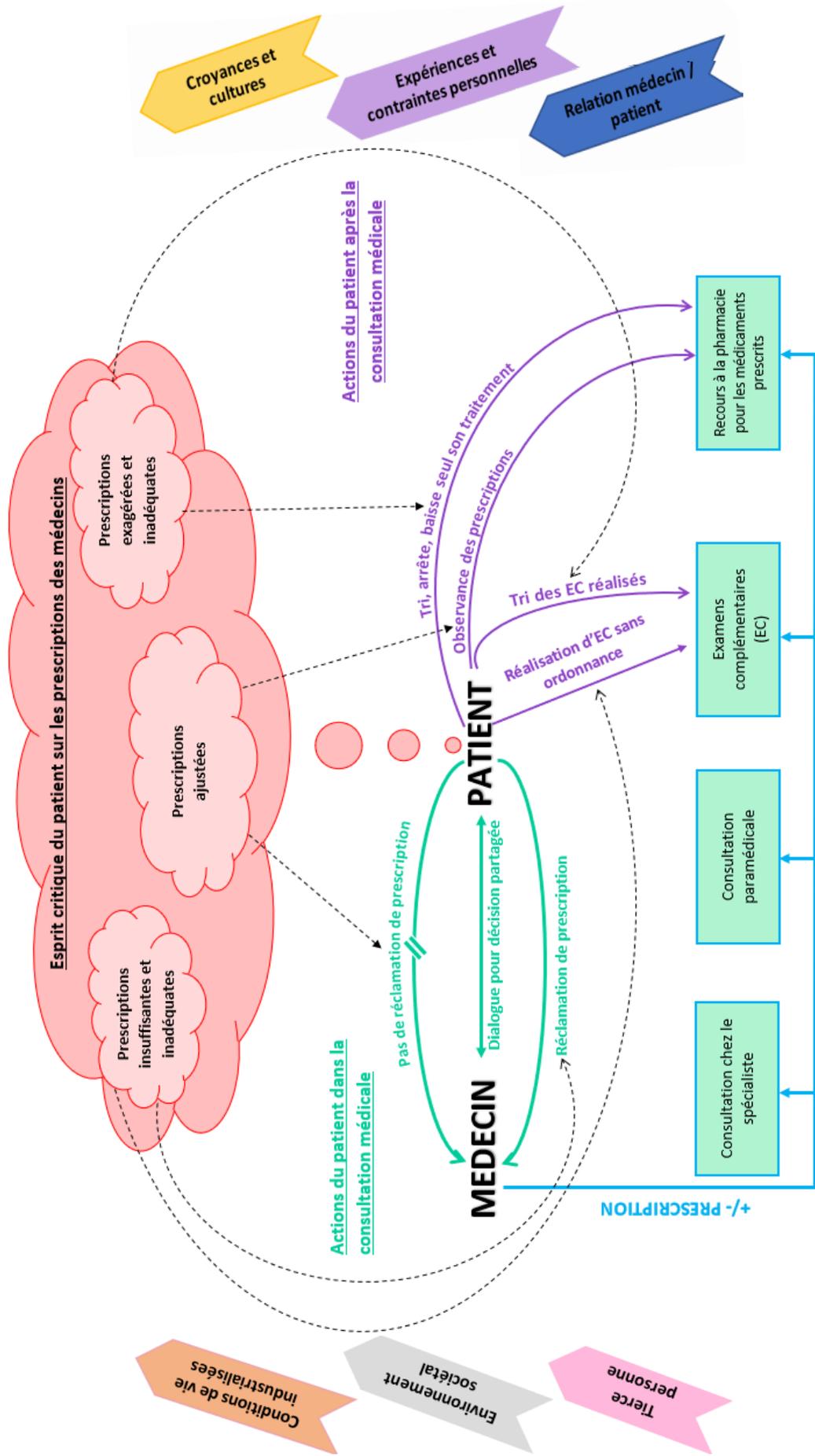
Dans quels cas l'automédication est-elle déconseillée ?

- L'automédication est déconseillée aux personnes atteintes de maladies chroniques, aux personnes polymédiquées, aux femmes enceintes et allaitantes, aux nourrissons et aux enfants.
- Par ailleurs, ne jamais utiliser de médicaments ayant dépassé leur date de péremption (les "armoires à pharmacie" des domiciles en sont souvent remplies), ni de médicaments précédemment prescrits dans le cadre d'une ordonnance.
- La plupart des médicaments peuvent générer des effets secondaires et être assortis de contre-indications auxquelles il est impératif de se reporter.
- Les médicaments peuvent également interagir entre eux et occasionner des accidents iatrogènes parfois graves. C'est pourquoi la plus grande prudence est requise avant la prise d'un médicament. Il est recommandé, à défaut d'une consultation médicale, de s'entourer des conseils de son pharmacien.

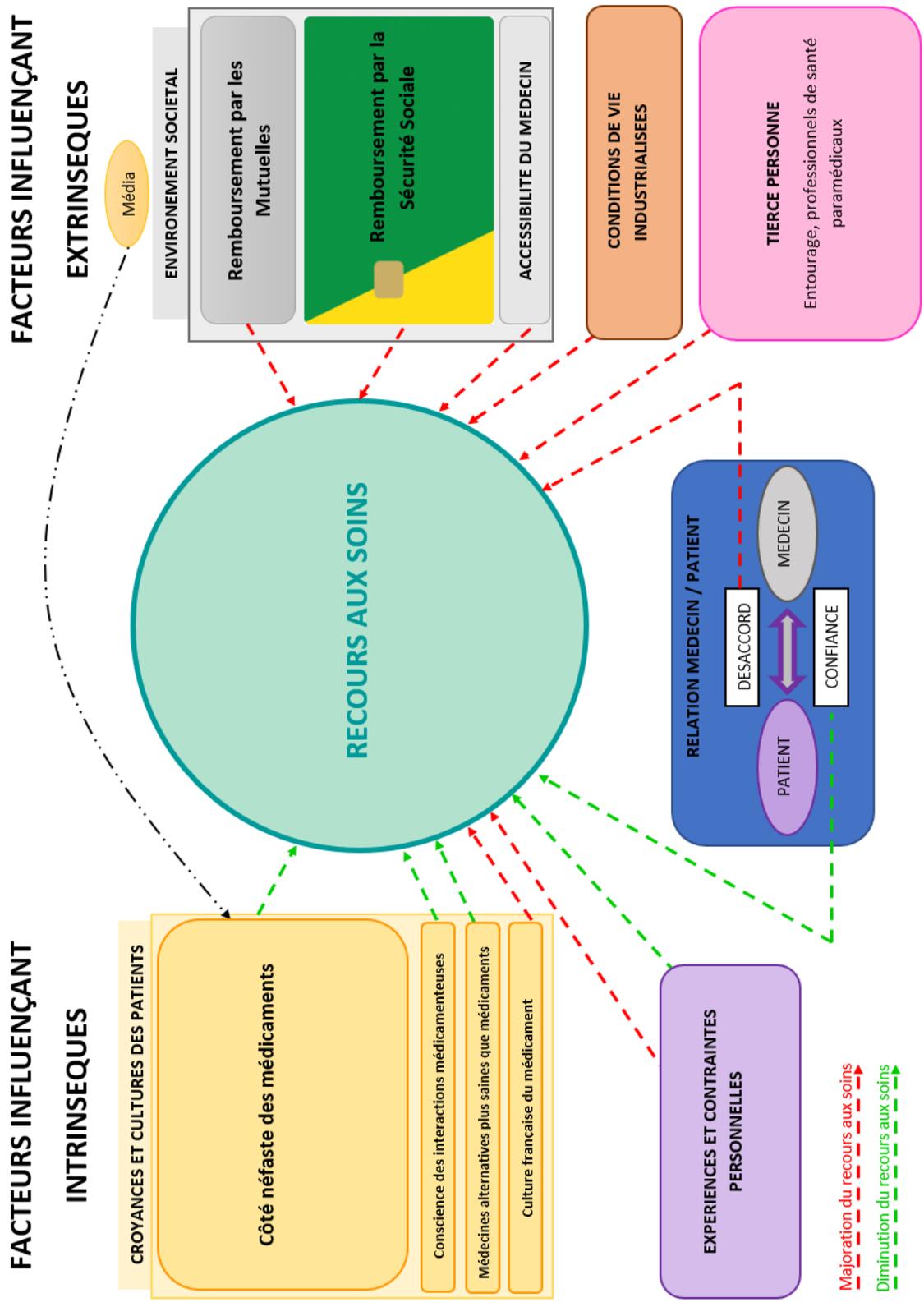
ANNEXE 5 : Modélisations



Modélisation 1 : Le patient ressent un besoin de soin



Modélisation 2 : Le patient pendant et après la consultation médicale



Modélisation 3 : Facteurs influençant le recours aux soins

ANNEXE 6 : « Codebook » final Nvivo 12

Sont exposés ici les principaux Nœuds du « Codebook » final Nvivo12 avec le nombre de références correspondant à chaque nœud, ainsi que le nombre de fichiers correspondant (c'est-à-dire nombre le nombre de patient qui évoque le nœud)

Nœuds Nvivo12	Fichiers	Références
ACTIONS DU PATIENT		
QUE SE PASSE-T-IL QUAND JE RESENS UN BESOIN DE SOIN ?		
JE N'AI PAS RECOURS A UN PRATICIEN	17	54
Je consomme des produits de parapharmacie	12	15
J'essaie de me soigner seul avant de consulter si ça ne passe pas	14	37
Je consomme spontanément des produits de médecine alternative	10	25
Je fais de l'automédication au domicile	11	23
J'utilise le temps comme acteur de guérison	5	9
J'AI RECOURS A UN PRATICIEN DE MEDECINE ALTERNATIVE	13	37
J'AI RECOURS A UN PROFESSIONNEL DE SANTE	18	77
J'AI RECOURS A UN PROFESSIONNEL DE SANTE EN PASSANT PAR MON MEDECIN TRAITANT, PAR UNE CONSULTATION MEDICALE	18	50
J'ai recours aux spécialités paramédicales suite à une ordonnance	8	11
Je consulte mon médecin traitant après avoir attendu ou non de guérir seule, il m'oriente dans le système de soin	12	19
Je vais à la pharmacie pour les médicaments prescrits par mon médecin	14	20
J'AI RECOURS A UN PROFESSIONNEL DE SANTE SANS PASSER PAR MON MEDECIN TRAITANT	13	27
J'ai recours à la pharmacie pour demander un conseil	3	4
J'ai recours spontanément à la pharmacie pour acheter des médicaments	11	17
Je vais spontanément chez le spécialiste sans passer par mon médecin traitant	3	3
Je vais voir directement les spécialités paramédicales sans passer par mon médecin traitant	3	3
POURQUOI VAIS-JE CHEZ LE MEDECIN ET QUELLES SONT MES ATTENTES DE LA CONSULTATION MEDICALE		
POUR QUEL MOTIF JE CONSULTE		
Je consulte car je ne guéris pas seul après avoir attendu ou non	5	8
Je consulte du fait des contraintes médico-administratives	4	6
Je consulte pour mon suivi	17	48
QUELLES SONT MES ATTENTES DE LA CONSULTATIONS MEDICALES		
J'ai des attentes de dépistage de la consultation médicale	8	19
J'ai des attentes de dépistage ciblé de la consultation médicale	5	9
J'ai des attentes de dépistage global (check-up) de la consultation médicale	5	10
J'ai des attentes en terme de prescriptions de la consultation médicale	7	23
J'ai des attentes relationnelles de la consultation médicale	8	16
J'attends de la consultation un suivi régulier avec ou sans pathologie	3	6
Je consulte pour guérir vite	1	1
		93

QUELLE EST MON ACTION PENDANT LA CONSULTATION MEDICALE		
Je dialogue avec mon médecin dans le but d'aboutir à une décision partagée	7	20
Je ne réclame pas de prescription à mon médecin	8	16
Je réclame une prescription à mon médecin	10	24
QUELLE EST MON ACTION APRES LA CONSULTATION MEDICALE		
Je réalise les examens complémentaires sans ordonnance si mon médecin ne me les a pas prescrits	1	3
J'effectue tous les examens complémentaires que l'on me prescrit	9	13
J'effectue un tri dans les prescriptions	9	30
J'exécute les prescriptions de médicaments sans négociation préalable	8	15
ESPRIT CRITIQUE DU PATIENT		
LES PRESCRIPTIONS DES MEDECINS SONT EXAGEREES ET INADEQUATES	10	42
LES PRESCRIPTIONS DES MEDECINS SONT INSUFFISANTES ET INADEQUATES	10	30
RESSENTI DE PRESCRIPTIONS - PRISE EN CHARGE ADAPTEES	16	47
FACTEURS INFLUENCANTS		
FACTEURS INFLUENCANTS EXTRINSEQUES		
ACCESSIBILITE DU MEDECIN	3	4
CONDITIONS DE VIE INDUSTRIALISEES	4	8
SYSTEME DE REMBOURSEMENT	11	33
TIERCE PERSONNE	9	19
FACTEURS INFLUENCANTS INTRINSEQUES		
CONTRAINTES ET EXPERIENCES PERSONNELLES DU PATIENT	8	12
CROYANCES DU PATIENT ET CULTURE DES PATIENTS EN FRANCE	12	41
RELATION MEDECIN PATIENT		
Bonne communication avec son médecin	10	29
J'ai recours à plusieurs avis médicaux en cas de désaccord	9	17
Ma relation de confiance avec mon médecin traitant diminue mon recours au système de soin	2	3
Relation de confiance avec son médecin	10	30

ANNEXE 7 : Entretiens

Les propos de la doctorante sont en *italiques*.

Les propos du patient sont en romains.

Entretien 1

Combien de fois voyez-vous votre médecin généraliste ?

Moi je le vois maintenant une fois par mois, avec la morphine, mais même avant je n'étais pas sous Morphine, avec mon mari on le consultait souvent. J'ai toujours pris des anti-inflammatoires, des calmants, ça fait 25 ans facile.

Plus les spécialistes ... : là ce n'est pas tous les mois. Le rhumatologue je le voyais souvent, moins maintenant. Quand j'étais en région P. je la voyais souvent, je la voyais tous les mois. Et puis dans le P., moins, plus tous les quatre mois, disons tous les six mois.

Mais quand j'étais en région P., c'était tous les mois, bah oui forcément avec mon genou, mais je travaillais, je continuais à travailler, elle voulait m'arrêter, je lui disais : ah non non pas question, je continue à travailler. Je travaillais dans l'audiovisuel.

Est-ce que vous allez régulièrement à la pharmacie ?

Bah une fois par mois, déjà pour la morphine et puis pour le renouvellement de mes médicaments pour la tension par exemple, bah oui, parce que ça fait des années que je suis soignée pour la tension, il y a 25 ans facile. Et puis je suis sous beta-bloquant aussi.

Est-ce que vous avez déjà vu des magnétiseurs ? Non.

Ou ostéopathe ? Non.

Acupuncteur ? Non.

Par contre le médecin, celui qui l'a remplacé, il est parti en retraite, il me faisait des séances de mésothérapie, et ça me soulageait pendant 4 ou 5 jours, c'était déjà ça, pour l'arthrose cervicale, mais il n'y avait que là, pour le rachis ça ne faisait rien, il n'y avait que pour mes cervicales. Et après j'ai demandé partout, sur L., sur A., aucun médecin ne faisait de la mésothérapie. Ici je ne sais pas je me suis pas renseignée.

Qu'est ce que vous pensez du remboursement en tant que... ?

Moi je suis au 100% déjà, heureusement que l'on a le système de santé en France.

Vous trouvez que c'est un bon système ?

Bah, bon système, dans l'ensemble oui.

C'est vrai qu'il y a de plus en plus de médicaments qui ne sont plus remboursés, de plus en plus, je m'en rends compte. Dommage.

Mais enfin par rapport à certains pays heureusement que l'on a la sécurité sociale, parce que les gens ne pourraient pas se soigner.

Bon, on va vers une médecine à deux vitesses. Moi, je vois si je ne demande pas une consultation en privé, et bien ça demande un an avant d'avoir un rendez-vous. Bah oui, en demandant en consultation privée c'est nettement plus cher, mais vous attendez 2-3 mois au lieu d'attendre un an par exemple.

Donc vous vous trouvez que globalement vous êtes bien remboursée ?

Bien remboursé, disons que c'est correct, je vous dis moi je suis à 100%.

Non mais c'est vrai qu'en France on a de la chance quand même d'être un bon système de santé

Est ce que vous trouvez que l'on est trop remboursé ? Non.

Ou pas assez ?

Bah maintenant ça diminue les remboursements, ça va pas aller en s'améliorant à mon avis.

En plus, les étrangers sont plus souvent prioritaires. Moi je le vois dans les hôpitaux : ils passent devant les français souvent. Et mes amies le disent aussi. Des qu'il y a quelque chose, j'ai des amis m'ont dit, c'était priorité aux étrangers. J'ai dit : bah écoute moi je ne sais pas parce que j'y vais comme ça, parce que je suis envoyée par un médecin direct donc c'est différent. Je ne peux pas juger moi. Mais d'après les ouïes dire, c'est souvent les étrangers qui passent, les musulmans entre autres. J'ai rien contre les musulmans, mais c'est souvent. Et ils sont là : « mais j'y ai le droit, mais j'y ai le droit ». Je me rappelle une fois une personne est venue elle avait pris un taxi ou un VSL, j'en sais rien, elle était musulmane, elle disait « mais j'ai des droits, j'ai des droits » Bah oui mais vous n'avez pas de bon de transport. Alors je ne sais pas comment ça c'est arrangé.

Là c'est un taxi conventionné, d'ailleurs je ne savais pas que ça existait les taxis conventionnés par la sécurité sociale, je n'ai pas eu de problème j'avais des bons de transport

Et pour voir le Dr M. c'est Dr B. qui me l'a fait, mais il voulait pas me donner de bon de transport, J'ai dis mais si Docteur, vous devez m'en faire un. Sinon moi je vous préviens je n'y vais pas. Il m'a dit : « bon je vais vous en faire » mais c'était la première fois que je le voyais, c'est peut-être pour ça. Normalement tous les médecins font des bons de transport

Je suis venue exprès du P.

Avec un VSL ou bien les taxis conventionnés, ils vous déposent et puis c'est eux qui se débrouillent de toutes les formalités ; Ils se débrouillent de tout, je leur donne la carte de mutuelle, la carte vitale et ils se débrouillent de tout.

Est-ce que sur votre ordonnance vous trouvez qu'il y a trop/pas assez de médicaments ?

Une fois ou deux j'ai demandé des médicaments au Dr B., il a refusé. Il a pas voulu m'en donner.

La prochaine fois il faudra que je lui redemande pour les allergies. Une fois ou deux je lui ai demandé... Je sais que d'office parce que j'ai tendance à faire des pneumopathies. Et les médecins m'ont toujours dit il faut toujours que vous aillez une boîte d'antibiotique d'avance ; Parce que une fois évidemment ça m'est arrivé en pleine nuit, donc il faut que je coupe tout de suite, parce que sinon après je fais une pleurésie, je fais tout ça, donc il faut tout de suite couper. J'en ai parlé, il m'a dit « bah on verra, on verra ». Une fois je lui ai demandé de l'Imodium, parce que c'est pareil, je fais souvent au moment de l'Hiver : gastro, et bah il faut couper, c'est toujours un week-end que ça se passe et toujours en urgence. C'est ce que j'ai expliqué au Dr B. donc est ce qu'il va accepter pour octobre novembre de me faire une ordonnance pour une boîte d'antibiotique ? Je sais pas. Ça c'est un cas ou je vais peut-être avoir des soucis avec lui. Je sais pas. Ma sœur a le même médecin que moi et elle me dit que quand elle lui demande un médicament c'est pareil il lui donne pas.

Est-ce que vous trouvez que vous prenez trop de médicaments ?

Non parce que j'en ai besoin

Et au niveau des examens complémentaires ?

Bah j'attends encore parce que j'en ai encore à subir avec le Dr M., un Electromyogramme, je dois encore subir ça car je ne l'ai pas encore passé

Est-ce que vous trouvez qu'on vous en prescrit beaucoup ?

Non à mon avis ce qu'il faut. Là il me manque cet examen pour qu'on voit comment je réagis aux mains, aux pieds, et il y en a un autre mais je ne sais plus lequel

Vous trouvez que les médecins prescrivent trop de médicament ? Non.

Vous vous sentez bien suivie ? Oui.

Pour trouver un médecin ici qui se déplace, ho j'en ai appelé des médecins. Holala et puis maintenant ici les médecins commencent à prendre de l'âge donc ils partent en retraite.

Et c'est vrai que j'en discute avec l'infirmière, elle m'a dit il n'y a pas beaucoup de médecin qui se déplace et beaucoup vont arriver à l'âge de la retraite. Il n'y a pas de jeunes médecins qui les remplacent. Il va y avoir pénurie.

Est-ce que vous voyez des effets néfastes à la prescription de médicaments ?

Non, parce que moi j'ai quand même quelque chose de spécifique

Et pareil pour la prescription d'examen complémentaire ?

Non, non on fait les examens justes ce qu'il faut faire, mais je dis toujours : « ah non pas encore des examens parce que pour le moral pfff, pour le moral c'est pas très bon d'avoir continuellement des examens à subir. Moi j'avoue que je commence à en avoir assez. Ça fait 25 ans que j'ai des problèmes je dis stop là. Les examens étaient toujours justifiés

Quand vous avez une ordonnance pour des examens les faites-vous systématiquement ?

Bah là j'avoue que pour le service d'urologie je vais les annuler, je n'ai pas envie d'y aller. Oh oui ça fait trop.

Concernant l'accès aux soins, vous disiez que c'est difficile d'avoir des rendez-vous rapidement ?

Moi je n'ai pas trop à me plaindre car je prends en consultation privée, c'est toujours pareil. Bon c'est vrai qu'il ya un surplus assez important à payer. Sinon je prends une consultation publique mais j'attends un an.

Quand vous dites ça c'est pour les spécialistes ?

Pour les spécialistes oui.

Quand vous disiez que vous en aviez un peu marre de tous ces examens car vous trouvez que c'est excessif par rapport à la situation ?

Non c'est moi qui en ai assez

Vous pensez que c'est nécessaire de les faire ?

Nécessaire, oui certainement parce que les médecins ne prescrivent pas des examens s'ils n'en voient pas l'utilité, je ne pense pas quand même. C'est moi qui en ai assez, j'avoue que depuis 25 ans j'en ai assez.

Vous ne pensez pas que parfois il y a des examens qui ne seraient pas nécessaire ?

En ce qui me concerne non, mais peut-être pour d'autres personnes, je ne sais pas

Mais moi j'avoue que j'en ai assez, j'en ai marre.

Quand vous pouviez vous déplacer vous alliez souvent spontanément à la pharmacie ?

Ça m'est arrivé d'aller chercher des cachets comme tout le monde, une boîte de Dafalgan, je faisais un peu d'automédication comme beaucoup de français, je crois, on est pas toujours chez le médecin

Vous trouvez que les gens consultent beaucoup le médecin ?

Bah écoutez, moi quand je me déplaçais : les salles d'attentes elles sont pleines

Moi je voyais dans le P. c'était plein, même souvent il y avait des personnes qui était debout

Vous trouvez que les gens autour de vous consomment beaucoup de médicaments ?

Il y en a oui, d'autre non, c'est variable, ça dépend des personnes.

Il y en a qui supportent plus la douleur que d'autre.

Dans votre entourage avez-vous déjà entendu les gens se plaindre d'avoir trop de médicaments, médicament inutile/ examen excessif inutile ?

Non, non, non. Non, mais ils se plaignent par contre pour avoir un rendez- vous, du délai pour avoir un rendez- vous.

Entretien 2

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin traitant par mois ?

Une tous les deux mois je dirais, et c'est souvent pour la famille quoi, c'est pas uniquement pour moi.

Et juste pour vous ?

Deux fois par an peut-être, pas souvent.

Et chez le spécialiste ?

Une fois par an chez le gynéco, parce que j'ai un stérilet donc après il y a aussi en fonction de la date de renouvellement.

Pas d'autre spécialiste ? Non

Est-ce que vous avez des maladies chroniques ? Non, aucune

Prenez-vous des médicaments tous les jours ?

Non, enfin je prends de l'Aerius en ce moment, mais c'est tout.

Combien de passage en pharmacie par mois ?

J'y vais mais j'achète aussi des produits qui sont vendus en parapharmacie à la pharmacie, donc quelque fois je me déplace à la pharmacie pour des produits Aderma ou des choses comme ça. Donc je sais pas, peut être une fois par mois mais par forcément que pour des médicaments.

Est-ce que vous avez déjà consulté un ostéopathe ? acupuncteur ? magnétiseur ?

Ostéopathe, oui, c'était pour un problème, j'étais proche d'un burn-out et donc c'est un ostéopathe qui faisait aussi, pas magnétiseur mais enfin qui faisait ... non il était ostéopathe, enfin voilà c'était dans ce cadre là, et ça m'a vraiment aidé. Apparemment d'après ce qu'il disait j'avais plus d'énergie nulle part. Je pense qu'il avait une double casquette. J'y suis allée une fois, donc il m'a fait des trucs genre, manipulation et puis après il fallait fermer les yeux, y'avait des pierres à prendre dans les mains, et après il m'a donné des produits à commander à base de plantes. J'ai fait la cure, et puis déjà rien que ce qu'il a fait, ça a suffit à faire que je ne m'effondre pas. Et puis c'était en T. en plus, j'étais descendue chez mes parents donc j'en ai profité pour m'aérer ect et puis le fait de me soigner par les plantes plutôt que de prendre des anxiolytiques ou des choses comme ça, parce que je suis pas pour ces trucs là.

Bin j'ai travaillé dans le médicament, j'ai travaillé en toxicologie, donc je sais qu'un médicament c'est un produit toxique, donc voilà on regarde bénéfices-risques, et puis voilà. Donc ce qui fait que j'évite, j'essaye d'éviter, voilà prendre des Euphytose à base de plante, et j'ai jamais vraiment encore eu besoin parce que je ne prends pas de médicaments peut-être aussi.

Et acupuncteur ?

Non, parce que je pense qu'il faut trouver quelqu'un qui vous soit recommandé, mais sinon oui, ça serait bien le genre de chose que j'essaierai

Et le kiné ?

Il faudrait que j'y aille, j'ai une ordonnance qui m'a été faite, mais j'ai pas pris le temps.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale en tant que citoyenne ?

Ben, il est bon sauf je dirais pour par exemple, enfin pas pour moi, les lunettes. Mon mari, il est myope, donc oui je trouve que pour les lunettes, c'est vraiment mal remboursé, heureusement on a des mutuelles qui fonctionnent très bien mais sinon c'est pas à la portée de tout le monde, hors des lunettes c'est pas du luxe.

Mais sinon au niveau des médicaments, à chaque fois que j'ai des ordonnances les médicaments sont bien remboursés, donc ça ça fonctionne bien.

Trouvez-vous qu'on rembourse trop ?

Non, mon mari parle toujours des cures qui sont remboursées, qui pour lui, c'est une aberration quand les lunettes ne le sont pas. Mais ça c'est un propos rapporté, c'est pas forcément ce que je pense, mais c'est vrai qu'en y réfléchissant, c'est sur que c'est pas du luxe des lunettes.

La gynéco c'est très cher, ya des dépassements, c'est un gouffre, donc j'imagine celles qu'ont moins les moyens, comment elles font ? Parce que c'est pas du luxe non plus, c'est plutôt embêtant

Le remboursement pour les médicaments ça va, pour les produits toxiques, mais pour les spécialistes ça c'est mal remboursé.

Qu'est-ce que vous pensez de l'accès aux soins ?

Là où j'habite, en I., c'est facile d'accéder aux soins, je vois par rapport à ma fille qui est en province, ou d'autre, ils ont des délais pour avoir des rendez-vous chez des spécialistes, « genre » 6 mois, enfin c'est assez impressionnant, ophtalmo notamment, alors que ma fille elle est montée, comme je suis passée par un cabinet d'ophtalmo où il y a plusieurs ophtalmo, on lui a eu un rendez-vous rapidement, elle a pu redescendre sur un mois, on a pu avoir un rendez-vous pour qu'elle puisse y aller. Donc j'estime que dans le 78, on est bien loti, il n'y a pas de grands délais d'attente.

Quand j'entends les délais ailleurs, j'ai même des scrupules à dire que moi j'ai facilement des rendez vous, parce qu'on se sent vraiment privilégié, comme la santé tout le monde devrait être égal devant, on n'ose pas.

Dans le 7., on n'a pas de soucis, enfin à A. où j'habite il y a de moins en moins de médecin quand même, il y a du mal à ce que de jeunes médecins viennent à A. Il y a du mal à assurer la relève dans la commune où je suis, donc peut-être qu'à l'avenir ça sera plus difficile.

Est-ce que vous trouvez qu'on dépense assez pour la santé ?

Par rapport aux autres pays, oui. J'ai la chance de pouvoir voyager et je sais que c'est bien en France et qu'il faut aller à l'étranger pour s'en rendre compte quelque fois.

C'est vrai que c'est bien fait, c'est plutôt bien fait.

Ce que je trouve qui ne fonctionne pas, c'est qu'on devrait obliger, puisse que les médecins qui sont formés ou les spécialistes, ils ne paient pas cher pour leur formation donc il devrait y avoir une obligation pour eux à aller dans des régions où il y a pas assez de médecin. Le fait qu'ils aillent tous à N. parce qu'il fait beau, qu'il y a des personnes riches qui peuvent payer, qu'ont les moyens et tout, et que les régions moins peuplées, n'aient pas ce qu'il faut niveau médecin, soit obligées d'aller recruter des médecins à l'étranger, je trouve pas ça normal dans la mesure où la formation des médecins est assurée par les impôts, par l'état français. Dans les autres pays je pense que ça coute plus cher de se former à la médecine, donc il devrait y avoir une obligation à aller là où on vous dit d'aller, pour dépanner.

Peut-être pas forcément les jeunes, parce que c'est-ê comme dans l'éducation, on envoie les jeunes dans les zones ..., alors qu'il faudrait des gens plutôt qui ont un background, plus d'expérience.

Donc il faudrait trouver un système pour que ça puisse se faire, je me dis que dans le serment d'Hippocrate il devrait y avoir une ligne là-dessus : d'assurer que la couverture sur l'ensemble du pays soit correcte.

Pareil, il y a des femmes qui pour accoucher, elles ont une heure de route.

Quand vous allez chez le médecin, est ce que vous trouvez que vous avez trop ou pas assez de médicament sur l'ordonnance ?

Comme il sait que je ne suis pas forcément branchée médicament, il fait en sorte..., mon médecin se n'est pas le genre à gonfler une ordonnance : en général il me dit « si vous avez besoin, si vous voulez je vous en mets », moi je lui dis non par exemple pour du doliprane, j'en avais je lui dis c'est bon, il ne va pas le rajouter.

Par exemple, le pansement gastrique, je préfère essayer de prendre les anti-inflammatoires sans ça, le médecin ne m'oblige pas, il ne le met pas systématiquement, c'est un dialogue entre le médecin et moi.

Et dans votre entourage ?

Oui, j'ai l'exemple de ma mère, elle a une quantité de médicament, c'est impressionnant, le nombre de pilules de toutes les couleurs, et quand il lui est arrivé de consulter d'autres médecins, à chaque fois, ils sont effarés de voir..., et donc ils lui disent que « ça » « ça » elle pourrait l'enlever.

Mais le médecin en fait, c'est comme une routine quand ma mère vient, il remet tout, il essaye pas de diminuer. Donc oui, il y a des médecins qui prescrivent trop, peut-être aussi c'est des patients ; ma mère elle est peut être du genre à être rassurée parce qu'elle a des médicaments, donc du coup c'est sur que ça n'aide pas. S'il lui dit qu'il va en mettre moins, est ce que ça va pas lui faire peur et déclencher des crises d'angoisse ? Enfin voilà, c'est pas forcément, tout n'est pas blanc tout n'est pas noir.

Le médecin avec elle, je crois qu'il passe un patient tous les quarts d'heure, il a choisi le rendement pour s'acheter une belle voiture sûrement bref ! Mais du coup ça ne permet pas... Je pense que quand on parle avec les gens, souvent le psy est très important, donc si vous prenez le temps de parler avec les gens, il y a une partie de leur pathologie qui peut peut-être s'atténuer. Et là en un quart d'heure clairement vous ne pouvez que faire la liste,

vous ne pouvez pas prendre le temps de parler et du coup il y a beaucoup de gens, surtout les personnes âgées, qui ont besoin de parler pour dédramatiser.

J'ai l'exemple, d'un problème sur une nièce qui a fait la maladie de Lyme, et en fait ça a été super dur pour la diagnostiquer. Il a fallu qu'elle aille en Bretagne trouver un médecin qui est spécialiste de cette maladie qui a dit « bon il faut faire des examens » donc ils ont fait des prélèvements sanguins qui ont été envoyés dans un labo humain d'analyse et c'est ressorti négatif et ils s'y attendaient. Ils disent : ce qu'il faut c'est trouver un véto qui va accepter de faire l'analyse sur le prélèvement et du coup ça a été envoyé dans un labo d'analyse véto et eux ils ont diagnostiqué la maladie.

En fait, il y a avait un éminent professeur, un neurologue, qui avait décrété que c'était psy chez ma nièce, et du coup tous ils se passaient le mot même si elle essayait d'aller dans le privé, des qu'ils prenaient contact avec ce grand professeur, c'était ma nièce qui délirait. Donc entre eux ils se soutiennent, et s'ils font des erreurs ils ne les reconnaissent pas, voire ils camouflent les erreurs des autres. Et puis même apparemment cette maladie c'est super compliqué, en France c'est un gros souci. Et depuis elle a un traitement adapté, ça a quand même amélioré les choses.

Trouvez-vous qu'il y a trop d'examens complémentaires ou pas assez qui sont prescrits quand vous allez voir le médecin ?

Peut-être pas les bons, pas pertinents.

J'ai l'impression que quand on va voir le médecin on passe par une radio, avant de passer les différentes étapes, alors que quelque fois dans certains cas, il faudrait un scanner, il faudrait une échographie. Donc autant partir directement..., même si l'examen est couteux.

Je pense que le médecin quand il parle avec son malade et aux vues des analyses, il sait à peu près vers où il va donc pourquoi en passer par des différentes étapes ? C'est bizarre.

Parce qu'il y a des examens qui sont couteux comme par exemple l'IRM et du coup on en passe par ces étapes, je pense, sachant pertinemment que ça sert à rien.

Donc parfois il y a des examens qui sont prescrits qui sont inutiles ? Oui

Parce qu'il y a peut-être un problème de coût, et puis de planification, parce qu'il n'y a pas assez pour faire un IRM. Tout ça c'est peut-être pour gagner du temps, mais en attendant le patient il en perd.

C'est moins couteux, que d'autres examens du coup on fait cela mais en se disant que pour voir la maladie c'est un coup de bol sur cet examen, donc pas forcément qu'il est inutile, mais pour diagnostiquer vraiment il faut tomber pile poil au bon endroit et c'est pas facile avec cet examen alors qu'il y en a un autre qui serait plus pertinent.

A chaque fois : une radio, il regarde à peine, et on vous dit et bien non il y a rien. Bon bah d'accord donc pourquoi on a demandé une radio ? Donc on se demande pourquoi on nous prescrit certains examens.

Et pour les médicaments ?

Pour les médicaments ça va car mon médecin c'est un médecin qui prend le temps, c'est pas un médecin qui vous reçoit en un quart d'heure, c'est un dialogue donc ça va, disons qu'il écoute le patient, ce qui n'est pas toujours le cas de ce que je vois autour de moi.

Disons qu'il y a peut-être le fait que pour les personnes d'un certain âge elles voient le médecin comme, pas un Dieu mais enfin, pratiquement. Et du coup ils sont en position d'infériorité, ça leur est difficile peut-être d'établir un dialogue, alors que les plus jeunes ou peut-être les personnes qui ont fait plus d'étude, y a pas cette différence donc on est plus à l'aise pour parler avec le médecin : c'est pas parole d'évangile ce que dit le médecin alors que dans certaine population ou certains âges on n'ose pas, « ha le médecin m'a dit de prendre ça. » Ma mère si je lui dis mais pourquoi tu prends ça ? Elle me dit « ha bah c'est le médecin et tout »

Vous est-il déjà arrivé de ne pas prendre les médicaments inscrits sur votre ordonnance ?

Oui, ça m'est arrivé, des anxiolytiques, j'ai essayé de me fatiguer plutôt pour dormir, d'avoir une activité, d'essayer de faire un travail sur moi, plutôt que d'en passer par ces produits-là. Je savais que je l'avais, en plus mon médecin me l'avait fait pour ça. C'est-à-dire que si j'en avais vraiment besoin, que je continuais à plus bien dormir, il faudrait quand même que j'en passe par là, donc je savais que j'avais l'ordonnance mais je ne suis pas allée chercher les produits. Je l'avais, ça m'évitait de retourner le voir mais si j'arrivais à faire sans il me conseillait de plutôt faire sans.

Et pour les examens complémentaires, vous est-il déjà arrivé de ne pas faire ceux prescrits ?

Non, c'est plus dans le cadre du kiné, je me dis je vais attendre d'avoir du temps.

Et dans votre entourage ?

Oui, les gens que je connais quand ils ont un examen ou une prescription ils y vont.

Globalement, vous vous sentez bien suivi ?

Bah oui comme je n'ai pas grand-chose, oui oui ça va

Est-ce que vous trouvez qu'on vous adresse trop chez le spécialiste ?

Non, non non car je pars du principe que c'est leur domaine de compétence, et que si on me conseille d'aller voir tel ou tel, il faut au moins y aller. Si ça sert vraiment à rien c'est à posteriori qu'on s'en rend compte. A priori je fais confiance à mon médecin, donc j'y vais et puis si ça sert à rien je peux éventuellement, une autre fois lui dire : ça n'a servi à rien. J'essaye quand même, je fais ce qu'il a dit.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription des médicaments ?

Oui clairement, mais j'ai travaillé dans l'industrie pharmaceutique donc je comprends que c'est un business, de la part des labo et après les médecins sont plus ou moins complaisants. Maintenant, de plus en plus, ya des médecins qui n'entrent pas du tout là-dedans.

Je dirais, les jeunes générations, c'est pas votre problème

Mais dans le temps c'était beaucoup ça, c'est-à-dire qu'y avait des voyages qu'étaient offerts aux médecins par les laboratoires pharmaceutiques sous couvert d'un congrès.

Moi j'ai déjà vu des congrès où sont allés certains, et quand nous on demandait un retour en tant que technicien sur ce qu'ils avaient appris, il y avait pourtant matière à ramener, on voyait que ça avait été vraiment plutôt la partie de plaisir et que la partie apprendre des choses avait été laissée de côté.

Donc oui je trouve qu'il y a trop de médicaments. Il y a un lobbying pour moi de l'industrie pharmaceutique auprès des députés sûrement, j'en sais rien, enfin bref, mais qui fait qu'il y a trop de médicaments et que ce n'est pas bon pour la santé.

Parce qu'en France les gens pensent que le médicament ça va solutionner tout. On a vraiment une culture de croire que la gélule qu'on va prendre ça va nous sauver, et on se rend pas compte que c'est des produits néfastes, et qu'il faut vraiment les prendre de manière ponctuelle, ciblée. C'est vraiment, on prend ça comme des bonbons et en plus comme le médecin l'a dit... Voilà.

La pharmacovigilance, elle est pas terrible, parce qu'il y a beaucoup d'effets qui sont remontés aux médecins et quelque fois ça s'arrête là. Mais je pense que ça va changer, il y a eu des affaires qui ont fait que les choses ont été mises sur la table. Moi je fais confiance aux jeunes franchement pour faire ce qu'il faut à l'avenir. Ceux qui ont mal fait c'est les anciens mais l'avenir...

J'le vois avec mes enfants, il y a une prise de conscience par rapport à tout donc je vois pas pourquoi chez les médecins, chez les spécialistes ça serait pas la même chose.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription d'examen complémentaires ?

Non, ça je trouve, que travailler à plusieurs, enfin j'imagine, parce qu'il y a des concertations c'est plutôt bien. On est toujours plus intelligent à plusieurs. Si le médecin a une bonne formation et qu'il sait que cet examen-là va permettre ... et puis qu'il y a un dialogue entre le spécialiste et le médecin, va permettre de faire avancer les choses. Je fais confiance là pour le coup au corps médical.

Et pour ce qui est des examens complémentaires type prises de sang... vous trouvez qu'il y a un côté néfaste à leurs prescriptions ?

Non, parce que sur un examen sanguin on peut voir beaucoup de choses, ou même les urines, faire des recherches dessus, je pense que c'est vraiment... il faut que le médecin puisse analyser correctement. On voit vite quand il y a un problème sur une analyse de sang donc c'est important d'avoir ce genre d'analyses.

Est-ce que vous trouvez que les médecins prescrivent trop d'examen complémentaires ?

Je dirais plutôt pas assez. Parce que par exemple pour le cholestérol, les triglycérides, toutes ces maladies là, je vois que, par exemple, mon médecin n'a pas forcément prescrit de prise de sang par rapport à un bilan. Hors je pense que passé un certain âge, ou une certaine corpulence et tout c'est peut-être judicieux de le prescrire pour voir : et après d'adapter, de voir, de faire un régime alimentaire, ou voir si c'est obligé après d'en passer par un traitement, qui évite d'arriver à des problèmes d'AVC, de crise cardiaque.

Donc je pense que c'est plutôt pas assez. Je dirais du sang et tout, pas assez. Parce que ce n'est pas forcément en plus, couteux pour moi ce genre d'examen. Finalement pour le coup il y a pas assez, C'est pas assez souvent en fonction de l'âge des gens, de l'histoire familiale.

Et pour les médicaments vous trouvez qu'ils en prescrivent trop ?

Oui trop de médicaments et pas assez d'examen sanguins, les urines parce que je pense que ça bouge vite à ce niveau là s'il y a un gros problème.

Et pour ce qui concerne les autres types d'examen comme les radios, scanner... ?

La radio, là je fais confiance au médecin pour la prescription sauf que je trouve que quelque fois, il faudrait peut-être un examen autre que la radio.

J'dirais pas qu'il y en a pas assez parce que la radio vous êtes exposés quand même à des rayonnements, et ça je suis pas pour qu'il y en ait plus. C'est vrai qu'il faut faire attention parce que les rayonnements c'est pas anodin. Par exemple, on a des mammographies, je me pose toujours la question : est ce que c'est pertinent de se faire faire des radios à partir d'un certain âge, est-ce que ça peut pas être un facteur déclenchant d'un cancer du sein ? Voilà

Une radio des poumons, si on vous la prescrit c'est sur qu'il faut y aller mais moi je me pose la question par rapport à la mammographie. J'en ai faite une, mais est ce que je vais faire aussi régulièrement qu'ils le disent, je suis pas sûre.

Autre chose : on prescrit la pilule aux jeunes femmes, et les cancers hormonaux dépendants... jusqu'à quel point ça ne peut pas les déclencher d'avoir ce genre de chose ? J'trouve qu'on prescrit pas assez le stérilet chez les jeunes femmes, parce que soit disant il y a des problèmes d'infections, s'il est mal posé, mais enfin on a affaire à des spécialistes. Donc il y a une culture en France qui fait que l'on met pas de stérilet chez les jeunes femmes qui pourraient en avoir, on prescrit plutôt les pilules et c'est pas bon.

Donc finalement, vous trouvez qu'il n'y a pas assez d'examen biologique, et vous trouvez pas qu'il y ait d'effets néfastes à en prescrire ?

On peut donner son sang régulièrement donc une prise de sang pour moi c'est anodin par contre ça peut donner des renseignements énormes, encore faut-il savoir analyser les résultats, mais les médecins le savent.

Et inversement vous trouvez que les radios ont un effet néfaste et sont trop prescrites ?

Ce n'est pas sont trop, mais là pour le coup je laisse les médecins... Je ne vais pas dire qu'il y en a trop de prescrit ou pas assez, je préfère pas donner mon avis car pour moi une radio ça a un effet néfaste.

Moi, quand on m'en a prescrit c'était pour un problème de chute donc j'avais l'impression que c'était pertinent mais dans certain cas peut-être qu'il y a un examen autre que la radio qui serait utile, et quelque fois on en passe par la radio avant cet examen-là, donc c'est plus dans ce contexte là où je me dis, est ce que c'est utile de passer par une radio quand on sait qu'il faut un scanner, une IRM, j'en sais rien ...

C'est plus quand il y a des personnes qui ont besoin d'exams plus compliqués, pourquoi on fait une radio au départ ?

Moi, quand on m'a prescrit des radios c'était toujours utile, on ne m'a pas re-prescrit derrière autre chose, c'est dans ce sens-là.

Par exemple pour ma nièce pourquoi on lui re-prescrivait des examens qui étaient inutiles alors qu'on savait que ce qu'il fallait, c'était l'examen d'au dessus, mais bon c'était dans le Poitou donc je ne sais pas si après ...

Je vais dire vraiment ce que je pense : je me dis que c'est pour faire vivre les radiologistes, c'est peut-être un peu extrémiste mais j'en arrive à me dire qu'il n'y a pas une entente, mais que c'est une grande famille donc du coup il faut que chacun s'y retrouve : mais bon c'est vraiment qu'une impression, ça ne repose sur rien de concret, à force d'entendre certaines choses, on se pose des questions.

Mais moi quand on m'a prescrit des radios, je les ai faites, elles ont été regardées, y avait rien et ça c'est arrêté là. En fait, oui il y avait quelque chose mais l'examen avait permis de le diagnostiquer.

Mais bon c'est médecin dépendant peut-être, moi je suis tombée sur des bons médecins.

Mon médecin j'ai pas l'impression qu'il fait des examens ou qu'il donne des médicaments pour donner des médicaments, c'est vraiment à des fins de diagnostic ou de soins, et du coup c'est pertinent, c'est utile.

Quand vous disiez que les médecins prescrivent trop de médicament vous pensez que... ?

Oui c'est le médecin qui prescrit trop, mais comme je vous ai dit, c'est vrai que ma mère est plutôt quelqu'un qui fait confiance dans les médicaments, donc le fait d'avoir tous ces médicaments ça l'a rassuré peut-être maintenant.

Vous pensez qu'ils prescrivent trop pourquoi ?

C'est peut-être par facilité, c'est sûr que d'essayer de déshabituer une personne âgée qui est habituée à avoir tout ça c'est peut-être pas forcément évident. Mais ce qui m'étonne c'est que quand elle a vu d'autre médecin, qui lui ont dit qu'elle en avait trop, elle les a écouté quand même, elle était prête à diminuer. Je pense que si son médecin prenait le temps de discuter avec elle, elle fait tellement confiance au corps médical. C'est plus un manque de temps d'explication car elle serait prête à écouter. Quitte à ce qu'il lui dise, au lieu de se voir une fois par mois on va se voir tous les quinze jours, pour voir si le traitement diminué ça vous apporte un bien-être ou au contraire. Donc finalement, d'avoir un suivi un petit peu plus, l'angoisse de ne plus avoir la quantité de médicament serait atténuée par le fait de savoir qu'on peut avoir un rendez-vous plus rapidement, plus régulier.

Entretien 3

Combien de fois par mois allez-vous chez le médecin généraliste ?

Par mois, non, on va parler par an, alors après c'est en fonction si on attrape un gros rhume ou quelque chose comme ça. Deux fois par an à peu près. Sans compter les visites périodiques que j'ai avec le cardiologue : je le vois deux fois par an.

Est-ce que vous avez des pathologies chroniques ?

J'ai fait un petit infarctus il y a 3- 4 ans donc maintenant je suis suivi au centre cardiologique d'E.

Combien de passage à la pharmacie ?

Donc là j'ai un traitement : du Kardegic 75 milligrammes, et c'est une boîte par mois, donc je vais au minimum une fois par mois chez le pharmacien.

Ça vous arrive d'y aller pour utiliser la para-pharmacie ? Non, Madame oui, mais moi non

Vous arrive-t-il d'y aller spontanément, de faire de l'automédication ? Non, non.

Ah ce que j'ai pu essayer parce que j'avais des problèmes de constipation, j'essayai de prendre, d'aller voir ce qu'il y avait en médecine ... comment on pourrait dire, en médecine alternative, pour voir un peu ce que ça donnait, mais bon je n'ai pas insisté, c'était des plantes des choses comme ça, plus homéopathique quoi.

C'était par vous-même ?

Oui, le médecin, le docteur, je lui ai dit, bon il ne s'est pas trop intéressé à la question. Pour lui ça ne doit pas être un sujet très très important, je pense. Donc je mange des pruneaux, des choses comme ça, voilà, et puis ça va pas si mal.

Est-ce que vous avez déjà été voir un ostéopathe ?

Oui parce que j'ai des problèmes de dos aussi. Après une vie de travail ...

Vous faisiez quoi comme travail ?

J'étais ajusteur outilleur pendant la moitié de mon activité et après j'ai terminé comme technicien

Comme on est jeune on ne fait pas trop attention, aux postures, aux trucs... c'est quand on est pris par les douleurs qu'après on commence à prendre les bonnes décisions.

Du coup, l'ostéopathe vous le voyez régulièrement ?

Non c'est pas régulier, c'est quand je commence à avoir mal au dos. Parce qu'avant j'insistais et puis bon je finissais bloqué. Donc maintenant quand je commence à avoir un petit peu mal tous les jours, je vais voir l'ostéopathe. Je vais le voir deux fois par an à peu près.

Vous avez déjà vu un magnétiseur ?

Non, j'y crois pas trop donc dans la mesure où j'y crois pas trop je sens que même s'il apporte quelque chose, je crois qu'il faut croire à la démarche qu'on prend. Parce que si on n'y crois pas au départ c'est pas la peine quoi.

Et un acupuncteur ?

Moi non, Madame oui, moi non.

Quand vous allez voir l'ostéopathe vous êtes remboursé ?

J'ai le droit, enfin j'ai le droit... oui je peux, je suis remboursé pour deux séances par an avec ma mutuelle.

Qu'est-ce que ça évoquerait pour vous le fait que ce soit remboursé par la sécurité sociale ?

Ça serait un plus évidemment, mais sachant que la sécurité sociale a énormément de mal à boucler son budget, est ce qu'il n'y a pas des choses plus importantes que ça à rembourser ? Je sais pas.

Quand vous dites plus importantes ?

Bah je sais pas des traitements, enfin moi je suis pas trop... Il y a des traitements qui ont cessé d'être remboursés ou remboursés beaucoup moins qu'auparavant. Et là il faut peut-être revoir la question. Enfin moi je suis pas docteur, je suis que patient, et donc j'ai entendu dire qu'il y a des médicaments qui ont été soit plus remboursés. Les veino-toniques par exemple, ça apportait quand même quelque chose. Ça moi je l'ai vécu par contre, ça apportait quelque chose, ils l'ont supprimé. Bon je dirais pour la société dans son intégralité c'est bien dommage. Bon maintenant quand on a un petit peu d'aisance financière entre guillemets, on peut se le payer le veino-tonique. Mais pour les gens qui n'ont pas les moyens, effectivement ça pose problème.

Que pensez-vous de la prise en charge par la sécurité sociale ?

Moi, si je prends mon cas personnel, j'ai rien à dire. Bon pour mon début d'infarctus, enfin c'était un infarctus, un petit, mais bon j'étais bien pris en charge. Ça s'est très très bien passé. Je suis très content du centre cardiologique d'E. parce que vraiment c'est une prise en charge dans son intégralité. Moi je fumais à l'époque, j'ai pas eu besoin trop d'assistance mais j'ai été, si vous voulez, pendant une semaine on passe chez le diététicien, chez le pneumologue qui nous parle de notre cas et qui nous dit la marche à suivre : si vous allez pas dans ce sens-là il va se produire telle ou telle chose : une bonne information. Il y a un psychologue aussi, parce que c'est vrai que quand ça vous tombe dessus, il y a des gens qui sont complètement écroulés donc ils ont besoin d'une aide. Là-dessus, moi j'ai bien été pris en charge, j'étais satisfait là-dessus.

Et avec votre médecin traitant vous vous sentez bien suivi ?

Alors mon médecin traitant c'était le Dr M., il est malheureusement décédé, il a exercé jusqu'à plus de 80 ans, c'est le médecin de famille, je le connaissais depuis des lustres, disons, et là c'est la première fois que je suis venu chez le Dr B., je l'ai pris comme médecin référent. Je suis tombé chez Dr B., qui a bien accepté de me prendre voilà.

Donc c'est un nouveau médecin traitant, vous aviez plus d'expérience ... ?

Voilà, bah plus libre aussi avec un médecin de famille, plus libre. Bon après si vous voulez on a un ressenti par rapport au docteur ou par rapport à d'autre personne, on a un ressenti positif ou négatif au départ. Faut que les choses s'installent donc je n'ai pas à me plaindre du Dr B.

Avec le Dr M. vous vous sentiez bien suivi ?

Oui, oui, oui puis un langage, y avait tout un vécu aussi. Il a soigné mes parents, bon voilà. Je crois qu'aujourd'hui il ne faut plus y croire à ce genre de médecin je crois, c'est plus difficile je pense.

En tant que citoyen que pensez-vous du remboursement ?

C'est la même problématique, moi en ce qui me concerne ça me va. Parce que si vous voulez il y a des gens ils disent : faut que tout soit remboursé, tout gratuit ect ... Et dans d'autre domaine ils dépensent et ils acceptent facilement de payer quelque chose parce que bon il y a un service derrière, ou ya fourniture d'un produit ou quoi que ce soit. Moi je crois que la médecine aujourd'hui, il faut qu'on participe financièrement aussi, je pense que le tout gratuit c'est pas une bonne chose.

Vous savez dans le temps j'ai connu des gens qui faisait venir le docteur chez eux pour pas attendre, bon c'est un cout pour la sécurité sociale, c'est du temps de perdu pour le médecin. Moi j'ai été plusieurs fois chez le docteur, bon il fallait attendre une heure et demi, on attendait une heure et demi. Tant qu'on n'était pas à l'agonie bon. Il y a des gens, non, « oh il faut attendre, je vais le faire venir, je vais attendre ». Moi je ne trouvais pas ça tout à fait normal. Aujourd'hui ça été régulé, parce que les docteurs ils ne se déplacent plus facilement. Il faut vraiment que ce soit important, voilà. Ce qui est normal, moi en mon sens ça me va très bien.

Vous trouvez que la sécurité sociale rembourse assez ?

Où je ne suis pas d'accord, c'est tout ce que j'entends moi si vous voulez, mais que je n'ai pas vécu, c'est les dépassements d'honoraires chez les chirurgiens, anesthésistes etc. ... Et des fois il suffit de négocier pour faire descendre la facture ou pas avoir de facture du tout. Je trouve ça très moche. Mais quand on est malade on est affaibli quelque part, et face au docteur, parce que maintenant il faut presque jouer les marchands de tapis avec certain. Je critique pas la profession, c'est la démarche qui ne me va pas. Je préférerais moi qu'on augmente, si les chirurgiens, si les docteurs généralistes sont pas assez rémunérés. Je préférerais qu'on dise : c'est telle somme, et il reste à charge tant. A la limite vous allez voir deux chirurgiens qui font des chirurgies du genou : ya quelqu'un qui va vous prendre tant de dépassement et puis l'autre médecin va prendre tant. Bon et puis si ya quelque chose qui va vraiment pas on a n'y l'envie ni la capacité de discuter ; Voilà moi c'est ce que je pense.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

En tant qu'expérience personnelle, je trouve que ça J'ai bien été pris en charge à chaque fois que j'ai eu besoin au cours de ma vie, j'ai pas eu de soucis.

Et au niveau des délais de rendez-vous ?

J'ai pas été confronté à ça. Je sais, à entendre, mais je pense qu'il y a certainement beaucoup de vrai là-dedans, c'est que les délais sont très long. Si vous voulez à la fois on a la technique aujourd'hui, et accéder à la technique c'est assez difficile, parce que les délais sont très très long. Je vois de temps en temps des gens ici, pour passer un scanner ou quelque chose, il faut attendre je ne sais pas combien de temps. On est inquiet, et puis des fois il y a des pathologies où faut réagir rapidement. Donc d'un côté on a une technicité terrible et d'un autre côté l'accès : ça bouchonne.

Et chez votre médecin traitant vous avez des facilités à avoir un rendez-vous ?

Oh oui, oui, même avec le Dr B. à chaque fois, parce que ma femme s'est retrouvée dans la même situation que moi, et elle est allée chez le docteur, c'est raisonnable. Après le docteur si vous lui téléphonez, il va vous demander une petit peu ce que vous avez etc. Et à mon sens c'est à lui, dans son agenda, de voir les priorités, et puis de donner accès aux gens qui ont des situations un peu difficiles, plus rapidement. Alors le problème c'est les week-end, les soirs etc, l'accès au docteur est difficile. J'ai des enfants qui ont des enfants, bah ils sont obligés d'aller aux urgences parce qu'il y a une personne. Ça il y a un problème de ce côté-là, ou il faut créer des maisons médicales.

Est-ce que vous trouvez qu'on dépense assez pour la santé ?

Pour le patient ? Bah le patient moins il paye mieux il se porte, c'est sûr. Mais encore une fois je rejoins ce que je disais tout à l'heure, moi je suis prêt à accepter de participer peut-être un peu plus sur le paiement des actes médicaux, médicament, etc.

Quand on voit la situation de la sécurité sociale, c'est peut-être à envisager. Mais ils le font parce qu'il y a des médicaments qui ne sont plus remboursés ou beaucoup moins remboursé etc.

Ça ne vous choque pas qu'il y est du déremboursement ? non ça ne me choque pas, par contre le choix des médicaments, on revient sur le veinotonique, il est peut-être à revoir. J'suis pas docteur non plus mais enfin... Je sais que ça apportait quelque chose, et les gens qui n'ont pas les moyens ils restent avec leur pathologie et ils ont rien pour les soulager. Alors ça a peut-être été considéré comme des médicaments de confort, ou dont l'efficacité n'a pas été réellement prouvée dans son intégralité, je sais pas là-dessus.

Et pour la société ?

Bah vu le déficit, c'est difficile de répondre à cette question. Je sais pas, je sais pas parce que ... c'est difficile de dire est ce que l'Etat devrait d'avantage s'investir ? Mais je pense qu'il s'investit déjà pas mal, enfin l'Etat, c'est

le contribuable derrière. Toute façon si on le paye pas d'un côté, on le paiera de l'autre. Mais la problématique elle reste que financièrement les examens ça coûte cher, d'un autre côté ya une technicité qui permet d'aller pour se soigner mieux, d'avoir des contrôles etc. Bah oui mais comme ça coûte cher, on bloque un peu pour envoyer le patient. Alors c'est beau, on nous fait voir à la télévision qu'on est capable de soigner machin truc mais bon l'accès il est pas facile.

Sur votre ordonnance, est-ce que vous trouvez qu'il y a trop/pas assez de médicament ?

Moi je fais confiance au docteur, je sais que le nombre de médicament a été réduit au fil du temps.

J'ai le sentiment qu'avant la liste était longue et aujourd'hui elle est peut-être un peu courte, j'en sais rien, ça je suis incapable de répondre. Moi j'ai une pathologie, je vais voir le docteur, je lui fais confiance : s'il y a besoin que d'un médicament, ou pas de médicament du tout, je respecte. Après, je pense que sur l'ensemble les ordonnances sont beaucoup plus légères aujourd'hui qu'il y a une dizaine d'année, je pense.

C'est une expérience personnelle ?

Personnelle, oh pas trop, c'est plus en terme général, quand on voit l'ordonnance pour les petits enfants etc c'est succinct, c'est le minimum je pense.

Moi dans la mesure où j'ai une pathologie, le fait de me donner qu'un seul médicament et que ça me soigne, je veux pas en prendre d'avantage. Moi je cours pas après les médicaments, moi je les prends parce qu'il faut les prendre. Kardegic je le prends parce qu'il faut le prendre. J'avais du Cardensiel avant qui m'a été supprimé, mais moi je demandais à ce qu'il soit supprimé très tôt, et le docteur un jour comme j'insistais un peu, il a dit : « bah écoutez, je vous le mets sur l'ordonnance, vous le prenez ou vous le prenez pas. »

Du coup vous avez décidé de ne pas le prendre ?

Non non, j'ai continué, c'est lui qui un moment donné a vu que l'état de santé allait bien, et il l'a supprimé de lui-même. Il me dit : « vous allez être content », je dis : « oui tout à fait », parce que ça a quand même des effets indésirables, quand même quelque part, de fatigue etc, c'est ce que j'avais ressenti moi.

Vous arrive-t-il de réclamer des médicaments au médecin ?

Non je dis voilà ça va pas, mais je lui indique pas, bon faut le me donner tel ou tel médicament.

Il y a un autre truc qui concerne, je ne sais pas si ça va être l'objet de votre question, c'est les médicaments génériques et non génériques. Ça en tant que patient on y perd notre latin. Moi je vois par exemple, le Dr C., le cardiologue, m'avait prescrit du Cardensiel, il m'avait dit : surtout faut prendre ce médicament-là, cette marque là et pas prendre le générique. C'est son analyse personnelle. Il l'avait pas inscrit sur l'ordonnance, donc arrivé chez le pharmacien : le pharmacien me dit : « bah on va vous donner le générique » et là j'ai dit : « stop le docteur m'a dit... » mais le docteur il n'avait rien marqué. Donc je suis retourné voir le docteur pour qu'il marque Non Substituable. Mais je fais attention, parce que à chaque fois, bon je prends plus ce médicament, mais chaque fois il oubliait de le marquer. Alors avant de m'en aller je lui disais : mais vous dites toujours qu'il est non substituable ou pas ? Il me dit : « oui, oui, oui ». Bah je lui dis : « si vous le marquez pas, le pharmacien, lui, il voudra pas le donner. »

Mais c'est quand même curieux cette analyse-là. D'un côté le docteur fait confiance au médicament type qu'on peut appeler le Cardensiel et de l'autre côté ya le générique et il ne donne pas le générique. Comment voulez-vous que le patient lui s'y retrouve ? Il va demander le nom du produit normal, il va insister. Je veux dire, si le générique on ne me le donne pas c'est qu'y a des raisons. Je dis que là ya quelque chose qui... Parce que en tant que patient nous on sait pas quoi. Je sais pas, on nous dit c'est la même molécule etc, c'est juste l'enrobage qui est différent etc, mais n'empêche que quand le docteur dit : « c'est du Cardensiel et pas autre chose », ya une raison. D'un côté il faudrait le prendre par rapport à la sécurité sociale, faudrait prendre des génériques, et le docteur il dit : « non, faut rester sur celui-là ». On y perd son latin en tant que ... Bah non je comprends pas, dans la mesure où... Bon qu'on prenne le générique parce que ça coûte moins cher, je veux bien le comprendre, mais d'un autre côté, le docteur va dire : « ah non non non il faut rester sur ... » bah on est pommé quoi. Voilà.

Est-ce que vous trouvez qu'on vous prescrit trop/pas assez d'exams complémentaires ?

On a tendance à freiner aujourd'hui, je pense.

J'ai le cas parce que, j'ai mon papa qui est décédé d'un cancer du côlon, et là aussi l'avis des docteurs était un peu différent. Où j'ai passé l'examen, le docteur m'a dit : « dans deux ans on fera un contrôle » ok, on referra une coloscopie dans deux ans. Et j'en ai parlé au Dr B. : « Non non le délai c'est cinq ans, ça sera cinq ans. » Alors en tant que patient, et bah on se dit : « qui a raison dans l'affaire ? » Quand on sait que le dépistage précoce de ce genre de maladie est important pour le soigner, bon on n'est pas bien quoi. Je ne sais pas si je ne renouvellerai pas ma demande la prochaine fois que je vais aller le voir. J'vais insister. Un effet aussi qui est moche, je sais pas si c'est vrai, c'est que le docteur s'il remplit ses objectifs de prescription de médicament, la sécurité sociale lui donne une somme à la fin de l'année. C'est pas sain ça pour votre corporation, vous avez fait des études etc, Bah faut pas trop prescrire, mais attendez, vous avez appris, vous savez ce que vous avez à donner, et vous faire dicter votre façon d'agir, vos prescription etc, c'est un peu moche, moi je trouve ça personnellement. C'est un

peu comme un mécanicien sur une voiture, on dirait bah si vous changez pas trop de pièce, c'est bon vous allez toucher une gratification à la fin de l'année, on va où là ?

Moi je trouve pas ça sain personnellement.

Vous aviez l'impression que c'est du fait de ces objectifs là que... ?

Bah je sais pas. Est-ce que réellement ce genre d'examen ça peut être invasif etc et faut pas en faire trop souvent ? ça peut être ça aussi. Mais comme on entend parler aussi que s'il remplit pas ses objectifs... bah après on n'est pas bien, on se dit bon alors : Est-ce que c'est une histoire de gros sous ? Est-ce que c'est une histoire... ? Qu'est-ce que c'est ? On sait pas. Mais n'empêche que bon, on se dit quand même, surtout pour des cancers des choses comme ça, le dépistage est important très tôt, mais de deux à cinq ça fait trois ans quand même, ya le temps qu'il se passe plein de chose, et s'il faut attendre qu'il y ai des signes c'est pas bon non plus.

Moi je trouve pas ça bien, qu'il me dise carrément : « bon vous savez une coloscopie, ya des risques, même s'ils sont minimes ils existent, faut pas abuser de ce genre de chose. » ok, la démarche je peux la comprendre, mais là : « non non, la sécurité sociale a donné les objectifs : 5 ans ». A la limite parce qu'entre guillemet, je suis pas riche, j'ai pas du marbre par terre, à la limite si ça me turlupine de trop, j'insisterai et puis je dirais : « l'examen je vais le payer ». Je serais presque tenté à aller vers ça. Ce qui est par rapport à mon corps, un peu normal quand on a un souci. Bon ça ne m'angoisse pas, pas trop trop parce que, bon je vais bien, j'ai pas de souci.

J' pense que l'explication elle est un peu juste quoi, j' préférerais qu'on me dise, qu'on me dise les deux positions : bon la sécurité sociale recommande, moi à titre de docteur je trouve que c'est bien, et on repart tranquille. Bon après le docteur c'est un être humain, il peut se tromper aussi. Mais bon on part quand même plus rassuré, que là on est bon, on sait pas. Moi je l'interprète comme ça toujours.

Moi il m'a simplement dit, bon comme j'allais chez le Docteur B. pour la première fois, tout ce que j'avais comme examen je lui apportais, parce que bon, faut bien qu'il découvre le patient, avec ses pathologies diverses. Donc j'ai tout apporté, oh il me dit : « Dr M., il prescrivait beaucoup, beaucoup d'exams. » Voilà ce qu'il m'a dit comme ça quand il a vu le dossier. Bon d'accord.

Vous voyez comme quoi aujourd'hui on prescrit beaucoup moins, la tendance elle est par là.

Dans votre entourage vous avez l'impression qu'il y a aussi moins ou trop de prescription d'exams complémentaires ?

Non je sais pas ça va, moi j'ai ma maman qui a 85 ans qu'est suivie parce qu'elle a le cœur fatigué et puis différentes pathologies autour, non non, elle est bien suivie. Les médicaments qu'on lui donne correspondent à son état, elle est bien soignée. Pour elle ya trop, parce que je sais pour elle dès qu'il s'agit de prendre un cachet c'est déjà trop, alors bon, mais c'est vrai qu'elle a un certain nombre de médicaments mais c'est peut-être le prix à payer pour avoir un certain confort de vie et puis de soigner des pathologies. Pour elle un cachet c'est déjà trop, quand on lui a dit qu'il fallait en prendre 5 ou 6 par jour ça allait plus du tout.

Vous vous sentez bien suivi ?

Oui, oui. Ah E. vraiment... et suivi dans son intégralité, on vous laisse pas tout seul avec votre truc, on vous dit : « ça se passera comme ça, c'est comme ça, faites du sport, machin truc etc, parce que c'est important pour telle ou telle raison ». On prend le temps de vous écouter, ya différentes disciplines, que ce soit la diététique, que ce soit le psychologue etc, le kiné voilà. J'ai trouvé ça vraiment une prise en charge globale, très très bien.

Vous trouvez qu'on vous adresse trop chez le spécialiste ?

Non. Après si j'avais une pathologie particulière, peut-être que le Dr B. dirait bah il faut aller voir, j'ai mal aux oreilles, allez voir l'ORL etc, c'est possible, moi je n'ai pas vécu ça donc je peux pas vous en parler. Moi à part mes problèmes de dos, enfin c'est déjà assez, mes problèmes de vertèbres et puis problèmes cardiaques ça va quoi, ya pas de souci.

Le Docteur M., quand il voyait pas trop bien il faisait faire un examen, on revenait avec les exams, il commentait, il disait : « bon c'est ça ou sinon je vais vous adresser à mon confrère ». Ça allait bien, j'ai pas d'expérience avec le Dr B.

Quand il vous prescrivait les exams trouviez-vous que ce n'était pas justifié ?

Non je trouvais que c'était normal, j'avais des problèmes de dos, c'est les vertèbres qui se tassent etc, c'est évolutif, de temps en temps il faut faire un point et savoir où on en est quoi. Ya des hernies ils ont dit qu'ils ne pouvaient pas les opérer dans l'état actuel des choses. J'accepte volontiers, bon pt'être dans 2-3 ans il faudra refaire un nouvel examen pour voir l'état si c'est dégradé ou quoi ou caisse, je ne sais pas là-dessus. Mais j'ai pas l'expérience là-dessus

Donc quand on vous prescrit un examen vous trouvez que c'est justifié ?

Bah oui, oui.

Et dans votre entourage ?

C'est difficile à dire ça, ça que ce soit utile ou pas. C'est la part du Docteur qui va dire

Moi si on me fait un examen sanguin pour rechercher tel ou tel truc, je sais pas si c'est vraiment nécessaire, je pense que c'est nécessaire parce que je fais confiance au docteur. Voilà.

Et pareil pour les médicaments ?

Bah je fais confiance, je fais toujours confiance. Mais bon ça se passe très bien. Moi je vais pas discuter le médicament que me donne le cardiologue. Kardegic, je sais que c'est pour fluidifier le sang quelque part. Je sais que bon comme j'ai eu une petite artère qui s'est bouchée, ça me paraît logique voilà. Ça c'est d'un point de vue personnel, ya pas de médecine, j'y connais rien. On m'a expliqué pourquoi : il faut ça pour telle ou telle raison. C'est important d'expliquer le pourquoi et le comment. Mais ça, est-ce que le docteur aujourd'hui a le temps de le faire ? c'est une autre question.

On sent bien la pression du nombre de patient qui ya, on sent bien. On rentre dans la salle d'attente, on a compris. Il est 19h il a encore quinze patients, on connaît le résultat quoi, c'est qu'il va finir sa journée à j'sais pas quelle heure ? c'est un être humain, il a une famille, il a besoin de ... voilà.

Qu'est-ce que vous en pensez ?

Bah, je pense qu'on pourrait modifier les choses à travers les maisons médicales moi. Je pense que si vous étiez un ensemble de médecin dans une maison médicale en fonction de la population, une infirmière, entre guillemet : un pôle de santé. D'abord il y aurait moins de perte de temps, pour le patient et pour le docteur. Et puis ya des horaires à couvrir, à plusieurs, je pense ça serait beaucoup plus facile de le faire que s'il y a qu'un seul docteur, c'est impossible. C'est comme dans n'importe quel métier, on va être efficace pendant X heures, puis après vous allez pas me dire... C'est comme les chirurgiens qui opèrent pendant 10 heures de suite, ça m'étonnerait qu'ils soient aussi performants à la 10^{ème} heure qu'à la première. C'est des êtres humains quand même, c'est pas des machines. Moi si j'ai à me faire opérer je préfère qu'on me prenne le matin, ha oui je préfère. Ha oui parce que je me mets à la place de la personne qui doit opérer, si c'est en fin d'après-midi ça va être difficile. Je pense bon, moi quand j'étais à mon travail, je travaillais 10-12 heures, j'étais moins performant à la 10^{ème} heure qu'à la 5^{ème} heure c'est sûr. Mais là c'est la santé humaine, c'est autre chose là. Si on fait une bêtise dans le travail ça peut être important, on peut être mis dehors effectivement mais ça n'a pas la même incidence que si le chirurgien il rate son patient, pas du tout la même chose.

Est-ce que vous trouvez qu'il y a un côté néfaste à la prescription de médicament ?

Pour la santé du patient ? ça c'est une question de confiance. Moi je vais j'ai une pathologie, j'y vais s'il me donne 5 médicaments, il me donne 5 médicaments, s'il m'en donne que deux c'est bien, s'il m'en donne pas du tout, il me dit : on va s'orienter vers autre chose. Pour moi, he oui on fait confiance, on est obligé.

Vous ne vous êtes jamais dit : ce médicament-là n'était pas nécessaire ?

Bah non, parce que, moi s'il me prescrit des médicaments je les prends, si ya des effets indésirables, il faut peut-être quand même prendre ce médicament-là. Ne pas le prendre, non, moi je suis la prescription. Après si j'ai un souci d'intolérance, j'avais revenir vers le docteur et lui dire : « bah là ça va pas, j'ai tel ou tel souci etc. » et c'est lui qui décidera de changer tel ou tel médicament, en tout état de cause ça peut pas être moi. Ou alors, ah bah j'ai lu la notice, c'est pas bon : pouif je le prends pas. Moi je trouve que le patient et le médecin c'est une collaboration, donc c'est pas moi qui vais dire : « moi je veux plus de celui-là. »

Quand on vous fait une ordonnance vous la respectait ?

C'est une question de confiance. Après, ça a pas été le cas, après si j'ai une intolérance sur le traitement dans son ensemble, parce que il est quand même difficile à moins de lire les notices, mais comme les laboratoires ils se garantissent un maximum, même si les effets indésirables sont pas forcément prouvés, ils disent attention à ça, attention à ceci, on retrouve souvent les mêmes schémas dans les notices, parce que je les lis moi, je vois bien, et bien on ne peut pas se fier à la notice, bon moi à ce moment je téléphone au docteur je lui dis : « depuis que je prends ça j'ai tel ou tel effet. » c'est à lui de me dire bah oui ça vient de ce médicament-là, on va le remplacer ou on va le supprimer etc, moi je pars la dessus.

Je respecte parce que j'ai une méconnaissance du médicament. Moi je vais pas trop sur internet mais de temps en temps j'y vais pour voir un petit peu. J'y vais pas trop parce que sinon on se sent plus malade qu'on est réellement. Et puis si on écoute tout le monde on se soigne plus.

Est-ce que vous trouvez qu'il y a un côté néfaste à la prescription d'examen complémentaires ?

La même réponse que pour les médicaments, moi je reste sur la même lignée. S'il me prescrit une prise de sang je la fais. S'il recherche tel ou te chose je suppose qu'il a ses raisons. De toute façon si j'ai pas confiance tôt ou tard je change de docteur. Moi je lui fais confiance, après il peut ne pas trouver, il peut tâtonner, parce que la médecine c'est pas une science exacte à ce que je sache, et chaque patient est différent, réagit différemment etc. Mais bon, moi je fais confiance, sinon je change. De toute façon c'est une relation entre le docteur et le patient, si ça communique pas, c'est pas la peine d'insister. Mais je dirais à la limite, mais ça c'est très subjectif,

à la limite, le traitement sera moins efficace si la confiance n'est pas derrière, le psychologique je pense que ça a une importance.

Est-ce que vous trouvez que les médecins prescrivent trop de chose ?

Non, non, mon cas personnel, les autres cas après, le ressenti des gens c'est autre chose.

Moi non, encore une fois s'il faut quatre médicaments pour soigner une pathologie, je les prends.

Et dans votre entourage ?

Je vous dis ma mère, mais ma mère, j'insiste pas trop mais je lui dis : écoute tu as quand même diverses pathologies. » on va pas prendre de l'aspirine pour soigner tout le monde, c'est un peu ça quoi.

Et ce qui est moche aussi, dans le déremboursement des médicaments, il y a eu une flambée des prix, après quand vous vouliez continuer à prendre ce type de médicament, ya une flambée des prix phénoménale. Ya des médicaments le prix était multiplié par trois. C'est dingue ça ! Les laboratoires ils se sont régalés

Au niveau accès aux soins vous disiez que vous n'avez pas de difficulté ?

Personnellement non, mais je sais que j'ai entendu des amis, que des fois les examens bah il fallait attendre. Moi ça c'est pas produit pour moi.

Donc plus pour les examens que pour les consultations ?

Ah oui oui, parce que les gens quand ça va pas et qu'on vous dit : scanner dans un mois, les gens ils sont anxieux. D'abord parce qu'ils ne sont pas soignés pendant ce temps-là, et ils sont anxieux du résultat. Vous savez quand on atteint un certain âge on entend tellement de choses qu'on courbe un peu l'échine à chaque fois.

Vous disiez la sécurité sociale c'est un bon système ?

Ah bah oui, si on a un regard sur les pays qui nous entourent, bah on revient vite à la case départ, moi c'est ce que j'ai pu comprendre.

Si, il y a une bonne couverture sociale quand même. Même aujourd'hui, même avec les restrictions qu'il y a eu, une bonne protection sociale quand même. Parce que bon, il faut savoir que tout ça ça a un cout. C'est l'argent le dénominateur commun de tout ça. Oui on peut faire plus mais est-ce que ça serait vraiment nécessaire ? Là c'est le docteur qui pourrait répondre en disant maintenant on me restreint trop, je peux plus faire mon travail correctement. Mais le patient, il sait pas lui.

M'entendre dire que la sécurité sociale demande au docteur de pas prescrire trop souvent, ça veut dire ce que ça veut dire. Ça veut dire que ça a un coût derrière, et faut limiter quoi. J'aurais préféré une autre réponse, en me disant : bon c'est invasif, ça peut être invasif, ya toujours un accident de perforation etc... Bon là, je comprends, je le sais ça, mais me dire sécurité sociale n'admet pas des examens trop fréquents ... on accepte moins bien. Mais ça doit pas être facile pour le docteur quand même, parce qu'il tient un langage, et peut-être lui dans son for intérieur, il se dit il faudrait le faire mais vu que la sécurité sociale le restreint, il le fait pas. Ça c'est dommage pour vous, parce que c'est dans pleins de domaines maintenant, la sécurité sociale dit : si vous faites trop de prescriptions...

Moi le docteur M. il disait : « j'ai eu une amande de tant... »

Je trouve que nan, nan, vous avez travaillé, vous avez fait des études, vous avez eu des diplômes, vous vous installez, voilà, après c'est votre pleine et entière responsabilité. Parce que tout un chacun est sensible à apporter le maximum d'attention au patient sans pour ça coller des examens à tour de bras. Voilà ce que je pense.

Entretien 4

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste ?

Oh j'y vais pas souvent, sur une année je vais y aller peut-être 4-5 fois

Est-ce que vous avez des maladies chroniques ?

Non, enfin aux dernières nouvelles non.

Vous ne prenez pas de médicament tous les jours ?

Non je n'ai pas de médicament

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le spécialiste ?

Alors chez le spécialiste j'y vais plus souvent parce que déjà j'ai un stérilet donc là j'y vais tous les 6 mois pour le contrôle et puis bah après, j'y vais aussi si j'ai des soucis.

Après je vais chez le dermatologue tous les ans parce que je suis suivie du fait que j'ai un naevus dans le dos et puis que je me suis fait retirer un grain de beauté qui n'était pas bon y'a deux ans.

Je suis suivie aussi bah ophtalmo, donc j'y vais tous les ans parce que je porte des lentilles et puis bah pour vérifier ma vue.

Et puis je suis suivie par un phlébologue aussi parce que j'ai des problèmes de circulation donc là j'y vais on va dire peut-être 3 fois grand maximum entre septembre et le mois d'avril. En fait il me pique les jambes, j'ai des

piqûres voilà ... parce qu'il fait sur la période... pendant la période d'été il fait pas parce qu'il fait trop chaud, donc c'est réduit voilà.

C'est tout.

Est-ce que vous allez régulièrement en pharmacie ?

Régulièrement, je veux pas dire régulièrement mais après oui je vais aller acheter du Doliprane, ou voilà des pastilles pour la gorge ou voilà. Moins d'une fois par mois, je sais pas c'est quand j'ai besoin donc euh, j'sais pas une fois tous les deux mois on va dire peut être selon si ma fille elle est malade aussi, c'est pas que pour moi.

Est ce que ça vous arrive de prendre aussi dans la parapharmacie ?

Euh parapharmacie, non je prends pas, non parapharmacie j'ai pas, c'est pour les médicaments.

Donc vous faite un peu d'automédication ? Oui

Est-ce que vous avez déjà été voir un magnétiseur ?

Un magnétiseur ? Alors non

Un acupuncteur ? Non

Et un ostéopathe ? Oui.

Vous le voyez régulièrement l'ostéopathe ?

Non, mais je l'ai vu il y a pas très longtemps parce que j'ai des problèmes de dos, lumbago, donc je suis restée bloquée, donc ponctuellement, ça peut être une fois par an on va dire, y'a pas un suivi. C'est vraiment si je peux plus, si je suis bloquée et que voilà.

Est-ce que vous trouvez que l'acupuncteur, magnétiseur, ostéopathe devrait être remboursé par la sécurité sociale ?

Alors je pense oui, parce que bah je pense que c'est des médecines, voilà les gens ont confiance aussi dans ces médecines là, je vois pas pourquoi, à titre, par rapport à d'autre, parce que bon le kiné c'est des choses qui sont remboursées. Au même titre qu'un kiné, voilà pourquoi pas l'ostéopathe ?

Magnétiseur j'ai pas testé, acupuncteur non plus.

Mais enfin ostéopathe, je pense que voilà c'est aussi, les gens font des études aussi, donc voilà.

Qu'est-ce que ça évoquerait pour vous le fait que ce soit remboursé ?

Bah euh, moi personnellement que ce soit remboursé ou pas de toute façon je fais appel. Donc euh voilà après ça sera toujours un plus, en tout cas pour moi, en terme de prise en charge.

Vous avez une mutuelle qui prend en charge ... ?

Oui j'ai une mutuelle par mon travail, alors qui prend une consultation je crois, une ou deux consultations par an mais c'est tout et qui n'est pas remboursée à 100% non plus, c'est juste une part, la mutuelle prend une part.

Vous faites quoi comme travail ?

Je suis responsable qualité chez P.

Après je fais aussi appel à l'ostéopathe plus pour mon mari et pour ma fille, parce qu'elle a mal aux chevilles et c'est vrai que ça la soulage aussi de se faire manipuler parce qu'elle grandit.

Quand vous êtes allée voir l'ostéopathe c'était sur conseil d'un médecin ou spontanément ?

Non c'était spontanément parce que nous en fait on a une ostéopathe qui vient à domicile, donc mon mari avait fait appel à elle parce qu'il a des problèmes de dos. Et puis bon quand ma fille elle a eu mal aux chevilles on s'est dit bah pourquoi pas faire appel à elle, pour si ça pouvait la soulager.

Vous arrive-t-il d'avoir recours à la phytothérapie ou l'homéopathie ?

Alors homéopathie oui, l'Arnica là et puis si je prends des cachets d'Euphytose aussi de temps en temps, je crois que c'est à base de plante ça.

Vous l'avez pris spontanément ou ça a été prescrit par votre médecin ?

Non c'est spontanément

L'Euphytose j'avais pris ça quand j'étais à l'école pour me détresser des examens bah j'ai continué. Et puis bah l'homéopathie c'est plus, enfin c'est pas pour moi c'est plus pour ma fille parce que c'est vrai que quand elle était plus petite, elle était ..., elle elle est suivie par un pédiatre et bah on allait tous les 15 jours chez le médecin, enfin chez le pédiatre, et donc ,parce qu'elle faisait des rhumes à répétition et tout ça et donc on avait pris en traitement plutôt préventif on va dire, pour un traitement de fond pour éviter d'aller ... voilà puis après c'est de l'homéopathie l'Arnica, quand t'a fait beaucoup de sport, ou comme on sait qu'elle est sensible des chevilles bah on lui donne aussi des cachets, ça la soulage.

Et donc ça ce n'est pas le pédiatre qui l'a conseillé ?

Non, non. Ah non son pédiatre, il est pas du tout homéopathie, pas du tout antibiotique, faut vraiment qu'elle soit Un minimum de médicament et bon c'est vrai que bon maintenant il la suit depuis Elle a 12 ans, donc maintenant il sait, donc bon, elle y va moins parce qu'elle est plus grande mais quand elle était plus petite au bout d'un moment, je lui disais : donnez-lui des antibiotiques parce que on va pas s'en sortir, c'est pas possible.

Et puis bon à force de la connaître aussi il y allait ... Il finissait par nous donner un traitement plus fort en tout cas que ce voilà.

Que pensez-vous en tant que citoyenne du remboursement par la sécurité sociale ?

Alors, bah c'est pas terrible quoi, on va dire ça comme ça. Non bah je trouve qu'on n'est pas très très bien remboursé. Enfin moi je sais que ma mutuelle remboursait beaucoup donc je suis remboursée à 100%, mais quand on regarde, j'aurais que la part sécu, enfin voilà entre les dents, porter des lunettes.

Ah je vais chez le dentiste aussi tous les ans.

Donc voilà entre le remboursement pour les dents, quand on se fait soigner une dent ou bah moi pour les lunettes, enfin voilà quoi, c'est pas assez.

Et pour les consultations chez les autres spécialistes ou chez le médecin généraliste ? bah disons que je fais pas trop attention du fait que ma mutuelle prend en charge le reste, c'est vrai que je fais pas trop attention aux remboursements sécu quoi. Ça m'a plus percuté bah voilà pour les dents et les yeux parce que voilà. Et puis même là l'ostéopathe parce que là l'autre fois je dis tiens : ah bah non ils ont pas remboursé. Voilà, mais c'est vrai que je fais pas trop attention du fait que j'ai ma mutuelle qui prend en charge tout le reste.

Et pour les médicaments ?

Euh les médicaments, euh non, bon après le pédiatre il me le dit, il me dit : « bon bah ça vous serez pas remboursé » quand il me donne les choses. Après bon bah tant pis, de tout façon quand on a besoin malheureusement on fait avec.

Donc pour les médicaments non plus vous trouvez que ce n'est pas bien remboursé ? Non.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ? du délai de rendez-vous ?

Alors le délai de rendez-vous, je vais me plaindre, mais non je me plains pas, parce que bon, moi comme je suis une cliente régulière on va dire, enfin je change pas de médecin donc j'ai des rendez-vous quand même assez rapprochés, enfin j'ai pas besoin d'attendre 6 mois pour avoir un rendez-vous voilà. Après c'est plus compliqué chez le médecin généraliste, parce que bon des fois quand le Dr B. était pas forcément là, qu'il était parti en vacances, qu'il y avait personne pour le remplacer, c'est vrai que c'est compliqué d'avoir accès à un médecin en tout cas quand son médecin est pas là. Enfin je trouve ça ...

Pourquoi ?

Bah après ils nous demandent, enfin voilà ça m'est arrivé : « vous êtes client ? » Bah non on n'est pas client donc bah obligatoirement ça décale d'autant de mois on va dire. C'était plus pour les spécialistes là que je parle. Mais après le médecin généraliste, j'ai jamais eu à consulter le Dr B. en urgence ou il était là en tout cas si j'ai eu à le consulter en urgence donc j'ai eu un rendez-vous sans problème. Mais c'était sur les spécialistes où là le délai était ... pfff, enfin voilà on peut pas attendre y'a des moments c'est pas possible quoi. C'était plusieurs mois donc bah ce que j'ai fait, je me suis rendue direct au cabinet. J'avais une conjonctivite justement, j'allais chez l'ophtalmo et donc bien sûr pas de rendez-vous, je dis : bah je peux pas rester comme ça. C'était pas possible donc j'ai pris ma voiture, je suis allée au cabinet, la secrétaire me dit : « ah bah il va vous prendre en urgence » Donc je suis passée devant tout le monde, mais bon voilà, j'avais pas de rendez-vous, mais il a fallu que je me déplace pour avoir rendez-vous. Et bon je suis pas en plus, enfin je vais pas à l'hôpital, voilà, si je vais à l'hôpital c'est que j'ai quelque chose de grave, enfin voilà, je préfères aller chez le médecin.

En ville ? C'est ça.

Pas aux urgences ?

Non, ah jamais. Si je vais aux urgences, bah là la dernière fois j'y suis allée, ma fille s'est cassée le coude, voilà, c'est parce que y'avait besoin d'aller aux urgences.

Est-ce que vous trouvez qu'on dépense assez pour votre santé, votre prise en charge ?

Bah, je trouve qu'on paie beaucoup. Toute façon, enfin quand on voit les ... mais bon après, je suis un peu fataliste, mais bon après quand on veut se faire soigner, voilà malheureusement, on a pas le choix, sinon bah on va finir aux urgences et là on paie pas et on dépense pas d'argent quoi.

Moi je préfère dépenser des sous, aller voir mon médecin qui me connaît, parce que voilà, et être en confiance. Après aller aux urgences, bah je connais pas forcément le médecin, après je dis pas, je critique pas les médecins, mais voilà je préfère être en confiance avec un médecin que je connais et qui connaît mon cas et voilà. Donc bah quitte à dépenser un peu plus, je dépense un peu plus.

Ça ne vous dérange pas d'avancer les frais ? non, non

Quand vous allez chez le médecin, est-ce que vous trouvez qu'il y a trop ou pas assez de médicaments sur votre ordonnance ?

Euh, non moi il me donne, enfin quand je consulte, généralement il me donne ce que j'ai besoin. Et puis bon si j'ai besoin de quelque chose je lui demande. Parce que bon voilà il me connaît aussi, donc voilà si y'a besoin.

Donc il vous arrive de lui demander des médicaments ?

Voilà autre que ce pour quoi je suis venue.

Et il accepte de vous les donner ? Oui.

Donc vous ne trouvez pas qu'il y a trop de médicament ?

Non, enfin pour moi non.

Et pas assez ? Bah non.

Et pour votre fille vous disiez que la pédiatre ... ?

Ouais là par contre c'était quand elle faisait ses rhino, bah oui c'était Doliprane et puis lavage de nez mais bon des fois enfin voilà c'était pas assez. Il fallait un traitement un peu plus de fond pour pouvoir faire partir la chose quoi. Donc là oui, non c'était pas assez.

Et jamais trop ?

Non, jamais trop de médicament. Non j'aurais tendance à dire dans mon entourage peut-être pas assez.

Est-ce que vous trouvez qu'on vous prescrit trop ou pas assez d'exams complémentaires ?

Bah pas assez justement. Moi je trouve que c'est pas assez. Parce que bah les prises de sang faut demander, enfin voilà y'a pas de Enfin moi je trouve que c'est pas assez.

Là l'autre fois je suis allée chez le phlébologue donc je lui ai dit que j'avais mal au genou, parce que je suis tombée. Donc là il m'a prescrit un IRM, pour que voilà je ..., mais voilà.

C'est vous qui lui avez demandé ?

Je lui ai pas dit l'IRM mais je lui ai expliqué, j'ai mal au genou, enfin j'ai mon genou il se bloque, après je pensais que ça m'était redescendu dans la jambe parce que bon voilà ça me faisait mal aussi. Donc il m'a dit bon on va voir, il me dit : « je vais vous prescrire un IRM ». Bon je l'ai pas fait encore.

Mais vous avez l'intention de le faire ? oui oui je vais le faire.

Mais bon après que ce soit prise de sang ou chose comme ça, faut que je demande parce qu'on me prescrit pas, que ce soit même chez le gynécologue ou par le Dr B. faut que je lui demande pour les prises de sang.

Et pour d'autre examen ?

Non pour les prises de sang, après les autres exams, gynéco nan tout ce qui est frottis tout ça lui il suit donc, mammo aussi c'est lui qui suit donc là non c'est lui qui a prescrit.

Non j'ai pas eu besoin de demander.

Quand vous demandez les prises de sang le médecin accepte ?

Oui oui, bah là l'autre fois, l'exemple de la TSH, qu'il m'a redonné en plus parce que je lui ai demandé, qui m'a dit : « ha mais non » j'ai dit : « oui mais bon ... » j'ai plaidé ma cause, et donc oui il m'a prescrit pour refaire.

Au début il n'était pas d'accord ?

Bah il voulait pas trop, parce que je pense qu'il ne voyait pas trop l'utilité de me prescrire cette prise de sang la donc bon. Mais après il m'a dit : « bon, je vous l'a met », en insistant en petit peu.

Est-ce que vous vous sentez bien suivie ?

Bah euh oui, parce que bon j'ai mes visites régulières chez le médecin. Après voilà chez le généraliste bah quand j'y vais oui ça va.

Vous trouvez qu'on vous adresse trop chez le spécialiste ?

Alors le problème est que je ne passe jamais par le Dr B. pour aller chez le spécialiste. En fait je prends mes rendez-vous toute seule.

Même pour la première consultation vous n'aviez pas eu de courrier ? J'ai jamais fait, sincèrement j'ai jamais fait, demandé au Dr B. de m'adresser à quelqu'un, à un spécialiste.

Pourquoi ?

Parce que en fait j'ai toujours fait comme ça, que ce soit gynécologue, dermato, phlébologue, j'ai toujours été comme ça toute seule sans demander au médecin. Parce que pour moi j'ai besoin d'avoir mon suivi, enfin dermato tous les ans, phlébologue pareil, gynéco pareil et que voilà je demande pas.

Et ça ne vous avez pas posé de problème pour la consultation initiale par exemple chez le phlébologue ?

Non, non après mon phlébologue m'a demandé quel était mon médecin traitant, je lui ai dit et voilà.

Et pareil pour ma dermato parce que j'ai changé et par contre elle lui adresse un courrier quand j'y vais donc après je lui donne au Docteur, parce qu'elle lui fait son suivi.

Donc vous trouvez qu'à des moments il aurait dû vous adresser chez le spécialiste et c'est pour ça que vous y êtes allée seule ?

Non je lui en ai pas spécialement parlé non plus quoi. Non j'y vais, enfin je vais prendre l'exemple de ma fille : on est allé... donc elle a des problèmes de pied donc elle a les genoux qui rentrent, j'ai été chez l'orthopédiste sans ... Alors bon la première fois c'est son pédiatre qui m'avait conseillée, qui a écrit une lettre donc on a été, mais la deuxième fois comme elle continuait à avoir mal aux genoux bah j'ai pris un rendez-vous direct. Mais voilà j'avais eu le premier contact parce qu'on avait eu le courrier quand même. Après en tout cas pour ma fille c'est vrai que c'est été l'ORL c'est pareil on avait eu un courrier parce que voilà, je pense c'est les exams aussi

d'enfant qu'il faut faire avant de rentrer à l'école et donc voilà là y'avait besoin du courrier du Docteur pour prendre rendez-vous.

Et donc pour votre fille vous trouviez qu'elle était pas assez adressé chez le spécialiste ?

Non parce qu'on a fait l'ORL, on avait fait le dentiste, on l'avait amenée chez le dentiste et puis bon bah là l'orthopédiste parce qu'elle avait mal aux genoux donc c'était son pédiatre qui nous avait conseillé en plus, enfin voilà après je lui demande aussi vers qui, ne connaissant pas les médecins, qui on peut aller voir aussi pour ça.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription d'examen complémentaires ?

Non bah non parce que comme c'est moi qui les demande après voilà c'est justifié, je ne fais pas plus qu'il ne faut en tout cas.

Vous n'avez jamais trouvé que le médecin vous prescrivait un examen non justifié ?

Non, nan je me suis jamais posée...nan.

Quand on vous en prescrit un vous le faite ?

Oui je le fais, bon pas forcément tout de suite mais généralement je le fais.

Est-ce que vous pensez qu'il faudrait plus de médecin ?

Ouais, ouais je pense, plus de médecin, en tout cas les généralistes, enfin médecin généraliste ou autre, parce que c'est difficile d'avoir, enfin bon moi j'ai pas ce problème parce que voilà je suis suivie régulièrement, mais c'est vrai que quand on cherche un médecin, c'est compliqué, enfin un nouveau médecin, moi j'ai mon dentiste est parti à la retraite, j'ai un peu galéré pour trouver un dentiste quand même, pour trouver un nouveau dentiste. Et puis bon en plus j'avais le soucis que... moi j'ai un implant donc il fallait que je trouve un dentiste qui puisse s'occuper de mon implant donc ce qui n'est pas non plus évident parce que j'ai voulu aller voir le dentiste de ma fille, et celui de ma fille ne s'occupe pas de ça donc euh... parce qu'il fait faire les implants par un autre dentiste donc voilà il suit pas. Et alors là j'avais 6 mois de délais pour avoir un rendez-vous, donc je dis c'est pas la peine quoi.

Donc vous voudriez qu'il y ait plus de médecin pour ... ?

Pour pouvoir réduire le temps d'attente, et voilà que ce soit plus facilement accessible en tout cas.

Et pour les examens complémentaires vous trouvez que l'accès est facile ?

Non je trouve que c'est long aussi. Enfin prise de sang non parce que prise de sang on se déplace au labo mais après quand y'a besoin... alors je dis c'est long mais je parle pas pour moi parce que bon moi quand j'ai fait ma mammographie nan j'ai ... enfin je me déplace quand il faut aller prendre les rendez-vous je vais directement parce que par téléphone déjà on les a pas au téléphone, c'est compliqué, donc voilà faut se déplacer.

Vous trouvez qu'en se déplaçant ... ?

Oui ça permet d'avoir plus facilement un rendez-vous j'ai l'impression.

Est-ce que vous trouvez qu'on devrait laisser plus de place aux pharmaciens, aux infirmières ?

Euh alors moi je vais dire nan parce que, enfin j'ai eu l'exemple, enfin c'était pas infirmier ni pharmacien. Alors je vais nuancer ma réponse, j'ai eu l'exemple, j'ai eu un ophtalmo une fois je suis arrivée, en fait j'ai été reçue par une orthoptiste qui m'a fait les examens et après l'ophtalmo il est venu signer la feuille, alors là j'ai... bon j'y suis plus jamais retournée parce que ça m'a pas plu ce système. Donc qu'on soit prévenu bah ok maintenant voilà le fonctionnement, voilà maintenant c'est l'orthoptiste qui fait les examens bon ça ça m'a pas plu donc j'y suis pas retournée.

Après que les pharmaciens, infirmières, pourquoi pas. C'est vrai que quand on a besoin sur des petits bobos oui, enfin moi je vais à la pharmacie, je demande conseil aussi sur ce qu'on peut faire pour les médicaments ou quoi que ce soit voilà on demande conseil au pharmacien aussi, sans aller chez le médecin. Ça évite quand même de prendre un rendez-vous, d'attendre et voilà. Savoir s'il peut conseiller quelque chose en attendant de si vraiment ça se guérit pas d'aller chez le médecin et prendre un rendez-vous et d'avoir autre chose.

Donc finalement vous n'êtes pas trop contre ?

Non, non, c'est pour ça je nuance ma réponse, moi ça me gênerait pas du moment qu'ils sont compétents sur le sujet, ça pose pas de soucis. Après tant qu'il y a une formation appropriée qui va avec voilà.

Que pensez-vous des maisons médicales ?

C'est un regroupement de plusieurs médecins c'est ça ? oui et paramédicale

Je trouve ça très bien parce que mon dentiste est à côté du Dr B., parce que je lui ai demandé justement, je lui ai demandé au Dr B. s'il connaissait pas un dentiste et il m'a aiguillé vers le Dr A.

Je pense que ça peut être bien parce que justement ça permet d'avoir un regroupement de médecins et de pas... bah voilà quand on cherche un médecin bah si tous les médecins sont regroupés à un seul et même endroit c'est plus facile aussi de trouver.

Donc vous globalement vous ne trouvez pas qu'il y a trop de prescriptions ?

Non, non

Entretien 5

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste ?

Bah moi par an j'y vais un minimum 4 fois par an pour renouveler mes médicaments. Et sinon en maladie, comme on est jamais malade, on est des mauvais clients. En revanche moi comme je suis militaire j'y vais une fois par an côté armée quoi. C'est des visites, des VMP ce qu'on appelle, des visites qui sont obligatoires tous les ans. C'est des médecins de l'armée qui soignent les gens bien portants, souvent on va les voir on est bien portant, voilà c'est une médecine un peu à part quand même.

Est-ce que vous avez des maladies chroniques ?

Oui moi j'ai fait un AVC en 93.

Donc vous avez un traitement chronique ?

Voilà j'ai un traitement à vie quoi.

Et chez le spécialiste ?

Bah le cardiologue moi j'y vais, enfin j'y étais il y a 3 ans parce que a priori les bilans c'est tous les 4 ans, vraiment les grands bilans, le check up.

Sinon spécialiste bah y'a l'ophtalmo, mais je sais pas si on peut considérer ça comme un spécialiste ? Si, si.

Bon bah alors on y va tous les 2 ans en moyenne.

D'autres spécialistes ?

Non pas spécialement c'est les seuls

Est-ce que vous allez régulièrement en pharmacie ?

Bah tous les mois pour avoir les cachets quoi. Parce qu'on peut pas avoir plus d'un mois au niveau des médicaments.

Vous arrive-t-il d'y aller spontanément ?

Non on va plutôt, comment ça s'appelle... en parapharmacie des choses comme ça quoi. La moyenne ? deux fois par mois. Mais bon c'est pour acheter, pas spécialement, si des produits de santé mais un peu de tout quoi, c'est un peu le supermarché du médicament, voilà. Je sais pas des dolipranes, des choses comme ça.

Donc vous faites un peu d'automédication ?

Oui voilà c'est ça.

Mais vous y aller aussi pour le côté parapharmacie type crème ... ? Oui voilà.

Avez-vous déjà été voir un magnétiseur ? Non.

Un Acupuncteur ? Non.

Un ostéopathe ? Non.

Avez-vous déjà utilisé l'homéopathie ? Non.

Est-ce que vous pensez que les médecines alternatives devraient être remboursée ?

Moi j'y crois pas trop à tout ça donc ... Oui ça pourrait être remboursé mais après il faut que quelqu'un paie quoi donc euh. Moi toutes ces choses là, j'ai des doutes.

Vous pensez que ce serait utile que ce soit remboursé ?

Non. Bah après ceux qui croient moi je dis faut qu'ils paient quoi. Bon après voilà mais que ce soit remboursé non moi je pense pas parce que indirectement la sécu c'est nous qui la payons donc euh non.

Qu'est-ce que ça vous évoquerait que ce soit remboursé ?

Bah que ce serait peut être une dépense faite, y a peut-être d'autres priorités quoi. Enfin je crois pas trop en toutes ces choses acupuncture tout ça.

Donc vous pensez qu'il y a d'autres priorités ?

Voilà y'a d'autres priorités, des soins plus importants à rembourser.

Par exemple ?

Bah je sais pas moi, quand on va faire un IRM, tout ce qui est les dents, les lunettes tout ça, c'est hyper mal remboursé quoi. Quand on fait une paire de lunette on a 10 euros de remboursé je crois par la sécu. Bon bah c'est limite quoi. Y'a d'autres priorités que ces médecines-là.

Que pensez-vous en tant que citoyen du remboursement par la sécurité sociale ?

En général ? *oui*

Bah moi je trouve que c'est pas mal mais il faudrait qu'il axe les priorités bah sur les lunettes, les dents les choses comme ça. C'est hyper mal remboursé. Et peut-être supprimer tout ce qui est... comment on peut dire, les cures, les machins comme ça quoi. Les cures thermales, c'était peut-être bon à une époque, mais je pense que maintenant...

Vous ne pensez pas que c'est nécessaire ?

Bah non, ou alors moins les rembourser peut-être et que les gens ils veulent y aller bah ils paient de leur poche aussi.

Et en tant que patient vous trouvez que vous êtes bien remboursé par la sécurité sociale ?

Par la sécurité sociale moyennement mais après on a une mutuelle quoi. Donc nous on a une bonne mutuelle qui nous rembourse bien. Mais bon ceux qui n'ont pas de mutuelle j'sais pas comment ils font. Ils se soignent pas je sais pas. C'est quand même mal..., enfin y'a pas beaucoup de choses qui sont bien remboursées.

Vous parlez pour les consultations ?

Oui voilà, enfin la consultation ça va, on est à peu près bien remboursé, mais ceux qui font tous les examens je sais pas, les spécialistes c'est hyper cher quoi. Donc sans mutuelle je sais pas comment ils y arrivent, enfin ils y vont pas à mon avis.

Donc vous pensez que les mutuelles sont nécessaires ?

Ah ça c'est nécessaire oui, et ça dépend des quelles parce qu'on en a testé plusieurs : y'en a qui sont bonnes, y'en a d'autres qui sont moins bonnes.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Ah c'est très bien, enfin l'accès aux soins pour ... On va voir le médecin on est remboursé bah c'est essentiel, enfin c'est très bien voilà. Heureusement qu'à chaque fois on n'est pas obligé de payer de notre poche quoi. Donc la sécu c'est bien.

Quand vous allez chez le médecin généraliste vous payez la consultation ?

Oui, moi j'avais fait une demande parce que j'aurai pu être pris, enfin j'ai jamais été pris à 100%, on a fait des demandes et ça a toujours été refusé suite à mon AVC. Ils ont dit : « non, c'est pas assez grave. » Bon bah tant pis. En gros ils m'ont dit : faudrait que ça arrive une deuxième fois, bah je dis nan c'est bon ! Mais on avait fait les demandes et ça a pas marché bon.

Et en termes de délai pour l'accès aux soins ?

Pour avoir un rendez-vous, des choses comme ça ? oui

Bah, le médecin ça va. L'ophtalmo c'est l'horreur. Médecin généraliste ça va, enfin quand il est là parce que le nôtre est parti à la retraite, c'était B.. Donc là on galère un peu, on a galéré, bon on a trouvé quand même quelqu'un mais bon c'est pas... Le problème c'est qu'il y a de moins en moins de médecin. Sur A. ils doivent être 3 ou 4, il me semble, pas plus donc euh.

Vous pensez qu'il devrait y avoir plus de médecin ?

Bah oui oui oui oui, parce que y'a moins de médecin et ils sont tous vieux, donc y'a un problème. Ils vont partir, bah je sais pas comment vous le ressentez ici mais c'est vrai que tout ceux qu'on connaît ils sont vieux, ils vont partir, donc il faudrait plus de jeunes. Peut-être ça les intéressent pas de venir à A. mais bon.

Donc vous disiez pour les spécialistes c'est plus compliqué ?

Bah oui, nous notre ophtalmo faut six mois pour avoir un rendez-vous. Alors c'est peut-être un bon mais nous à chaque fois qu'on appelle c'est 6 mois quoi. Spécialistes c'est long. Dentiste c'est pareil, c'est long aussi.

Et pour l'accès aux examens complémentaires ?

Oh bah là ça va bien, ouais ça se passe bien.

Est-ce que vous trouvez qu'on dépense assez pour votre prise en charge ?

Bah moi je pense qu'on est bien pris en charge par la sécu oui. Mais moi je pense qu'il faut des mutuelles, c'est indispensable sinon on ne serez pas bien pris en charge. Ceux qui n'ont pas de mutuelle je sais pas.... La sécu oui rembourse mais après faut avoir une bonne mutuelle sinon ça fait pas... on arrive pas à se retrouver dans le total quoi.

Donc la sécurité sociale c'est indispensable ?

Oui mais il faut absolument une mutuelle avec.

Est-ce que vous trouvez qu'il y a trop ou pas assez de médicaments sur votre ordonnance ?

Oh moi je pense que y'en a assez, moi je suis pas trop médicament donc là ceux là je les prends parce que je suis obligé mais sinon moi j'évite les médicaments.

Et quand vous allez chez le médecin pour autre chose, est-ce que vous trouvez qu'il y a trop ou pas assez de médicaments sur l'ordonnance ?

Non moi je trouve que y'en a assez. Y'a ce qu'il faut.

Vous ne vous dites pas qu'il y a des médicaments inutiles ?

Ah non non non, parce que... bon déjà moi j'y vais pas souvent et puis bon moi je prends que le minimum. Après ça dépend peut-être des médecins, on va toujours chez le même donc euh.

Est-ce que vous trouvez qu'on vous prescrit trop ou pas assez d'examen complémentaires ?

Nan moi je trouve que c'est bien fait, non.

Il y en a pas d'inutile ?

Nan y'en a pas d'inutile parce que bon quand on va voir c'est qu'on a une maladie, bon bah faut quand même creuser pour voir exactement ce qu'il y a. Mais non je pense pas que ce soit excessif.

Quand on vous prescrit un examen vous le faites ?

Ah oui oui oui. Comme je dis, moi je vais pas souvent chez le médecin à part pour mon cœur donc dès que j'ai quelque chose bah on me dit faut faire ça bah je vais le faire quoi. Mais bon je juge pas qu'il y a trop d'examen.

Et à l'inverse pas pas assez ?

Bah non parce que sinon si jamais j'y allais je lui demanderais si... enfin je me permettrais comme on connaît bien le médecin de lui demander : est-ce que on peut pas faire ça ?

Bah disons que là les derniers examens que j'ai fait pour le cœur, on en revient toujours au même, je lui ai dit : « tiens faudrait qu'on refasse un bilan complet », il m'a dit : « Oui ok par de problème », on a refait le bilan complet. Oui voilà je lui ai dit, bon c'est vrai que à force de connaître son médecin, il dit bon bah c'est bon voilà, on a le traitement mais on pense pas à refaire un bilan.

J'avais demandé à voir le cardiologue et après le cardiologue m'a dit : « bon bah on va refaire le bilan, il est temps de refaire un bilan complet »

Et pareil pour les médicaments, est-ce que ça vous est déjà arrivé de ne pas les prendre ?

Euh non, parce que comme j'en abuse pas, dès qu'on me les donne je me dis : « bon bah ça doit être utile » et sinon non.

Est-ce que vous trouvez qu'on vous adresse trop ou pas assez chez le spécialiste ?

Bah trop non parce que bon les spécialistes on va pas en voir souvent.

Pas assez bah peut-être pour mon cœur, on me dit c'est tous les 4 ans est-ce que c'est suffisant ? je sais pas.

Vous vous demandez s'il ne faudrait pas y aller plus souvent ? y aller tous les deux ans peut-être, en vieillissant en plus, enfin bon je sais pas c'est mon avis, après bon ça coute cher donc c'est pareil, tous les examens qu'on fait à chaque fois bon bah ça coute de l'argent.

Vous vous dites que c'est parce que ça coute cher... ?

Oui voilà c'est ce que je me dis, bon peut-être que c'est tous les 4 ans parce que c'est vrai que tous les examens qu'ils nous font ça coute de l'argent. Bah ouais peut-être qu'on essaie de tirer un peu... dire on va repousser, on va faire ça tous les quatre ans au lieu de tous les deux ans, tous ça. Alors que moi ça serait peut-être utile et que bah j'y vais pas souvent quoi, je me dis bon, par rapport à certain qui abuse peut-être bon.

Est-ce que vous vous sentez bien suivi ?

Euh oui mais par exemple là notre médecin s'en va, on se dit : « tiens bah on est obligé de repartir à zéro. » quoi c'est vrai. Et ça c'est un peu dommage. Là il vient de m'envoyer bon bah toute la liste bon c'est bien, de tout ce qu'il avait fait, mais c'est vrai que pendant une période y'a un creux quoi. Bon c'est sur on reprend avec quelqu'un d'autre mais ça doit pas être évident de dire : « tiens bah vous avez pas tout mon historique quoi. »

Je pense qu'il devrait y avoir un échange entre les médecins, enfin je sais pas comment ça pourrait se passer. Bah lui par exemple il transfère ses dossiers. Par exemple sur la carte vitale, moi je pensais qu'il y avait tous les renseignements, mais y'a rien sur la carte vitale. Ça c'est dommage quoi. Parce que là on part en vacance, on tombe malade si le gars il mettait la carte vitale et qu'il avait tous les renseignements bah ça serait intéressant quoi.

Donc vous vous dites s'il y avait un moyen ... ?

Ouais, un gros serveur qui dise : bah tiens Monsieur L., quand on met sa carte vitale, paf vous ayez toute la fiche, vous savez tout ce que j'ai eu. Parce que même si je veux aller voir un médecin tous les jours je peux y aller puisque personne ne saura jamais quoi en gros, bon à part la sécu. Mais si vous mettiez la carte vitale, vous disiez bah attendez ça fait déjà toute la semaine vous avez été voir le médecin y'a un problème. Enfin je sais pas je pense que ça ça devrait être mieux... Voilà un serveur puis que ce soit la carte vitale qui soit la clé quoi, bon.

Qu'est-ce que vous pensez des maisons médicales ?

Ça je connais pas.

Une maison où il y a un rassemblement de médecin.

Ah oui un peu comme y'a à E., enfin y'a des médecins, y'a des ophtalmos, des dentistes.

Bah nous on va, enfin on va pas voir le médecin on va voir l'ophtalmo là-bas, enfin le dentiste tout ça on va là-bas.

Bah ça c'est bien ça, c'est un point central quoi

Plutôt que des médecins à un endroit, non oui je pense que c'est bien d'avoir un centre voilà quoi, un centre médical, où tout est regroupé. Déjà on sait où c'est déjà, et c'est l'avantage.

Bah nous on a le dentiste là-bas, on a l'ophtalmo là-bas, on a tout le monde là-bas quoi sauf le médecin. Bah c'est plus simple voilà.

Est-ce que vous trouvez qu'on devrait laisser plus de place aux pharmaciens, aux infirmières ?

Pharmacien je sais pas, moi je leur demande jamais conseil, moi j'y vais-je demande mes cachets, il me les donne bon.

Donc vous passez toujours par le médecin d'abord ?

Oui voilà on passe toujours par le médecin

Par contre on va voir le médecin, on va jamais aux urgences non plus. Dans ma tête c'est pas on va directement aux urgences, on prend rendez-vous au médecin voilà bon.

Même s'il faut attendre pour avoir un rendez-vous ?

Ouais voilà oui. Bon après c'est peut-être des vieilles habitudes.

Le peu qu'on y a été c'était tout le temps bondé, bon c'est Et quand c'est vraiment urgent bah c'est toujours plein donc je sais pas.

Est-ce que vous voyez un côté néfaste à la prescription de médicament ?

Moi je pense ouais, moi je pense que c'est pas bon les médicaments mais bon. Si je pouvais j'en prendrais pas mais là j'ai pas le choix donc j'en prend mais j'aime pas tous ces médicaments.

Bah c'est pas bon pour le corps, c'est pas naturel donc euh. Là-moi si je pouvais m'en passer j'm'en passerais mais le problème c'est que je peux pas donc j'les prends mais je suis contre les médicaments, moins j'en prends mieux c'est. C'est pas naturel quoi, c'est une substance, en plus on sait pas ce qu'il y a dedans.

Et le fais qu'on vous explique ?

Oui mais c'est pas ça qui va me rassurer dans ce que je mange. Je pense que pour le corps c'est pas bon, c'est pas naturel, bon après ça soigne mais bon.

Donc là vous les prenez parce que ?

Ah bah parce que j'ai pas le choix, on m'a dit si on arrête le cœur va enfin va pas s'arrêter, mais moi comme j'ai du Sotalex ça ralentit le cœur, si jamais je le prends pas il va s'emballer donc euh j'ai pas bien le choix, je le prends. On m'a expliqué, on m'a dit il faut le prendre. C'était un dialogue, je le prends depuis 20 ans maintenant donc euh, mais on m'a bien expliqué qu'il fallait pas l'arrêter quoi donc.

Mais donc ça a été un dialogue ?

Ah oui oui oui oui oui.

Et pareil pour les examens complémentaires est-ce que vous trouvez qu'il y a un côté néfaste ?

Ah non ça non, bah ça craint pas, non ça. Non non, ça j'ai moins peur des examens que des cachets. Les examens on fait l'examen après c'est fini. Ça dure une fois quoi.

Vous ne réclamez jamais d'examen complémentaires ?

Ah non non non, bah c'est comme les prises de sang tout ça, moins on en fait mieux on se porte.

A chaque fois il me dit : « bah faudrait peut-être faire un bilan », bah tous les ans, mais sinon non je réclame pas, faut pas abuser.

Est-ce que vous trouvez que les médecins prescrivent trop ?

Bah oui moi je vois mes parents qui prennent beaucoup de cachet, oui ils en ont beaucoup trop.

Ils en prennent je sais pas combien, 20 par jour des fois. Bon ils ont été bien malade, mais euh je pense que certain prescrivent trop.

Eux ils passent leur vie chez le médecin j'allais dire mais c'est vrai que. Bon ils ont été malade, mon père il a deux cancers quand même, un des reins, il s'est fait enlever un rein, un des poumons, il fait des rayons à C., bon ça c'est normal. Ma mère elle a été un peu malade de la tête donc elle a des cachets, elle va voir le psychiatre tout ça mais elle a peut-être 20 cachets par jour. Moi je connais pas vraiment, mais je trouve que c'est beaucoup surtout à son âge, elle a 85 ans bon est-ce qu'ils auraient pas pu diminuer ? enfin je sais pas après, moi je suis pas médecin comme je dis mais ça me paraît beaucoup, quand je vois la batterie de cachet qu'elle a.

Et elle, elle trouve qu'elle en a trop ?

Non, non il lui faut tout parce que le médecin a dit il faut manger tout ça donc elle prend tous ces cachets. Bon après à cet âge là c'est, ça fait comme ça depuis des années, je pense que c'est plus le moment de toucher, mais c'est vrai que dans sa vie ils auraient peut-être pu alléger quoi. Moi je pense qu'elle va là-bas, il dit : ça va ? oui bon clac, et puis il lui refait sans vraiment étudier le cas. Voilà je pense qu'il aurait peut-être pu sur 20 cachets, mais je me demande à quoi ils servent tous, quoi. A mon avis ils servent pas tous, mais je peux pas ... mais c'est vrai que je me pose des questions quoi. Bon après je les laisse, c'est pas mon rôle mais je trouve que c'est énorme. Quand je vois son ordonnance je me dis : oh lala tout ça.

Et pareil pour les examens complémentaires ?

Ah bah eux ils en font beaucoup. Autant moi j'en fais pas beaucoup, autant eux ils en font beaucoup. Des fois je trouve que c'est excessif. Y'a pas une semaine sans qu'ils aillent voir le médecin, ou voir un spécialiste ou voir quelqu'un. C'est bon, ils creusent le trou de la sécu. Des fois je leur dis mais c'est vrai. Autant moi j'essaie d'économiser, autant eux, mais bon après c'est peut-être l'âge bon.

En plus eux ils habitent C., les examens c'est à C., donc à chaque fois ils prennent un véhicule taxis qui les amènent, tout ça ça coûte énormément, moi je leur dis : ça coûte énormément d'argent. Bon après voilà c'est comme ça. Je pense qu'il pourrait peut-être, ou même les regrouper. Toutes les semaines ils vont à C., est ce qu'il pourrait pas regrouper. Enfin après c'est un système qui est peut-être à mettre en place, peut-être regrouper plusieurs examens. Tout ça ça coûte cher à la sécu.

Pour revenir au remboursement de la sécurité sociale, donc c'est nécessaire ?

Oui bah oui oui oui. Bah oui oui c'est nécessaire. Enfin oui. Parce que y'a quand même bon quand on fait un examen, on voit bien les prix, ça coute cher quoi quand même. Mine de rien, si on devait le payer nous ça serait dur. Encore en plus nous on a la mutuelle, bon ça va on est bien remboursé, mais moi je sais pas comment les gens qui n'ont pas d'argent font pour se soigner. Pour aller chez le dentiste ou à l'ophtalmo comment ils font ? enfin je sais pas.

C'est pour ça des fois on entend à la télé les gens se soignent pas, mais c'est normal, une paire de lunettes on est remboursé 10 euros, ça vaut combien ? 300 des fois 400 euros suivant la monture, si on a pas de mutuelle c'est foutu quoi. Alors qu'il y a sûrement des choses qu'on devrait pas rembourser comme je disais les cures, des choses comme ça je pense ça c'est pas du luxe mais c'est un peu du confort, et ça je pense qu'on devrait pas les rembourser, que le patient s'il a une bonne mutuelle la mutuelle lui rembourse mais voilà des choses comme ça.

Pareil pour l'ostéopathie c'est ça ?

Oui tout ça, bah oui oui.

Et les médicaments vous trouvez qu'ils sont bien remboursés ?

Bah oui parce que nous on a la mutuelle, moi je paie jamais rien, donc je me rends pas compte de ce que ça peut coûter.

Et ça ne vous aie jamais arrivé que votre médecin vous fasse une ordonnance avec un médicament qui n'était pas remboursé ?

Bah rarement non, parce que chaque fois il met : je mets celui qui est remboursé donc c'est pas mal. En plus on a les génériques, parce que je pense que les autres ils sont pas remboursés, enfin je sais pas comment ça marche trop ?

Les génériques sont censés être moins cher que...

Voilà c'est ça et à chaque fois on est remboursé comme on a des génériques on est remboursé bah 100% avec la mutuelle quoi donc bon. On n'a pas de notre poche donc voilà.

Vous disiez à part pour le Doliprane ... ?

Ouais les choses comme ça, on va, comment ça s'appelle ? en parapharmacie des choses comme ça.

Bon bah ça, ça me paraît logique que ce soit nous qui payons si on a mal à la tête bon bah.

Donc vous n'attendez pas d'avoir une ordonnance ?

Ah bah non non je vais pas aller voir le médecin pour lui demander nan, nan. C'est un confort donc on le paie de notre poche.

Et ça, ça vous choque pas ?

Non moi ça me choque pas ça. Bah j'y vais pas non plus tous les quatre matins. Bon quand on achète des choses comme ça non ça ne me choque pas. Comme des cachets pour dormir, des choses comme ça, on peut les acheter enfin c'est pas vraiment des cachets c'est des ... ça ça me choque pas.

C'est des plantes c'est ça ?

Oui voilà bon c'est rare. Ça ça me choque pas que ce soit moi qui paie parce que j'ai envie de voila.

Ça ça me choque pas que ce soit nous qui payons car c'est un peu notre confort.

Entretien 6

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste ?

Euh deux-trois fois dans l'année pas plus. Il me faisait une bonne ordonnance, j'avais pas besoin d'y retourner régulièrement quoi voilà.

Est-ce que vous avez des maladies chroniques ?

Moi c'est juste des problèmes de dos, quand je vais aller le voir c'est juste pour mon dos.

Ensuite vous faites en fonction de vos douleurs ?

Voilà je gère.

Et chez le spécialiste vous y allez régulièrement ?

Non c'est assez rare, comme là, à part là en ce moment l'ORL et puis scanner c'est tout.

L'ORL c'était ponctuellement ?

Non non non c'était juste comme ça, une fois là.

Vous voyez le gynécologue ?

Bah non j'en ai plus non plus, j'en ai plus non plus.

Et avant ?

Oui oui, une fois par an.

Et ophtalmo ?

Ophtalmo une fois par an moi.

A combien évalueriez-vous votre nombre de passage en pharmacie ?

C'est un peu comme mon mari c'est quand on a besoin de nos médicaments autrement on se débrouille avec la parapharmacie.

Donc quand vous y allez spontanément c'est plus pour la parapharmacie ?

Oui. Disons que nous la parapharmacie elle sert à tout : les crèmes, les médicaments et tout.

Quand vous dites parapharmacie c'est quand vous y allez vous spontanément c'est ça ?

Ouais voilà c'est ça, sans ordonnance.

Et pour les médicaments via l'ordonnance sur une année ?

Ohlala j'en sais rien sur une année, 3-4 fois pas plus, on est pas des consommateurs nan.

En tant que citoyen, que pensez vous du remboursement de la sécurité sociale ?

Bah voilà justement, la sécurité sociale point de vu ce que disait : dent, lunette, euh on est très très mal remboursé.

Ça c'est... c'est le point faible, très très faible de la sécu. Les remboursements sur tout ce qui est important, la vue, les dents voilà. Si on n'avait pas de mutuelle ça serait impossible, c'est ce qu'il disait là-dessus. Moi je pense que là-dessus, la sécu elle devrait peut-être limiter, faire les points comme ça qui sont très importants et puis tout ce qui est balnéo, ça ça pourrait... je dis pas que c'est pas efficace, mais c'est vrai que la plupart des gens c'est les yeux, c'est les dents, et je pense que c'est le point fort où il faudrait appuyer pour le remboursement.

Vous dites que ça c'est le point faible de la sécurité sociale, et donc il y a des points forts ?

Je sais pas, franchement les points forts je sais pas. Bon heureusement qu'il sont là c'est vrai que ça rembourse pas mal mais sans mutuelle on y arriverait pas. C'est simple, on regarde, j' pense qu'il ya beaucoup de gens qui regarde pour se soigner s'ils n'ont pas de mutuelle. On va chez un spécialiste déjà on perd beaucoup. Donc euh, même avec certaines mutuelles.

C'est pas forcément pris en charge ?

Même avec une mutuelle, faut en avoir une très bonne voilà.

Vous avez déjà vu un magnétiseur ... ?

Oui moi je... ostéopathe.

Pas magnétiseur ni acupuncteur ? Non

Vous y alliez régulièrement chez l'ostéopathe ?

J'y allais régulièrement et c'est vrai que j'ai arrêté parce que financièrement bah on suit pas. C'est pas remboursé, donc c'est un cout à chaque fois. Bah des fois j'y allais 3-4 fois dans la semaine pour me faire remettre ouais. Et j'ai arrêté.

Du fait du non remboursement ?

Bah du remboursement et j'ai attaqué sur la piscine, sur autre chose quoi, essayer de remuscler le dos. Mais c'est vrai que de temps en temps, comme là, je vois je suis pas bien, j'irais bien, mais bon.

C'est le prix qui vous freine ?

C'est le prix puis au bout d'un moment on a l'impression que ça fait plus rien. Y'a les deux aussi.

Y aller trop souvent je pense c'est pas bon non plus.

Au début ça faisait quelque chose

Oui puis à force petit à petit non. Mais sur le coup, on sort on est bien quoi voilà, on a l'impression que tout est bien remis droit, mais ça dure pas.

Quand vous êtes allée chez l'ostéopathe c'était sur conseil de votre médecin ? Oui oui

C'était pas spontanément ?

Non non non il m'avait conseillé pour éviter de prendre trop de médicament et justement essayer d'atténuer tout ça. Et vous savez ça marche au début mais après je pense que le corps c'est pareil se fait à tout.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Bah disons que je trouve que ça devient de plus en plus dur pour avoir des rendez-vous, c'est ça, c'est que si c'est urgent ou quoi que ce soit ou que ce soit les dents ou les yeux, faut pleurer si c'est urgent pour avoir un rendez vous quoi.

Bah le médecin on en avait plus donc on était mal parti, on est quand même resté deux-trois mois sans médecin et je trouve ça pas normal quoi, qu'on trouve pas de médecin facilement. Ils prennent plus de nouveau client, euh là on a eu vraiment de la chance. C'est pas évident.

Même avant B. pour avoir rendez-vous c'était galère aussi. Si on était malade dans la semaine on avait pas de rendez-vous. Fallait attendre ou alors y aller le soir et attendre 2 heures quoi. En libre, mais quand on est vraiment malade on se voit pas attendre deux heures dans la salle d'attente c'est pas possible quoi. C'est vrai que c'est un peu juste. Même chez le médecin généraliste c'était difficile d'avoir un rendez-vous.

Est-ce que vous trouvez que vous avez trop ou pas assez de médicament sur votre ordonnance ?

Sincèrement quelque fois je trouve qu'il y en a trop. Y'en a que je prends pas, y'a des médicaments que je refuse carrément en pharmacie même s'ils sont remboursés c'est des trucs quelques fois je les prends pas. Je sais que je vais pas les prendre

Pourquoi ?

Pour moi y'a des fois ouais je trouve que c'est pas utile, c'est peut-être bête mais

Vous pensez que ce n'est pas utile car ça ne va pas être efficace ?

Ouais quelque fois ça me dit rien de le prendre, j'trouve pas ça efficace donc je le prends pas.

Vous avez peur des effets ... ?

Non non non, je sais qu'à chaque fois il m'a mis des médicaments, j'en ai déjà eu j'avais pas trouvé ça... donc je le prends pas. Je fais mon petit tri.

C'est vrai qu'il avait tendance à bien charger l'ordonnance, vu qu'on y allait très rarement peut-être que voilà il faisait de l'avance mais des trucs je savais, j'avais l'impression que ça me faisait pas donc je les prenais plus.

Et pour les examens complémentaires vous trouvez qu'il y en a trop ou pas assez de prescrits ?

Non moi je trouve que euh, qu'il en prescrivait pas beaucoup non

Donc plutôt pas assez ? Oui

Ça vous arrivait d'en réclamer ?

De réclamer non parce que c'est pas notre style, mais c'est vrai que y'a un moment j'ai eu envie de lui dire que fallait quand même faire quelque chose pour mon dos voir plus loin si y avait pas quelque chose qui bougeait vues les douleurs que j'avais et non à chaque fois il me remettait les antidouleurs et je trouvais pas que ce soit vraiment la solution. Même si bon c'est vrai qu'il me disait non mais on en a fait il y a deux ans, ouais mais en deux ans le dos il évolue quoi, vu les douleurs qui évoluaient je me dis... mais lui il voyait pas ça comme ça. Donc c'est ... après c'est le médecin, moi je respecte, peut-être que aussi ils savent mieux gérer mais c'est vrai que quand on a mal on s'attend à plus, c'est ça.

Donc vous trouvez que ça aurait justifié plus ?

Ouais justifié, peut-être même quelques fois rassurer. De passer un examen supplémentaire en disant bah voilà j'ai mal mais y'a pas plus grave ça rassure quoi. Que de rester avec sa douleur sans savoir je trouve que c'est pas la solution non plus. Bah de savoir oui, parce que des fois ça peut évoluer en deux ans, même si on a fait un scanner ou une radio y'a deux ans, deux ans c'est deux ans quoi. Moi je voyais ça comme ça quoi.

Est-ce que vous voyez un côté néfaste à la prescription des médicaments ?

Le côté néfaste de trop en donner, je trouve que c'est pas bon non plus moi. C'est ce que je vous dis, quelquefois moi je faisais mon tri parce que je trouve : plus on en prend... C'est mon point de vue, moins j'en prends mieux je me porte voilà.

Trop prescrire trop facilement je trouve que c'est pas bien.

Pourquoi vous trouvez que ce n'est pas bien ?

Bah j'ai des exemples un peu comme sa mère qui on a donné des médicaments, des médicaments mais elle mange, elle mange, elle mange des médicaments, on sait même pas ce qu'elle mange, on sait même pas pourquoi elle les prend, c'est par habitude, ça je trouve ça ... ce soit tous utiles.

Moi moins j'en prends mieux je me porte. Quelque fois des trucs je prenais pas.

Est-ce que vous voyez un côté néfaste à faire des examens complémentaires ?

Non, non bah non parce que comme on en fait très peu donc euh non non je pense pas.

Est-ce que vous pensez que les médecins prescrivent trop de choses ?

Bah moi quelquefois en cachet moi ouais je trouve, ouais ouais.

Par contre pour les examens complémentaires ?

Bah non non, je pense que là-dessus non, enfin bon le nôtre qu'on a eu je pense que là-dessus nan il était pas excessif pour les examens complémentaires mais en médicament oui.

Est-ce que vous trouvez qu'il faudrait plus de médecin ?

Ah oui, ça oui ça serait bien.

Est-ce que vous trouvez qu'on devrait laisser plus de place aux infirmiers, aux pharmaciens ?

Bah disons qu'une infirmière n'est pas un médecin donc euh ... là-dessus non, pour moi non

Est-ce que vous trouvez qu'on dépense assez pour votre prise en charge ?

Bah ça dépend c'est ce que je vous dis, ça dépend de la prise en charge de quoi, si c'est les dents, les lunettes je trouve que c'est pas assez.

Dès qu'on passe un examen je trouve qu'on est assez, qu'on est bien remboursé quand même.

Et pour les médicaments ?

Bah les médicaments si y'a pas de mutuelle c'est pareil, on est mal remboursé.

Globalement vous vous sentez bien suivie ?

Bin euh en ce moment non, parce qu'on est dans une période de transition donc là ... mais bon ça va revenir mais autrement avant oui oui j'étais très bien oui oui. Là on est reparti avec un nouveau médecin qu'à l'air très bien, je l'ai vu qu'une fois mais il ressemble vraiment à mon ancien médecin donc je pense que ça va coller, ouais ça va coller.

Est-ce que vous pensez que les médecines alternatives devraient être remboursées ?

Je sais pas, même si je le fais je sais pas. Parce que je suis pas sûre qu'en fin de compte... ça m'a aidé, mais je suis pas sûre que ce soit vraiment fiable après c'est mon idée.

Et si c'était remboursé, qu'est-ce que ça vous évoquerait ?

Je sais pas, je pense qu'il y a peut-être plus de gens qui irait peut-être la dessus plutôt que de prendre des médicaments. C'est l'idée que j'ai, mai après est ce que c'est ... A long terme moi je me suis rendue compte que j'allais pas mieux. Bah je suis revenue aux médicaments.

L'idée c'était de diminuer votre prise médicamenteuse ?

En pensant que ça allait réussir à faire quelque chose ça fait au début ouais, puis petit à petit non on s'aperçoit qu'on serait obligé d'y aller constamment constamment et ça tient pas longtemps. Bah les médicaments me soulage oui.

Entretien 7

Je réalise ma thèse sur le ressenti des patients concernant le système de santé français, la sécurité sociale.

D'accord, j'avais tellement de chose à dire.

Avez-vous des maladies chroniques ?

Non.

Vous avez un traitement tous les jours ?

Oui j'ai un traitement de tous les jours, pour heu ... c'est du Plavix, c'est pour le sang.

Quel est votre nombre de consultation chez le médecin traitant ?

C'est-à-dire ?

Par mois, vous le voyez combien de fois ?

Ah tous les mois, oui. J'suis obligée parce que j'ai un médicament pour dormir et il est pas renouvelable celui là

Et le spécialiste, est ce que vous le voyez régulièrement ?

Non, quand y'a vraiment besoin. Non, pas spécialement, non non.

Vous ne voyez pas non plus le cardiologue ?

Non, non plus

Concernant la pharmacie, c'est vous qui allez chercher vos médicaments ?

C'est mes enfants, ma fille ou là c'est ma petite fille qui est partie. C'est mes enfants qui y vont.

Ils y vont pour vous combien de fois ... ?

Tous les mois, bah oui pour le ... quand le docteur est passé. Souvent il me fait l'ordonnance pour 3 mois, mais il est obligé de venir quand même tous les mois pour le médicament qui est pas renouvelable, donc voilà.

Avant, quand vous pouviez aller chercher vos médicaments toute seule, est ce que ça vous arrivait de faire un peu d'automédication ?

Oh bah oui, oui ça m'arrivait, ça m'arrive encore, des fois je les fais prendre mais ça m'arrive encore.

Euh j'sais pas comment vous dire moi, dans le genre bah des crèmes par exemple, pour ... parce que j'ai tendance à avoir des œdèmes à mes jambes, donc je prends des crèmes à l'huile essentielle donc ça c'est à part des médicaments.

C'est plutôt coté parapharmacie c'est ça ?

Oui voilà.

Et en termes de fréquence ?

De l'achat ? Oh on dira deux fois par mois, oui à peu près ça me fait bien 15 jours la boîte

Donc il y a une fois par mois pour vos médicaments « classiques » ?

Voilà

Et deux fois par mois pour la parapharmacie ?

Voilà c'est ça, c'est ça.

Est-ce qu'il vous arrive de prendre des médicaments sans ordonnance ?

Ah non, non non, non.

Même avant ?

Non, non avant j'en prenais beaucoup moins que maintenant d'ailleurs. Parce que maintenant j'en ai pour le cœur, j'en ai pour ... un petit peu pour tout, pour l'arthrose quoi mais donc, avant non j'avais pas tout ça, non.

Est-ce que vous utilisez régulièrement l'intervention d'une infirmière ?

Bah euh... quand j'ai besoin d'une prise de sang, comme là elle va venir lundi, c'est suivant l'avis du docteur, mais sinon non pas spécialement

C'est ponctuel ? Voilà c'est ça.

Et donc elle vient à domicile ?

Oui oui toujours.

Voyez-vous un kinésithérapeute ?

Ah alors avec le kiné là j'ai en ce moment pour euh, pour mes jambes, il me fait des massages lymphatiques et je vais l'avoir aussi parce que j'ai une ordonnance là pour mon épaule, parce que j'ai une épaule qu'est pas très bien.

Vous le voyez combien de fois par semaine ?

Euh deux fois, deux fois par semaine

Et donc à domicile aussi ? Ouais

Avez-vous déjà vu un ostéopathe ?

Un ostéopathe non.

Un magnétiseur ? Non

Et un acupuncteur ? Non plus

Pensez-vous que ça devrait être remboursé par la sécurité sociale ?

L'ostéopathe et tout ça ? *Oui*

Non.

Pourquoi ?

Parce que je sais pas mais j'estime qu'on en paie déjà assez comme ça de sécu. La sécurité sociale est déjà en catastrophe donc pourquoi ne pas prendre que... que ce qu'il faut quoi. Enfin moi je suis pas pour, maintenant chacun voit midi à sa porte.

J'ai une de mes filles qui voit un ostéopathe, elle euh... c'est pas remboursé quoi. Elle paie de sa poche. Non je dis que c'est normal les trucs comme ça c'est ... Enfin pour moi maintenant...

Pourquoi trouvez-vous que c'est normal que ce ne soit pas remboursé ?

Bin parce que j'estime qu'on a déjà assez de problème avec la sécurité sociale, qu'a un grand trou déjà donc si faut mettre à coté toutes ces choses là que moi je trouve pas ... c'est mon avis personnel, mais je ne trouve pas ça comment dire, je trouve pas ça dans les urgences voilà. Donc euh désolée pour vous si vous en prenez...

Non mais je vous dis ma fille elle a un ostéopathe et euh elle y va une ou deux fois par mois j'crois mais elle paie de sa poche hein, parce que ... je suis tout à fait d'accord là-dessus. Celui qui veut en voir un il a le droit mais qu'il le paye parce que on paie déjà assez de sécu et la sécu elle s'en va en catastrophe donc euh ça devient pas rigolo donc euh hein j'pense que ...

Déjà tout ce qu'ils nous enlèvent là je suis un tout petit peu moins d'accord dans tous les médicaments qui ne sont plus remboursés parce que y'en a quand même qu'étaient utiles mais bon c'est ... qui sont utiles d'ailleurs mais euh comme pour l'arthrose là, Piascléline, elle est pas remboursée hein donc euh ... et pourtant c'est pour l'arthrose et bon sang dieu sait qu'on est ... bon maintenant je suis tranquille parce que mon ... le .. je voyais Monsieur G. et lui il m'a mis... il m'a fait faire une injection et depuis bah je touche du bois mais j'ai plus mal. Il m'avait dit que ça me durerait environ 3 ans, bah pour l'instant c'est bien parti parce que ça fait un an et j'ai pas mal hein, donc euh ça marche bien. Ça fait pas de bien quand il le fait mais bon.

Si l'acupuncteur, magnétiseur ostéopathe... étaient remboursés qu'est ce que cela vous évoquerait ?

Ah comment vous dire ça, ce que ça m'évoquerait bah... qu'il y a beaucoup de choses autrement à rembourser sans ça, avant de prendre ça en compte, prendre des choses beaucoup plus importantes parce que malheureusement y'a pleins de choses qui sont pas remboursées et qu'il faudrait.

Comme quoi ?

Bah par exemple euh j'sais pas moi... quelqu'un qui est en longue maladie et qu'a certains médicaments qui est pas remboursé ou un cardiaque ou quelque chose comme ça oui mais bon j'pense que c'est plus utile que l'ostéopathie et compagnie quoi, encore une fois c'est un avis personnel.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah écoutez, plus le... plus le ..., comment dire ... Vu ce qu'il se passe à l'heure actuelle, avec tout ce qui y'a partout, c'est bon, c'est bien difficile. Faudrait quand même qu'on revoie certaines choses au niveau de la sécurité sociale. Euh... J'vais être méchante mais par exemple tous les immigrés, euh, on a chez nous certaines personnes qui sont pas remboursées, qui n'ont pas les médicaments remboursés, qui ..., et malheureusement eux ils arrivent et paf on leur rembourse tout. Ça là-dessus je suis pas d'accord. Donc ça... encore une fois c'est mon avis personnel, je suis peut-être pas toute seule à la rigueur. Mais sinon bah... si on avait la possibilité, j'suis pas contre, hein si on pouvait. Mais malheureusement notre sécurité sociale plus ça va plus on se dégingole et

malheureusement ça serait bien dommage que ça on n'en ait plus quoi, parce que c'est parti pour malheureusement.

On a cette chance d'avoir ça en France, et bein faudrait bien que ça reste.

Donc vous trouvez que c'est une chance d'avoir la sécurité sociale ?

Ah oui, ah bah oui pour nous c'est une chance, c'est une sacrée chance d'ailleurs parce que sinon, si y'avait pas ça y'a beaucoup de personne malheureusement qui pourrait pas se soigner hein, mais bon c'est comme ça.

Trouvez vous que l'on dépense assez pour votre prise en charge, pour votre santé ?

C'est-à-dire ?

Est-ce que l'état, ou la sécurité sociale ...

Oh oui moi je m'en plains pas, je m'en plains pas. Regardez j'ai eu besoin de mon appareil là, bah l'état en a pris une partie en charge, je ne paie que 5 euros par mois donc euh ...

Pour le système de téléalarme c'est ça ?

Oui voilà pour le système d'alarme, c'est important hein. Non moi je dis que c'est bien oui dans l'ensemble ... dans l'ensemble c'est bien.

Vous êtes satisfaite ? Oui, oui

Est-ce que vous seriez prête à payer plus d'impôt pour

Pour que ça continue ?

Oui, pour être mieux remboursée ?

Oui j pense, oui, oui je pense parce que ... déjà on en paie pas mal mais ... Monsieur Macron nous en remet encore mais bon oui. Si, si parce que y'a quand même certaines choses qui sont importantes pour la santé, c'est... Regardez j'ai quand même de la kiné et tout ça donc euh, j pourrais pas si j'avais pas ça donc euh oui c'est bien. Mais en France on a ça qui est bien, c'est important, on a déjà cette chance là.

Est-ce que vous seriez d'accord de payer plus de mutuelle pour être mieux remboursée ?

Euh c'est difficile pour moi à vous dire ça parce que moi j'ai une mutuelle qu'est impeccable et que... qui me rembourse bien donc euh... mais oui pourquoi pas s'ils mettaient dix euros de plus pour que quelqu'un en bénéficie oui j'suis d'accord parce que moi je paie 110 euros par mois de mutuelle mais j'ai une mutuelle et je peux aller n'importe où hein, à l'ophtalmo, aux yeux ... je suis remboursée, une mutuelle qui rembourse bien, c'est la mutuelle de France là.

Donc vous en êtes satisfaite ?

Oh oui très. Mais c'est vrai que s'il fallait, j serais d'accord de mettre.... S'il fallait mettre 10 euros de plus pour en bénéficier oui. Parce que c'est quand même utile

Vous vous n'êtes pas à 100% ?

Non, mon mari était à 100% mais pas moi, nan, nan. C'est pour ça, d'où l'utilité de ma mutuelle, parce que... bon y'a certaines choses bien sûres qu'ils prennent pas à 100% mais... Regardez par exemple Monsieur B. je paie 35 euros à Monsieur B. et euh bah je suis remboursée, ma mutuelle me rembourse tout, je perds pas un centime. Je perds je crois 96 centimes d'euros par mois pour tout ce qui est groupé donc ce n'est pas non plus la mer à boire. Donc non c'est bien bah oui. C'est, c'est très utile. Les pauvres gens qui n'ont pas ça, j les plains franchement. C'est, c'est difficile la vie actuelle.

En tant que citoyen si on vous demande votre avis : que voudriez-vous qu'il soit modifié sur le fonctionnement de la sécurité sociale ? si vous aviez le pouvoir de changer quelque chose ?

Ohlala si j'avais le pouvoir de le faire... y'en a tellement, euh y'en a tellement ma pauvre dame que je serais pas trop vous dire, je sais pas. Qu'est qu'il y aurait d'urgent à changer ? C'est, c'est pas facile hein. Essayer de prendre un petit peu plus euh ... j'suis pas contre l'Europe mais penser un petit peu plus à en France, à nous français, que ... que faire à tout le monde quoi, ça serait peut-être une des choses à changer j pense mais bon.. t'façon pff qu'est ce que vous voulez qu'on y fasse ? je sais pas. J'sais pas si j'ai raison en plus hein. C'est un avis mais je dis pas que c'est pour ça que j'ai raison mais bon, c'est vrai que c'est pas évident de ... Ceux qui sont à la tête de ça j les plains pas mais j me mets à leur place quoi ça doit pas être facile hein, ça doit pas être facile ...

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Bah c'est pareil ça devrait être un bien pour tous hein, parce que malheureusement y'en a encore qui ont du mal à se soigner hein. Moi je connais une jeune femme euh, elle est toute seule avec sa fille, elle est au RSA et ben voilà elle va pas au docteur quand elle veut hein. En plus y'a des médecins qui prennent pas sa carte là pour ... parce qu'elle a un truc pour y aller et... je l'ai pas revu mais elle devait se renseigner mais je sais pas.

C'était la CMU ?

Oui c'est ça. Mais y'a des médecins qui les prennent pas ça.

Et l'accès aux spécialistes ?

Bah tout ça ça s'enchaîne ça doit revenir au même à mon avis hein parce que tout le monde ne doit pas pouvoir avoir accès aux spécialistes hein c'est pff... Quelqu'un qui n'en a pas les moyens il peut pas y aller ça c'est clair

donc ça serait bien oui qui y'ai un système, j'sais pas comment... si, si le médecin traitant juge qu'il faut voir tel et tel spécialiste, j'me dis que ça devrait... on devrait avoir plus facilement accès à ça.

Vous parlez financièrement ?

Oui financièrement voilà. Maintenant au point de vue médical y'en a qui veulent pas non plus hein, c'est c'est c'est un choix

Et au niveau délais de rendez-vous ?

Oh dans l'ensemble enfin moi j'touche du bois mais nous dans l'ensemble quand on ... oui quand on... à A. là comment ça s'appelle à ... à M. là, à M. vous avez les rendez-vous assez vite hein, bon maintenant y'a certains spécialistes que c'est long à avoir mais ça quoi y faire ? Bien sûr qu'il faudrait que ça aille plus vite quelque fois, mais bon.

S'il y avait plus de médecin vous pensez que vous iriez plus voir le médecin ?

Oui, oui j'pense enfin oui plus facilement, plus facilement. Et y'a beaucoup de personne qui irait plus facilement voir le médecin et ça serait bien qu'il y en ait plus aussi dans les hôpitaux, parce que là ça devient grave hein. J'men réfère au jeune là qui vient de se faire amputer là ... c'est, c'est grave quand on voit ça dans, dans ... chez nous, dans nos hôpitaux, hein euh ça se passerait j'sais pas moi au Mali ou ailleurs on dirait bon ils sont peut-être pas au point, mais là chez nous des choses comme ça, c'est aberrant ça mais bon, on dit que l'erreur est humaine donc on va mettre ça, on va dire ça comme ça, on va dire ça comme ça ...

Et en ce qui concerne l'accès pour les visites à domicile ?

Oh c'est bien, oh oui moi pour moi c'est bien personnellement

Vous n'attendez pas beaucoup quand vous avez besoin de voir le médecin ?

Non, oh oui oui non oh non c'est... les rendez-vous vont vites et tout. Oui même au niveau des infirmières et tout, si.

Quand vous avez besoin c'est assez rapide ? Oui oui.

Que pensez vous de la répartition de l'accès au soin sur le territoire français ?

Encore une fois c'est juste au niveau pognon hein, parce que celui qui a du fric il peut faire ce qu'il veut il peut aller quand il veut alors qu'autrement un ouvrier pas toujours mais sinon non je vois... non, je pense que non.

C'est à peu près équitable ?

Oui c'est équitable, maintenant oui parce que les ouvriers et tout ils sont bien soigné hein dans l'ensemble hein. Voilà je vous dis les seuls points noirs s'il y avait un point noir à avoir c'est le fait que tout le monde n'ai pas les moyens mais sinon non, s'il a les moyens il peut aller voir n'importe quel médecin il est bien reçu hein, hein c'est... mais bon.

Vous me disiez, s'il y avait plus de médecin vous iriez plus voir le médecin c'est ça ?

Oui j'pense, oui qu'il faudrait plus de médecins, euh... parce que j'vois l'exemple de Monsieur B. bon bah là c'est bien vous allez dire il a des remplaçantes mais euh ... ça devient quand même grave parce que on se dit il va partir en retraite est ce qu'il va y avoir un remplaçant ? Parce que maintenant y'en a plus euh... je suis d'accord sur le fait que maintenant ils obligent un jeune médecin à aller à la campagne parce que y'a beaucoup de p'tits jeunes médecins ils voulaient pas y'aller et maintenant c'est une obligation j'crois pendant 5 ans. Ils en avaient parlé et moi ça là dessus j'étais d'accord parce que j'ai habité la campagne et c'est vrai que et ben oui c'étais pas ... les p'tits, les p'tits qui venaient ils étaient pas trop d'accord pour venir voir les papis mamies.

Vous habitez où ?

A A., à côté de C., mais nous on était à A., on était vraiment Déjà sur C. ça commençait à aller mieux déjà mais sinon ...Non mais les jeunes médecins ils voulaient pas venir hein. Sur les grandes villes mais bon. J'espère seulement que le jour où Monsieur B. s'en ira on aura quelqu'un. Parce que y'a Monsieur B. qui va rentrer en âge de retraite, y'a celui d'E. aussi Docteur C. alors lui il s'en va au printemps il a pas de remplaçant donc euh ... c'est triste ça, à ce niveau là je trouve que.... Est-ce qu'ils sont trop sévères dans les études je ne sais pas, dans les sélections, je n'sais pas, j'connais pas du tout comment ça se goupille donc euh mais dans tous les cas y'en a pas assez, y'en a pas assez ça c'est clair, c'est clair qu'il y en a pas assez.

Donc s'il y en avait plus vous vous iriez plus ?

Oui. Oui, oui. Oui j'pense qu'on hésiterait moins à y'aller si, si y'en avait plus quoi, parce qu'on a.. qu'on n'ait pas l'impression de déranger si vous y allez pour pas grand-chose, vous comprenez ce que je veux dire ? Vous allez avoir un truc vous allez vous soigner comme ça ou vous allez dire bah j'attends qu'il passe. Alors que sinon oui vous pourriez, on pourrait y'aller plus facilement. Enfin moi personnellement.

Quand vous êtes malades comment vous vous soignez au quotidien ?

Oh bah je touche du bois je suis pas souvent malade moi, mais bon quand j'suis malade bah écoutez j'fais comme je peux hein parce que là, bah j'suis bien entourée j'ai mes filles donc euh elles prennent soin de moi comme je dis, mais c'est vrai je suis pas facilement malade moi, mais sinon bah oui bah je vais, je vais demander une bricole ou j'attends que le docteur il passe et puis je lui dis.

Et en attendant qu'il passe que faites-vous ?

Bah j'me prends un comprimé. J'ai des Efferalgan effervescent donc euh j'en prends un, comme ça c'est des trucs que pff faut vraiment qu'ça aille mal.

Donc vous faites avec les médicaments que vous avez dans votre pharmacie ?

Oui voilà c'est ça, ouais.

Ça vous arrive de demander des conseils à votre entourage ?

Ah bah oui, oui c'est sûr. Comme là pour mon épaule, j'avais mal et je savais pas pourquoi c'est le kiné qui m'a dit : « voyez avec le médecin parce que vous allez avoir besoin de... » ou aussi quand j'vois les infirmières ou vous quand vous passez j'peux demander aussi.

Donc quand vous êtes malades vous n'allez pas forcément tout de suite chez le médecin ?

Ah non. Non c'est pas mon truc. Même pour quand faut que je sois hospitalisée je m'débine en vitesse. Ouais ... non c'est vrai que j'suis Bah vous avez peut-être, que mon cas personnelle hein parce que moi j'suis pas facile mais bon, j'suis pas facile à ... j'aime pas, j'aime pas j'aime pas mais bon.

Vous n'aimez pas aller voir le médecin ?

Non, j'aime pas non. J'ai donné la maladie à mes filles parce qu'elles sont pareilles. Faut vraiment qu'on ... que ça aille mal pour qu'elles se disent faut y aller ou nous on voit que ça va mal et puis qu'on lui dit, ou les maries, les gens ils me le disent : « F. elle a ça mais elle veut pas voir le médecin » Donc quand F. elle vient elle se fait ramoner. Ça c'est pas, c'est pas évident. Non mais c'est vrai faut ... j'sais pas y'a des personnes qui Certainement y'a des personnes, heureusement d'ailleurs pour les médecins qui y'en a qui ... parce que sinon ça serait pas rigolo.

Pourquoi vous vous n'aimez pas aller chez le médecin ?

Je sais pas, j'trouve ... pour quoi faire ? qu'est ce que je vais lui dire ? que j'ai mal à la tête ? j'prends un comprimé ça s'passe. Pas aller chercher tout un tas de médicament comme ça pour juste un mal de tête ou le nez qui coule ou voilà. Le nez il coule et bah il va couler pendant une semaine après ça s'arrête donc euh faut être patient puis attendre.

Vous vous attendez que ça passe ?

Voilà exactement, c'est peut-être pas bien mais bon.

Et si ça ne passe pas ?

Ah bah oui quand même, faut vraiment que ... oui.

Vous faites des remèdes de grand-mère ?

Aussi, oui oui oui, ça aussi. Bah oui ça arrive. Y'a tellement de choses faciles à faire j'sais pas moi par exemple pour dormir et tout bah vous faites une tisane le soir avec un tilleul ça détend c'est...mais bon. C'est aussi bien que d'avalier deux trois comprimés quoi.

Donc vous avez recours aux plantes ?

Oui voilà c'est ça, oui oui. Bah oui, j'aime beaucoup euh les médicaments à base d'huiles essentielles parce que ça se rapproche plus du naturel que... ça sinon. He oui on est difficile des fois.

Est-ce que vous trouvez que vous avez trop ou pas assez de médicament sur votre ordonnance ?

Trop, trop, y'en a toujours trop, vous avez qu'à ouvrir les placards vous allez voir, c'est c'est c'est fou. Y'a un médicament pour ci pour ça, pour ça, pour ça, c'est c'est fou, c'est fou, y'en a les trois quarts que j'suis sûre j'me passerais mais voilà. J'me dis si j'les arrêtes qu'est-ce que je fais ? regardez (*elle ouvre le placard avec ses médicaments*) : voilà : alors ça bon c'est à part parce que c'est du fer qu'elle m'a donné quand j'ai fait... quand j'suis tombée là. Sinon bah ça c'est pour dormir non ? ça, bah je sais pas trop pourquoi que c'est moi j'le prends, heu ça non plus et ça là je sais pas du tout pourquoi. La bas bah c'est ce qui remplace le Zolpidem donc euh vous voyez c'est ...

Mais vous dire... j' les avale parce qu'il me les a donné, mais vous dire pourquoi ils servent j'en sais rien, j'cherche pas à comprendre d'ailleurs. D'abord c'est mes filles qui viennent me faire mon pilulier et ça donc je cherche pas autrement mais c'est, c'est embêtant c'est vrai qu'y'en a... moi y'aurait que deux comprimés qui ferraient bien pour tout bah j'm'en prendrais que deux, ça serait très bien, mais bon.

Donc vous me disiez là vous ne saviez pas trop à quoi servent vos médicaments ? Non.

Ça ne vous intéresse pas ou on ne vous a pas expliqué ?

J'fais confiance à mon médecin et puis ça m'inquiète pas. Nan, tant que ça me rend pas malade... je les prends, c'est peut-être pas bien mais bon.

Vous avez déjà demandé à quoi ils servent ?

Ah oui, ah oui oui oui, bah oui c'est souvent ouais. Oui Monsieur B. il m'expliquait bien toute façon à chaque fois qu'il changeait un médicament ou qu'il m'en donnait un, il m'expliquait pourquoi c'était, à quoi ça servait et pourquoi qu'il fallait le faire au moins mais bon.

Donc là c'est à force de les prendre vous ne savez plus à quoi ils servent ?

Nan je m'en rappelle pas, je ... si je regarde et que je lis je dis : « ha bah oui c'est vrai celui la oui ».

Est-ce que vous trouvez qu'on vous prescrit trop ou pas assez d'examens complémentaires ?

Oh moi personnellement je vous dirais trop parce que pff vous voyez là bon bah j'ai mal à l'épaule et puis ils veulent que j'aïlle passer j'sais pas quoi là, un examen aussi pour l'épaule justement mais ça sert à quoi ?

Elle me sort l'ordonnance : c'est quoi ?

C'est une radiographie et une échographie pour tendinopathie de la coiffe des rotateurs

Ouais, et ça sert à quoi ? parce que j'ai mal à l'épaule ? donc ça sert à rien, le kiné il va me faire mes séances de kiné et puis voilà quoi, basta !

Donc vous vous trouvez que ça sert à rien ?

Non, de trop faire... de trop rechercher et trop faire des médicaments, trop faire d'examen, j'pense qu'il faudrait que ça change, voilà autre chose.

Donc vous vous trouvez que ce n'est pas utile de faire ces examens ?

Non, du moment que le médecin, du moment que le médecin traitant a vu, comme là bon il a vu que c'était ... ce que vous avez vu, puisque c'est un examen, euh puisqu'il me faut de la kiné donc euh ça suffit ça. Pourquoi aller faire ça en plus ?

Vous ne voyez pas l'intérêt ?

Non, d'abord je n'ai pas pris rendez-vous, elle est planquée dans l'enveloppe.

Et vous n'avez pas l'intention de les faire ?

Non j'ai pas l'intention de les faire, je l'ai posé là parce que je sais que ma fille va regarder, mais elle va ... j'connais, j'connais F. elle va me dire : « écoute maman, bon on attend, suivant ce que va te faire la kiné, si tu vois que ça te fais du bien, bon bah on prend pas le rendez-vous »

Quand le médecin vous a prescrit ces examens, vous ne lui avez pas dit que vous ne vouliez pas les faire ?

Si je lui ai demandé à quoi ça servait.

Et sa réponse ne vous a pas convaincu ?

Non, enfin il m'a dit que c'était par précaution pour être sûr, j'pense que c'est ça qu'il a voulu me dire, pour être sûr que c'était ça, mais à mon avis il se doute bien puisqu'il m'a mis de la kiné, donc il était sûr que c'était ça.

Donc le fait qu'il vous ait donné un traitement, vous pensez qu'il est sûr de son diagnostic et donc qu'il n'y a pas besoin de faire les examens ?

Voilà, bah non, non. Elle est chiante cette bonne femme.

Donc quand vous avez les ordonnances vous faites du tri ?

Ah oui.

Pour les examens seulement ou pour les médicaments également ?

Oh pour les médicaments aussi, oui. Là j'ai trois médicaments que j'ai dit à Monsieur B. que je ne voulais plus prendre.

Pourquoi ?

Eh bé parce que je trouvais que c'était ... y'en avait un c'était pour ... c'est quand j'ai perdu mon mari, j'avais fait une dépression, y'a deux ans, il m'l'a toujours mis, il continuait de m'le mettre, mais ma dépression y'a longtemps qu'elle est passée, j'ai pris sur moi maintenant donc j'suis pas dépressive.

Du coup vous avez arrêté de le prendre ?

Voilà. Donc voyez ça c'est un truc, moi personnellement pourquoi, il m'l'a mis pendant 2 ans quand même hein mais bon.

Vous lui avez dit que vous pensiez que ça ne servait plus ?

Oui, oui oui, il m'a demandé comment je me sentais donc je lui ai dit : « bah écoutez, moi ça va. » donc euh pourquoi continuer à prendre ça, à avaler ces comprimés ?

Ça c'est comme boire une bouteille de sirop avant d'avoir la grippe, hein c'est pareil. Enfin pour moi toujours.

Et du coup il vous ne vous l'a pas arrêté ?

Si, il me l'a arrêté

Ah si, il vous l'a arrêté, donc vous en avait discuté avec lui et à la suite de ça il vous l'a arrêté ?

Voilà il me l'a arrêté, bah oui. Ouais. Ah si, il est à l'écoute hein Monsieur B.

Donc il y a un dialogue avec votre médecin ?

Ah oui oui oui, j'ai un très bon dialogue avec le médecin. Bah heureusement c'est ce qu'il faut parce que sinon ... ah c'est pas facile.

Donc quand vous lui dites que vous n'êtes pas d'accord avec un médicament ...

Ah oui soit il m'explique ou soit il me le mets pas. Il m'explique pourquoi ou soit bah je vois après que sur l'ordonnance il l'a pas mis voilà. Mais bon c'est pas pour ça que c'est moi qui a raison.

Donc vous disiez pour l'échographie et la radiographie de votre épaule que ça ne sert à rien, donc vous n'allez pas les faire... Non.

Et pour ce qui est des prises de sang, quand on vous en prescrit vous les faites ?

Oui. Oui ça c'est différent déjà parce que dans la prise de sang y'a quand même pas mal de chose à voir. C'est comme ça qu'on s'est rendu compte que j'avais les gamma qui étaient élevés. Alors j'ai eu beaucoup de mal à faire entendre raison à mon médecin qui voulait absolument que je bois parce que j'avais les gamma élevés, alors que je ne bois jamais d'alcool même quand les enfants prennent l'apéritif, moi j'prends un Coca rarement, je bois de l'eau et euh il voulait absolument il me dit : « même un p'tit peu, vous pouvez me le dire hein ? » Non je n'en bois pas du tout, je ne bois jamais une goutte d'alcool, j'avais quand même les gamma qui étaient élevés donc vous voyez, ça on a vu ça par les prises de sang. Donc j pense que oui, une prise de sang oh tous les trois mois disons, trouve que c'est bien, pour euh, personnellement pour euh quand même savoir où vous mettez les pieds quoi c'est, c'est quand même pas ... pas attendre non plus que... que ça soit complètement dégradé pour euh, voilà.

D'accord, donc plus pour faire de la détection ?

Oui voilà, oui plus en prévention qu'autre chose, pour moi.

Donc quand on vous prescrit une prise de sang vous l'a faite ?

Ah oui, oui oui, ça je l'a fait oui oui.

Alors que par contre les radiographies, échographies vous ne trouvez pas ça forcément utile ?

Pas forcément.

Du coup vous ne les faites pas ?

Bah voilà, soit je les fais pas soit j'attends, comme là, j'attends, j'l'a garde sous le pied, j'attends, si je vois que la kiné ça ne me fait rien, j'vais me rabattre là-dessus mais d'abord y'a deux choses donc ça je vais faire, si la kiné ça me fait du bien, si j'arrive à remonter mon bras par là comme celui-là, ça sera très bien. S'il veut pas y aller, j'irais voir. Mais de toute façon hein, à 84 ans faut pas attendre des miracles non plus donc ...

Et si vous aviez eu par exemple 50 ans, vous pensez que vous auriez fait les examens ?

Non pas plus, nan, nan. Euh y'a beaucoup d'examens que j'ai du faire faire à mon mari parce que bah c'était, c'était M., donc je me sentais un peu obligée, mais sinon y'a plein de choses que j'étais pas d'accord non plus. Mais bon il était diabétique, et euh, il était diabétique donc il fallait faire attention à tout ce qu'il prenait, et euh ... donc d'un côté c'était ça et de l'autre côté euh je savais pas trop quoi lui faire à manger donc euh... vous entendez pleins de personnes. Par exemple, je prends l'exemple des bananes, euh moi elle me dit que je peux manger une banane, alors que M. il adorait ça et je pouvais pas lui en donner de trop parce qu'elle m'avait dit que c'était pas bon, les bananes, la diététicienne. Et puis en fait ça n'a rien à voir, c'est pas un sucre... c'est un sucre par le fruit, c'est pas ... c'est pas un mauvais sucre comme ils appellent ça, j'sais pas comment ils appellent mais bon y'a du bon et du mauvais, mais vous voyez c'est dans ce sens là quoi, je parle. Mais bon, c'est pas tout drôle.

Donc quand c'était des examens pour votre mari, vous vouliez que lui les fasse par contre ?

Ah oui, ah oui bien sûr, bien sûr, ouais. Ça c'est comme pour aller marcher, c'est pareil, moi je ... c'est rare quand je vais marcher, faut vraiment qu'il fasse beau et encore, ça me soucis d'aller marcher. Alors que tous les jours, tous les jours j'emmenais M., ne serait-ce que faire le tour du parking, parce que c'est droit, c'est plat et puis bon on descend et voilà. Mais tous les jours, tous les jours je l'emmenais faire son tour. J'y pense maintenant, je me dis, il m'le disait hein, il m'le disait mon mari il disait : « je sais que c'est pour mon bien mais qu'est ce que tu peux m'emmerder » Comme ça il me disait, ouais, mais bon ... Et en fait, je l'ai soigné pendant plus de 15 ans, le priver de tout parce qu'il était diabétique parce que y'a des choses que bah qu'il pouvait quand même plus... qu'il adorait et qu'il ne pouvait plus manger, euh les p'tits gâteaux tout ça, il était assez gourmand mais il pouvait pas. J'lui avais pris quand même des petits-beurre parce que c'est moins calorique je pense, j'lui donnais des petits-beurre à 4 heures avec son petit café. Mais sinon y'a pleins de trucs qu'il pouvait plus manger et quand j'pense qu'il a été emporté en 3 mois avec son saloperie de cancer, j'me dis hein, j'l'ai privé pendant 15 ans pour en fait en arriver au même point mais bon j'étais loin de penser qu'il ferrait un cancer hein, ça était vite fait, 3 mois. C'est pour ça que j'étais un peu en dépression d'ailleurs mais bon j'ai remonté la pente, j'me suis dit qu'il aurait pas voulu que je me laisse aller comme ça, voilà profiter un petit peu de mes petits-enfants.

Donc vous me disiez, vous pensez qu'il faut faire des prises de sang régulièrement ?

Oui, j'pense que oui, enfin je sais pas à quel niveau, suivant la maladie sûrement j'pense, suivant le contexte médical, mais pour les gens normaux, j'pense qu'une prise de sang tous les 3 mois c'est très bien, hein, pour au moins se rendre compte si y'a des choses qu'il faut plus manger, qu'il faut plus ... parce que ça va vite des fois hein.

Est-ce qu'il vous arrive de demander des médicaments à votre médecin ?

Moi personnellement non. Non, parce que bah non j'en vois pas l'utilité, j'lui dis, moi j'lui dis personnellement ce que je ressens, c'que j'ai, puis c'est lui qui me dit : « bon bah vous allez prendre ça ça et ça ». Moi personnellement non, je lui demande pas non non. Bah non. Pour moi avec Monsieur B. j'ai jamais demandé

parce que à chaque fois que je lui explique les choses, comme là quand j'ai fait ma dépression, il voyait bien, j'étais pas fichue de lui parler sans pleurer, sans ... donc il a dit : « holà ça va pas ça » donc il m'avait mis mais oui oui, mais là on l'a, qu'on l'a arrêté parce que ça sert à rien ça. Maintenant je veux dire, c'était pas que ça servait à rien à ce moment là parce que, je ... dans ces cas là j'crois que vous ferriez une bêtise hein, j'suis... j'ai largement pensé, j'voulais, j'voulais m'en aller avec M. Voilà, ça m'a aidé. Docteur avait raison quand il me disait que certainement que mon mari il aurait pas voulu ça, c'est vrai qu'il aurait pas voulu ça, il aurait dit encore : « t'es casse pied mais qu'est ce que tu m'emmerdes mais c'est pour mon bien. » ...

Est-ce qu'il vous arrive de demander des prises de sang ou d'autres examens complémentaires à votre médecin ?
Non.

C'est toujours votre médecin ... ?

Oui qui voit, voilà oui. Comme là bon, la prise de sang, la dernière était pas très bonne euh suite aux gamma là puis en fait bah j'ai su depuis pourquoi parce que j'étais tombée et puis que j'ai rampé toute la nuit, là. Donc bah quand ça arrive ça, j'ai su après, euh... bah à l'hôpital il m'ont expliqué quand même en gros, euh ils étaient pas contents que je m'en aille mais enfin ils m'ont expliqué quand même que on a un... j'sais plus si c'est dans le sang ou dans l'organisme, on a un liquide qui passe dans le sang et ça provoque ce que j'ai eu là donc euh bah sinon voilà quoi non. C'est c'est bien embêtant quand on ne sait pas.

Donc vous ne demandez pas de prescription ?

Non, non non. Bah non, j'explique ce que j'ai et puis c'est le médecin qui voit. Jusqu'à maintenant ça c'est bien passé.

Vous faites confiance à votre médecin ?

Ah oui, ah bah oui sinon c'est même pas la peine.

Donc vous faites confiance à votre médecin traitant ?

Oui.

Et aux autres médecins qui interviennent ?

Euh autre que le médecin traitant ? *Oui.*

Les médecins comme aux urgences, pour les examens et tout ça ? *Oui voilà par exemple.*

Oui, bah oui un p'tit peu quand même. Pas tout le temps.

Par exemple ?

He ben par exemple euh ... qu'est ce que je pourrais vous donner comme exemple ?

Bah là par exemple quand j'ai été passer cet examen, là, ce ... comme ça s'appelle ça ... l'échographie là, bon euh, elle m'a fait passer ça mais en fait c'était pour les reins alors que j'avais fait ... que la prise de sang, l'analyse, la prise de sang elle disait bah que c'était bien, c'était bon mes examens pour les reins pour uriner et tout ça, alors pourquoi me faire faire ça en plus ? C'est ça que je comprends pas. Ça je suis pas d'accord là-dessus. Parce que la prise de sang elle avait dit que y'avait du mieux, que j'étais bien, elle a quand même voulu... alors là ma fille elle s'est fâchée parce que je ne voulais pas la faire. Ils ont eu tellement peur quand euh, quand j'étais hospitalisée qu'elle a dit : « Maman, on prend rendez-vous et je t'emmène. » Bon d'accord. Puis en fait bah oui ils ont donné sur là-dessus ce que je savais déjà par la prise de sang, donc je trouve ça ridicule moi.

Donc vous trouvez que les prises de sang sont utiles mais pas ... ?

Pas spécialement toutes, toutes les radios qui sont demandée, comme là. Là elle est là, elle est pas faites non plus celle là bah, elle me donne, elle m'a donné des trucs à faire là des ... de la kiné là, j'vais faire ça, j'vais faire la kiné. C'est vrai que j'ai mal donc j'arrive plus à mettre mon épaule ni à remonter ni à tourner comme ça tac. Donc je vais le faire, si y'a aucune amélioration peut-être que j'irais passer l'examen pour voir exactement ce qu'il y a mais si je sens qu'il y a du mieux, j'irais pas. Pourquoi la faire, si ce qu'il y a là me fait du bien ? Enfin si ça suffit. C'est ça surtout c'est pas la question de faire du bien, c'est si ça suffit pourquoi faire 36 examens si un ça suffit.

Si le traitement suffit ...

Bah voilà bah oui.

Vous préférez prendre d'abord le traitement et après faire les examens si ... ?

Oui bah oui, oui voilà si y'a besoin.

S'il n'y a pas d'amélioration ?

Bah oui parce que ça coute tellement cher tout ça hein. On en revient aux frais de la sécu. Ça coûte tellement cher à la sécurité sociale tout ça que vous vous dites, si vous voulez conserver cette... ce bénéfice d'avoir cette sécurité sociale, d'avoir cette chance-là, si on veut que ça continue bah faut, faut éviter un peu tous les examens, tous les examens qui sont en complémentaires et qui servent à rien. J'dis pas que c'est tout le monde, j'dis pas que tous les examens ne servent à rien mais y'en a beaucoup qui pourraient être évités donc qui couteraient moins chers à la sécu. Moi si.... J'peux pas vous dire ça parce que ça serait méchant mais personnellement j'men fou j'ai ma mutuelle mais c'est pas une raison, c'est pas bien hein, c'est mais bon.

Donc quand vous ne faites pas les examens c'est parce que vous vous dites que ça coûte cher ?

Voilà, ça fait des économies à la sécu, moi ça ne m'enlève rien et ça fait ça de moins à grignoter sur la sécu quoi, parce que la sécurité sociale on est pas sûr de la garder hein parce que ils ont un gros gros déficit et ... et si on a plus ça bah là ça sera, là ça sera dur. Mais bon ...

Est-ce que vous vous sentez bien suivi ?

Oh oui très bien, oh oui, oui, oui. Oh ça pas de problème hein, ouais. Et quand Monsieur B. il vient pas il vous envoie voilà, j'ai toujours quelqu'un.

Est-ce que vous faites confiances aux autres médecins, aux spécialistes en dehors du Docteur B. ?

Bah, faut, j'sais pas. Quand j'y vais moi ? *Oui.*

Bah oui suivant ce qu'il va me dire, oui, faut pas que ça soit trop ... voilà.

Donc globalement vous faites confiance ?

Oh oui quand même. Oui ça serait dommage quand même de pas faire confiance parce que j'me dis quand même que c'est des personnes qui ont fait des études autrement que moi, qui connaissent le problème, puis bah oui faut bien faire confiance quand même, j'avoue que je le fais pas facilement mais ça m'arrive.

Donc s'ils ne vous disent pas ce que vous voulez entendre vous leur faites moins confiance ?

Oui voilà, bah oui.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par le médecin, que faites-vous ?

Bah j'en réfère à mes filles pour l'instant, à mes filles ou à quelqu'un d'autre par exemple si j'ai un examen bah je vais vous demander à vous quand vous allez passer voyez, ou comme ça.

Donc vous demandez l'avis d'un autre médecin ?

Voilà, d'un autre médecin, voilà, savoir qu'est-ce qu'il en pense ? et puis voilà quoi.

Enfin bon, c'est comme avec le kiné c'est pareil bon bah faut faire confiance hein euh, et euh, elle me disait la dame là, elle m'disait que le kiné qu'on a là, on peut lui faire confiance, il est jeune pourtant mais c'est vrai qu'il fait bien son travail et s'il doit faire un massage d'un quart d'heure, il vous fait un massage d'un quart d'heure alors que Madame E., c'était... elle est en retraite maintenant hein, mais c'est une dame qu'était... moi je sais parce que mon mari il en a eu donc je connais le problème : elle était 5 minutes donc euh elle était payée... Monsieur B. il me l'avait dit, il m'dit : « elle est payée un quart d'heure, elle doit travailler un quart d'heure. » il dit : « de toute façon on dit ça de Madame E., mais ils sont tous comme ça. » bah d'accord si vous le dites Docteur. Alors que là apparemment ils font confiances, au jeune là. Il a intérêt à faire bien son boulot, il débute, il est jeune, il a 24 ans, un gamin.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les méthodes diagnostiques qu'est-ce que vous faites ?

Bah j'le fais pas hein voilà, voilà exactement. Voilà c'est comme quand j'étais à l'hôpital et qu'elle voulait que je reste, j'ai dit : « non je rentre à la maison c'est tout. » Elle dit : « oui mais... » Mais non, je rentre à la maison ! Donc euh elle m'a dit : « bon bah rentrez à la maison ». C'est pas pour ça que c'est moi qui ai raison tout le temps hein, au contraire, je dis pas même.

Oh non elle voulait que je reste à l'hôpital pour m'envoyer passer j'sais pas quoi... un examen, voir un autre médecin, passer un autre examen. J'ai dit non j'ai ... j'avais vu à l'hôpital, j'ai vu bon ben, j'ai su ce qu'il s'était passé : j'étais tombée maintenant bah je me balade avec mon collier hein, comme ça si je tombe j'appuie sur le petit bouton. Mais c'est bien, et puis c'est une sécurité pour moi et puis pour mes enfants aussi, parce que mes enfants sont beaucoup moins angoissés depuis que j'ai le collier, ils savent que je l'ai en permanence et que je suis capable d'appuyer si j'tombe ou quelque chose donc euh, mais sinon. J'm'en rends compte parce qu'ils m'appellent beaucoup moins souvent, ils s'disent : « bon bah elle sonne pas donc bah c'est que ça va. » voilà

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?

Oh bah j'trouve c'est pas mal ça. Oui, j'suis assez d'accord parce que, qu'ils puissent ... bah tout le monde n'a pas les mêmes fonctions, tout le monde ne fait pas les mêmes choses donc euh oui pourquoi pas échanger ses points de vue ; si je trouve ça bien.

Et est-ce que vous trouvez que le dialogue entre les médecins est bon ?

Bah oui, oui j'pense, j'l'ai pas personnellement mais oui, oui j'pense. J'pense que quand ils se rencontrent oui. Bah il faut bien hein.

Est-ce que vous comprenez ce que disent les médecins ?

Ah oui toujours, j'comprends bien tout ce qu'ils disent, j'comprends moins ce qu'ils écrivent. J'comprends bien tout ce qu'ils disent, si si je comprends bien si si.

Quand ils vous expliquent vous trouvez que c'est clair ?

Ah oui oui, bien sûr oui oui.

Si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi pour votre fille par exemple, que feriez-vous ?

Bah déjà j'essaierai de la faire changer d'avis, et euh j'sais pas personnellement je sais pas, qu'est ce que je pourrais faire ? Si elle, elle n'est pas d'accord dans ce qu'on lui dit, bah j'lui dis de voir quelqu'un d'autre. Si elle

a pas confiance dans ce que lui a dit son médecin, qu'elle veut pas le faire ou vice vers ça. Comme là, bon j'prends un exemple : ma fille elle avait une tache ici au coin de l'œil là, cette tache elle a trouvait qu'elle changeait de couleur, bon... Alors elle mettait ça sur le dos d'une crème, elle avait changé de crème j'crois qu'elle se mettait. J'ai dit : « F., tu sais pas, va voir une dermato, c'est, c'est son boulot elle va te dire euh » Parce que est-ce que c'est un grain de beauté, est ce que c'est seulement qu'une tache de ... parce qu'elle est jeune elle a 50 ans, donc j'dis une tache de vieillesse, c'est encore de bonne heure, qu'on en a de bonne heure mais euh j'lui dis : « va voir une dermato. » et elle me disait : « bah oui mais si je veux avoir bonne mine, si c'est un grain de beauté ». j'dis : « Va voir la dermato ». Totale, c'était bien une tache de... une tache toute simple, alors elle lui a quand même brulé à l'azote. Elle m'dit : « ah tu me l'as copiera Maman, ça m'a fait mal ! ». J'lui dis : « oui mais c'était pas un grain de beauté, c'était pas méchant ». Elle m'dit : « nan, nan c'est une tâche, c'était une tache de ... de vieillesse quoi. » Alors elle m'dis, elle m'dis comme ça grandissait, qu'elle était ... elle m'dit : « elle m'la brulée ». Ah bon. Elle me dit : « j'ai bonne mine maintenant j'ai une grosse cloque » Alors j'dis « bah y touches pas ta cloque, ça va s'en aller.»

Quand les médecins vous prescrivent des médicaments, vous comprenez pourquoi ils sont prescrits ?

Bah en principe il me l'explique oui, oui on est bien, si on est bien nous, on nous explique bien. Jusqu'à maintenant tous les médecins que j'ai eu même pour les radio et tout ça, vous sortez, ils vous expliquent bien.

Quand vous faites la radio ou quand on vous l'a prescrit ?

Quand on me l'a prescrit on me dit pourquoi et après quand j'la passe, le médecin qui me passe la radio me dit aussi le résultat quoi.

Donc vous trouvez qu'ils expliquent bien ?

Oui oui oui, c'est bien expliqué, oh oui c'est bien, dans l'ensemble c'est bien.

Vous trouvez que c'est important qu'il y ai une explication ?

Ah bah oui, très, très important oui.

Est-ce que vous posez des questions à votre médecin ?

Oui ça m'arrive. Des fois il doit me trouver casse-pied d'abord. Nan bah il faut parce que sinon euh... Ne serait-ce que pour qu'il reste 5 minutes de plus. Non c'est vrai que... non mais j'aime bien oui. Il faut, il faut.

Pour comprendre les ordonnances ou pour avoir son avis...?

Pour avoir son avis personnel et puis pour bien comprendre, que je comprends bien ce qu'il me dit par rapport à l'ordonnance qu'il m'a fait. C'est pour les deux hein

Pour avoir le lien entre l'ordonnance ... ?

Voilà, et ce qu'il me dit, voilà.

Est-ce que vous avez l'impression d'avoir trop de consultation chez le spécialiste ?

Moi personnellement non, parce que quand il m'en donne j'y vais pas mais non non.

Donc quand il vous y envoie vous n'y allez pas ?

Pas spécialement, non.

Pourquoi ?

Bah parce que ... j'sais pas moi, bah comme là est ce que c'est utile que j'y aille alors qu'il m'a donné de la kiné.

Donc ça c'est pour les examens complémentaires, mais s'il vous envoie voir le cardiologue ou dermatologue ... ?

Oh bah oui s'il me dit qu'il faut une consultation au cardiologue, j'vais certainement y aller parce que si le moteur il s'arrête on est mal barré hein. Mais oui, mais jamais ... le problème s'est pas posé donc je sais pas mais bon oui certainement hein. Certainement, bah oui, c'est quand même utile, faut que vous fassiez confiance à la personne qui vous soigne et qui sait ce qui est bien pour vous quoi.

Donc vous ne trouvez pas que votre médecin vous envoie trop chez le spécialiste ?

Qu'ils exagèrent ? Bah non, non, bah non c'est bien.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription d'examen complémentaire ?

Oh bah non, pas vraiment. Non, soit vous les faites, soit vous les faites pas, mais pourquoi néfaste ? Non. Si votre médecin vous dit qu'il faut c'est qu'en principe lui il juge qu'il le faut quoi, que c'est utile, non. On peut pas toujours se mettre, on peut pas toujours se projeter, euh ... dans la tête de celui qui vous les donne. Par exemple, votre docteur il pense ça, on peut pas dire non à tout ce qu'il dit, vous pouvez pas vous projeter dans cette idée de dire bah il a peut-être pas raison. On est bien obligé de faire confiance à son médecin sinon c'est foutu quoi. Bah on peut pas tout savoir donc faut bien faire confiance à quelqu'un un jour ouais. Non moi je trouve c'est bien.

Quand vous ne faites pas les examens complémentaires prescrits, vous me disiez que c'est plus une question de cout pour la sécurité sociale... Oui

Et ce n'est pas parce que vous avez peur qu'il y est... ?

Ah non, ah non pas du tout, pas du tout, non non.

Peur du résultat vous voulez dire ou comme direz de l'examen ?

De l'examen en lui-même ?

Non, ah non

Qu'il est des effets négatifs sur votre corps par exemple ?

Ah nan, nan, nan. Oh non, j'ai jamais eu non plus d'examens qui pouvaient atteindre à des degrés comme ça mais bon. Non. Non j'trouve que c'est ... non moi ce que... oui moi ce que je penserais plus c'est d'éviter de faire des examens trop souvent, parce que ça coute très cher à la sécurité sociale je parle, et euh ... et puis peut-être que les jeunes s'en rendent pas compte mais si on perdait cet acquis là, on perdrait gros. Donc moi je vois ça comme ça maintenant.

Donc vous quand vous ne les faites pas c'est plus pour préserver finalement la sécurité sociale ?

Oui voilà, ouais, et j'essaye de faire pareil, de faire faire pareil à mes enfants, à mes filles surtout. Parce que ... j'dis bah non... Là elle ne voulait pas y aller F. Si, là c'était utile qu'elle aille voir une dermatologue, parce que on savait pas et puis y'a des trucs quand même qu'il faut, qu'il faut être prudent hein, même si ça avait été un grain de beauté, s'en n'était pas un, mais étant donné que c'est une tache qu'avait changé de couleur, sachant pas si c'était un grain de beauté ou pas euh fallait mieux qu'elle voit une spécialiste.

Donc là oui, là j'suis d'accord pour les faire y aller mais sinon euh ... moi y'a des trucs pff, y'a des trucs j'vois pas pourquoi ils font faire d'ailleurs, c'est vrai hein.

Vous ne voyez pas l'utilité ?

Non pas spécialement, non.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription des médicaments ?

Ah bah faut quand même faire attention oui, oui. Ça dépend quel médicament mais y'en a quand même qui sont néfastes pour la santé. C'est pas toujours bien bon d'avaler ... c'est bien joli d'avaler des médicaments mais... Déjà faut faire bien attention, ça je sais que Monsieur B. il fait attention, bien attention du mariage des médicaments, que celui-là n'est pas une contre-indication avec celui-là, ça c'est très important ça donc euh ... Voilà là-dessus je fais confiance à Monsieur B. parce que moi j'y connais rien, mais je sais qu'à chaque fois il regarde l'ordonnance et avant de donner autre chose il regarde ce qu'il vous avez déjà ... si c'est bien compatible ensemble. Et ça c'est important j'pense, pour tout le monde hein, parce que y'a déjà assez de pépins qui arrivent comme ça sans encore en rajouter.

Donc vous voyez un côté néfaste à la prescription des médicaments ?

Oui, bah oui parce que moins j'en aurais mieux je me porterais, moins j'en aurais mieux je me porterais à mon avis, mais bon Si je les regarde un par un : oui bah oui celui là oui, celui là oui puis d'autre bof mais bon.

Quand vous dites qu'il y a un côté négatif des médicaments vous pensez à quoi ?

Bah euh au niveau santé, au niveau santé parce que bah comme je vous dis vous avez un médicament qui peut très bien vous soigner pour une chose et puis qui vous provoque autre chose, c'est ça que je pense, enfin moi personnellement c'est ça que je pense parce que c'est pfff, c'est pas facile, c'est pas facile, mais bon.

Parfois il y peut y avoir des effets ... ?

Des effets secondaires que vous ne connaissez pas hein. Attendez, faut faire très attention dans les médicaments, mais bon.

Ça vous fait plus peur de prendre un médicament que de faire un examen complémentaire ?

Ah oui, ah oui oui, ouais parce que c'est quand même pas pareil, pour moi personnellement oui.

En quoi ce n'est pas pareil ?

Bah c'est quand même pas la même chose de ... j'veux dire de... d'aller passer un examen ou de prendre un médicament ou ... c'est des choses différentes donc euh oui. Vous allez passer un examen vous risquez pas grand-chose en fait, alors que si vous avalez un médicament qui vous convient pas bah il peut y avoir des problèmes secondaires. C'est pour ça sinon.

Donc pour vous quand vous passez un examen complémentaire il n'y a pas de risque, par contre quand vous prenez un médicament il y a un risque ?

Oui bien sûr, bah oui, surtout quand il y en a plusieurs médicaments, y'a quand même des risques hein.

Et ça vous fait peur de prendre les médicaments ?

C'est pas que ça me fait peur hein, mais je ... non, j'voudrais pas quand même que ça me... j'sais pas comment vous dire. C'est pas que j'ai peur de prendre le médicament hein c'est que ... j'ai pas peur non plus ... j'ai peur que ça m'rende... si ça me rendait malade par exemple, que ça me rende malade ou si ça m'empêchait de faire mon travail, ma p'tite cuisine et tout, si je devenais vraiment à ne plus pouvoir faire ça du à un médicament alors là oui ça me, ça me gonflerait fortement mais sinon ... C'est pour ça que je préfère prévoir.

Est-ce que vous trouvez que les médecins prescrivent trop de chose ?

Bah on en revient à la même chose, ça dépend du médecin en principe, en principe non, un médecin qui est sérieux dans son, dans ses examens, non j'pense pas qu'il va prescrire des médicaments pour le plaisir hein c'est J'pense pas.

Ça c'est plus pour les médecins traitants ?

Oui ça c'est pour les médecins traitants.

Et les spécialistes ?

Les spécialistes ? j'ai pas tellement confiance aux spécialistes moi. J'ai pas... j'sais pas comment vous dire ... j'ai pas eu... j'ai pas eu le problème à avoir besoin de grands spécialistes donc j'suis mal placée pour juger mais sinon euh bah faut quand même faire confiance à quelqu'un qui est du métier comme par exemple un cardiologue, un rhumatologue c'est des gens quand même que bon, c'est pas obligé d'aller les voir mais s'il faut, il faut leur faire confiance parce que quand même ils connaissent des choses que vous ne connaissez pas.

Est-ce que vous trouvez qu'il y a une bonne coordination entre le médecin traitant et les spécialistes, et entre les médecins en général ?

Pas trop, pas trop parce que j'vois là quand on va faire des examens par exemple euh quand il dit vous voyez ... vous lui demandez des renseignements à ce que vous avez : « vous verrez avec votre médecin traitant » oui, et euh après le médecin traitant il va vous dire : « qu'est-ce qu'ils vous ont dit ? ». Bah ils ont rien dit donc c'est pas facile hein. Donc j'trouve qu'il y a ... non y'a pas une bonne coordination entre eux, enfin moi personnellement je trouve. Ça serait bien qu'ils se voient un peu plus, enfin qu'ils prennent plus au sérieux ce qu'il y a de marqué sur... ce qu'ils font, pourquoi ils l'ont fait, pourquoi

Donc quand vous passez une radio, le médecin ne vous dit pas ce qu'il y a sur la radio après l'examen c'est ça ?

Oui, parce que ça arrive ils vous disent... ils vous donnent les papiers ou vous ne le revoyez même pas. Il vous fait la radio et puis bah voilà. J'ai eu l'exemple avec ma... ça (elle montre les résultats de l'échographie), euh j'ai attendu, quand elle m'a appelé elle avait les résultats, elle m'a dit si vous voulez les résultats, j'ai dit oui, j'ai dit : « on ne revoit pas le docteur ? » elle me dit « bah nan, vous voyez avec votre médecin traitant. » voilà. Celui qui vous a passé l'examen puff il dit pas ce qu'il a vu, ce qu'il a trouvé, rien. Ça c'est ... j'trouve ça dommage enfin bon.... Après vous faites confiance à votre médecin donc ça va mais sinon ...

Quand vous allez voir un autre médecin que votre médecin traitant, comment se fait le lien entre les deux médecins ? Est-ce qu'il y a un courrier ?

Oui par courrier, oui c'est par courrier toujours oui, enfin jusqu'à maintenant oui. Comme Monsieur G. il a fait un courrier pour dire à Monsieur B. ce qu'il m'avait fait au genou et tout ça. C'est par courrier.

Et ça vous trouvez que ça fonctionne bien ?

Bah jusqu'à maintenant oui, ça a bien marché donc euh j'espère que ça marche bien pour tout le monde.

Donc là c'était entre votre médecin traitant et le

Le rhumatologue oui.

Et quand ce sont les examens complémentaires ... ?

Alors là bah il attend d'avoir les résultats parce que y'a aucun dialogue entre les deux. Il vous donne vos résultats, vous mettez vos résultats avec votre médecin traitant et puis voilà quoi. Mais entre eux nan y'a pas de, y'a pas de dialogue.

Et ça vous trouvez que c'est ... ?

Bah c'est dommage, c'est dommage, mais bon. Mais on en revient au fait qu'ils ne sont pas assez nombreux. Je vois quand vous allez passer une radio ou un examen ben il est pressé voilà, il appelle l'autre d'à côté qui vient et puis voilà, ils ont pas le temps de... de vous expliquer tout, y'a 5 ou 6 malades derrière vous, il faut qu'ils passent voilà quoi. C'est ça qui est dommage quoi mais bon sinon on n'y peut rien, c'est comme ça. C'est toujours pareil, on en revient toujours au même euh si si si tout était moins, si tout était plus abordable, bah voilà, ça se passerait autrement mais pff.

Est-ce qu'il vous arrive de donner vous-même les informations à votre médecin ?

Sur ce que les médecins ont dit ? *Oui*

Ah oui, bah oui, souvent, bah oui. On est bien obligé puisqu'ils ont rien dit, ils se sont pas vus, y'a pas de dialogue entre eux donc euh oui, on est bien obligé.

Est-ce que vous pensez que le fait que tout soit informatisé ça serait une bonne chose ?

C'est pas facile pour moi de répondre à ça parce que, j'ai du mal, faut ... c'est, c'est, c'est bien si vous voulez mais est ce que ils prennent le temps de voir ce qu'il y a d'informatisé ? c'est ça. Est-ce que ... vous voyez ? Avant le dialogue bon se faisait donc on parlait de médecin à médecin ou de spécialiste à spécialiste, soit ils avaient au téléphone soit autrement mais là est-ce qu'ils correspondent ? est-ce qu'ils voient tout ça ? je sais pas. Est-ce qu'ils se mettraient au courant, est-ce qu'ils feraient attention de tout ce qui est ... *dans l'informatique ?* ouais. C'est pas sûr, parce que ...

Que pensez vous des maisons de santé pluriprofessionnelles ?

C'est-à-dire ?

Des centres qui rassemblent plusieurs médecins dans un même ...

Ah ! bah oui je trouve ça bien. Ça évite de cavalier et puis ... nan c'est bien, ça devrait s'agrandir ça, devrait y'en avoir plus j'trouve parce que c'est une bonne chose.

Qu'attendez vous à la fin de la consultation ?

Bah, j'pense être un petit peu rassurée déjà sur sa santé hein, savoir à quoi s'en tenir et puis bah savoir à quoi...comment faire dans le suivi, dans le suivi, savoir qu'est-ce que vous devez faire vous, ce que vous n'avez pas fait, ou qu'est ce qu'il vous conseille votre médecin parce que des fois on sait pas trop donc quand euh, oui quand on a reçu ça bah déjà c'est une bonne chose, c'est une bonne avancée quoi. De dire voilà : « j'aurais du faire ça, ou j'aurais pas dû faire ça, faudrait faire ça et puis »

Quand vous dites « ça » c'est dans votre manière de vous comporter vous ?

Oui voilà, bah oui, oui, oui. De se comporter, d'être à l'écoute que ça manque aussi ça, d'être à l'écoute de l'autre mais bon.

Est-ce que vous trouvez qu'il est important qu'il y ait une prescription à la fin de la consultation ?

Ah nan pas obligé, c'est pas obligé si, s'il vous a expliqué pourquoi vous êtes pas obligé d'avoir une prescription, c'est pas important hein.

Vous ne trouvez pas cela nécessaire ?

Nan, nan nan. On peut très bien avoir une consultation, quand on vous explique pourquoi, ce qui s'est passé ou ce qu'il y a eu mais qu'il n'y ait pas pour ça un suivi quoi, pas pour ça d'avoir des médicaments ou autre. Nan bah nan j'pense pas, nan nan pour moi c'est pas nécessaire, du moment que... ce qui est important c'est de s'être rencontré, d'avoir eu un dialogue et puis voilà. Souvent c'est beaucoup plus important que tout le reste hein.

Entretien 8

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin traitant ?

Euh... peut-être deux à trois fois par an.

Avez-vous des maladies chroniques ? Non.

Vous ne prenez pas de traitement tous les jours ? Nan.

Et chez le spécialiste ?

Euh entre les lunettes, gynécologue, peut-être le kiné, bah c'est pas ... là le kiné je le fais pas en ce moment mais je vais commencer. Les lunettes c'est une fois, le gynécologue c'est une fois

Par an ? Ouais.

Si on rajoute le kiné maintenant que je vais commencer ça va faire sûrement une fois toutes les semaines ou toutes les deux semaines donc euh

Est-ce que vous allez régulièrement à la pharmacie ?

Euh bah autant de fois que je vais chez le médecin.

Vous n'y allez pas vous spontanément ?

Nan après c'est plus pour les produits de peau etc. de parapharmacie mais pas des trucs remboursés par la sécu. Sinon c'est juste en fonction du médecin.

Et pas d'automédication ?

Euh si Doliprane euh j'en achète sans ordonnance quoi. Et du Zyrtec aussi pour les allergies

Beaucoup de mes amis ont des chats alors malheureusement ...

Vous me disiez que vous alliez faire de la kinésithérapie ... Ouais.

Et vous avez déjà vu aussi un ostéopathe ?

Euh oui déjà, enfin dans ma ... dans ma vie, dans ma courte vie, j'en ai déjà oui. Et c'était une fois par mois ça. Une fois par mois l'ostéo.

C'était spontanément ou sur conseil d'un médecin ?

Euh j'avais des douleurs au dos, euh est ce que j'étais passée par un médecin ? Euh nan j'crois que j'avais directement pris rendez-vous auprès de l'ostéopathe.

Donc spontanément

Ouais exactement.

Et un acupuncteur ? Jamais

Et magnétiseur ? Non plus non.

Est-ce que vous pensez que les médecines alternatives devraient être remboursées par la sécurité sociale ?

Euh si ça marche, oui. Moi j'ai pas encore vu le truc, après j'suis plus, j'suis plus pour l'homéopathie que les médicaments forts donc euh j'crois pas que ce soit tout le temps remboursé ou je sais plus, je sais pas, mais euh oui pourquoi pas.

Que ce soit remboursé ?

Ouais pourquoi pas.

Et si c'était remboursé qu'est-ce que cela vous évoquerait ?

Bah tant que ça contribue au bien être du patient et à le soigner ça me semble correct d'être remboursé euh ... après c'est vrai que si c'est du soin en plus de confort j'suis pas sûre que ce soit très utile d'être remboursé à ce moment-là. Si c'est dans le traitement euh ouais, si c'est en plus en confort euh après c'est ... nan j'pense pas.

En tant que citoyen, que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah c'est de moins en moins remboursé, euh ouais quand j'étais étudiante c'était jamais remboursé à 100% donc euh... Même en étant sur la mutuelle de ma mère, euh on avait toujours un p'tit peu de notre poche.

Pour les consultations ou les médicaments ?

Pour les médicaments euh ... moi ma pilule elle coutait pas cher donc elle était remboursée, euh ... après y'a toujours un moment donné où on va vous dire : c'est pas remboursé, on va vous donner le générique parce que on préfère vous donner le générique. Ah j'crois que j'ai jamais vu un truc qui était pas ... qui était pas remboursé sur une ordonnance que je donnais.

Et pour les consultations ?

Euh bah un moment je consultais un médecin dans ma ville où j'étais originaire euh qu'était assez ... qu'était plus cher donc du coup j'crois que je payais de ma poche ce qui était au-dessus de 25 euros

Un médecin généraliste ?

Oui. Et là depuis que j'ai déménagé, la mienne elle est à 27 – 25 donc j'crois que c'est ...

C'est remboursé ? Ouais ouais.

Est-ce que vous trouvez que l'on dépense assez pour la santé ?

Le gouvernement, son budget ? Euh je n'sais pas.... J'pense, j'pense ... de tout façon ils ont un budget à tenir, y'a un déficit assez grand ils sont obligés de combler les trous sinon ça sera de pire en pire. Euh ... vu que j'ai un frère infirmier et que j'vois le manque de moyens qu'il y a dans les hôpitaux et dans les cliniques, je dirais que non. J'vois il est seul pour 17 patients c'est pas possible, c'est ... sur le quotient d'infirmier et sur le matériel qu'ils donnent pour les hôpitaux c'est pas assez. En terme de médicaments j'pense que ça va, on n'est pas non plus ... au niveau remboursement on n'est pas ... on n'est pas mauvais.

Est-ce que ça vous gênerait de payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

J'en paie pas encore donc oui enfin ça me gênerait pas du coup.

Et plus de mutuelle ?

Nan par contre elles sont assez chères. Une trentaine d'euros par mois j'pense que c'est suffisant pour une bonne mutuelle. Plus je trouve ça quand même beaucoup enfin en tout cas à mon âge, j'ai pas de besoin de soins très souvent etc. donc plus cher ça serait ... voilà. Par contre c'est vrai qu'à un certain âge elle est vraiment très très chère pour les retraités alors qu'ils ont pt'être moins de revenu. Je sais qu'ils ont plus de problème de santé donc les assurances, les mutuelles reviennent plus chères. J'sais pas si c'est très ... très socialement juste.

Si vous aviez le pouvoir de modifier quelque chose dans le fonctionnement de la sécurité sociale, qu'est-ce que vous changeriez ?

Euh ... j'suis partagée sur l'avis parce que le fait de rien déboursé à une consultation et qu'on y aille comme ça qu'on débourse rien et c'est eux qui gèrent en tant que, en tant que patient j'aime bien mais je sais que pour les médecins c'est une galère. Euh ... Ouais ce serait, ce serait moins avancer, enfin la mutuelle c'est quand même remboursé un mois plus tard, ça met quand même du temps à être remboursé, si on pouvait réduire les délais ça serait mieux, de remboursement mutuel ou sécu.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Euh chez le médecin ? chez ... dans les hôpitaux ? les cliniques ?

Oui en général ?

J'trouve qu'on a quand même pas mal d'accès aux soins, j'trouve que c'est quand même plutôt bien, après y'a eu des longues heures d'attente aux urgences mais euh ... qui sont pas terribles, terribles mais euh ... mais généralement en France on est plutôt Bon quelques fois faut attendre longtemps avant d'avoir rendez-vous chez le spécialiste, c'est juste ça le problème mais si y'a une urgence en général les médecins sont plutôt, ils nous prennent entre deux rendez-vous ou quoi que ce soit donc euh... J'ai des amis qui vivent en Angleterre c'est pas le cas donc euh ... en France on est plutôt bien là-dessus pour l'accès.

Donc ça c'est plutôt en termes de délais de rendez-vous c'est ça ? Ouais

Et au niveau du territoire français, est-ce que vous trouvez qu'il y a des différences ?

Alors moi j'ai toujours vécu en ville donc euh j'ai jamais trop eu le problème de trouver un médecin à côté. Je sais qu'en campagne c'est pas forcément le cas euh en travaillant dans les média français, on a souvent des sujets sur la désertification médicale, sur ... après en milieu rural de trouver un médecin et puis les jeunes qui vont pas forcément en campagne, certains médecins qui font durer jusqu'à 70 ans leur métier parce que ils ont pas de repreneur leur cabinet etc. Donc là-dessus y'a beaucoup d'inégalité entre la ville et la campagne. Moi j'le vis pas quo... tous les jours parce que j'ai toujours vécu en ville,

Donc vous ça ne vous pose pas de soucis mais ... ?

Mais je suis consciente oui complètement.

Est-ce que s'il y avait plus de médecin vous pensez que vous iriez plus souvent voir le médecin ?

Nan, nan.

Comment vous vous soignez au quotidien, quand vous êtes malades ?

Je fais marcher mes anticorps. J'essaie de prendre le moins de médicament possible. Euh... ça c'est juste euh ... un avis personnel, de pas tout de suite aller vers le médicament, déjà parce que j'trouve ça pas bon, que les antibiotiques petit ça traumatise facilement, euh ouais nan j'essaie de laisser mais si ça va vraiment pas ... mais souvent c'est un mal de gorge ou un état fébrile donc ça j'ai des restes de médicaments qui me restent donc ça être de l'automédication donc j'vais pas forcément ... sauf si je suis clouée au lit et qu'il me faut un arrêt maladie d'une journée j'vais voir le médecin et là elle me prescrit quelque chose mais s'il me reste des choses chez moi euh ... j'prends les médicaments qu'il y a chez moi et j'vais pas voir le médecin pour ça.

Donc vous n'allez pas directement voir le médecin quand vous êtes malade

Nan si c'est un rhume il m reste des choses pour le nez, il m reste du Doliprane, il m reste du sirop pour la gorge, je prends ce qu'il me reste d'un ancien rhume quoi.

D'accord, donc de la pharmacie à la maison ?

Ouais voilà.

Et vous utilisez des remèdes de grand-mère ?

Non j'en ai aucun à part peut-être le thé mais j'aime pas le miel, mais au moins une boisson chaude pour faire du bien à la gorge mais ... une petite soupe et au lit mais c'est tout.

Donc plus de l'automédication et si ça ne va vraiment pas vous allez voir le médecin ?

Ouais, c'est ça.

Où s'il y a un arrêt de travail, si vous êtes ...

Obligée de manquer le travail, j'vais voir mon médecin ouais.

Quand vous allez voir le médecin, est-ce que vous trouvez qu'il y a trop ou pas assez de médicaments sur votre ordonnance ?

Alors j'ai trouvé une médecin qui est géniale, euh elle a tendance à me donner pleins de choses mais elle m'explique sur chaque truc ce que, ce qui est utile, ceux dont j'ai besoin etc., après elle me dit à quoi tout sert et j'suis pas obligée de tout prendre ou de tout demander. Elle est hyper pédagogique là-dessus. Elle m'explique : « vous testez ça, si ça n'avance pas vous prenez ça etc. » Donc elle va forcément me faire une liste à rallonge mais euh c'est par étapes, c'est vous testez la première étape si ça a pas d'amélioration euh vous allez sur la deuxième étape mais euh donc oui elles sont assez longues mais sinon

Donc vous n'utilisez pas forcément tout ?

Nan. Mais c'est didactique et c'est voilà, c'est je prends ce qui m'est utile, elle me rajoute pas des choses inutiles, c'est vraiment si ça marche pas, tentez ça. Ça m'évite de revenir en disant ça n'a pas marché.

Donc il y a une bonne explication, c'est ce que vous appréciez ?

Ouais. Ouais ouais.

Est-ce que vous trouvez que l'on vous prescrit trop ou pas assez d'examens complémentaires ?

Euh qu'est ce que c'est un examen complémentaire pardon ?

Par exemple une prise de sang, une radio, une échographie...

Euh nan là pas trop, euh j'en fais une fois par an pour vérifier différents taux

De prise de sang c'est ça ? Ouais

Euh là le frottis une fois par an aussi. Nan, nan j'en fais pas non plus trop.

Vous n'avez pas l'impression qu'on vous en prescrit trop ? Nan, nan. J'trouvais avant qu'on m'en prescrivait pas assez euh et maintenant que j'ai changé de médecin elle m'explique bien vraiment, elle est vraiment top là-dessus, elle m'dit : « bah vu que je vous donne une contraception », elle m'dit : « bah il faut qu'on vérifie les sérologies, vous l'avez pas encore fait. Vous voulez pas d'enfant tout de suite mais on va tester votre ... la rubéole, voir si vous êtes encore immunisée. » Des choses que j'avais pas fait avant. Pareil Maman a eu un problème à la thyroïde, on m'avait jamais fait vérifier la mienne alors que de la mère à la fille en générale vu que c'est des choses d'hormones il faut vérifier. Et elle, elle m'a enfin fait vérifier à 24 ans donc voilà là-dessus y'en a pas trop et même avant je trouvais qu'il n'y en avait pas assez.

Pourquoi pas assez avant ?

Je pense que mon médecin euh ne pensait pas m'emmener faire ... vu que j'allais bien, elle ne pensait pas m'emmener faire les contrôles ou déjà on connaît un stade de base savoir où j'en suis comment voilà. J'étais pas vraiment ... j'y allais vraiment pour quand j'étais malade, on me soignait, là j'attends d'être suivie médicalement par mon médecin.

Donc vous trouvez qu'il n'y avait pas assez de prise de sang ?

Ouais bah pour les prises de sang, vérification euh la thyroïde ça a été une échographie, ça été voilà. C'est vraiment un truc complémentaire pour savoir les choses moi qu'étaient facteur à risque ou quoi, on vérifie ça maintenant, on voit où on en est à 25 ans et ensuite on voit, on voit après quoi.

Donc plus dans le dépistage ? Ouais, oui.

Vous trouvez que c'est important de faire des prises de sang régulièrement ?

Ouais, ouais, ouais. Ça peut vraiment évoluer... Bah de toute façon le sang dit des choses en général donc euh.

Trouvez-vous qu'il est important de faire régulièrement des échographies, radiographies ?

Euh... j' pense qu'on devrait avoir j'sais pas des rendez-vous, pt'être à 25 ans on fait un point, à 30 ans on fait un point, mais pas forcément tous les mois, tous les ans euh par exemple la thyroïde on me dit bon bah tout va bien mais c'est toujours à surveiller donc revenez dans 3 ans. Bah voilà je sais que j'ai ce rendez-vous là à vérifier. J'ai pas encore de mammographie mais je pense que à un moment ça arrivera euh pareil c'est juste un check-up à un moment donné à faire, un rendez-vous, un point. Comme on fait à 50, comme on fait à 60 euh voilà

Du dépistage du coup ?

Ouais ouais juste vérifier que tout va bien, un p'tit check-up et après c'est bon. Mais après en faire tout le temps nan, les radio en plus voilà y'a quand même des rayons UV etc. donc c'est pas forcément... ça peut être dangereux quoi d'en faire trop donc euh

Ce n'est pas sans risque ? Ouais.

Selon vous, à quoi sert une échographie ?

A voir ce qu'il y a à l'intérieur de moi.

Et une radiographie ?

Euh ça prend une photo de moi.

Bon voilà l'échographie ils vont voir un petit peu comment ça bouge, si y'a des mouvements etc.

La radio on va voir ... d'ailleurs j' pense qu'on voit que les os d'ailleurs en radio, j'suis pas sûre qu'on voit ... on voit pt'être les organes mais euh, je m'étais que pour les os, nan j'sais pas trop d'ailleurs.

Est-ce que vous pensez qu'on devrait passer plus facilement au scanner ?

Euh Ouais. Y'a quelque fois on fait une radio on nous dit on voit rien, on fait une IRM. Autant faire une IRM directe. Parce que souvent on dit on fait pas une IRM parce que ça coute cher mais t'as payé une radio plus une IRM donc nan autant faire l'IRM tout de suite. Oui après si c'est que osseux euh... la radio c'est suffisant normalement mais dès qu'y'a... on n'est pas sûr que un ligament, un tendon etc. faut aller sur l'IRM tout de suite.

Donc faire plus rapidement des examens...

Ouais ouais. Puis même pour eux, ils en font deux au lieu d'un, j' pense que ça fait gagner du temps à tout le monde.

Faites-vous systématiquement les examens complémentaires qu'on vous prescrit ?

Nan je le fais tout le temps par contre j'vais pas y aller dans la seconde, j'vais le mettre de côté : bon faut que je fasse ça, c'est pas urgent, j'vais le faire et euh j'vais prendre rendez-vous ... que ce soit l'ophtalmo ou voilà mais euh ouais en général j'les fais, j'les fais tout le temps.

Vous ne faites pas de tris sur votre ordonnance ?

Euh nan pas sur les examens.

Par contre sur les médicaments ?

Euh ouais, bah comme je vous disais c'est étape par étape donc euh, j'vais sûrement aller sur le moins fort au début. Euh par exemple j'ai eu des petits soucis un peu d'eczéma, en particulier de sécheresse sur les doigts bah j'ai mis une crème cicatrisante, et elle m'a prescrit aussi une crème à la cortisone, bon bah je préfère faire la crème cicatrisante d'abord, j'vois si elle fonctionne et ensuite la cortisone qui est plus fort, j' préfère la tester en deuxième recours, là j'fais du tri ouais.

C'est du tri en accord avec votre médecin ? Ouais.

C'est elle qui vous a dit de procéder comme cela ?

Ouais ouais. Elle m'a pas forcément ... enfin elle m'a dit la posologie sur chaque truc, comment on les utilisait, elle m'a dit vous pouvez faire l'un ou l'autre et après c'est moi qui ait choisi. Elle m'a pas dit il faut faire l'un en premier ou l'autre en deuxième, c'est moi qui choisit ce que je préfère à ce moment-là, mais elle m'a prescrit les deux au cas où.

Vous trouvez qu'il y a un bon dialogue avec votre médecin ?

Ouais celle-là ouais, elle est top.

Et avec celui d'avant ? Nan.

Qu'est-ce qui n'allait pas au niveau du dialogue ?

Euh ... je sais pas euh, enfin déjà j'ai un médecin d'enfance et de famille, c'était un homme avec une moustache très froid qui m'a traumatisé petite, c'était un très bon médecin... apparemment... Moi petite j'en ai pas eu conscience mais voilà. Mais moi il me faisait peur donc j'étais pas en confiance pour parler etc. Euh ... la deuxième

peut-être parce que j'avais la même que ma mère donc elle nous voyait toutes les deux et euh bah souvent ça prenait des nouvelles de ma mère etc. et euh... je sais pas je trouvais que quand je parlais d'un truc euh c'était hésitant c'était bon euh ça doit être ça, ça doit être machin ... Elle était plus âgée que celle que je vois aujourd'hui euh mais là je sais pas si c'est le fait d'être à P. ou quoi ... celle là est vraiment très bien, celle là est vraiment top, mais euh j'lui parle du moindre petit bobo, la moindre petite douleur et elle m'ausculte quoi. C'était pas forcément le cas de l'autre, en fait l'autre je lui disais ce que j'avais, elle avait sûrement eu l'habitude donc du coup elle va me dire : « ha bah c'est ça » sans me toucher, sans vérifier etc.

Tandis que l'autre, celle que j'ai en ce moment j'dis bah là j'étais fatiguée j'ai eu des douleurs comme ça. Elle va me dire ça serait bien que vous faites avec votre métier de faire un peu de kiné etc. Et puis elle touche, elle me vérifie etc. donc euh.

Bah là même le plus petit bobo avant, avant je me disais pour un petit bobo c'est pas grave j'en parle pas et là je lui dis vraiment tout pour avoir toutes les réponses etc.

Parce que vous êtes plus en confiance ?

Ouais, mais je pense que c'est avec l'âge aussi, c'est-à-dire que ... Je sais pas là, 25 ans j'suis plus à l'aise à parler au médecin à lui dire ce qui va, ce qui va pas. Avant j'étais peut-être un peu trop timide, j'osais pas trop lui dire ce qui allait, ce qui allait pas, donc là nan, là elle est très bien, on est en belle symbiose avec celle que j'ai.

Donc il y a un bon dialogue ?

Ouais, ouais.

Et vous trouvez ça important ?

Ah ouais. Là j'vois la différence. On n'avait pas confiance avant, c'était pas important, là clairement, là je déménageais donc euh j'connaissais aucun médecin dans le quartier où j'suis maintenant bah euh j'avais besoin d'une gynéco, elle m'a conseillé une gynéco, et j'sais que si elle me l'a conseillée c'est que je peux y aller. Un kiné elle me dit : y'a un kiné là qui est bien. Elle connaît les spécialistes qu'il y a autour de chez moi et autour du cabinet où elle est, et donc je vais y aller et donc je vais savoir à peu près si

Les bonnes orientations ? Oui.

Vous arrive-t-il de réclamer un examen complémentaire ou un médicament à votre médecin ? et vous l'a-t-on déjà refusé ?

Euh ... un p'tit peu, enfin quand je lui dis que j'ai des douleurs, j'm'attendais à ce qu'elle me dise d'aller voir un ostéo ou un kiné, mais je lui ai pas dit : « j'ai besoin d'aller voir un kiné ».

J'lui ai dit : « j'ai mal là » euh soit bon bah elle me dit ça sera pas... vu que voilà on est vraiment dans le dialogue etc. elle dit tout de suite bah oui vu que vous êtes contractée il faut que vous alliez voir machin mais euh si si elle m'avait dit : « mettez juste du chaud » j'aurais sûrement dit : « vous pensez pas que je devrais aller voir un kiné ». J'pense que je l'aurais suggéré comme ça et on en aurait discuté mais vu qu'elle a le réflexe tout de suite j'ai pas eu besoin de demander.

Mais qu'on m'a refusé non. Nan nan.

Donc à chaque fois que vous demandiez quelque chose c'était accepté ?

Euh ouais. C'est euh ... j'sais que mon médecin avant était assez réfractaire pour les arrêts maladies. Euh mettre deux jours au lieu d'un. Voilà c'était un peu plus euh ... j'sais pas si y'a des quotas ou pas à respecter mais en tout cas y'avait des moments où ... Moi ça allait souvent c'était qu'une ... juste qu'une journée, ma mère qui quelque fois a des problèmes de genoux euh donc nan si elle venait à 3 semaines bon bah c'était un peu « ha nan trois semaines ! ». Mais en ... nan

Vous arrive-t-il de réclamer des médicaments ?

Euh nan, nan.

Et des examens complémentaires ?

Euh ouais, si si la thyroïde j'avais demandé. J'avais dit : « est-ce que j'devrais pas le vérifier, est-ce que voilà ? » Elle m'a dit : « non on peut le faire maintenant, c'est une bonne idée. » Parce que j'y pensais et puis j'me dis bon bah 25 ans ça commence voilà, faudra au moins vérifier et ... Si y'a un truc qui m'inquiète de toute façon j'en parle et euh on en discute, si elle me dit : vous avez encore le temps, ou c'est prévu ou y'a un check-up à... à 27 ans par exemple comme pour les vaccins par exemple y'en a un à faire à 25 ans j'sais plus lequel mais voilà on en parle quoi c'est... J'fais : « y'a pas des vaccins qu'j'dois faire ou euh... » Mais c'est toujours un dialogue et elle m'explique donc euh si elle me dit non, j'dis : « ah bah ok cool » puis si elle me dit : « oui mais pas tout de suite » bon bah pas tout de suite.

Tant qu'il y a l'explication avec ... Ouais.

Est-ce que vous vous sentez bien suivie ?

Euh ouais. Maintenant oui.

Est-ce que vous faites confiance à votre médecin ?

Ouais, elle ouais.

Et avant ?

Bah euh ... j'y allais vraiment en dernier recours quoi.

Là j'avais fait des examens sérologie euh bon bah j'ai pris rendez-vous pour lui donner les résultats et on en discute. Avant, là j'aurais les résultats j'aurais vu moi-même bon bah la ça va, là ça va ça va bon bah c'est bon, et j'y serai pas allée donner les résultats au médecin forcément quoi. Alors qu'il faut qu'il ait les résultats mais euh ... j'étais moins en fait dans ce ... cette envie d'être suivie médicalement et de savoir où j'en suis etc. Mais parce que p't'être que j'avais 18 ans – 20 ans j'm'en foutais, à 25 p't'être que j'fais plus attention

Faites vous confiance aux autres médecins ?

Euh ça m'est pas encore arrivé avec celle que je vois en ce moment euh... mais c'est vrai que j'ai un peu ... j'ai si elle... sur les remplaçants par exemple euh j'suis moins en confiance mais euh ... je sais qu'avec mon ancien médecin j'ai eu des remplaçantes qu'étaient très bien, et je sais que s'il a choisi ce remplaçant là c'est qu'il est très bien mais je préfère avoir euh le médecin que j'vois d'habitude. Donc ouais j'ai un peu moins confiance effectivement euh plus parce qu'on se connaît pas.

Et pour les spécialistes ?

Euh ... bah pour la pour la gynéco elle est pas... il fallait vraiment faire grande relation. Euh les kiné j'en ai testé pas mal donc euh ça c'est pas grave, après j'vois ceux qui me conviennent, conviennent pas mais euh en général j'fais assez confiance dans leur manipulation, j'ai pas eu de fois où ça m'avait fait l'inverse de ce que ça devait me faire donc là-dessus j'ai assez confiance. Après c'est plus dans le ... le caractère du médecin, c'est ... si je sens que j'suis pas à l'aise, je reviendrai pas donc c'est pas une question de confiance ou quoi c'est juste j'me sens bien ou pas avec la personne parce que le caractère il peut être froid, il peut dire un mot qui va pas me plaire euh

Plus dans le contact ? Ouais voilà.

Si on vous donne un diagnostic et que vous n'êtes pas d'accord avec celui-ci que faites-vous ?

Deuxième avis ouais. Mais là aujourd'hui j'irai voir mon médecin traitant parce que je là... j'ai vraiment entièrement confiance en elle. J'lui dis : « ouais ... » j'vais lui en parler, j'vais lui dire : « y'a ça ... j'suis pas entièrement convaincue etc. » et elle va me conseiller un deuxième confrère et on ira faire un deuxième avis mais euh ... Après si elle me dit, et elle m'explique etc. elle me dit ça, ouais j'la crois, elle j'la crois vraiment donc si elle confirme l'avis peut-être que j'irais pas voir un deuxième spécialiste mais sur une maladie grave, si c'est un cancer ou quoi que ce soit : là deuxième avis tout de suite. Faut multiplier les avis, y'en a qui auront plus de spécialité que d'autre. Donc là deuxième avis tout de suite.

Si vous n'êtes pas d'accord ?

Bah euh ... c'est pas forcément que je suis pas d'accord c'est que y'a un p'tit doute ou j'veux être certaine que le diagnostic est bon. Euh Après ouais je sais pas j'ai pas vraiment été dans ces situations là mais euh ... si je me fais les ligaments croisés et qu'on me dit que c'est les ligaments croisés et j'en ai pour 6 mois, euh alors que sur la radio on voit pas grand-chose ou sur l'IRM on voit pas grand-chose euh là oui j'vais peut-être être pas d'accord et aller faire une deuxième IRM ou ailleurs ou pareil je remontrerais à mon autre médecin.

Donc multiplier les avis...

Ouais, pour être juste être sûre avant de démarrer soit une opération, soit 6 mois de traitement pour un gros truc.

Et si vous n'êtes pas d'accord avec la méthode diagnostique, que faites-vous ?

Je ne revois pas ce médecin c'est que y'a des méthodes qui nous conviennent ou nous conviennent pas. C'est comme les psychologues, y'en a qui ont une méthode d'approche euh qui nous convienne pas on va en voir un autre. Faut changer dans ces cas-là, faut pas insister si c'est censé nous faire du bien, ou qu'on aille mieux si on y va avec la boule au ventre ou qu'on aime pas ça c'est pas la peine.

Donc vous changez ?

Ouais ouais, je change

Si vous n'êtes pas d'accord avec le fonctionnement du médecin, que faites-vous ?

C'est pareil je change. C'est comme le caractère, c'est euh ... si ça accroche, si j'me sens pas à l'aise, c'est pas possible.

Si on vous dit que votre frère a une pathologie psychiatrique et que vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic que faites-vous ?

Euh ... on retourne ... s'il y est allé tout seul, on retourne voir le même médecin où je suis présente euh... Je connais mon frère, vous ne le connaissez pas voilà voilà. Euh ... si il s'entête : deuxième avis. Euh la psychiatrie je rigole pas avec ça. Moi on en a eu dans notre famille et ça a été très mal traité, ça c'est mal terminé. Donc du coup là-dessus c'est 3-4-5 avis, là la psychiatrie c'est pas possible, là c'est ...

Pour être sûre ? Ouais ouais ouais

Et puis... et puis peut-être... j'sais pas si j'aurais le temps, l'énergie de faire ça mais si y'a des associations des choses comme ça ou des personnes qui ont vécu ça, qui ont eu des expériences, c'est aller chercher l'expérience chez des gens qui ont vécu ça et euh p't'être que y'en a qui vont connaître des méthodes autres que ce qu'ils proposent.

Donc là vous parlez d'aller chercher un avis chez des personnes hors médecin c'est ça ?

Si, si voilà, si. Ouais. Plutôt dans le côté patient ou famille de patient si y'a des associations qui existent ou quoi et qui nous donnent des conseils sur comment s'adapter à ça. Nous on nous avez dit ça mais en fait c'était ça donc vérifiez ça aussi. J'irai prendre conseils auprès de gens qui ont vécu , qui ont vécu ça, mais du coup, pas médical.

Avez-vous l'impression d'être influencée par votre entourage en ce qui concerne votre santé ?

Euh, dans le faite d'aller voir le médecin ? *Oui*

Euh oui, bah ma mère quoi. Bah : « oublie pas, va voir le ... va prendre rendez-vous, va faire ci, va faire ça. » Bah moi je me suis voilà mais euh vu qu'on en discute pas mal et tout. « N'oublie pas ça ! » c'est Maman quoi. Elle vérifie la santé de ses enfants, j'pense que jusqu'à pendant des années quand j'aurai 50 ans mais euh.

Si, si puis j'ai un frère infirmier donc euh, c'est un grand frère qui aime bien partager son savoir parce qu'il aime bien dire j'suis le grand frère avec la petite sœur, donc même une p'tite prise de sang de contrôle il va vouloir voir et vérifier et m'expliquer chaque truc parce qu'il aime bien son métier : « nan mais j'ai déjà eu le contrôle, on m'a déjà expliqué, c'est bon ! » mais nan nan, si si, mes frères et ma mère, entourage proche.

Moins par les amis ?

Ah si, si si. Si euh ... ouais les amis ça ... les amies filles, plus côté gynéco ou alors les collègues pour les kinés, parce qu'en tant que journaliste on a des ... on porte la caméra, on a des choses assez lourdes à porter donc euh on a les mêmes pathologies au bout d'un moment, au niveau du dos, au niveau cervicales, donc là-dessus ça va me... elle m'dit bah j'ai mal j'suis allée voir un ostéo ça va mieux, ah je devrais pt'être y aller, ça me voilà... mais à différents niveaux.

En fonction de la pathologie, vous ne prenez pas l'avis des mêmes personnes c'est ça ?

Exactement et j'avise en fonction, si j'trouve son avis nul, j'le prendrais pas en compte : « J't'aime bien, t'es mon amie mais j'trouve que t'a tort, c'est nul ! »

Que pensez vous du dialogue entre les médecins ?

Euh ... jusqu'à maintenant il était inexistant pour moi. Euh après là pt'être que ça va changer parce que vu que la gynéco que j'vais aller voir bientôt c'est sous conseil de mon médecin traitant, le kiné ça va être pareil donc peut-être qu'ils vont dialoguer, après euh sinon c'était déficient total, c'est j'arrivais avec les résultats et euh ... et ouais ... enfin ils se connaissent pas parce que souvent c'est moi qui choisis les médecins à côté de chez moi ou ailleurs donc ils se connaissent pas forcément. Là mon médecin les connaît, vu que c'est elle qui me les a conseillé donc je verrai p't'être à ce moment là mais jusqu'à maintenant c'était vraiment inexistant.

Il n'y avait pas de courrier ?

Nan, après j'ai pas eu de pathologies lourdes où les médecins entretiennent des relations entre eux mais ouais nan sinon inexistant en général.

Est-ce qu'il vous arrivait d'être le messenger entre les deux médecins ?

Euh bah oui tout le temps. Quand on va voir un spécialiste, bon bah voilà : « j'ai vu le médecin traitant, on m'a dit ça, il m'a dit ça... » Je retourne voir le médecin traitant : « j'suis allée voir le spécialiste, on a vu ça, on a vu ça. » donc oui si si c'est ... oui oui bah on apporte les résultats et on explique ce qu'on a fait donc ouais totalement.

Est-ce que vous comprenez ce que disent les médecins ?

Euh non mais je les fais, je les fais réexpliquer quand je comprends pas. Euh ma médecin traitant elle est vraiment top, donc là je comprends ouais c'est vraiment... elle m'voit froncer ça s'voit tout de suite : « alors je réexplique » et donc du coup voilà. Mais euh sinon je dis : « euh j'ai pas compris » mais avant j'osais pas dire : j'ai pas compris. Mais plus par timidité qu'autre chose.

Donc là vous osez poser des questions à votre médecin ? Voilà.

Est-ce que vous comprenez quand on vous prescrit tel médicament ou tel examen ?

Maintenant oui.

Et avant ?

Avant non mais après j'en ai pas fait euh ... Enfin si je comprenais que fallait vérifier une fois par an le taux de diabète, cholestérol etc. ou le frottis aussi c'était important aussi. Mais je voyais plus sur mes échéances à faire que pourquoi on le faisait.

Parce qu'on vous avait mal expliqué ?

Euh nan pour moi c'était pour vérifier que tout va bien mais qu'est-ce que ça veut dire tout va bien ? C'était voilà.

Là aujourd'hui elle me dit : « bon bah c'est pas pressé on va le faire maintenant la rubéole c'est parce que quand vous serez enceinte faudra, y'aurait fallu le faire ce test là parce ça peut-être risqué d'avoir la rubéole quand on est enceinte etc. » Enfin voilà elle m'explique beaucoup plus.

Mais oui nan avant j'le faisais parce que oui j'faisais confiance, il fallait le faire.

Sans forcément comprendre la raison ?

Ouais voilà.

Donc vous discutez avec votre médecin ?

Ouais, bah du coup avec elle ouais. Là même... j'avais pris rendez-vous là pour lui donner les résultats. Elle m'a dit : « ah oui je m'inquiétais j'les avais pas reçu. » Ah nan c'est moi qui avais les deux exemplaires. Ah bah d'habitude ils envoient. Bah oui j'les ai un peu engueulé quoi. Moi j'voulais vérifier. Nan nan, si si avec elle j'ai rien à dire.

Vous osez poser des questions ?

Ouais, maintenant oui, mais j'pense que c'est parce que j'suis un peu plus âgée et que j'ai envie de comprendre un peu plus. Avant bah quand on est petit on y va qu'avec maman, donc ils parlent plus à Maman, que à l'enfant, ça ouais, ça par contre c'est moins bien. Bah enfant ouais on explique pas trop euh bah moi je comprenais vite donc quand il parlait à ma mère, mais le médecin s'adresse aux parents et c'est plutôt l'enfant qui concerne donc faut expliquer aussi et j'trouve qu'y'avait pas ce doublon là ou alors trop rapidement donc voilà mais maintenant si si c'est bon.

Vous avez un bon dialogue ?

Ouais, ouais, mais parce la timidité est partie.

Vous avez l'impression que l'âge joue c'est ça ?

Ouais, complètement, puis, puis aussi j'fais p't'être plus attention à 16-18 ans bon bah c'est un peu j'men fou quoi. Et à 25 bon bah j'fais attention euh, j'veux vérifier que tout va bien donc voilà. On se rend compte aussi que bah y'a des choses à vérifier maintenant adulte euh ado c'était pas important de vérifier ça étant donné que la croissance elle passe, qu'on grandisse un p'tit peu mais euh ouais ce côté mère-fille où on peut transmettre des choses assez facilement du coup vu que ma mère a eu des pathologies j'ai tendance maintenant à vouloir vérifier que ... si j'peux les avoir si j'ai déjà un truc qui est lié à ça, si c'est... si ça se transmet en fait alors que quelque fois nan, euh donc voilà maintenant si mais c'est plus parce que ouais c'est l'âge.

Votre santé vous inquiète plus ?

Ouais ouais, j'm'en soucis plus euh qu'avant.

Est-ce que vous avez l'impression que l'on vous adresse trop ou pas assez chez le spécialiste ?

Euh ... nan pas trop, pas trop. Euh c'est vrai que je m'étais fait la réflexion plus jeune avec mon ancien médecin que des qu'elle se sentait limitée en connaissance c'est euh : « va chez le spécialiste. » C'est pas le même prix, donc là-dessus ça faisait un peu mal, j'me dis elle pourrait quand même se renseigner ou faire une recherche ou je sais pas, elle est généraliste mais elle a quand même fait des... un p'tit bout, un p'tit bout de tout voilà, ou au moins, au moins être plus explicative dans le sens où, « je pense que c'est ça vu... » Vu qu'elle m'auscultait pas à l'endroit du spécialiste ou alors je trouvais ça très léger. Là chez mon généraliste elle peut me faire les touchers vaginaux si elle est habilitée à faire ça, elle peut vérifier etc. L'autre médecin bon bah c'était le stéthoscope et c'est tout quoi, elle manipulait pas, elle vérifiait pas des grosseurs ou quoi que ce soit. Donc ouais c'était l'impression qu'elle restait dans son p'tit truc et elle voyait tout de suite dès que c'était un truc spécialiste : « allez chez le spécialiste » voilà. Là aujourd'hui j'ai l'impression que si elle m'envoie chez le spécialiste, c'est qu'y a une raison et que c'est justifié. En général quelque fois j'trouve que je préfère le spécialiste enfin... Là j'pourrais me contenter de son avis à la médecin parce que j'ai vraiment confiance mais l'ancien euh nan donc je préférerais aller chez le spécialiste quelque fois directement sans passer par le médecin traitant pour au moins : si c'est un spécialiste c'est que ils sont spécialisés, autant avoir l'avis d'un expert tout de suite. Plutôt qu'elle me dise : « ha bah je sais pas trop, allez voir un spécialiste. » Et payez 25 euros ou 30 euros pour rien !

Donc plutôt trop que pas assez finalement ?

Euh là aujourd'hui c'est comme il faut. Euh ... mais je pense que quelque fois on peut, on peut se réfugier derrière le spécialiste, alors que bon quelque fois ... si y'a besoin de manipulations, si y'a besoin d'outils particuliers, c'est jamais trop. Si c'est pour une vérification, j'sais pas.

Nan je dirais qu'on est en juste milieu, y'a pas ... en tout cas c'est sûr que c'est pas : pas assez, en général ils envoient quand même assez souvent chez le spécialiste, mais j'peux pas dire que c'est trop non plus. On est un juste milieu, mais c'est sûr que c'est pas, pas assez. On est plus vers le bien voir trop que le pas assez.

Voyez-vous un côté néfaste à la prescription de médicament ?

Bah moi personnellement oui, j'aime pas forcément prendre des médicaments, euh j'ai tendance à vouloir que mes anticorps travaillent tout seul. Euh on entend trop souvent que quelque fois le médicament d'en prendre trop, bah après sans en prendre, on réagit plus à ce médicament donc faut en prendre des plus forts et alors que

quelque fois nos anticorps, bon bah certes on est malade plus longtemps mais au moins, ils sont là pour ça, et on travaille pour ça donc ouais, ouais j'trouve que quelque fois on donne trop de médicament, on en prescrit trop et on en donne trop. J'pense que ouais, enfin quelque fois y'a des psychiatres qui sont trop sur l'antidépresseur alors que j'pense juste le dialogue ça suffirait. Ouais, si, si. Moi dans ma vie je préfère ne pas en prendre, je sais que je suis un peu en extrême, enfin quelque fois on me dit : « t'es malade prends au moins quelque chose » « Nan, je ne veux pas » mais j'suis dans l'extrême inverse du coup, parfois faudrait que j'en prenne hein, mais dans mon envie personnelle c'est de pas en prendre beaucoup.

Pourquoi vous ne voulez pas en prendre beaucoup ?

Parce que c'est un truc chimique que j'mets dans mon corps et j'ai pas envie que mon corps s'habitue à ça. C'est le jour où j'suis vraiment malade, j'ai envie que ce médicament, pas un médicament hyper fort, ouais que le truc de base puisse suffire.

C'est la peur de prendre quelque chose ?

Ouais qu'est fort, c'est, c'est violent pour notre corps, bah tout ce qui est à base de cortisone c'est hyper violent. Donc ouais moins de médicament mieux je me porte.

Donc le fait d'en prendre vous fait peur ou ... ?

Ouais j'ai peur des effets secondaires, ouais ouais.

Voyez vous un côté néfaste à la prescription d'examen complémentaires ? Non.

Tout à l'heure vous parliez pour les radios ... ?

Les rayons ouais, euh ... ouais mais ils savent, en général ils savent euh ils en prescrivent jamais trop en général, ils savent très bien faire les dosages donc là-dessus ... puis vu qu'en général ils sont un peu frileux à faire des IRM donc euh..., ils sont plutôt frileux dans ce sens-là que..., nan là-dessus ils sont assez prudents. Nan les examens complémentaires j'pense que c'est, c'est pas mal.

Après j'ai pas été hospitalisée où il y a eu trop de prise de sang parce que soit on a perdu le sang soit il était pas bien pris ou quoi que ce soit. J'pense que quand on se fait piquer pour la 4^{ème} fois dans le bras j'pense que là on trouve ça trop, mais moi j'ai pas vécu ça encore donc euh.

Vous pensez qu'il peut y avoir un côté néfaste à la réalisation de prise de sang pour la santé ?

Pour la santé nan, c'est juste désagréable. Euh toujours dans la même veine se faire piquer, c'est pas non plus le truc qu'on aime le plus au monde hein. Euh après si ça use la veine pour rien, ça peut être problématique plus tard quoi. Parce que quand on trouve plus de veines pour prendre du sang là par contre ça devient problématique à un moment donné.

Donc ça peut quand même avoir ... ?

Ouais, ouais, un effet néfaste ouais

Et pour les radio ou échographie le fait de trop en faire par exemple ?

Bah on n'en fait jamais trop donc euh, donc là-dessus nan. Si on en faisait trop, oui à un moment donné y'a toujours un risque mais

Vous vous trouvez qu'il n'y en a pas trop de prescrit c'est ça ? Nan

Et pas assez ?

Euh est-ce que pas assez ? J'ai pas vécu le pas assez euh donc là-dessus je peux pas dire que y'en a pas assez.

Et dans votre entourage ?

On n'a pas vécu le fait de pas faire un examen parce que y'avait pas le matériel ou qu'il n'y avait pas, pas les moyens nécessaires donc moi non après je sais que ça peut arriver, on prescrit pas un truc parce qu'on a pas le matériel nécessaire et ça la dessus c'est pas normal.

De manière général, trouvez-vous que les médecins prescrivent trop de choses ?

Euh non, non je suis pas tombée sur des médecins qui prescrivent trop de manière générale. Je suis en train de voir mon entourage mais nan, en générale nan, c'est plutôt raisonné.

Là vous parliez du médecin traitant ?

Ouais des médecins traitant, j'pensais médecins traitants.

Est-ce que vous trouvez que les spécialistes prescrivent trop ?

Euh... si on prend côté psy, j'suis pas sûre que le psy une fois par semaine, euh ça soit bien. J'trouve qu'en une semaine, 'fin ça dépend nos besoins, y'en a qui ont besoin d'être suivi très régulièrement.

Moi j'pense qu'une fois toutes les deux semaines c'est bien parce qu'on a peut-être plus de choses à raconter ou... , une semaine sur l'autre, la semaine peut être identique donc y'avait pas eu trop d'évolution ou pas de chose à dire en plus ou on tourne en rond. Euh sur le psy, j'pense qu'une consultation une fois par semaine, j'suis pas forcément d'accord, et je le ferais pas une fois par semaine, j'ferais selon mes besoins. Mais en général nan. Si, si y'a une posologie, si le kiné c'est une fois par semaine c'est parce que... c'est qu'y a une raison donc voilà. Le psy c'est plus, y'a pas un besoin phy... enfin si des fois y'a un besoin physiologique, mais si j'en ai pas le

besoin de le voir une fois par semaine, je n'irais pas une fois par semaine parce qu'on m'a dit que c'était une fois par semaine.

Là pour le psy vous disiez psychiatre ou psychologue ?

Euh psychologue.

Et est-ce que vous trouvez que le spécialiste prescrit trop de médicament examen complémentaire ?

Euh non, non parce que l'ophtalmo j'le vois une fois, on fait les yeux et je le revois pas avant de changer mes lunettes donc à peu près tous les 3 ans. Euh le kiné, il va me prescrire p't'être une pommade mais en général c'est pas plus que ça. Euh gynéco non. Nan mais parce que y'a pas mal de chose en gynéco que je fais faire par le médecin traitant donc du coup ... le frottis en laboratoire, elle me prescrit la sérologie etc. euh nan, en général nan.

Donc pas trop de chose ? Nan.

Et pas pas assez ?

Euh nan parce que si y'a pas un truc c'est parce que ça a été prescrit par le médecin traitant avant donc euh c'est plutôt complémentaire là-dessus entre le médecin traitant et les spécialistes.

Qu'attendez-vous de la consultation ?

Euh ... Que j'ai bien toutes les explications, surtout que j'ai pas oublié de parler de quelque chose, ça, ça arrive souvent. Euh, qu'elle me dise si j'ai besoin de la revoir dans les prochains mois ou si on ... sauf un rhume, une grippe ou angine ou quoi que ce soit enfin un virus, qu'elle me dise bah on n'a pas besoin de se revoir avant un an. J'ai besoin de savoir les échéances. C'était pas forcément le cas avant, maintenant j'ai besoin de savoir, parce que le temps on peut le laisser passer, le médecin sans l'avoir vu pendant des années alors en général on essaie de voir une fois par an. Ouais sur les échéances à venir et savoir bah ... là elle m'a dit bon bah 25 ans vous avez un vaccin à faire, euh c'est pas forcément le mois prochain, mais sachez que vous avez ça à faire dans les six mois, euh j'veus fait l'ordonnance comme ça c'est fait et vous gérez et tout, si quelqu'un dans votre famille sait faire les piqûres faites le par voilà mais voilà. Ouais sur les échéances et ce que j'ai à faire, et ce que je dois avoir comme suivi au cours de l'année ou au cours des prochains mois.

Donc sur ce qui se passe ... ?

Après, ouais ouais. Cependant elle m'a tout expliqué, j'ai toutes les ordonnances. En général on fait le point : « est-ce que y'a ça, est-ce que y'a ça, est-ce que y'a ça ? on n'a rien oublié c'est bon. » Et ensuite c'est pour l'après quoi.

Est-ce que vous trouvez qu'il est important qu'il y ait une ordonnance, une prescription à la fin de la consultation ?

Si elle est pas nécessaire nan. Euh quelque fois c'est un point sur le suivi et euh ... mais si j viens pour une raison et qu'il faut une prescription, oui c'est important de repartir avec.

Donc s'il n'y a pas besoin ?

Nan, nan.

Donc vous ne pensez pas qu'une consultation égale forcément prescription ?

Nan, nan. Si elle me dit... par exemple j'avais une angine, je viens, fin de semaine etc. et elle regarde et elle dit : « bah là, à ce niveau-là, plus besoin de prendre de médicaments » et elle me donne des remèdes de grands-mères ou des choses un peu de plantes ou quoi que ce soit. Euh elle est très comme ça en plus ma médecin, elle peut me dire : « bah là testez ça. » Par exemple sur les mycoses, elle m'a donné pleins de conseils et tout, qu'étaient pas d'ordre de médicaments et euh, souvent un médicament parce qu'il faut la traiter, mais après le reste pour la prévention, elle est très dans la prévention donc du coup, à m'expliquer plus dans des choses du quotidien et donc si elle m'explique ça et qu'y a pas besoin de médicaments ça me pose pas de problème.

Tant qu'il y a eu une explication ?

Ouais et puis que en fait y'a une solution en me disant là je prends un médicament qu'il me faut, c'est dans votre hygiène de tous les jours, essayez de faire ça, faire ça et faire ça.

Ah du coup ça me fait penser à une question que vous m'avez posé tout à l'heure en me disant : est-ce que je fais le choix, le tri ? Là oui, parce que les vêtements trop serrés etc. nan, j'aime bien le Slim j'mettrai le Slim. J'lui dis : « euh j'suis pas sûre de faire tout ce que vous me dites. » Mais j'lui dis que j'le ferrai pas. Là les sous-vêtements en coton, si j'aime la dentelle, j'mettrai de la dentelle, j'aime ça donc voilà. Tant pis, j'lui dis : « tant pis, j'mettrai pas des petits bateaux parce que y'a un risque de mycose. »

Donc vous l'a prévenez que vous n'allez pas forcément suivre... ?

Oui parce qu'on est ouverte et qu'on rigole. Si c'était un médecin plus austère, p't'être que je l'aurais pas dit, j'aurais pas été à l'aise pour lui dire, lui j'l'aurais pas fait.

Que pensez-vous du système d'information entre vous et votre médecin et entre les médecins ?

Bah entre médecins comme j'ai dit, en fait je le vois pas, s'il existe j'le vois pas. En tout cas là il est inexistant pour moi, après peut-être j'vais voir quand j'vais voir la gynéco, on va parler de contraception parce que je voulais en changer, euh p't'être qu'elles vont en discuter entre elles à un moment donné. Sur le dialogue entre les médecins

je les vois pas. Euh après elle, elle est vraiment bien, je fais l'éloge de mon médecin depuis tout à l'heure mais euh elle m'explique tout là-dessus et puis, là par exemple j'ai mes examens, j'savais plus pourquoi on vérifiait la rubéole quand j'ai vu que j'étais positive je me suis fait : oula ! j'étais : qu'est-ce que c'est ? et j'avais oublié parce que c'était y'a des mois que je l'avais vue, donc j'ai forcément regardé sur internet et du coup après, ça me montrait ce que ça voulait dire et du coup après je l'a vois et j'fais juste ça et en fait elle m'explique : « nan nan c'est bon, faut que ça reste positif ça veut dire que vous êtes encore protégée. » j'fais : « ah ». Donc le fait que y'ait alors que d'être positif c'était à partir de 15 et que j'ai 55, c'est pas grave ? nan, nan c'est bien. Ok c'est bon ! Parce que quand on voit un chiffre qui est grand par rapport au chiffre de base on fait : « euh, Maman j'ai eu la rubéole ? » Et là j'lui dis que c'est le vaccin et voilà quoi. Là-dessus quand j'ai pas l'information après je la demande, mais nan en général ça roule.

Donc vous m'avez dit parfois c'est vous qui donnez l'information à votre médecin ?

Ouais

Et votre médecin reçoit des courriers ?

Nan. Mais elle s'en était étonnée de pas avoir reçu les résultats d'analyse, mais parce que je l'avais fait, moi je vis en banlieue, je l'avais fait proche de chez ma mère et donc ils ont pas du, ils doivent pas être en lien avec mon médecin, donc ils l'ont pas envoyé et eux ils m'ont donné les deux exemplaires, donc c'est moi qui les ai rapporté. Je sais que c'est pas forcément le cas tout le temps, des fois ils envoient les exemplaires directement au médecin et moi j'ai le mien mais sinon ça va.

Est-ce que vous pensez que tout devrait être informatisé ?

Euh ouais, moi j'aime bien prendre mes rendez-vous sur Doctolib, j'trouve ça assez, assez pratique parce que on est obligé de prendre le médecin, on l'attend, c'est une secrétaire etc. et puis on a toujours un petit stress avant de prendre le coup de téléphone et tout alors que là allez hop, je prends, je vérifie, y'a pas moyen de se tromper en fait, on a toujours notre agenda, on vérifie, puis on peut annuler facilement, de réappeler pour annuler parce qu'on s'est trompé, puis reprendre voilà, en fait ça prend du temps à tout le monde, alors que là en deux clics c'est plus facile.

Votre médecin a un ordinateur ?

Ouais, si si. En fait elle écrit tout par ordinateur, c'est mieux pour lire à la pharmacie, pour les médicaments parce que souvent l'écriture c'est compliqué. Euh après par contre j'aime bien quand même avoir le papier, le résultat sur papier, et l'ordonnance sur papier, j'aime bien l'avoir quand même, un support papier, ça me ferait bizarre de devoir consulter mon ordonnance sur ordinateur et de donner un numéro de dossier au pharmacien par exemple, ça me ferait bizarre. Après peut-être qu'on en viendra, euh si ça fonctionne... après on n'est jamais à l'abri d'un beugue, là on a la trace papier, c'est imprimé. Donc euh, tout informatisé j'suis pas sûre que ce soit bien mais j'pense que ça doit être une question d'habitude plus qu'autre chose.

Et s'il y avait un gros système informatique auquel tous les médecins pourraient avoir accès ?

Ah ça serait pas mal, parce que du coup y'a un suivi. Elle je sais qu'elle a tout sur ordinateur, elle les met par date, ce qu'on a fait, ce qu'elle m'a prescrit, elle a toujours une trace de ce qu'elle m'a prescrit etc. euh ce dont on a parlé avant, j'trouve ça super bien parce que si je rate quelque chose, je sais qu'elle le ratera pas. Ah oups ! et euh non voilà si on loupe quelque chose elle aura tout le suivi. Mais si y'a d'autre médecin qui peuvent avoir accès parce que souvent on n'y pense pas quand on nous pose des questions on a oublié ou on sait plus ... si y'a un truc sur l'ordinateur il peut avoir accès, bah oui. On a bien un compte ameli avec tous nos trucs de mutuelles, les remboursements et tout, donc s'il y avait notre parcours médical, dossier médical là-dessus euh ... j'sais pas si ça existe d'ailleurs quand ils sont hospitalisés ils ont un dossier médical normalement, un dossier ça serait bien plutôt que de remplir des questions, un questionnaire à chaque fois, au moins ils auraient déjà tout.

Parce que ça ferait gagner du temps ?

Gagner du temps et puis voilà en termes d'oublis, au moins ils ont toutes les infos, ils ont tout en appréciation, y'a pas d'oublis.

Que pensez-vous des maisons de santé pluriprofessionnelles ?

Ah je sais pas du tout ce que c'est.

Quand il y a plusieurs médecins, kiné etc. dans le même endroit, vous en connaissez ?

Euh si, si y'a plusieurs cabinets où y'a différent médecin à l'intérieur. Moi là je vois plus le truc pratique, où ils se connaissent, où c'est partager un cabinet, un loyer pour eux, aller au même endroit pour aller voir différents médecins, j'ai pas de problème là-dessus, nan c'est pratique. C'est pratique pour moi.

D'aller au même endroit ?

Oh oui, oui, oui, si tout est là et que y'a pas besoin d'aller cavalier à droite à gauche pour trouver quelqu'un. C'est pratique après c'est pas, j'pense pas que c'est forcément quelque chose qu'on devrait faire partout. Si j'ai besoin d'aller plus loin pour aller voir ce médecin en particulier parce qu'il a cette spécialité là je le ferrai, mais ça me dérange pas qu'ils soient à côté, c'est pratique, mais euh c'est pas un truc que je recherche forcément.

Entretien 9

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste ?

Sur une année ?

Oui ou par mois ?

Bah on va dire maximum quatre visites par an, ouais à peu près. Un peu plus en ce moment parce que j'ai un traitement d'anti-dépresseurs suite à un Burn out qui a du mal à s'enrailler, qui a eu lieu en 2014, et donc voilà.

D'accord, donc en moyenne... ?

4, en moyenne c'était ça voilà.

Est-ce que vous consultez régulièrement un spécialiste ?

Non, nan, aucune pathologie à part beaucoup de sport donc plus de l'ostéopathie parce que j'étais triathlète. Voilà.

Et l'ostéopathe vous le voyez ... ?

Je le voyais trois fois par an, on va dire en moyenne, tout dépendait un petit peu des blocages que je pouvais avoir parce que je faisais du Triathlon et du Trail, des courses...

Vous allez régulièrement à la pharmacie ?

Jamais, jamais on se soigne à la maison avec des huiles essentielles et euh j'y vais que si j'ai quelque chose de conséquent que j'n'arrive pas à enrailler avec ces fameuses huiles essentielles.

Donc à la pharmacie, quand vous dites que vous y allez quand vous n'arrivez pas à enrailler... ?

Bah je passe donc par le médecin parce qu'effectivement je ne passe pas directement en pharmacie pour aller me chercher un p'tit produit qui pourrait soi-disant j'dirai m'alléger. Je suis ... j'ai fait ça quand j'étais un peu plus jeune, j'ai jamais trouvé en fait des résultats conséquents par rapport à ce qu'on peut prendre comme ça rapidement donc je préfère me connaissant et connaissant un petit peu ma façon quand je suis malade, j' préfère passer chez le médecin et généralement, malheureusement on passe par un petit antibiotique pour enrailler ce qui m'arrive mais euh généralement j'ai pas besoin d'autres petites choses à côté. C'est pas systématiquement des antibiotiques, mais quand je viens chez le médecin c'est que, soit j'ai réussi à enrailler, si c'est pas le cas je viens, et je sais que c'est vraiment plus important, d'où la nécessité de passer des fois par l'antibiotique

D'accord, donc quand vous êtes malades vous préférez essayer de vous soigner seul d'abord,

Exactement.

Et si ça ne passe pas vous allez voir le médecin ? Tout à fait.

Donc vous allez en pharmacie après une consultation ? Exactement.

Vous n'y allez pas spontanément ?

Tout à fait.

Vous ne faites pas d'automédication ? Nan.

Même pas pour le côté parapharmacie ?

Même pas en parapharmacie.

Est-ce que vous avez déjà fait de la kinésithérapie ?

Oui, j'en fait actuellement. Bah c'est suite toujours à ... j'ai un peu mis de côté ma... le sport depuis 2014 par rapport au Burn out ce qui m'a fait totalement arrêter je dirais ma carrière sportive, j'ai toujours fait énormément de sport et là je me suis blessé en allant à la boxe mais je retourne de temps en temps faire un peu de sport, et là je me suis blessé au tendon donc je fais des séances de kiné pour rétablir le tendon. C'est ponctuel, si y'a une blessure j'y vais sinon là je dois y aller parce que j'ai un blocage au niveau du dos, musculaire mais voilà sinon nan je suis pas amené souvent, c'est souvent par rapport au sport, voilà.

On parlait tout à l'heure de l'ostéopathie, dont vous avez eu recours. Est-ce que vous avez déjà également eu recours à un magnétiseur ?

Jamais.

Un acupuncteur ?

Acupuncteur, une fois. Après le Burn out pour essayer de redescendre de cette situation qui est très compliquée à vivre.

Quand vous êtes allés voir l'acupuncteur ou l'ostéopathe vous étiez remboursé ?

L'acupuncteur je ne sais plus. Maintenant l'ostéopathie est remboursée je crois une partie, mais bien souvent comme c'est pas trop mois qui s'occupe de ça je n'sais pas trop, c'est pour ça que je vous disais que sur certains domaines j'allais être un petit peu en off.

Donc l'ostéopathie n'est pas remboursé par la sécurité sociale, mais il y a certaine mutuelle qui en rembourse une partie.

Voilà, voilà, j pense que c'est notre mutuelle qui fait le nécessaire.

Trouvez vous que ça serait utile que ce soit remboursé par la sécurité sociale ?

Oui, bien sûr parce qu'en fait pour les gens qui pratiquent énormément de sport, on a souvent, enfin si je parle de mon cas, on a souvent des blocages musculaires ou des choses qui peuvent être rétablies par l'ostéopathie, comme aussi bien la naturopathie qui fait un travail énorme aujourd'hui et qui est un peu, j'irai encore à ce jour boycotter soit disant que les méthodes ne sont pas à la hauteur des résultats peut-être je ne sais pas mais la naturopathie est quelque chose de très intéressant je trouve.

Donc tout ce qui est médecines alternatives vous trouvez que ça devrait être remboursé par la sécurité sociale ?

Oui, oui, oui si on arrivait à faire les choses bien dans ce sens à ce que ce soit bien régulé, que les personnes passe vraiment par des grandes écoles qui y'a.

Je pense qu'on arrive à avoir des personnes qui sont très qualifiées et qui pourraient arriver à trouver des résultats euh satisfaisant pour les patients.

Donc le fait que ce soit remboursé vous trouvez que... ?

Oui, bah ça aiderait ces personnes à pouvoir avoir peut-être plus de clientèle, y'aurait une plus grande confiance parce que dans la tête des gens la naturopathie, les gens ne savent pas ce que c'est et on met ça un petit peu sous le dos des charlatans, j'irai hein, des gens qui vont vous soigner avec des plantes ou ceci ou cela alors qu'il y a des tas de choses qui sont, qui peuvent être traitées si on cherche un peu et si on ... comment je pourrai dire ? Si on prête attention à ce qu'ils ont fait comme études et ce qu'ils font, ce qu'ils arrivent à faire derrière. Souvent ce sont des pathologies qui sont dues à ce que je connais hein, euh à de l'alimentation hein donc de l'alimentation qui est mauvaise donc à partir de là on peut arriver à traiter des choses sans prendre des tonnes de médicaments et arriver à se soigner mais c'est un peu la volonté des gens qui fait qu'aujourd'hui d'une part les gens ne sont pas je pense assez ... euh comment on pourrait dire ? cultivé pour essayer de savoir ce qui est derrière éventuellement un naturopathe donc euh on met ça de côté alors qu'on peut soigner pas mal de chose je pense sans être bourré de médicaments.

D'accord, donc selon vous ça permettrait d'utiliser moins de médicaments ?

Exactement. Voilà j'pense que ça serait bien de revenir à des méthodes un peu plus soft, plus naturelles.

Que pensez vous du système de santé français en général ?

Bah écoutez je crois qu'on est encore bien lotis en France. J'ai pas de ressenti négatif à dire à ce niveau-là, voilà.

Et en ce qui concerne la sécurité sociale ? du remboursement ?

Ça marche bien ouais.

Vous avez l'impression d'être bien remboursé ?

Oui, oui, oui je sais que, enfin j'envoie mes papiers mais si vous voulez après je suis pas très assidu à ce niveau là donc je voudrai pas trop vous dire de... bon voilà, je sais qu'on est remboursé, ça fonctionne. Non j'ai pas d'avis négatif sur la sécurité sociale.

Seriez-vous prêt à payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

D'impôt ? Ça c'est une question compliquée ça j'irai parce que payer plus déjà en France on paie beaucoup. On paie de plus en plus donc euh je sais pas, je crois que non, je serai pas... Parce qu'étant donné que je suis moi plus maintenant parti sur le côté voilà je viens vraiment chez le médecin si c'est vraiment compliqué à traiter parce que sinon moi je deviens un petit peu en marge de tout ce système voilà c'est un p'tit peu ma philosophie donc le côté payer plus encore je trouve qu'on est suffisamment assaisonné aujourd'hui et euh que l'argent n'est peut-être pas réparti là où il le faudrait, bon je rentrerai pas dans une polémique c'est pas le but de votre thèse mais payer plus non.

Et payer plus de mutuelle ?

Nan, j'pense que voilà on est déjà bien loti avec tout ce qu'on a.

Donc vous êtes satisfait de votre remboursement ?

Oui. Oui oui tout à fait. Après il faut bien que les médecins travaillent donc je pense que oui c'est à la hauteur. C'est, c'est, c'est bien comme ça.

Que pensez vous de l'accès aux soins ?

C'est-à-dire ?

Quand vous allez chez le médecin ou faire examens ?

Alors je dirai que ça devient très compliqué d'avoir des rendez-vous chez le médecin, euh c'est même pas compliqué c'est très très compliqué d'avoir des rendez-vous, d'avoir toujours le même médecin

Médecin généraliste ?

Médecin généraliste voilà. Euh et qu'ça se passe bien aussi, un exemple tout à l'heure quand je suis arrivé les gens qui veulent passer devant tout le monde voilà, le civisme aujourd'hui ça devient très compliqué. Donc je pense que euh la... comme on dit la désertification des cabinets, je sais pas ce qui se passe, je sais pas. Pourtant il y a beaucoup d'élèves qui sont dans des écoles de médecine et y'a plus beaucoup de médecins qui veulent apparemment venir prendre des postes et puis vraiment travailler donc euh je sais pas pourquoi mais c'est, c'est

très compliqué je trouve que ça a beaucoup changé. Alors n'étant pas euh très présent dans les cabinets de médecin, dans l'ensemble pas trop malade, euh je trouve qu'il y a beaucoup de choses qui se sont passées là sur ces 20 dernières années. C'est très compliqué de venir et d'être... pas d'être bien accueilli mais d'avoir toujours le même médecin qui puisse connaître la personne réellement et pouvoir avancer avec lui dans le temps. On avait je dirai, j'avais parler un petit peu comme un ancien hein, on avait des médecins de famille qui suivaient, qui voyaient les enfants, les parents et on connaissait tout le monde et je pense que c'était mieux cerné voilà. Aujourd'hui voilà... Là j'ai pris réellement un rendez-vous parce que je voulais voir à tout prix mon médecin qui me suit par rapport à ce qui m'arrive aujourd'hui. Mais sinon on va à droite à gauche, il est pas là, enfin vous voyez c'est très impersonnel je dirai.

Vous avez moins l'impression qu'il y a un suivi ?

C'est ça. Et après si on peut parler des hôpitaux je trouve que c'est pareil. Je trouve que les hôpitaux ça devient très compliqué alors euh... ayant eu à faire quelques sauts, enfin moi je connais les hôpitaux depuis très très jeune avec mon papa qui était gravement malade pendant des années, j'ai jamais eu malheureusement de très très bons souvenirs des hôpitaux et aussi de certaines opérations qui se sont passées qui ont plus démolé les personnes que les remettre sur pieds : mon épouse, mon père. Donc si vous voulez j'ai vraiment euh c'est pour ça que je suis un petit peu euh ... j'aime bien ne pas y aller.

D'accord vous vous pouvez ne pas ...

Voilà exactement, parce que j'ai des très très mauvais souvenirs dans les hôpitaux, voilà.

Sur l'accueil ?

Non sur la finalité d'une opération, qui c'est ... qui se sont très très mal passées à chaque fois avec des retombées très lourdes voilà.

D'accord, et concernant le délai d'attente ?

Bah le délai d'attente aujourd'hui étant donné qu'on ne peut plus aller chez le médecin on nous dit directement : bah vous n'avez qu'à aller aux urgences. Il est vrai que quand on arrive aux urgences on a tout type de personne, nous on peut très bien avoir un petit bobo et on a peut-être pas la nécessité, enfin les petits bobos nous on les met de côté, mais j pense que y'a des fois on se rend compte que y'a beaucoup de gens qui vont aux Urgences parce qu'ils sont démunis, parce qu'ils ont pas trouvé la façon d'enrailler leur petit problème, mais aujourd'hui on y va et y'a une queue pas possible aux Urgences parce que on nous dit bah y'a pas de médecin allez aux urgences. Donc le... Et arrivé aux Urgences bah les personnes... moi je ne jette pas la faute sur les personnes qui travaillent, qui accueillent, je pense que c'est le mode de fonctionnement, en revenant à ce qu'on disait : y'a pas assez de médecin et voilà.

S'il y avait plus de médecin vous iriez plus chez le médecin ?

Nan j'irai pas plus parce que si je suis pas plus malade j'avais pas y aller mais je pense que ça serait bien d'instaurer des cabinets où il y aurait plus de médecins. Voilà. Où les gens auraient d'une certaine manière leur médecin, et pas d'être j'dirai ballotté dans tous les sens. Alors ça c'est peut-être les vieilles méthodes parce que je pense que c'est comme ça maintenant et on ne ferra pas marche arrière. Il faut vivre avec son temps. Mais voilà je trouve pas ce côté positif à mes yeux.

C'est une évolution qui ne vous plait pas ?

Qui n'est pas je pense bénéfique voilà. Après ce qui me plait aujourd'hui on n'y fait pas trop attention je crois.

Donc au quotidien vous essayer de vous soigner plutôt avec les produits naturels à la maison c'est ça ?

C'est ça, exactement. Dernier recours médecin et les trois quarts du temps j'dirai j'arrive à enrailler.

Sans avoir à consulter ?

Oui oui.

Vous utilisez des remèdes de grand-mère ?

Euh principalement comme je vous disais des huiles essentielles, voilà. Ouais les huiles essentielles qui vont pouvoir enrailler un p'tit début de rhume, euh du miel des choses comme ça que je prends toute l'année, on mange aussi, on mange de moins en moins de viande, enfin on mange quasiment plus de viande, euh on achète des légumes bio, on fait beaucoup de chose à partir de légume, euh et euh du poisson, et on essaye d'aller se fournir chez des p'tits producteurs que ce soit pour les légumes, que ce soit pour du poisson. Des fois on va se déplacer pour aller au bord de la mer pour aller ramener des produits frais qu'on va peut-être après effectivement congeler mais y'aura pas du tout de sulfites dessus, de produits très néfastes pour la santé qu'on nous dit pas, enfin qu'on nous dit pas ... si on les fait apparaître aujourd'hui mais euh, mais bon voilà, les ..., ce qui en ressort derrière on nous dit pas tout

Et pour ce qui est des huiles essentielles vous les achetez ... ?

Dans des boutiques bio souvent voilà.

D'accord, c'est pour cela que vous n'avez pas besoin d'aller en pharmacie ?

C'est ça, exactement.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour un arrêt de travail ?

Oui aujourd'hui, aujourd'hui. Chose exceptionnelle mais euh depuis ce fameux Burn out euh beaucoup de mal à remonter la pente. Bon ce qui fait qu'il y a de temps en temps, enfin c'est la première fois en quatre ans là depuis mon Burn out que j'suis obligé de m'arrêter, mais j'ai tout de même été arrêté 8 mois pour un Burn out suite à des problèmes dans mon emploi voilà.

Si vous n'aviez pas eu cette obligation administrative de l'arrêt de travail est-ce que vous auriez tout de même consulté ?

Alors en fait non là je venais pour euh... comme le docteur qui me suit connaît ce qu'il s'est passé avec ce fameux Burn out, donc il sait que je reste fragile aujourd'hui mais euh... et là comme je suis vraiment très fatigué bah je lui ai dit : « voilà ça va pas. » Et comme je m'arrête jamais donc il a bien compris le « ça va pas » et il sait très bien que d'une certaine manière pour que je vienne le voir et je lui dise.... bon et comme je suis en plus sous anti-dépresseurs donc vaut mieux se reposer un peu pour mieux repartir au travail. Donc je suis venu pour un p'tit rhume et je suis venu aussi voir ce qu'on pouvait faire, s'il y avait quelque chose à me donner pour que ça aille mieux et là il m'a dit : « nan vous êtes trop fatigué on va s'arrêter un p'tit peu. » voilà.

D'accord, donc le motif initial n'était pas forcément l'arrêt de travail ?

Nan

Et vous est-il déjà arrivé de consulter pour l'obligation administrative de l'arrêt de travail ?

Non, non. Non non non je, j'ai toujours travaillé et pour moi travailler c'est important donc euh non. La vie a fait qu'il a fallu que je m'arrête 8 mois par rapport à ce que je vous ai dit : un Burn out euh voilà, rachat d'entreprise, compliqué.

Quand vous allez chez le médecin, trouvez-vous qu'il y a trop ou au contraire pas assez de médicaments sur votre ordonnance ?

Alors ça je pense que c'est à chaque patient de ... Je n'irai pas dire qu'il y en a trop ou pas assez. Je pense que c'est chaque patient qui devrait lire son ordonnance avec le médecin. Bien souvent les médecins le font : « j'vous mets ça, j'vous mets ça, j'vous mets ça. » Euh parce que, on a tous des médicaments j'dirais en tête qu'on sait qu'éventuellement ils vont nous faire quelque chose ou d'autres pas, euh des nouveaux médicaments on les connaît pas donc effectivement je pense que... de toute façon pour moi avec le médecin on doit discuter, donc ce n'est pas : je prends ce qu'il a marqué sur le papier et je sors de chez lui et je vais à la pharmacie. Donc euh l'idée c'est d'un p'tit peu discuter ce qui a été mis donc trop ou pas assez moi je trouve que c'est avec le docteur que j'ai, c'est judicieusement fait et je ne trouve pas la nécessité qu'il y en ait plus. Voilà ni plus ni moins, y'a ce qu'il faut, y'en n'a pas de trop.

Et vous disiez, parce que ça a été discuté ?

Voilà c'est ça et puis on connaît la personne, on sait peut-être aussi ce qu'on va lui donner parce qu'il y a le suivi informatique voilà.

Et en ce qui concerne les examens complémentaires, trouvez-vous qu'il y en ait trop ou pas assez de prescrit ?

Euh, non à ce niveau-là je pense que euh, on vient on dit qu'on a un bobo quelque part, le médecin va... je je, pour tout ce qui va être je dirai un ressenti c'est le médecin qui va préconiser pour moi le ...une radio ou euh ... Donc trop ou pas assez non je trouve que c'est bien fait.

Vous est-il déjà arrivé de demander un examen complémentaire ou un médicament à votre médecin ?

Non, non. Ça m'est déjà arrivé justement sur des remplaçants euh, de voir qu'on me donnait pas, alors j'vais dire antibiotique voilà. Je m'connais donc je sais quand je suis vraiment inflammé, je passe dans une phase sinusite et très compliquée si on me donne juste des rincements de nez et puis du paracétamol je sais que ça ne passera pas donc euh j'appuie un peu souvent sur la conversation donc euh c'est là où je pense que l'échange est important de dire : « bah nan je sais que si vous me mettez ça, j'reviens vous voir la semaine d'après. » Y'a certains médecins qui ne veulent pas l'entendre, d'autres qui l'entendent très très bien et ils regardent un p'tit peu l'historique de nos visites, de ma visite et euh ils s'en remettent un p'tit peu à ce qu'on leur dit voilà.

Donc toujours basé sur le dialogue ?

Oui tout à fait, le dialogue.

Donc ça vous est déjà arrivé que l'on vous refuse une prescription de médicament par exemple c'est ça ?

Oui, pas ici, mais oui. Là ça fait peu de temps que je reviens dans la région, j'habitais pas ici pendant un moment. Euh j'ai repris le médecin de famille qui s'occupait de mon père à l'époque et qui s'occupe de ma mère aujourd'hui. Donc euh non j'ai un très bon échange avec mon médecin et euh et voilà.

Comment aviez-vous vécu le refus ?

Bah on a un sentiment j'dirai de euh... moi j'ai un sentiment de ... de pas avoir été écouté donc euh il n'est arrivé de demander chez un autre médecin, de récupérer mon dossier. Euh mon médecin que j'avais depuis des années était parti, on m'a dit bah c'est cette personne là qui va reprendre la place. Ok très bien, une visite, deux visites et puis à la troisième visite y'a eu des choses qui ont commencé un p'tit peu à bloquer avec mon fils aussi et puis

bah je suis revenu une fois je lui ai dit : je voudrai récupérer mon dossier médical, je veux pas que vous vous occupiez de notre famille, mon épouse, mon fils et moi. Ça été très mal perçu parce que j'ai mis très ... j'ai mis beaucoup de temps à récupérer mon dossier. On a récupéré celui de mon fils, de mon épouse mais le mien on ne l'a jamais retrouvé. Ça faisait 12 ans que j'étais dans ce cabinet médical et on m'a dit qu'il n'était pas en la possession du cabinet voilà. Alors que je demandais quelque chose de simple et on est ... Après chaque personne est différente hein donc euh, et puis chaque moment on a aussi, on est un peu plus tendu que voilà. Donc euh... est-ce que ça vient d'elle, est-ce que ça vient de moi ? je ne jetterai pas la pierre mais je dis comment ça c'est passé, ce qu'il en est sorti.

Donc quand il y a eu ce refus de dossier médical ou prescription, c'était plus pour vous un mauvais dialogue ?

Moi je pense que c'est une personne qui n'a pas voulu écouter ce que je voulais lui dire et il a fallu que je revienne par rapport à ce que j'avais comme pathologie à ce moment-là, ça aurait pu être enraillé plus rapidement, même si on doit laissé le corps faire son travail pour combattre les p'tits virus qu'on a, ou autre, et connaissant ... je ne suis pas médecin mais je sais, je sais reconnaître quand c'est vraiment très fort et je n'arriverais pas à m'en sortir avec des Physiomer, des p'tits produits basiques. Donc quand on a une personne qui reste très fermée, vous êtes obligé d'avoir trois séances, euh d'aller trois fois chez le médecin, euh deux fois pour les mêmes produits, la troisième fois vous vous fâchez, vous avez ce que vous voulez mais vous êtes quand même passé trois fois, je pense que après on a nos journées de travail à faire, on est fatigué, on est euh ... bon c'est pas terrible quoi.

Avez-vous l'impression qu'il y a des côtés néfastes aux médicaments ?

Des côtés néfastes aux médicaments... Euh bah trop de médicaments oui j pense que, euh ... je pense que si on mangera ... alors je vais parler d'autre chose excusez-moi à chaque fois j'ai l'impression d'être un petit peu décalé par rapport à vos questions peut-être mais euh, je pense que si on mangeait plus sainement on aurait pas besoin d'autant de médicaments voilà. Je pense qu'on a aujourd'hui pleins de pathologies qui arrivent depuis des années qui sont certainement dues à notre alimentation que nous avons, donc euh les médicaments sont en train d'enrailler tout ce qu'on nous fait manger malheureusement à côté euh qui sont des produits qui sont pas bon je pense pour la santé.

Donc selon vous ce qui est mauvais ce ne sont pas les médicaments mais ce que l'on mange ?

Voilà, c'est ça mais plus ce qu'on fait manger aux gens aujourd'hui.

Sur les médicaments eux même vous n'avez pas l'impression qu'il y ait des effets négatifs ? Non, non non.

Et en ce qui concerne les examens complémentaires, voyez-vous des côtés néfastes à leur réalisation ?

Non, non, non, non.

Pensez-vous qu'il faudrait faire régulièrement des examens complémentaires, des bilans ?

Hum bah c'est mis en place aujourd'hui donc je trouve que c'est bien hein, pour les dépistages de cancer, du sein pour les femmes, pour les hommes je pense qu'il y a des tas de choses qui sont mises en place, après je n'sais pas trop s'il y a d'autres choses qui sont faites pour d'autres choses, ne m'y intéressant pas plus que ça. Donc je pense que si y en avait un peu plus ça serait bien mais est ce qu'il est judicieux de mettre plus de choses en place ? Est-ce qu'aujourd'hui on en a besoin ou pas ? je ne sais pas.

Vous voulez dire plus de dépistage ?

Oui, oui, je sais pas je préfère pas vous dire une réponse pas intéressante.

C'est toujours intéressant.

Est-ce que vous vous sentez globalement bien suivi ?

Oui, quand je viens chez mon médecin je suis bien suivi.

Quand c'est le vôtre c'est ça ?

C'est un peu ça.

Vous faites confiance à votre médecin ?

Oui, oui.

Et quand vous allez chez d'autre médecin ?

Pas tous, pas tous mais là depuis que je vous dis je suis revenu ici je fais confiance à mon médecin. Y'a un échange et c'est ce que je recherche.

Quand vous consulter, est ce que vous vous attendez à avoir une prescription à la fin ?

Euh oui bah les ... quand on y va on a souvent une prescription derrière mais euh moi je sais que je partage beaucoup d'échange avec lui donc ce qui fait que y'a ... bon bah voilà je suis venu, là y'a une sinusite donc j'ai effectivement une prescription, bon allez et je pense que les 3/4 du temps y'a une prescription à part si on vient faire un suivi pour des... peut-être un traitement qu'on a en cours et qu'on vient refaire un renouvellement ou euh.

Donc quand vous venez en consultation, vous vous attendez à ce qu'il y ait une prescription à la fin ?

Bah dans mon cas de figure étant donné que je viens rarement chez le médecin et que c'est généralement parce que j'ai quelque chose, donc oui systématiquement je sais que je vais avoir une prescription.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par un médecin, que faites-vous ?

Bah j'en discute.

Avec le médecin en question ?

Oui bien sûr. Bah je repars toujours sur la même chose, c'est qu'c'est, pour moi c'est l'échange, c'est-à-dire que la base c'est la discussion. On vient voir quelqu'un, un spécialiste, on s'en remet à lui, mais on a aussi notre part de... de discussion à mettre sur la table et à voir si on est en adéquation avec ce qu'il nous propose. Après nous ne sommes pas... enfin j'suis pas un docteur mais j'pense qu'il faut discuter de ce qui nous a été prescrit, c'est important voilà.

Trouvez-vous que l'on vous adresse trop ou pas assez chez le spécialiste ?

Nan très bien, je pense que c'est bien fait pour mon cas de figure c'est bien fait.

Il y a un juste milieu ?

Voilà, exactement.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic posé pour un membre de votre famille, que faites-vous ?

J'irai voir ailleurs, voir un autre spécialiste, voilà un autre praticien.

Et si vous n'êtes pas d'accord avec une prescription qui vous est faite que faites-vous ?

Bah je vais argumenter parce que je pense ... j'vais, j'vais discuter avec mon médecin, lui dire que j'pense que c'est pas intéressant de faire ça, j'vais essayer de ... et c'est à lui de me mettre en avant c'qui veut me donner.

Et si au final vous n'êtes toujours pas d'accord ?

Bah je, je, c'est quand je vous dis au départ, j'suis pas médecin, après j'men remets à 90%, mais y'a une part où quelque part, y'a une part où ça peut bloquer donc si un jour j'ai des soucis avec mon médecin, et je suis pas d'accord par rapport à c'qui s'passe, bah je ferai pareil comme j'ai toujours fait dans ma vie j'irai voir ailleurs.

D'accord donc un autre avis ?

Un autre avis, ouais.

Vous m'avez déjà répondu, donc avec votre médecin vous avez un dialogue ? Oui.

Et ce dialogue est bon ? Oui. Oui.

Et que pensez vous du dialogue entre les médecins ?

Bah je n'sais pas, je sais pas c'qu'ils se disent.

Si vous êtes adressé à ...

A un autre ? Bah l'autre se remet à la partie informatique, il voit notre dossier, euh donc euh je pense que les trois quarts du temps, ils sont, ils sont dans les clous, hein si vous me permettez l'expression. Ils sont, ils sont dans les clous, après je pense que c'est ça, on est peut-être en France très, très habitué. On a des habitudes et c'est peut-être mon cas, donc je pense que généralement ils essaient de relire un p'tit peu la pathologie qu'on a eu ou les choses qu'on a en cours euh il faut euh, comment je pourrai dire ça moi, comment j'pourrai dire ça euh, vous pouvez me reposer votre question s'il vous plaît ?

Initiale ? le dialogue entre les médecins

Ah entre les médecins, bah j'crois que quand ils sont en termes de remplacement, j'dirais euh, est-ce qu'après y'a un dialogue entre eux par rapport aux personnes qu'ils ont reçu, je pense pas, j'pense que tout est informatisé mais aujourd'hui avec le suivi informatique, ça leur permet tout de même de bien savoir quand ils ont reçu tel ou tel patient, j'pense qu'il y a un dialogue entre les deux.

Donc là vous parliez plus pour les remplaçants, et quand vous allez voir un spécialiste ?

Bah le spécialiste il a une ordonnance euh il regarde ce qu'il y a dessus et puis après il fait ce qu'il y a à faire par rapport à l'ordonnance.

Vous voulez dire au courrier ?

Au courrier ouais, le courrier pardon ouais.

Et une fois que vous avez vu le spécialiste comment se fait le retour à votre médecin ?

Bah écoutez on revient avec nos radios, les radios sont regardées par le médecin et euh on nous préconise ce qui doit être fait derrière. Là j'ai un problème musculaire, j'suis allé faire mes radios, les radios j'l'ai ramenées au médecin, le médecin m'a dit : « bah faut aller voir un kiné ». Donc j'vais aller voir mon kiné, et voilà.

Donc c'est vous qui rapportez les résultats des examens que vous avez fait à votre médecin ?

Oui. Voilà c'est dans ce sens-là.

Et si vous allez voir par exemple un ophtalmologue, est-ce qu'il y a une communication entre votre médecin et celui-ci ?

Oui, bah bien souvent c'est le médecin qui peut nous dire « bah je pense qu'il serait judicieux maintenant d'aller voir un ophtalmo, un ophtalmo. » donc euh bah voilà on va chez l'ophtalmo, l'ophtalmo nous prescrit après peut-être dans une discussion on peut mettre sur la table : « voilà bah ça y est c'est bon j'ai fait faire des lunettes adaptées, j'ai plus ces problèmes de maux de tête ou autre », voyez ? Donc je pense que oui y'a un bon dialogue.

Donc c'est vous qui rapportez à votre médecin ce que le spécialiste a dit ?

Oui, oui c'est ça.

Quand vous faites des examens complémentaires, est-ce que vous rapportez systématiquement les résultats à votre médecin ?

Non, pas systématiquement, pas systématiquement. Ça dépend ce qu'il en ressort, si euh, si y'a rien je ne trouve pas la nécessité de ramener les examens si le compte rendu euh explique y'a rien de transcendant bon bah j'vois pas la nécessité de ramener par contre ce que je fais c'est que je lui ferrai, étant donné que c'est lui qui m'a prescrit cette consultation dans un cabinet autre, je lui ferrai un compte rendu verbal, j'lui dirai : « bah voilà en fin de compte y'avait rien mais on a bien fait de faire cet examen pour être ... » voilà.

Donc vous ne rapportez pas forcément le compte rendu

Non pas systématiquement mais je lui donne voilà par politesse j'explique voilà sur vos conseils j'ai été faire cette fameuse radio il s'avère qu'il n'y a pas de problème. Voilà.

Donc vous faites toujours un retour ?

C'est ça exactement.

Si y'a quelque chose, je ramène les examens et comme ça il a une vue lui aussi de ce qui a été fait et puis pour pouvoir ensuite lui derrière me prescrire un de ses collaborateurs par rapport à ce que j'ai besoin ou l'endroit où aller, un collègue qui travail dans ce domaine qui peut me soigner, qui peut trouver ce qu'il faut.

Globalement, est-ce que vous trouvez que les médecins prescrivent trop de chose ?

Nan, nan je n'suis pas... c'est une polémique qu'on a entendue pendant des années comme quoi y'avait trop de médicaments, j'me suis jamais trop intéressé à ces choses-là, donc je prête pas trop attention à ce qui se dit parce qu'on nous raconte tellement de chose aujourd'hui que voilà.

Donc vous dans votre vécu vous n'avez pas eu l'impression...

Nan, nan.

Est-ce que vous pensez qu'il devrait y avoir un dossier médical informatisé auquel tous les médecins y compris les spécialistes pourraient avoir accès ?

Oui ça serait intéressant je pense, parce que on a des spécialistes qui sont dans leur domaine mais qui ont un champ de vision des fois qui est très très grand et le fait d'avoir un p'tit peu la vu sur notre ancienneté chez un médecin peuvent peut-être les aider à mieux comprendre la pathologie d'un patient. Je pense que ça serait intéressant, si on leur laisse le temps à regarder tout ça.

Vous faites confiance à votre médecin ?

Oui, oui oui.

Est-ce que vous avez l'impression que cette relation de confiance avec votre médecin a une conséquence sur les prescriptions faites à la fin de la consultation ?

Je crois que le médecin, s'il écoute son patient euh il va s'en remettre aussi un p'tit peu à ce que... où le patient veut l'emmener donc euh oui c'est important qu'il y ait cette relation. Donc je pense que c'est important qu'il y ait cette relation pour qu'on arrive à des discussions où le médecin peut écouter son patient et ne pas prescrire systématiquement, il l'a vu il dit : « bon bah c'est ça, c'est ça, c'est ça »

Ne pas prescrire systématiquement ? je n'ai pas compris.

Ce qu'il pourrait penser, je pense qu'il faut échanger avec le patient un p'tit peu pour arriver à un résultat commun.

Est-ce que vous comprenez quand votre médecin vous parle ?

Oui, oui bien sûr. Oui oui bah à part bah ouais les médicaments bah les noms mettre quelque chose dessus c'est peut-être pas simple tout de suite mais oui quand euh, oui j'comprends ce que me dit mon médecin.

Qu'est ce que vous attendez d'une consultation ?

Qu'il me guérisse.

Vous n'avez pas l'impression qu'on vous prescrit trop de chose ?

Oui je pense que c'est à la hauteur de ce qu'il faut parce que quand je viens je suis pas obligé d'y retourner souvent derrière quoi et c'est ce que je recherche aussi chez un médecin parce que je ... attention je parle pas qu'il faut systématiquement l'antibiotique justement parce j'me soigne je n'viens pas des que j'ai un p'tit bobo, on arrive nous à se soigner dans l'ensemble j'vous dis bien souvent on se soigne tout seul à la maison. Donc si je viens c'est que je sais qu'il y a que lui qui bah par rapport à son ordonnance va pouvoir enrailler ça et me donner un produit qui sera peut-être plus fort ou plus efficace. Mais avec des produits naturels aujourd'hui j'arrive à, enfin depuis longtemps, à me soigner sans passer chez le médecin voilà.

Donc quand vous y allez vous vous attendez à ce que se soit résolu en une consultation c'est ça ?

Bah c'est un peu ouais parce que bah on travail vous savez comme tout le monde donc moralité on nous fait pas de cadeau quand on est absent ou autre hein, la dure loi du travail elle est pas simple donc euh l'idée c'est d'arriver à être soigné rapidement parce qu'aujourd'hui faut qu'ça aille vite, faut qu'on soit vite d'aplomb pour pouvoir travailler et être rentable donc effectivement quand on va chez le médecin c'est un peu dans le but

d'être guéri dans un délai normal quoi, qu'on traîne pas ça pendant effectivement comme je vous l'expliquais tout à l'heure, 3 consultations alors qu'on a déjà dit au médecin : « mais vous savez si vous me donnez pas ça je sais que ça va trainer. » et qu'on n'est pas entendu.

Parce que vous avez l'impression de ne pas être entendu ?

Voilà c'est ça. Même si ce médecin on l'a déjà vu plusieurs fois et qu'il commence un p'tit peu à nous connaître donc moi je mise effectivement sur le relationnel avec un médecin qui puisse bien nous connaître. Et qui puisse bien nous connaître et j'dirais avec qui on s'entend bien voilà avec un dialogue.

Donc quand on vous refuse une prescription vous avez l'impression de ne pas être entendu ?

Alors on peut me la refuser parce que comme je vous dis je n'suis pas médecin euh je peux entendre : mais faut pas mettre d'antibiotique systématiquement enfin voilà c'est ce qu'on nous montre à la télévision ou autre, euh, mais on se connaît aussi avec les années, on sait c'qui va nous faire du bien, nous faire..., nous soigner ou pas donc euh le partage quoi l'échange, l'échange c'est important, faut qu'y ait un échange.

Donc s'il y a un échange vous avez l'impression que la consultation a été

Oui, oui, oui et puis bon si je n'arrive pas à avoir ce que je veux, je pense que je l'ai argumenté et si je reviens la fois d'après et qu'effectivement j'ai toujours les mêmes symptômes, et que rien n'a changé, bah je saurai le dire quoi. J'saurai dire : « bah voyez la dernière fois quand on en a discuté, j'vous avez dit que ça ne bougerait pas par rapport à ça, j'me connais et j'pense qu'on aurait pu gagner un peu de temps. C'est pas le fait de prendre d'autres médicaments ou de ne pas vouloir aller à une autre consultation c'est le temps. Vous savez, le temps aujourd'hui voilà c'est très compliqué hein, euh le travail, hein j'remets toujours ça sur le tapis, le travail quoi, il fait pas de cadeau.

Donc vous avez l'impression d'avoir perdu du temps ?

C'est ça du temps et de l'énergie. De l'énergie surtout parce que quand vous allez au travail et que vous êtes pas à 100% c'est compliqué quoi.

Entretien 10

Est-ce que vous avez des pathologies chroniques ?

J'ai une maladie de coagulation de sang qui s'appelle la Maladie de Willebrand et j'ai un temps de saignement anormalement long et un manque de fer dû à cette maladie-là.

Vous consulter régulièrement votre médecin ?

Tous les ans pour un bilan et si jamais je saigne vraiment beaucoup du nez j'dois aller voir un médecin directement

Globalement votre médecin généraliste vous le voyez combien de fois sur une année ?

Entre euh ... bah tout dépend parce qu'avec le travail que j'fais, j'travail à la SNCF du coup si y'a beaucoup d'agression, ça dépend si j'me fais agresser ou pas ça tourne autour de deux, trois fois par an quoi à peu près.

Vous voyez un spécialiste régulièrement ?

Tous les ans, c'est à l'hôpital A. à V. , c'est un spécialiste en hématophilie.

Pas d'autre spécialiste ?

Nan, c'est tout.

Est-ce que vous allez régulièrement à la pharmacie ?

Euh nan, j'suis contre les médicaments, enfin pas contre les médicaments mais j'arrive à guérir sans donc j'en prends jamais.

Donc vous n'allez jamais en pharmacie ?

Pour ma femme si, mais sinon pour moi-même non.

Vous ne faites pas d'automédication ? Nan.

Est-ce qu'il vous arrive d'aller en pharmacie pour le côté parapharmacie ?

Pour acheter des crèmes ou euh des choses comme ça oui, mais pas pour de l'automédication.

Et c'est fréquent ?

On va dire à peu près une fois tous les deux – trois mois.

Vous avez déjà eu recours à une infirmière ?

Nan jamais.

Et de la kinésithérapie ?

La kiné oui, pour un problème de dos.

C'était ponctuel ou régulier ?

Euh pendant un an c'était régulier, j'avais la maladie de Scheuermann, c'est une maladie où on a les vertèbres qui sont tassées et du coup ça bloque la croissance et pour qu'ça se résout faut arrêter le sport et faire beaucoup de kiné et du coup bah ça a fonctionné.

D'accord donc de manière un peu intensive à ce moment-là ?

C'est ça pendant 1 an c'était deux fois par semaine

Depuis vous n'en faites plus ?

Depuis que j'ai grandi nan.

Avez-vous déjà consulté un magnétiseur ? Nan jamais.

Un acupuncteur ? Non plus.

Et ostéopathe ?

Euh nan pas en étant adulte mais je sais qu'en bas âge j'y étais allé pour des problèmes de dos aussi et j'avais fait de la kiné respiratoire quand j'étais petit aussi, j'étais vraiment très très petit j'en ai aucun souvenir.

Pour l'ostéopathe vous savez si c'était le médecin qui vous avez dit d'y aller ?

Euh c'était le médecin surement.

Ce n'était pas spontanément ? Nan.

Est-ce que vous pensez que les médecines alternatives devraient être remboursées par la sécurité sociale ?

Oui parce que y'a certains maux que les médecins n'arrivent pas à guérir, moi j'vois pour ma femme elle a souvent mal au dos et y'a que l'ostéopathe qui a réussi à remettre les choses en place et c'est pas mal. Après moi heureusement que j'ai une mutuelle qui permet de rembourser 3 consultations par an mais sinon c'est vrai que la sécurité sociale ne rembourse pas et c'est pas donné en fait.

Et le fait que ce soit remboursé, qu'est-ce que ... ?

Bah c'est mieux parce que ça pousserai plus de personnes à aller vers ces médecines là et ça permettrait de guérir beaucoup de problèmes dont les médecins n'ont pas, n'ont pas assez de science pour les guérir quoi.

Et si c'était remboursé, qu'est-ce que ça vous évoquerait ?

Bah moi personnellement ça changerai rien mais j'sais qu'ça ferai plaisir à beaucoup de monde et ça montrerai aussi que, qu'en France on s'ouvre à d'autres, d'autres médecines.

Que pensez-vous du système de santé français ?

Il est bien mais euh y'a trop d'abus, trop de personnes qui vont s'arrêter pour un oui pour un nan, trop de médecins qui font des arrêts de complaisance, c'est, c'est compliqué.

Quand vous dites « abus » vous parlez des arrêts de travail ?

Des arrêts de travail et surtout des médecins qui mettent des arrêts de travail assez facilement, ça y'en a pleins aussi et j'trouve que c'est dommage parce que en attendant des personnes qui ont vraiment besoin bah elles passent des heures en salle d'attente pour justement avoir un rendez-vous ou pour avoir une consultation, c'est compliqué.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah moi à vrai dire j'y dépends pas trop parce que moi j'ai... on a un régime spécial à la SNCF. Après en termes de remboursement, je sais que pour ma femme y'a, y'a des bons remboursements après pour tout ce qui est euh pour la vue, c'est assez compliqué quand on a une vue, une bonne vue mais qu'on a besoin de lunettes quand même, c'est pas beaucoup remboursé. Faut vraiment avoir un vrai, un réel problème de vue pour euh, pour que la sécurité sociale rembourse un peu mieux quoi.

Donc vous ne dépendez pas du tout de la sécurité sociale ?

Non, la caisse de prévoyance retraite, c'est un organisme privé à la SNCF.

Et vous avez une mutuelle en plus ?

J'ai une mutuelle en plus oui.

La caisse de prévoyance c'est l'équivalent pour vous de la sécurité sociale ?

C'est ça, sauf que nous on n'est pas déficitaire on est bénéficiaire, c'est la seule différence qu'il y a voilà.

Est-ce que vous trouvez que l'on dépense assez pour votre prise en charge ?

Oui.

Est-ce que vous seriez prêt à payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

Après oui, pourquoi pas mais faut vraiment que ça serve à tout le monde et pas qu'à une certaine catégorie de personne, faut que tout le monde ait le droit aux soins même ceux qui ont pas d'argent, ceux qui en ont beaucoup, ça serait bien que tout le monde est accès aux soins et qui payent le même prix quoi

Ça permettrait de généraliser l'accès aux soins c'est ce que vous dites ?

C'est ça.

Est-ce que vous seriez prêt à payer plus de mutuelle pour être mieux remboursé ?

Oui. Après j'sais que moi ma mutuelle, on peut... elle est amovible c'est-à-dire quand on sait qu'on va être opéré ou qu'on va vraiment avoir des grosses dépenses, on peut changer la formule pendant la période de soins et puis après on peut revenir à la formule de base quoi.

En tant que citoyen, si vous pouviez changer quelque chose au fonctionnement de la sécurité sociale, qu'est-ce que vous changeriez ?

Un peu plus de contrôle, euh pour voir si vraiment y'a besoin d'un arrêt ou pas et puis surtout en ce qui concerne... parce que moi j'suis pas contre les médicaments mais j'aime pas du tout ça, et j'suis contre le gaspillage des médicaments aussi parce que ça coûte vraiment cher et plus de contrôle au niveau des médicaments c'est-à-dire ne pas en donner systématiquement pour un simple mal de tête ou etc. ça éviterait de gaspiller de l'argent pour rien. Parce que la plupart des médicaments que les gens achètent euh ils en consomment même pas la moitié, le reste ça finit à la poubelle. C'est tout.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Bah sur le secteur des M. ça va y'a beaucoup de cabinet mais dans certaines villes qui sont un p'tit peu excentrées c'est compliqué de trouver un médecin.

D'avoir un rendez-vous ?

D'avoir un rendez-vous et surtout euh dans des p'tites villes de la campagne on va dire, parce que moi j'ai d'la famille qui habite dans la campagne, là-bas faut faire 5-10 kilomètres pour avoir un médecin et euh y'en a qu'un seul pour tout un patelin quoi.

D'accord donc en terme de distance ?

C'est ça.

Et en ce qui concerne les délais de rendez-vous ?

C'est long surtout sur ce secteur là parce que comme je vous ai dit y'a beaucoup de gens qui viennent pour s'faire arrêter ou pour un oui pour un non, du coup c'est impossible. Euh moi je sais que des fois quand j'ai besoin de rendez-vous y'a deux semaines d'attente sauf que quand on veut un rendez-vous chez le médecin c'est dans la même semaine limite. C'est compliqué les rendez-vous. Après j'sais que depuis qu'ils sont dans ce cabinet là, ça c'est légèrement amélioré, mais à l'époque où ils étaient sur les B., pff c'était, c'était compliqué d'avoir un rendez-vous. C'était encore plus compliqué qu'ça.

Donc là vous parlez pour les médecins généralistes ? Oui.

Et pour les spécialistes ?

Euh les spécialistes c'est galère. Parce que ma femme elle est tombée enceinte, fallait prendre un rendez-vous avec un gynécologue euh y'avait 4 mois d'attente, c'était juste pour une déclaration de grossesse y'avait 4 mois d'attente, sauf que la grossesse c'est avant les 3 mois qu'faut la déclarer. C'était infernal quoi. Et euh pour tous les spécialistes c'est pareil, c'est euh des semaines voir des mois de... d'attente pour un rendez-vous. Moi j'sais qu'pour mon problème de sang j'suis suivi à l'hôpital de V. euh bah y'a 6 mois d'attente quoi avant d'avoir un rendez-vous, c'est super compliqué.

Est-ce que s'il y avait plus de médecin vous iriez plus souvent chez le médecin ?

Non. Moins j'y vais mieux j'me porte chez l'médecin.

Comment vous soignez vous au quotidien quand vous êtes malade ?

Euh boissons chaudes, miel, gingembre et de la vitamine C et ça marche à tous les coups

D'accord donc plutôt des remèdes....

De grand-mère on va dire.

Donc vous faites ça et vous attendez...

J'attends de guérir, si vraiment j'vois que ça prend plus de deux – trois semaines, là j'vais consulter pour, pour avoir des médicaments, mais généralement certes ça dure plus longtemps que si j'avais été médicamenté mais au moins j'men sors sans médicament sans rien et je, j'ai pas de dépendance on va dire. Parce que chez certaines personnes qui ont l'habitude de prendre des Dolipranes, un simple mal de crâne y passera jamais tout seul si justement ils prennent pas de Doliprane après. Et euh moi du coup bah sans médicament j'arrive à guérir assez rapidement.

Donc c'est vraiment si vous voyez que ça ne passe pas que vous consultez ?

C'est ça.

Vous disiez, vous consultez pour avoir des médicaments c'est ça ?

Pour avoir une solution et pour voir si c'est pas un problème trop grave non plus. Parce que nous on peut penser qu'c'est un simple rhume, et ça peut être des fois beaucoup plus qu'un simple rhume quoi.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour un arrêt de travail ?

Oui.

C'était juste pour avoir l'arrêt de travail ?

C'était pour avoir un peu de repos parce que y'avait beaucoup... en fait c'était une période à la SNCF où on a tout changé du coup y'avait beaucoup de harcèlement des patrons envers les agents et vu qu'moi j'suis syndicaliste bah c'était encore pire et du coup c'était plus niveau mental qu'j'avais besoin d'un arrêt pour souffler un peu.

Auriez vous consulté s'il n'y avait pas eu cette formalité obligatoire de l'arrêt de travail ?

Euh nan parce que si on aurait pu s'arrêter sans passer par le médecin on l'aurait tous fait j'pense.

C'est, c'est bien qu'y ait besoin de ça justement parce que y'aurait eu bah trop d'abus.

Donc c'est vraiment le fait d'avoir besoin d'un arrêt de travail qui vous a fait consulter ?

Ce jour-là oui.

Et vous n'auriez pas consulté s'il n'y en avait pas eu besoin

C'est ça.

Quand vous allez chez le médecin, trouvez-vous qu'il y a trop ou au contraire pas assez de médicaments sur votre ordonnance ?

Pff j'lui en demande jamais donc euh. Y'en a toujours de trop si y'en a un seul pour moi donc euh

D'accord donc plutôt trop

Oui.

Et en ce qui concerne les examens complémentaires ?

Les examens complémentaires euh nan c'est c'qu'il faut. Bah en fait on euh ... le médecin nous demande si on a besoin de quelque chose après c'est à nous de savoir si vraiment on se sent fatigué ou pas pour faire un bilan sanguin pour faire etc. Nan ça va c'est bien.

Et pour revenir sur les médicaments, vous disiez qu'il y en a trop, pourquoi ?

Parce que dans la plupart des cas y'a pas besoin de médicaments. Pour euh, pff pour euh je sais pas moi euh pour un maux de tête c'est conseillé de prendre beaucoup de vitamine C et du repos, après ça passe tout seul. Comme j'vous ai dit y'en a qui sont dépendants aux médicaments et euh y'en a trop, trop. Moi j'vois ma femme avant d'être avec moi elle avait une boîte de médicaments mais comme ça, elle était blindée euh la moitié était périmée et depuis qu'elle est avec moi bah avec les remèdes que j'lui ai appris euh elle prend moins de médicaments et ça va mieux.

Voyez-vous des côtés néfastes aux médicaments ?

Certains oui. Certains y'a des bah ... comment il s'appelle le médicament pour le rhume là Euh Actifed, je sais qu'y a, y'a beaucoup de composants qui ... où y'a un risque d'avoir un cancer avec. Euh y'a pleins de médicaments comme on a vu à la télé, le levythrox etc. C'est, c'est un peu compliqué, parce que les laboratoires pharmaceutiques ils font des médicaments mais nous on sait pas forcément ce qu'il y a dedans donc suffit que nous on ait une allergie qui n'est pas été déclarée bah la prise de ce médicament là il peut y avoir des complications.

Quand on vous prescrit un médicament vous trouvez que ce n'est pas forcément justifié ?

C'est ça et généralement quand j'viens voir ce médecin-là, il m'connait et il sait que ça sert à rien de me prescrire certains médicaments parce que soit j'y arrive pas à les prendre parce que j'les digère pas ou autre ou soit que j'les prendrai tout simplement pas.

Il sait que vous ne les prenez pas parce que... ?

Parce que j'lui ai déjà dit et que ... en fait à chaque fois que j'ai pris des médicaments soit j'ai fait des allergies soit des bouffées de chaleur ou là récemment j'ai eu une conjonctivite que s'est un peu ... qui s'est un peu empirée et on m'a prescrit une pommade à mettre, bah la pommade ça a fait pire que tout quoi. Alors que cette pommade là on m'a dit : « ouais tu verras c'est magique. Ça marche super bien » Bah non. En fait les médicaments ne marchent pas sur moi donc euh j'les prends pas voilà.

Vous m'avez dit, vous n'avez pas de recours à l'automédication ?

Non, non ça non.

Même pas du Doliprane ?

Surtout pas le Doliprane. Et pas d'Aspirine due à mon problème de sang justement.

Pour revenir aux examens complémentaires, vous trouvez que leur prescription est globalement justifiée ?

Oui

Est-ce que vous pensez qu'il faut faire régulièrement des examens complémentaires ?

Bah à partir d'un certain âge oui, à partir d'un certain poids aussi donc euh c'est... il faut en faire souvent. Parce que avec le travail, les enfants etc. on n'a pas souvent le temps de prendre soin de notre santé mais il faut parce que c'est pas arrivé à un certain âge où on se retourne et on voit qu'on n'a plus de santé.

Vous pensez à quel type d'examen ?

Examens sanguins, examen cardiaque, ça c'est très important aussi et puis euh, les allergies aussi voir si on a des allergies ou pas.

Et donc selon vous il faut le faire régulièrement ?

Bah les allergies nan parce qu'une fois qu'on l'a fait... Mais les autres oui tout ce qui est examens cardiaques et sanguins j'conseille de l'faire souvent.

Donc vous parlez des examens sanguins, et en ce qui concerne l'imagerie, vous pensez qu'il faut également en faire régulièrement ?

Ça dépend, ça dépend euh selon s'qu'on ressent ou pas. Parce que tout ce qui est imagerie, c'est pas bon non plus pour la santé d'en faire trop. C'est bien d'en faire on va dire une fois par an quoi si vraiment on a des complications ou des problèmes mais de là à être hypochondriaque et en faire tout le temps nan, non plus.

Vous disiez donc que ce n'est pas bien d'en faire trop, pourquoi ?

Bah les examens tout ce qui est radio, les ondes c'est pas bon pour le corps et ça c'est ... tout le monde le reconnaît. Euh faut en faire vraiment quand ... si on a fait une chute ou si on a vraiment une douleur persistante au crâne etc. Sinon ça sert pratiquement à rien quoi, suffit juste de s'faire ausculter par un médecin la plupart du temps et puis si les médecins ont pas la solution là oui on fait un scanner ou un IRM etc.

Au niveau des examens complémentaires, il y en a que vous feriez plus facilement ?

Euh, au niveau de l'imagerie ou peu importe ?

Peu importe.

L'examen sanguin parce que vu que moi j'ai un problème de sang, c'est ce que je vais regarder en premier.

Pensez-vous qu'il y a un côté néfaste à la réalisation d'examens sanguins ?

Pour moi oui parce que si on me prend beaucoup de sang bon bah vu qu'j'ai un problème de coagulation, j'ai, j'ai beaucoup plus de fatigue et j'mets beaucoup plus de temps à me, à me remettre d'aplomb. Euh après c'est obligatoire parce que si on vérifie pas mon sang on sait pas c'que j'ai. Après néfaste en soit nan. Avant oui, mais maintenant avec les normes d'hygiène qu'on a, y'a pas, y'a vraiment peu de risque quoi.

Quand vous dites avant ?

Avant j'étais pas né moi à cette époque-là, c'était vraiment à l'époque où y'avait pas toute cette sécurité-là, où on nettoyait pas bien les instruments et où y'avait transmission de plusieurs maladies à cause de ça justement. Là ça va, on est quand même assez développé en terme de sécurité et en terme d'hygiène, donc y'a un peu moins de risque.

Mais y'en a toujours un ?

Le risque zéro n'existe pas. Après c'est pas de la paranoïa c'est que voilà le risque zéro n'existe pas.

Donc là vous parliez pour les prises de sang ?

Pour tout, prise de sang, pour les examens sanguins, pour les transfusions, pour à peu près tout.

Vous est-il déjà arrivé de demander des médicaments à votre médecin ?

Nan. Après j'sais pas si on peut appeler ça des médicaments mais tout ce qui est Euphytose, ça c'est... c'est plus un complément on va dire pour essayer d'être un peu booster mais sinon nan, médicament jamais.

Donc plutôt de la phytothérapie ?

Voilà c'est ça.

Et vous l'aviez demandé à votre médecin ?

Euh sur conseil de ma femme oui. Du coup j'en ai pas repris, j'en ai pris une fois j'ai vu qu'ça a pas changé grand-chose.

C'est votre femme qui vous l'a conseillé, donc vous l'avez demandé à votre médecin ?

C'est ça.

Vous n'êtes pas allé directement en pharmacie ?

Nan pas de... pas de moi même nan.

Pourquoi être passé par le médecin ?

Parce que je ressentais une grosse fatigue et plus j'dormais plus j'étais fatigué donc j'me suis dit qu'fallait qu'j'aille consulter et que c'était pas normal.

D'accord donc vous avez consulté pour demander l'Euphytose ou pour ... ?

Pour les deux, pour demander l'Euphytose et pour voir si vraiment j'avais quelque chose de grave ou pas. Après il m'a orienté vers un autre médecin pour voir si j'faisais de l'apnée du sommeil et les examens étaient négatifs.

Avez-vous déjà demandé un examen complémentaire à votre médecin ?

Oui pour euh, bah pour le sang justement parce qu'on n'arrivait pas à trouver mon problème. Après souvent pour des kystes aussi qui ont disparu tout seul. Et sinon à part ça non.

Donc vous alliez chez le médecin et vous demandiez à faire une prise de sang par exemple ?

C'est ça voilà.

Vous est-il déjà arrivé que l'on vous refuse une prescription d'examen ?

Nan jamais.

Qu'est-ce que ça vous aurait évoqué si on vous l'avait refusé ?

Bah tout dépend la manière dont on m'le refuse si on m'donne les explications et on me dit que ça sert à rien, que j'suis parano etc. j'l'accepterai. Mais si c'est un refus tout simplement parce que le médecin ne veut pas bah là j'l'aurai pris très mal.

Donc s'il y a des explications ...

Si ... Bah avec les explications tout passe mieux.

Faites-vous du tri dans les médicaments que l'on vous prescrit ?

Bah j'enlève tout ce qui est anti-dépresseur déjà et j'garde tout ce qui est vitamine.

Parce que dès que mon médecin il est pas disponible j'avais voir d'autres médecins et euh on me prescrit des fois des choses que j'vois pas l'utilité quoi.

D'accord, du coup vous ne les prenez pas ?

C'est ça. Bah c'est comme une fois bah j'avais justement, y'avait un collègue qui s'était suicidé au travail et du coup j'avais du mal à dormir vu que je ressassais tout le temps et il m'avait prescrit du Xanax. Euh j'vois pas l'utilité suffit juste de prendre un peu de vitamine, de dormir, de s'reposer, ça passait tout seul. Et du coup bah le Xanax j'lai pris, j'l'ai jeté à la poubelle directement.

Vous lui aviez dit que vous ne voyez pas l'utilité de ce médicament ?

J'lui ai dit mais vu que c'était pas mon médecin et que c'était la première fois que j'allais le voir j'ai pas eu le choix de les prendre quoi.

De ressortir avec l'ordonnance ?

C'est ça.

Faites-vous du tri dans les examens complémentaires que l'on vous prescrit ?

Nan j'les fais tous généralement.

Pourquoi ?

Parce que les examens complémentaires moi j'ai pas la science infuse, j'suis pas médecin donc euh certes j'connais mon corps mais je n'serai pas expliquer des fois les problèmes que j'ai, c'est toujours mieux d'avoir des vrais examens et du coup d'où la nécessité de pas faire de tri et de faire tout c'qu'on nous prescrit.

Est-ce que vous vous sentez bien suivi ?

Oui.

Faites-vous confiance à votre médecin ?

Ça dépend lequel. Si c'est le médecin que j'viens souvent ici depuis que je suis enfant oui j'fais confiance, si c'est des autres médecins pas trop.

Donc vous faites confiance à votre médecin traitant ?

C'est ça.

Faites-vous confiance aux spécialistes ?

Un spécialiste pareil, si vraiment j'ressens qu'ça passe pas bah je change de spécialiste sinon... Les spécialistes que j'ai oui ça va j'leur fais confiance.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi que faites-vous ?

Soit j'en parle avec le médecin, si vraiment on est sur un désaccord bah j'irai voir un autre médecin.

Faire une autre consultation ?

C'est ça.

Si vous n'êtes pas d'accord avec une prescription établie que faites-vous ?

Bah j'le dis au médecin et s'il l'enlève pas de l'ordonnance bah je retire le médicament et j'le prends pas.

Et pour les examens complémentaires ?

Bah les examens complémentaires comme j'vous ai dit j'les ai tous fait, tout ceux qu'on m'a prescrit j'les ai toujours fait

Vous n'avez jamais pas été d'accord ?

Nan, parce que comme j'vous ai dit j'suis pas médecin donc voilà. Après les médicaments ça c'est une autre histoire, c'est mon choix, mais par contre tout ce qui est examen, nan faut les faire.

Si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi pour votre femme par exemple, que feriez-vous ? Euh y'a pas d'autre choix que d'aller voir d'autre médecin ou d'essayer d'autre médecine pour euh, pour avoir plus d'informations, sinon ... Si tous les médecins pensent que c'est la même chose, j'ai pas d'autre choix que d'être d'accord avec eux.

D'accord, donc d'abord d'autres avis ?

C'est ça.

Vous avez un bon dialogue avec votre médecin ?

Oui, généralement oui, à part quand c'est pas mon médecin traitant, là c'est un p'tit peu plus compliqué, mais sinon non oui on a une bonne entente, et puis, nan ça s'passe très bien. Jamais de jugement, jamais de ça.

Vous comprenez quand votre médecin parle ?

Oui, j'comprends pas son écriture, mais j'comprends quand il m'parle.

Vous trouvez que c'est important qu'il y ait une bonne entente ?

Oui, y'a plus de confiance quand on s'entend bien avec une personne, et on sait qu'y'aura pas de jugement de valeur, que si jamais on a vraiment quelque chose qui nous pèse on peut lui en parler et ça s'passe que mieux d'avoir une bonne relation avec son médecin.

Qu'attendez-vous à la fin de la consultation ?

D'av... Bah déjà les maladies c'est 99 % de mental, on veut être rassuré par son médecin savoir si vraiment c'est grave ou si c'est pas grave, et puis d'avoir le bon traitement adapté ou avoir les bons examens à la suite, c'est ça pour moi une bonne relation avec son médecin, c'est qu'à la fin il réussisse à nous rassurer même s'il nous guérit pas forcément comme par magie au moins juste le fait de nous avoir ausculté, ça ... comme j'veus ai dit c'est que du mental, juste le fait d'avoir été ausculté déjà on s'sent mieux et puis après par la suite prise de médicament ou pas selon les choix des personnes mais euh pour moi ça devrait se passer comme ça.

Vous ne vous attendez pas forcément à ce qu'il y ait une prescription ?

Nan pas forcément, juste le fait d'avoir été rassuré, d'savoir que me problème qu'on a c'est pas trop grave, c'est ça le principal.

Est-ce que vous posez des questions à votre médecin ? Oui, souvent.

Il y a un bon dialogue ? Oui.

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?

Euh bah, j'en ai jamais vu dialoguer entre eux, donc je pourrai pas répondre à votre question.

Quand votre médecin vous prescrit un examen complémentaire, comment ça se passe ensuite ?

Bah par correspondance, ils s'envoient des courriers et euh j'ai eu qu'une seule fois un retour de courrier mais euh sinon c'est quasi transparent. Ils s'envoient des courriers entre eux et puis ils me ... mon médecin généraliste il me dit si j'ai des problèmes ou si j'en n'ai pas.

Donc c'est via le courrier que votre médecin retranscrit ce qu'a dit le spécialiste ?

C'est ça, c'qu'a dit le spécialiste.

Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de rapporter à votre médecin les propos du spécialiste ou ça passe toujours par les courriers ?

Ça passe par les courriers mais des fois ça fait du bien de le redire aussi.

Reconsultez-vous systématiquement après avoir fait des examens complémentaires avec les résultats ?

Oui. Bah pour mon problème de sang oui, parce qu'en fait j'ai des tests à faire et une fois qu'ces tests là ils sont finis bah j'dois prendre rendez-vous pour voir un traitement qui serait bien pour ce que j'ai.

Et hors votre problème de sang ?

Chez des spécialistes nan je retourne jamais après la consultation ou par exemple spécialiste ... quel exemple j'peux vous donner ? Qu'ça soit l'ophtalmo, qu'ça soit le dentiste etc. c'est ... bah des que j'fais la séance j'repars et puis on revient pas pour euh... pour refaire autre chose derrière

Même s'ils vous ont prescrit un examen complémentaire à faire ?

Euh ... nan.

Et quand c'est votre médecin traitant qui vous prescrit un examen complémentaire ?

J'repasse toujours

Vous lui rapportez les ... ?

C'est ça les résultats et on fait un p'tit débrief.

Globalement trouvez-vous que les médecins prescrivent trop ?

Trop de médicament ?

En général

Oui

Vous pensiez ... ?

Plus côté médicament après les examens faut toujours en prescrire on sait jamais ce qui peut arriver, vaut mieux tout balayer. Faut effacer toutes les possibilités afin de trouver le problème.

Donc trop de médicament mais pas forcément pour les examens complémentaires ?

C'qui faut.

Et inversement pas, pas assez de prescription d'examens complémentaires ?

Ça dépend pour quel type de pathologie, et pour quel type de personne. Chez les personnes âgées j'trouve qu'ils en prescrivent pas trop, 'fin c'est juste. Ça serait bien qu'ils prescrivent un peu plus, parce qu'y'a beaucoup de problème euh ... que les personnes âgées ne voient pas forcément et qu'au final ça aurait été mieux de les savoir avant pour pouvoir avoir un traitement adapté.

Donc là vous parliez pour les personnes âgées...

Bah après chez les jeunes les examens ils sont ... y'a moins d'examens à faire. C'est comme pour une voiture, plus on a de kilomètres plus on doit faire d'examens, bah c'est pareil pour l'humain.

Est-ce qu'ils vous arrivent de rapporter des informations à votre médecin ?

Oui. Par rapport à mon problème de sang parce que y'a pas tous les médecins qui ... ils savent ce que c'est cette maladie là mais ils connaissent pas vraiment tous les tenants et aboutissants du coup bah j'leur fait un p'tit rappel sur ma maladie et après comme ça ils peuvent mieux me prendre en charge.

Au niveau du système d'information médicale, pensez-vous que tout devrait être informatisé ?

Nan comme j'vous l'ai dit tout à l'heure si y'a une panne informatique bah y'a plus d'informations. C'est toujours mieux d'avoir ses p'tites fiches avec euh... avec l'historique de son patient, la pathologie qu'il a ou qu'il n'a pas, c'est toujours mieux. Faut avoir les deux, faut combiner les deux.

Pour revenir sur le côté néfaste des examens complémentaires ?

C'est surtout sur l'imagerie, tout ce qui est scanner, radio, IRM etc.

Vous disiez, par rapport aux rayons ?

C'est ça.

Entretien 11

Avez-vous des maladies chroniques ?

Beh mon problème ça vient de 2007, d'un AVC, à la maison j'ai mon dossier médical de tout ça mais voilà je l'ai pas apporté avec moi, mais je me rappelle de tout.

Alors 2007, comme j'ai eu mon AVC, j'étais guéri dans l'hôpital de M., avec le Dr O.H.

D'accord donc vous avez un souci de santé chronique c'est l'AVC.

C'est l'AVC. Alors, après, après un an ou deux depuis ça, c'est venu un peu fatigué, un peu tout ça, mais je pouvais marcher presque normalement, je pouvais aussi conduire ma voiture. Alors je conduisais ma voiture mais quelques kilomètres dans la région mais pas loin d'ici, pour aller faire les courses, pour aller faire une p'tite promenade comme ça, une vingtaine de kilomètres, une vingtaine de kilomètres. Alors après j'ai commencé à avoir euh des fatigues de plus en plus parce que aussi j'ai euh trois vertèbres dans la colonne vertébrale qui sont abimées, la force qui commençait à manquer. Au mois de novembre 2017, l'année dernière, le 5 de novembre, c'était un dimanche, je me trouvais pas bien, y'avait la tension qui montait et elle montait jusqu'à 25, comme ce dimanche-là y'a mon fils qui est venu manger à la maison avec mon deuxième, et ils sont vu que j'étais pas bien, ils ont appelé le docteur d'urgence, le docteur d'urgence était venu, il a vu l'état que je me trouvais, il me fait une lettre et appeler les pompiers lui-même, il m'envoyait aux urgences de l'hôpital de M. L'hôpital de M. c'est resté le dimanche et lundi, et après euh lundi vers 14h30, ils sont ... une ambulance qui m'a amené à la maison. Ils me donnaient en plus de mon traitement habituel, ils me donnaient quelques ampoules, quelques ampoules à boire, et il m'avait dit que ... que j'ai eu une neuro déchirure musculaire, alors depuis là, j'ai pas ... pas de force. J'arrive à faire à peine de ma chambre jusqu'à la cuisine tout doucement avec les béquilles. Pour sortir, comme pour venir ici au docteur c'est avec un fauteuil et avec un de mes enfants ou alors si eux ils peuvent pas, la prochaine fois par exemple, faut appeler, faut appeler y'a des maisons exprès pour le transport, y'a le taxis et il faut se... il faut se ... il faut faire ça et pas autrement.

Donc quand vos enfants ne sont pas disponibles vous avez besoin d'un bon de transport c'est ça ?

Bah oui parce que ma femme elle a pas le permis et puis elle a aussi 83 ans et puis chose qu'il y a c'est que nos enfants c'est le problème c'est que soit mes enfants, soit mes belles filles, ils travaillent. C'est pas facile. Ma belle-fille, la femme à celui-là, elle est infirmière, elle travaille dans ... avant elle travaillait à l'hôpital de P., et puis elle a demandé à être transférée à la clinique C., B. je crois.

Elle est, elle est infirmière de nuit et puis le jour il faut qu'elle dorme. Elle a deux filles, qui ont 17 et 15 ans, elle s'occupe pas vraiment tous les jours avec elle puisqu'elles sont grandes, puis ils vont au collège, et elle, elle a 17 ans elle va au lycée. Alors, et le problème c'est que ma femme, elle a pas tellement de force aussi pour m'aider, puis il faut m'habiller, il faut me donner le bain, il faut tout ça. Et le problème c'est que elle, elle a du mal à faire ça. Moi je voudrais bien demander, demander, un ... quelqu'un pour venir un p'tit peu à la maison, aider un peu ma femme, par exemple euh les courses c'est pas trop loin parce que nous avons un magasin A. à côté presque à quoi à 500 mètres. Si j'habite dans la résidence des S.

Alors ma femme quand arrive la fin de la journée, ah je la crois parce que elle, elle souffre aussi de la colonne un peu, l'âge, elle a travaillé toute sa vie, et elle avait un métier qui était assez dure, que elle travaillait à l'hôpital à S. Et vous savez le service de soignante c'est pff c'était aussi ... bon moins vite que maintenant. Maintenant il faut aller vite pour arriver, maintenant le vide dans les hôpitaux maintenant c'est... il manque beaucoup de monde. Et puis euh l'âge puis tout ça quoi. Mais du moment que nous payait des impôts nous avons pas le droit à certaines choses, pas l'droit, faut payer.

Quand on paye des impôts, le service social il s'occupe pas de moi.

Je n'ai pas compris, quand on paye des Impôts... ?

Nan, service sociale de la mairie, il s'occupe pas. Il faut embaucher quelqu'un et payer. Alors moi pour payer un p'tit peu, pour payer un p'tit peu par semaine ou un truc comme ça, ça va aller, mais autrement je peux pas aller trop loin parce que les pensions elles sont pas très très fortes aussi et puis en plus le gouvernement il a retiré encore là des

Alors moi je pensais de parler à ma femme d'essayer de trouver une personne qui vienne au moins une ou deux fois par semaine à la maison pour l'aider un peu, mais je ne sais pas de quelle manière il faut le faire. Qu'est-ce que vous pensez, que je demande, que je demande ces renseignements à la Mairie ou pas ?

C'est B. qui me l'a dit tout à l'heure, il m'a dit "bah il faut, faut demander ça." Mais je peux demander, mais je le sais, je le sais qu'ils vont me dire non.

Oh bah oh vous savez, moi je connais beaucoup de chose dans la vie, j'ai été président de l'association pendant 25 ans. Je connais toutes les Mairies, même la Mairie, même l'ancien Maire de C., j'étais même manger avec lui et sa femme dans un restaurant là-bas à C. parce que j'ai amené deux cars plein de monde là-bas pour visiter C. et moi j'étais manger avec lui. J'ai une certaine... visiter quand même à moi dans le ... au tribunal de grande instance, comme les gens qui assistent au tribunal pour après juger, juriste !

Vous savez je connais beaucoup de chose et puis grâce à mon dieu que j'ai eu toutes les maladies qui y'a avec moi, le cerveau est resté au moins, ça c'est une bonne chose déjà parce que je pouvais aussi rester voilà.

Combien de fois par mois voyez-vous votre médecin traitant ?

Maintenant lui il me dit... avant c'était euh tous les mois après j'ai passé à trois, je viens le voir trois trois mois pour renouveler mon médicament et passer quand même un contrôle et faire des analyses, un bilan complet pour voir quel poids je suis puis tout ça. Et autrement bon comme lui avant été aux B. euh parce que je suis client depuis 1981 avec le Dr A., c'était le numéro 1, et lui il travaillait avec A. il travaillait avec un autre qui s'appelait L. après c'était euh La., La. et B. c'était à eux deux. B. est tombé malade quelques années en arrière et puis moi je suis resté avec La.

Y'a deux ans La. est parti à la retraite au mois de décembre alors bah j'ai dit beh y'a B. qu'est là, qu'est venu de l'hôpital où j'ai été soigné, bah j'suis allé avec B. et puis c'est lui qu'était aussi ancien le docteur de mon fils qu'était là. Alors hé voilà je continue comme ça parce que je vois que maintenant euh y'a rien, y'a rien à faire d'autre parce que après une déchirure musculaire comme ça, y'a rien qui vient, y'a rien qui vient et j'ai pas ... vous voyez je peux pas lever le bras comme ça, je peux pas, celui-là il se lève un peu plus parce que les choses se passe comme ça. C'est venu du côté droit, comme le cerveau il travaille au contraire c'est le côté gauche qui a pris.

J'ai été opéré ici à la veine qui avait un bouchon quand j'étais... en 2017, y'avait un bouchon de graisse puis j'ai été opéré dans la clinique de M., c'est l'hôpital de M. qui m'a transféré pour la clinique de M. S., c'est un docteur Chinois qui m'a opéré. J'ai le dossier à la maison mais je me rappelle pas de tout de tout ça. Ça vient à se passer, depuis là bon bah la tête suit bien, le dos et tout ça c'est pénible pour dormir, tout ça ces douleurs, j'ai des médicaments, j'ai de la pommade tout ça. Mais le médicament quand vous prenez toujours, toujours, toujours, y'arrive un certain moment notre corps il est habitué, c'est une drogue après, après il dit : « bon bah que tu prennes ça ou pas, c'est pareil »

Est-ce que vous trouvez que vous avez trop ou pas assez de médicaments sur votre ordonnance quand vous allez chez le médecin ?

Nan moi, pour moi je trouve que c'est assez, parce que je prends déjà dans la journée quatorze comprimés. Je prends pour le cholestérol, le cholestérol est baissé, c'est à peu près équilibré, c'est bon. Y'a pour le diabète, et y'en a pour la tension, y'en a pour le cœur, je crois que ... oui je crois que c'est tout.

Et ça vous trouvez qu'il n'y en a pas trop ?

Pour moi, y'a une chose, quand je vois ça devant moi à avaler c'est, c'est ... je pense que c'est de trop. Mais s'il fallait ça pour cette maladie, s'il fallait ça pour cette maladie, faut bien les prendre, parce que si j'ai ça, ça et ça comme maladie, je vais prendre qu'un cachet de ça, ça fait pas d'effet pour les autres maladies, chacun fait son travail, alors c'est pour ça. Mais j'suis obligé de prendre tout ça, de prendre 8 le matin au petit déjeuner, euh je prends 6 le soir, parce que la dernière fois j'ai été faire un électrocardiogramme et la cardiologue elle m'a donné un demi cachet à prendre en plus de ce que je prends d'habitude et qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Moi ce que je voudrais bien, c'est au moins si je pouvais marcher un p'tit peu, et comment ? Faut construire un robot là-dedans pour que lui il me fasse marcher, autrement je peux pas, seulement comme ça. Comme maintenant il va venir longtemps ... euh j'espère qu'avec mon autre fauteuil que j'ai à la maison, électrique, que je vais sortir un p'tit peu parce que vous voyez ça, je ne peux pas, j'ai de force pour le faire rouler, j'ai pas de force, ma femme peut pas me pousser, je pèse quand même 84 kilos, alors comme ça pour venir au docteur il faut que mon fils m'amène et lui il travaillait le matin, il est venu manger à la maison, après il m'a amené ici, maintenant vous voyez il est parti boire un p'tit café, ça fait du bien aussi parce que bon ... et voilà c'est pas facile la vie des fois, nan. Je me sens triste, je dors mal pendant la nuit, alors pendant la nuit ma femme est obligée de dormir dans l'autre chambre parce que moi comme j'ai... j'ai beaucoup de douleurs, faut que je bouge beaucoup il faut que, une fois du côté gauche, une fois comme ça, une fois à droite alors il m'faut le grand lit pour que j'ai ... sinon je tombe. J'ai tombé une fois euh j'ai été obligé de venir les pompiers pour me ... parce que ma femme elle a pas de force pour me lever, je comprends. Qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? Mais tant que nous sommes là

comme ça euh il faut vivre. Ah c'est pas facile la vie ! Tout est facile quand nous avons bonne santé. J'ai beaucoup travaillé dans ma vie. Je suis d'origine p., j'ai toujours beaucoup travaillé au P. Dans le temps c'était pas de la tarte, dans le temps de la guerre 44-45 euh 45, je m'appelle j'étais jeune garçon mais j'me rappelle bien, la vie était serrée, serrée, serrée. Après j'ai grandi, j'ai travaillé dans la ville, chauffeur de bus comme à P., je gagnais pas mal ma vie mais avec le système de saint L. dans le temps, vous vous rappelez pas peut-être parce que euh c'est tout vieux euh c'est un régime très sévère, le salaire était mini, mini hein. Et un jour dans l'ambassade Française au P., ils ont proposé, si j'ai voulu venir travailler en France, euh moi j'ai dit : « pourquoi pas », il dit beh si vous voulez aller travailler en France vous y allez avec un contrat de travail pour travailler à chirano de flanc

Euh moi j'ai parlé ma femme mais c'était pas facile, et puis bon bah ... mais on est arrivé au point final et puis je suis venu quand même. Je suis venu le 10 janvier de 1966. Et 1967 au cours de l'année j'ai été chercher ma femme et mon fils, mon premier fils qu'est décédé en 1973. C'était pas facile à vivre aussi hein, c'était un grand choc qu'est venu à moi et ma femme. Ma femme est restée complètement perdue. J'ai eu du mal à remonter le moral à ma femme. Et depuis là, le maire ... j'ai habité E. le maire de la commune, comme j'étais président de l'association d'E. c'était comme un frère à moi. Tout ce qui se passait ... il se passait rien dans la ville qu'il ne me m'était pas au courant de l'affaire. Alors lui il dit : « Monsieur C. pour quelle raison ? comme vous faites des choses pour les français et tout ça, pour quelle raison vous ne vous naturalisez pas français ? Vous avez votre fils qui vient d'être enterré là et tout ça » J'ai envoyé une lettre au gouvernement, au ministre de l'intérieur, je me rappelle encore le nom de lui, P. Quand j'ai eu la réponse, j'ai eu ma carte d'identité

Donc vous avez la nationalité française ?

Moi et ma femme, mes enfants ils sont français, puisqu'ils sont nés là, ils sont nés en France.

Voyez vous régulièrement des médecins spécialistes ?

Non, non. J'ai été quelques années pour les lunettes voilà. Et puis le cardiologue, pas d'autre.

Vous le voyez régulièrement le cardiologue ?

Non, non, non parce que du moment que le Docteur B. a le dossier et tout ça et qu'il voit que les choses vont bien, il m'envoie pas.

Donc c'est ponctuel ?

C'est à la mesure que j'ai besoin, dans la mesure que j'ai besoin

Combien de fois par mois allez-vous en pharmacie ?

Par mois, une fois par mois parce que le docteur il fait, il passe l'ordonnance, par exemple aujourd'hui, pendant un mois j'ai le médicament, mais un mois après, faut renouveler, alors j'ai ... l'ordonnance continue pendant 3 mois comme ça. Trois mois après, faut revenir le voir pour contrôle et tout ça, et pour renouveler l'ordonnance. C'est comme ça, y'a pas d'autre système.

Donc vous allez à la pharmacie avec votre ordonnance, mais vous arrive-t-il d'y aller sans ordonnance ?

Bah des fois, des fois ma femme elle va à la pharmacie sans ordonnance pour des petites choses qui n'est pas remboursé par la sécurité sociale. Parce que y'a beaucoup de choses qui sont pas remboursées par la sécurité sociale mais euh j'ai la mutuelle, mais la mutuelle elle rembourse jusqu'à une certaine limite aussi et puis là quand elle va à la pharmacie c'est pour des petites choses mais autrement c'est seulement le médicament que le docteur il passe à l'ordonnance

Quand vous y allez sans ordonnance à la pharmacie ce n'est pas forcément pour des médicaments ?

Sans ordonnance des fois c'est par exemple une p'tite crème pour la peau ou un truc comme ça. Autrement non les médicaments je prends que ce que le docteur il me donne c'est tout. Ah nan, nan je joue pas le cache-cache moi, ah nan, nan.

Vous ne faites pas d'automédication ?

Nan, nan, nan, je vais pas prendre ... je prends ça ça et ça ... parce que je vois beaucoup de docteur tout ça à la télévision et moi j'enregistre tout ça hein, des fois j'écris même, mais ça passe pas nan, nan, nan. Il faut suivre tout ce que donne le docteur. Le docteur il a été étudier pour ça, j'vais pas contre les choses. Je vais pas contre une chose qu'il fallait pas. Le docteur il donne ça, il faut faire, pour ce qui est de plus, faut attendre. Pourquoi pas proposer à docteur quand tu viens, par exemple, j'ai vu ça ou ça, qu'est-ce que vous pensez que ? Autrement, ha non, ce que le docteur il donne c'est tout

Faites-vous du tri dans les médicaments de votre ordonnance ?

Nan, ce que le docteur dit pour prendre, je prends.

Sans discuter ?

Pas de problème là-dessus, parce que si lui il donne ça c'est parce que j'ai besoin, sinon pourquoi venir au docteur alors à ce moment, ah nan, ça va, ça va comme ça hein, aucun problème là-dessus, nan, aucun problème.

Donc vous faites confiance à votre médecin ?

Tellement confiance au médecin, ah ouais.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou pas assez d'examen complémentaires ?

Non, non, bah je pense que ça va. J'suis suivi comme ça avec mon docteur, et quand il voit que les choses, j'ai besoin autrement, bon il m'envoie euh si j'ai besoin de passer une radio, il m'envoie faire une radio, si j'ai besoin d'autre chose il m'envoie faire ça, c'est tout pas d'autre solution non, non.

Donc vous trouvez que c'est justifié à chaque fois ?

Oui, oui malgré que maintenant avec toute la quantité de médicament, mais la maladie elle est là, on peut pas aller plus loin qu'est-ce que vous voulez eh eh, il faut être sage là-dessus, faut suivre la vie. Y'a pire que moi encore, y'a pire que moi. Moi j'ai une bonne tête encore, mais y'en a qui a pas de tête et tout ça et ils sont perdus dans la vie, ils savent pas où ils sont. Alors il faut se contenter avec ce que nous avons.

Quand on vous prescrit des examens complémentaires, faites-vous du tri ?

Nan.

Vous faites tout ce qu'il vous demande de faire ?

Oui, tout ce qu'il me dit de faire je fais : prendre rendez-vous, je vais le faire, ah oui.

Voyez-vous un côté néfaste aux médicaments ?

Bah, j'sais pas qu'est ce que ça veut dire exactement ?

Avez-vous l'impression qu'il y a un côté négatif aux médicaments, un côté mauvais ?

Non, non, mais il y a une chose que je pense, c'est que l'ancien médicament, avant qu'arrive celui là de moderne, qui ... c'est peut-être ma tête mais l'ancien médicament je pensais qu'il faisait plus d'effet que celui-là.

Le médicament que vous preniez avant ?

Oui parce que, quand est venu ce médicament moins cher pour la sécurité sociale comment qu'il s'appelle les médicaments...

Les génériques ?

Voilà. Avant je pensais que le médicament était plus efficace. Là j'sais pas, je pense qu'il est un peu plus faible soit que c'est dans la tête ou soit que c'est vrai. Y'a beaucoup de monde qui dise que c'est vrai, mais qu'est-ce que vous voulez, si la sécurité sociale elle rembourse pas, la mutuelle pareille, qu'est-ce que vous voulez faire ? On peut rien faire. Ici y'a un médicament que le docteur il peut marquer sur l'ordonnance, 'tention, mais vous payé en pleine poche voilà. Peut pas payer tout, si vous travaillez toute votre vie puis maintenant il faut payer encore tout, si je paie un p'tit encore ça passe mais quand c'est trop, vous savez qu'est ce que c'est la vie, c'est pas facile, et voilà c'est comme ça la vie, il faut suivre.

Donc vous avez l'impression que les médicaments génériques sont moins efficaces c'est ça ?

Mais pour moi, pour moi, y'a des gens qui disent que c'est pareil mais y'a d'autres qui disent que nan. Et moi je pense que c'est négatif, je pense que les anciens c'était mieux que maintenant.

Donc il vous arrive de prendre en pharmacie l'ancien médicament quand c'est l'ancien médicament qui est écrit sur l'ordonnance ?

Oui mais je peux pas prendre l'ancien médicament parce que si le docteur il marque ce qui est remboursé par la sécurité sociale il faut que je prenne celui-là, je prends pas l'autre hein, je prends ce que lui il marque et puis c'est tout, je m'occupe pas d'autre chose hein. J'donne ça à la pharmacie et puis ça y est c'est fini.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Ecoutez, j'peux pas vous dire grand-chose là-dessus parce que je suis payé à 100%, alors, je ne sais pas combien que la sécurité sociale elle paie mais je sais à peu près, environ deux mois après, pour ma mutuelle qui m'envoie un dossier de ce qui sont remboursés. Autrement je sais pas parce que je suis à 100%, j'suis à 100%. Même quand j'ai été hospitalisé, j'étais à 100%. Quand j'ai... la dernière fois j'ai été deux jours à l'hôpital, euh un moment il fallait payer, dix-huit euros par jour, maintenant c'est vingt. Alors ils m'ont rien dit, et moi j'ai pas payé comme ils m'ont rien dit. Alors un mois après ils m'ont envoyé une lettre pour que je paie ça ou pour avoir une photocopie de ma carte de mutuelle, j'ai envoyé la photocopie de ma carte de mutuelle, quelques jours après j'ai reçu le décompte sur lequel la mutuelle avait payé 36 euros, bon c'est fini, moi je paie rien.

Vous n'avez pas avancé de frais ?

Nan rien, ni au docteur je paie rien, lui il se fait rembourser direct.

Vous trouvez que c'est bien ?

C'est bien. Parce qu'avant le Dr L. il me faisait faire un chèque, payer la visite et après j'étais remboursé plus tard mais B. il me dit : « bah pourquoi ? vous allez être remboursé, ils vont me rembourser à moi tout seul, direct. » J'lui ai dit : « beh, c'est aussi bien docteur. » Et c'est pour ça. Nan pour ça c'est un docteur bien compréhensif.

Quand vous êtes malade, comment vous soignez vous au quotidien ?

Nan malade, jusque là y'a pas d'autre chose, pas d'autre chose, j'ai que ça. Si j'ai un p'tit rhume un truc comme ça, bon bah j'ai quand même des choses toujours, docteur il me donne toujours un p'tit peu quelque chose, sinon ma femme va à la pharmacie et ça sera un sirop ou un truc comme ça, je paie bon c'est pas grand-chose aussi et puis voilà. Autrement si je suis vraiment malade je vais voir le docteur, si ça passe pas sans... ce que je vois

j'attends une journée, deux, trois, si la troisième il continue pareil : docteur. Autrement, pas la peine, faut pas laisser trainer, parce que plus vous laissez trainer les choses plus c'est grave. Comme les anciens des fois ils disaient : ouais j'vais prendre de ça... » ça passe, ça peut passer au moment, soulager un p'tit peu, mais le restant reste, le plus fort il reste à l'intérieur, il n'est pas évacué, alors le reste part jamais.

Donc vous attendez de voir si ça passe pendant deux, trois jours et si ça ne passe pas vous allez voir le médecin ?
Bah oui, ah ça...

Et en attendant c'est votre femme qui va chercher en pharmacie un sirop ?

Oui un truc comme ça pour aider à soulager, ne pas laisser avancer trop ou atténuer un peu, euh attendre que on voit le médecin pour donner ce qu'il fallait, c'est tout.

D'accord donc c'est plus pour attendre le rendez-vous avec le médecin ?

Voilà c'est pour empêcher d'avancer trop.

D'accord donc dans tous les cas vous allez voir le médecin ?

Ah bah oui, ah oui, ça oui, ça oui.

Donc ce que votre femme achète en pharmacie permet de stopper la maladie en attendant le rendez-vous du médecin ?

Oui oui oui.

Quand vous travailliez, vous était-il déjà arrivé de voir le médecin pour demander un arrêt de travail ? Ohlala, pour prendre un arrêt de travail il faut que je peux pas me lever. Je crois dans ma vie, je crois que ... je me rappelle pas si j'ai eu quelques arrêts de travail, je me rappelle même pas, c'est pas l'homme de s'arrêter, nan, nan, nan, c'est 24 sur 24. Des fois les collègues ils me disaient : « Monsieur P. comment tu peux des fois avec un rhume avec une grippe, comme ça un peu. »

Je dis : « beh écoute j'ai pas trop de fièvre, j'ai un peu de fièvre mais ça va passer avec un médicament et puis tout ça. » Je m'arrêtais pas. Mon ancien patron, le chef il disait : « avec toi on peut compter. » Y'a beaucoup de monde qui manquait pour rien, moi j'étais toujours présent ohlala, toujours. C'est pour ça que j'ai bien terminé mon temps de travail et après que j'ai fini ... j'ai commencé pour montage de voiture et j'ai fini pour être chauffeur de directeur général. Ah oui ça, parce que j'étais bien vu, sinon personne n'était comme ça hein, personne.

Quand vous allez voir le médecin, vous arrive-t-il de lui demander un médicament ?

Bah, non. Non parce que lui il sait bien qu'est-ce qu'il faut faire. Et là c'est un médicament qu'il m'apporte parce que tout le temps pareil, parce que c'était... faut suivre un médicament qu'ils m'ont donné de l'hôpital de M. après mon AVC et puis il a envoyé le dossier et puis après ça, j'ai suivi les mêmes médicaments euh depuis 2007 et puis quand j'étais l'année dernière hospitalisé, de nouveau l'hôpital de M., il dit vous continuez votre médicament.

Donc vous ne réclamez pas de médicaments ?

Nan, ah non, ah je suis pas médecin.

Vous est-il déjà arrivé de demander de faire un examen complémentaire à votre médecin ?

Nan, nan. Ils savent qu'est-ce qu'il faut faire. Je suis ce qu'ils me disent et puis tout ça, euh y'a pas d'autre chose.

Discutez-vous avec votre médecin ?

Oh des fois un peu quand y'a le temps oui, parce que je le connais beaucoup, j'connais depuis longtemps et puis je connais même sa femme et ses enfants, ouais je connais. Sa fille qui sort avec mon p'tit fils, au fils de mon fils là. Ils ont été au collège ensemble et puis maintenant ils ont 29 et 30ans alors ils sortent hein. Je sais il parlait là-haut avec mon fils. Il s'appelle A., puis lui il dit bah ton A. il sort avec ... bah c'est des jeunes, bah oui hein. Je le connais depuis beaucoup d'année.

Vous vous sentez bien suivi par votre médecin ?

Ah oui, impeccable.

Vous lui faites confiance ?

Ah oui. Et quand lui avant il pouvait pas que des fois par exemple au moment de vacances ou un truc comme ça, c'était Madame Y. sa collègue, elle était collègue là bas aux B. déjà, et puis c'est Madame Y.

Donc vous faites confiance aussi quand c'est un autre médecin ?

Oui, ah oui c'est un bon médecin elle, ah oui oui. Elle aussi très bien. Je fais confiance à tous les médecins. Beh eux ils sont là pour ça, beh écoutez, je fais plus confiance peut-être à notre médecin habituel parce que nous avons l'habitude avec lui, mais tous les médecins ils ont étudié pour, ils ont étudié pour. Mais euh ... parce que vous verrez toujours le même médecin parce que vous êtes habitué. Vous avez l'habitude avec et puis vous vous sentez bien, vous vous sentez à l'aise, parler avec et puis tout ça mais tout y compte là-dessus, ah oui.

Quand votre médecin vous demande de faire un examen complémentaire, vous retournez toujours le voir avec les résultats ?

Oui je les apporte, je les apporte, quand je viens à la visite, sauf si le spécialiste avait dit : il faut aller voir le médecin tout de suite. Là c'est autre chose. S'ils me disent pas ça, s'ils me disent j'envoie ça par le courrier direct, il envoie ça. Et après lui il me donne le résultat, ils me disent. Sinon c'est moi qui apporte. Les analyses de sang tout ça c'est moi qui apporte. Quand l'infirmier ils viennent à la maison, il apporte au laboratoire direct, elle, puis le labo il m'envoie chez moi par la poste, c'est aussi bien. Je suis toujours dans le même labo, toujours depuis des années.

Et après c'est vous qui apportez les résultats à votre médecin ?

Après quand je viens en consultation, j'apporte le résultat et puis lui il voit s'il faut modifier un médicament ou pas, autrement c'est lui qui gère les affaires, pas moi, je me laisse faire.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par un médecin, que faites-vous ?

Bah pour quelles raisons que d'être pas d'accord ? Moi je vais pas contre l'idée d'un médecin, parce que j'ai pas les études supérieurs d'un médecin, c'est le médecin qui sait qu'est-ce qu'il faut faire, j'attends tout ça et puis voilà, j'vais pas aller plus loin.

Entretien 12

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste ?

Euh ça dépend, si j'ai besoin j'y vais sinon une fois à 6 mois.

Tous les 6 mois ?

Tous les 6 mois on va dire comme ça mais ça peut ... ça peut aller jusqu'à une année

Sans voir de médecin ?

Oui oui sans voir le médecin.

Est-ce que vous avez-vous des maladies chroniques ?

Euh nan, maintenant à la naissance ils ont découvert un hépatite B, mais il veut voir c'est à cause de quoi parce qu'on a fait tous les examens, avant la grossesse on était bien mais après dans la salle de naissance, ils ont découvert ça. Il a été vacciné mais le reste nan c'est ...

Vous n'avez pas de traitement ?

Non non non pas du tout

Voyez-vous des médecins spécialistes ?

Euh nan jamais, jamais. Sauf si j'ai, si j'ai quelque chose de grave ou quelque chose prescrit pour voir un ... sinon non.

Donc si votre médecin généraliste vous dit d'aller voir un spécialiste ?

Oui s'il me dit : « bon t'as ça ou ça, tu peux aller voir ... » Oui mais sinon non.

Allez-vous régulièrement en pharmacie ?

Euh des fois oui pour prendre du Doliprane, du médicaments génériques pour avoir à la maison.

Sans ordonnance du médecin ?

Oui des fois oui.

D'accord, donc vous faites de l'automédication ?

Euh oui, oui oui.

Vous y allez combien de fois par mois ?

Euh nan je dis une fois deux – trois mois.

Vous allez à la pharmacie tous les deux, trois mois c'est ça ?

Oui oui, oui, oui, sans ordonnance.

Vous arrive-t-il d'aller à la pharmacie pour les produits de la parapharmacie ?

Euh oui pour prendre des p'tites, des p'tites bouteilles d'huiles essentielles.

Sur conseil de votre médecin ?

Oui, c'est quelqu'un, c'est un pharmacien qui est mon ami et il connaît tout ça, il est spécialisé à ça et il me donne des conseils.

Avez-vous déjà vu un kinésithérapeute ?

Euh nan, nan, pas besoin.

Et des infirmières ? Pas besoin, nan.

Un ostéopathe ? Nan non plus.

Un acupuncteur ? Non.

Un magnétiseur non plus ?

Nan, nan nan, pas besoin.

Pensez-vous que ces médecines alternatives devraient être remboursées par la sécurité sociale ?

Oui je pense bien parce que des fois il marche euh, il marche plutôt bien euh... la médecine générale des fois elle donne pas des résultats. Oui je pense, je pense bien, il doit être remboursé.

Parce que ça donne plus de résultats ... ?

Oui, oui oui oui, parfois oui, ça marche plutôt bien.

Si les médecines alternatives étaient remboursées, qu'est ce que ça vous évoquerai ?

C'est ... je sais pas, c'est mieux, c'est, c'est ... de toute façon c'est, c'est, c'est une autre forme de médecine, c'est la même chose, c'est pas juste avec des... avec des médicaments, c'est autre chose, c'est plus sain.

C'est plus sain ? Oui.

Plus sain par rapport aux médicaments ? Oui, oui oui oui

Parce que les médicaments vous trouvez que ce n'est pas ... ?

C'est pas sain du tout, oui ça fait du bien des fois mais sinon une autre fois si on avale, on avale des médicaments, c'est ... au bout d'un moment ça ... ça commence à céder notre organisme, c'est ça que je pense oui.

Quand vous dites céder ?

Euh ça s'accumule, si on habitue l'organisme avec des médicaments après ça donne pas de résultat si on traite quelque chose.

Quand on en donne trop ?

Oui, moi dans ma vie, jusqu'à 32 ans, j'ai pas pris ... juste des Doliprane, quelques cachets pour le mal de tête, mais le reste nan j'ai pas... j'ai évité de prendre et je suis en bonne santé.

Parce que vous pensez que c'est pas bon ... ?

Oui, oui oui, parce que j'ai ... j'ai eu quelques cas dans ma famille, elle a pris du médicament pour chaque douleur prescrit par le médecin et au bout d'un moment son foie il a cédé.

D'accord, donc vous voyez des effets néfastes aux médicaments ?

Oui, oui. Si on prend trop oui.

Que pensez-vous du système de santé Français ?

C'est bien, ça dépend de... de qui tu rencontres. Mais sinon c'est bien, on est ... tous les médecins ils sont à l'écoute et il fait ce métier et c'est bien.

Que pensez de la sécurité sociale ?

C'est bien, je vois pas de problème.

Qu'est-ce que le soin pour vous ?

Euh, le soin ça veut dire... euh je sais pas quelque chose pour nous garder en bonne santé, en bonne tranquillité.

Qu'est-ce que la bonne santé pour vous ?

Euh pour être paisible, pour être tranquille.

Donc pour vous être en bonne santé c'est être paisible ?

Oui, oui.

Donc vous, vous trouvez que vous êtes bien remboursée par la sécurité sociale ?

Oui j'ai pas de ... je trouve pas de gros problèmes. Oui des fois ça arrive, pour être remboursé un peu ... sur le ... comment je vais dire ? Sur le ... si je vais aujourd'hui voir le médecin, ça peut être remboursé dans un an ou quelque mois, mais le reste nan ça va.

Donc c'est plus le délai de remboursement qui peut être un peu long ?

Oui, oui oui, qui pose des fois des soucis.

Est-ce que vous seriez prête à payer plus d'impôts pour être mieux remboursée ?

Oui bien sûr. Oui.

Et plus de mutuelle ?

Euh... plus de mutuelle je sais pas, mais si on a une bonne mutuelle avec tout compris, c'est ... on n'a pas besoin de plusieurs.

Oui pas de plusieurs mutuelles mais de payer plus cher une mutuelle pour être mieux remboursée ?

Ah oui, oui, oui.

Que pensez vous de l'accès aux soins ?

C'est bien, j crois qu'on est... on a tous accès aux soins, n'importe qui il peut aller à l'hôpital, euh à la pharmacie ou ... même s'il parle pas ... chaque personne elle peut aller. On est bien... on est bien couvert.

Donc tout le monde a accès aux soins ?

Oui, oui, oui, oui.

Et concernant l'accès aux soins sur tout le territoire ?

Euh ici en France ?

Oui en France

Euh je sais pas, pour ici oui.

Ici c'est ?

A S., à P. mais plus loin dans d'autres villes j'ai pas été, je connais pas du tout, je connais pas du tout.

Comment vous soignez vous au quotidien quand vous êtes malades ?

Euh ça dépend, si y'a quelque chose qui passe pas avec du... des p'tits rhume ou quelque chose qui passe pas avec du Doliprane ou avec des médicaments génériques, je vois le médecin et après il dit si... Ça dépend je vois si y'a, s'il y a vraiment quelque chose qui est pas très important je me soigne, sinon je vais voir le médecin, pour me ... pour me donner des conseils.

Donc vous vous soignez déjà toute seule ?

Oui, oui.

Et si ça passe pas ?

Si ça passe pas, si je vois qu'j'suis pas trop malade, euh... je me soigne toute seule. Si je me vois... toute encombrée ou quelque chose comme ça, je vais voir le médecin.

Quand vous dites que vous vous soignez toute seule ?

Oui, par exemple si j'ai mal à la tête je vais pas aller voir le médecin, je prends quelque chose pour la douleur, si ça passe c'est bien, sinon je vais voir le médecin mais juste si ça passe vraiment pas.

Donc vous faites de l'automédication ?

Oui, oui, oui

Vous parliez des médicaments génériques ?

Oui, euh ici je prends du Doliprane si y'a quelque chose et en général tous les anti-douleurs que je prends s'il y a quelque chose.

Avez-vous déjà consulté pour avoir un arrêt de travail ?

Oui, pendant la grossesse, oui avant de prendre le congé maternité parce que j'arrivai pas à travailler, mais le reste nan, j'ai pas ... j'ai pas eu de problème avec.

S'il n'y avait pas eu besoin de cette formalité administrative est-ce que vous auriez quand même consulté ?

Euh pendant la grossesse vous dites ou...

Oui quand vous y êtes allée pour l'arrêt de travail ?

Pour l'arrêt de travail, oui je me sentais fatiguée et tout ça, et j'ai vu le ... comme j'étais suivi par le médecin de l'hôpital F., ce sont eux qui ont dit, on va arrêter le travail comme ça... comme ça vous risquez rien.

Donc vous vous n'y êtes pas allé pour l'arrêt de travail initialement ?

Nan, nan, nan, nan, j'étais voir le ... en consultation pour voir le ... pour faire tous les examens et ce sont eux qui on dit de faire l'arrêt.

Donc vous n'avez jamais consulter pour faire un arrêt de travail ?

Nan, nan, nan.

Est-ce que vous trouvez que l'on prescrit trop ou pas assez de médicaments ?

Des fois trop, des fois pas assez ou pas sur le problème exact, sur la maladie exacte. Je dis ça parce que mon mari il a eu quelques problèmes de santé, il a fait ... il a pris tous les médicaments possibles prescrits par le médecin mais pas vraiment ceux... il était pas à l'écoute exactement sur le problème, sur les ... sur les symptômes ou tout ça.

Oui des fois c'est... sont trop de médicament, des fois pas assez sur le ... exactement sur le problème, sur le problème de santé.

Donc pas adapté ?

Oui, oui.

Vous m'avez dit, vous avez un peu recours à l'automédication ?

Oui, oui.

Vous me disiez, vous voyez un côté néfaste à la prescription de médicaments ?

Oui, oui. Oui parce que des fois comme j'ai dit avec mon mari, euh son médecin il a prescrit beaucoup de médicaments qui n'avaient pas à faire avec le problème exact, avec la maladie exacte. Des fois les médecins, pas tous mais, il prescrit bon t'a quelque chose, t'a mal où ? Ah bon c'est ça : tu prends ça, tu prends ça encore, encore, encore mais pas tu vas voir le médecin pour ce problème pas pour ... je sais pas si vous comprenez qu'est-ce que je dis ?

Si j'ai quelque chose par exemple à l'estomac, je vais voir le médecin, il me donne ou je sais pas quel médicament, tu prends ça : c'est ça. Mais il est pas à l'écoute pour voir tous les... tous les ... tous les symptômes, tous les ... pour voir exact le problème

La globalité vous voulez dire ?

Oui, oui, oui, oui.

Parce que vous aimeriez qu'il vous adresse au spécialiste ?

Euh oui, mais pour faire les... pour faire vraiment les conseils euh... pas juste ce qu'il pense... je pense que t'a ça, peut être tu as ça mais tu dois aller voir quelqu'un spécialisé pour voir si c'est vraiment ce problème-là.

D'accord donc soit le spécialiste, soit faire des examens c'est ça ?

Oui, oui, oui. Pas juste les médicaments.

Vous aimeriez qu'il y ait d'abord des examens avant de donner les médicaments c'est ça ?

Oui, oui, oui, oui.

Vous est-il déjà arrivé de réclamer des médicaments à votre médecin ?

Euh nan, à part les médicaments génériques, du Doliprane ou ça, du ... un p'tit peu du crème pour la sécheresse de peau, à part ça non.

Réalisez-vous du tri dans les médicaments que l'on vous prescrit ?

Euh du tri, oui de toute façon j'achète pas si je considère qu'il n'est pas exactement pour le problème pour lequel je vais voir le médecin, je prends pas.

Donc parfois vous ne prenez pas les médicaments qui sont inscrit sur l'ordonnance ?

Oui, oui, parce que je sais pas j'ai eu plusieurs euh... plusieurs aller-retour chez le médecin avec des p'tits problèmes, ça a pas marché, il m'a donné encore, encore, encore des médicaments qui... qui étaient pas pour le problème en cause et je me suis dit : nan j'achète pas, c'est pas la ... Des fois on attend pour rentrer chez nous pour voir d'autres opinions, pour aller voir le médecin pour avoir d'autres opinions et des fois ça marche aussi.

Vous demandez l'avis d'un deuxième médecin c'est ça ?

Oui, oui, oui.

D'accord, donc quand vous n'êtes pas d'accord avec l'ordonnance du médecin vous allez voir un autre médecin ?

Oui, oui.

Et si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic que fait le médecin que faites-vous ?

Euh rien

Vous ne faites rien ?

Euh non, moi je demande pour voir quelqu'un d'autre, sinon je vais aller dans la ville pour faire des examens toute seule, pas avec l'ordonnance, pour voir si y'a pas quelque chose d'autre.

Donc il vous est déjà arrivé de faire un examen sans ordonnance ?

Oui oui oui.

Parce que vous pensiez qu'il fallait faire cet examen ?

Oui.

Il vous est donc déjà arrivé de réclamer des examens complémentaires à votre médecin ?

Oui, oui, mais si il donne pas, je vais toute seule dans les laboratoires pour faire.

Est-ce que vous trouvez que l'on vous prescrit trop ou pas assez d'examen complémentaires ?

Euh... pas assez je crois, pas assez. Pas dans la ... ça dépend du médecin, si il est vraiment à l'écoute du patient, oui il peut prescrire exactement les examens pour le problème en cause, mais sinon si il est pas à l'écoute c'est pas assez.

Donc vous trouvez que c'est important que le médecin soit à l'écoute ?

Oui, qu'il soit formé pour être à l'écoute du patient.

Faites-vous systématiquement les examens complémentaires que l'on vous prescrit ?

Oui, oui, oui, oui.

Donc les médicaments vous ne les prenez pas forcément mais par contre vous faites systématiquement les examens complémentaires c'est ça ?

Oui, oui les examens oui.

Quand vous dites examens complémentaires vous pensez à quoi ?

Euh je sais pas, écho ou radio, je sais pas, c'est comme ça.

Pensez-vous qu'il y ait des examens complémentaires plus importants que d'autres ?

Euh non, sont ... tous sont très importants.

Pensez-vous qu'il faille faire des examens complémentaires régulièrement ?

Si on a besoin oui, mais sinon il faut pas aller pour chaque... je sais pas... pour chaque ... chaque petites douleurs voir le médecin : j'ai mal, tu me donnes ça. On n'a pas besoin de ça, sauf si y'a du gros douleurs, sauf si y'a quelque chose très important pour faire...

Pour voir un peu plus loin ?

Oui, oui, oui.

Comment vivez-vous le refus de prescription ?

C'est un peu mal parce que de toute façon on paie chaque consultation et on veut ... on connaît pas, on n'est pas médecin pour connaître qu'est-ce qu'on a, si on a quelque chose, et on veut... on veut ... comment dire ... on veut

être à l'écoute du ... on veut bien être orienté pour voir quelqu'un d'autre ou pour faire quelque chose d'autre. Euh pour euh, pour être ... comment dire ? euh pour aller voir quelqu'un d'autre.

Pour être orienté ?

Oui, oui orienté, c'est ça, pour être orienté vers quelqu'un d'autre, pour faire quelque chose d'autre.

Trouvez-vous que l'on vous oriente trop ou pas assez chez le spécialiste ?

Euh ça dépend du médecin, ça dépend du médecin, ça dépend du patient, ça dépend du ... je sais pas, chaque cas c'est ... il est particulier.

Quand le résultat d'un examen complémentaire revient normal, qu'en pensez-vous ?

Euh s'il est normal c'est bien, ça peut être aussi au niveau du cerveau ça, on pense on a mal ou on est malade ou on a je sais pas quoi mais des fois on est rassuré si on voit vraiment les résultats des examens complémentaires, on est rassuré après

Le fait que ça soit normal ça vous rassure ?

Oui, oui, oui, oui.

Voyez-vous un côté néfaste aux examens complémentaires ?

Si on fait trop oui, on peut pas faire je sais pas un écho tous les... chaque semaine ou une radio ou quelque chose, ça... oui ça peut être néfaste au niveau de l'organisme, si on fait des radios chaque semaine on irradie notre corps.

Vous sentez-vous globalement bien suivie par votre médecin ?

Euh ... globalement non, je veux changer de médecin parce qu'il est pas à l'écoute, il est pas ... il nous reçoit juste pour ... sincèrement juste pour prendre l'argent, pour payer la consultation, il donne quelques médicaments mais le reste nan.

Donc vous ne lui faites pas confiance ?

Euh nan je commence à ...

Faites-vous confiance aux autres médecins ?

Oui, oui, oui, oui. Oui parce que des fois l'autre médecin, d'autres médecins, ils expliquent bien tous les choses, ils parlent beaucoup avec moi ou avec les patients, ils parlent beaucoup, ils expliquent beaucoup les choses, il essaie de tout expliquer pour rassurer, et ça ça donne la confiance.

Vous m'aviez dit, si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic... ?

Oui je vais voir un autre médecin

Si vous n'êtes pas d'accord avec les méthodes diagnostiques de votre médecin que faites-vous ?

Euh la même chose, je vais essayer de faire moi-même les..., aller dans un autre laboratoire pour faire par moi-même des examens.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi pour votre mari, que faites-vous ?

Si je suis pas d'accord, je sais pas, on va refaire les examens sinon je sais pas on va attendre quelque temps pour refaire tous les examens pour voir si vraiment c'est ça ou si y'a quelque chose d'autre.

Donc refaire plutôt des examens complémentaires ?

Oui, oui, oui, oui.

Dialoguez-vous avec votre médecin ?

Euh nan, nan. On est un peu déçu de lui, comme il est presque à la retraite, je pense qu'il a pas envie de faire son métier.

Vous lui posez des questions ?

Oui, oui, oui, oui, il répond globalement, il est pas vraiment à l'écoute.

Vous attendez-vous à avoir une prescription à la fin de la consultation ?

Nan si y'a pas besoin nan, mais si y'a besoin oui, j'attends bien.

Qu'attendez-vous de la consultation ?

Euh, je sais pas, c'est... c'est plutôt être à l'écoute pour voir vraiment la ... pourquoi je suis allée chez lui, c'est ... c'est ça. S'il considère vraiment si après l'examen et tout ça après s'il considère vraiment j'ai pas besoin des examens complémentaires, bon c'est bien, j'ai pas besoin. Mais je dois partir rassurée de chez lui.

Donc vous attendez d'avoir été rassurée ?

Oui, oui, oui, oui.

S'il y avait plus de médecins, consulteriez-vous plus ?

Euh oui, oui j crois, je sais pas.

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?

Euh je sais pas, j crois c'est bien de communiquer entre eux, comme ça ça peut... chaque médecin il connaît ses métiers, ses ... comme ça s'ils correspondent entre eux, s'ils parlent entre eux, c'est ... chacun vient avec des ... des propositions, avec des conseils, et finalement à la fin de l'entretien ou quelque chose comme ça, il met

d'accord tous les... tous les conseils. Moi je pense ça, tu penses ça, c'est ça la ... finalement c'est ça les ... la chose le plus bien pour le patient.

Quand vous allez voir le spécialiste,

Oui.

Comment se fait le retour à votre médecin ?

Soit par courrier, soit par mail. Donc c'est ... c'est bien.

Vous arrive-t-il de rapporter à votre médecin ce que vous a dit le spécialiste ?

Oui des fois oui, si... s'il fait pas la... s'ils communiquent pas entre eux, par une de ces méthodes, oui des fois ça m'arrive de ramener les examens et tout ça.

Ramenez-vous systématiquement les résultats des examens complémentaires à votre médecin ?

Non, ce sont transmis entre eux.

Donc vous ne revoyez pas systématiquement le médecin ?

Nan, non, non, non.

Globalement, trouvez-vous que les médecins prescrivent trop ou pas assez ?

Euh ça dépend, ça dépend. Euh d'autre médecin il prescrit trop, d'autre moins, c'est moitié – moitié on va dire.

Pensez-vous que toutes les informations médicales devraient être informatisées ?

Euh pour les résultats oui mais après non parce que des fois on a besoin du ... de reparler avec le médecin pour rediscuter le problème si y'a... même avec les résultats, euh on doit reparler avec le médecin pour rediscuter tout ça, pour voir s'il y a quelque chose ou pas, si les résultats sont bons ou c'est ça, comme ça si on rediscute avec le médecin, si on le revoit on est... on est plutôt rassuré, on est calmé sinon : bon t'as reçu sur ta page mail les résultats : on fait quoi ?, on connaît pas.

Donc vous pensez que c'est important de revoir le médecin avec les résultats ?

Oui, oui, oui, oui

Mais pour autant vous ne le faites pas systématiquement ?

Nan, nan.

Comment vous choisissez si vous le revoyez ou pas ?

Si, si, si c'est moi qui ... je dois rendre les résultats, je vois le médecin, mais sinon si y'a quelque chose, c'est le médecin qui appelle pour rediscuter, pour réévaluer la situation.

D'accord, donc vous attendez que ce soit le médecin qui vous rappelle ?

Oui, oui. Si y'a quelque chose, si y'a pas quelque chose c'est pas la peine de...

Comprenez-vous ce que disent les médecins ?

Euh oui je comprends tout mais s'il y a quelque chose qui... que je connais pas ou ... je demande ou...

Vous posez des questions ?

Oui

Entretien 13

Est-ce que vous avez-vous des maladies chroniques ?

Euh non j'ai pas de maladies chroniques, j'suis... par contre on m'a enlevé la thyroïde donc j'ai un traitement à vie voilà mais sinon j'suis suivie aussi euh pour euh pour des kystes aux seins donc ça aussi ça fait partie d'un suivi quand même régulier, tous les ans quoi mais sinon c'est, c'est tout.

Du coup vous voyez le spécialiste ... ?

Euh généralement je vois le gynéco une fois par an, ça fait un certain temps que je l'ai pas vu, mais normalement c'est un peu... c'est ça.

J'avais fait le dermato aussi parce que avec la peau que j'ai on m'a conseillé d'avoir un suivi au moins un tous les ans, ou tous les deux ans le dermato. Euh voilà.

Combien de fois voyez-vous le médecin généraliste ?

Pouh alors là c'est assez variable, ça peut être une fois tous les euh 3 ans ou euh... et puis si, si, si j'suis malade plus souvent j'vais l'voir mais je... c'est pas systématique, j'viens pas pour... j'y vais pas pour un rhume ou pour voilà. Donc c'est, c'est assez rare.

Allez-vous régulièrement en pharmacie ?

Euh oui, alors après c'est plus pour de la parapharmacie que pour de la pharmacie en soit. J'y vais pour mon Levothyrox, euh j'y vais pour euh, pour les enfants quand elles elles sont malades et qu'y a besoin d'antibiotiques ou de choses comme ça mais sinon j'suis pas...

D'accord donc ça c'est sur ordonnance ?

Voilà c'est plutôt sur ordonnance et sinon la parapharmacie c'est sans.

Donc sur un mois vous diriez y aller combien de fois ?

Ah sur un mois j'y vais quasiment... enfin j'y vais pas. On va dire sur ordonnance euh à part le Levothyrox qui est tous les mois, j'y vais une fois tous les... pff tous les 6 mois ou quelque chose comme ça.

Et pour la parapharmacie ?

Euh p't'être un peu plus, euh pff pour du Doliprane ou des choses comme ça où ça part p't'être un peu plus vite, euh sinon.

Que vous prenez donc sans ordonnance ?

Oui, oui, c'est pas régulier mais euh c'est voilà quand on a mal à la tête, un peu mal au dos, ce qui arrive assez souvent.

Qui vous fait les ordonnances de Levothyrox si vous ne voyez pas le médecin ?

Euh en fait j'ai une prescription pour 6 mois, mais donc j'en ai besoin tous les mois, c'est sur 28 jours, enfin un peu plus parce que je combine avec deux plaquettes moi mais sinon c'est à peu près tous les mois en général.

Donc le médecin vous le revoyez quand même tous les 6 mois ?

Normalement j'suis censée le revoir tous les 6 mois avec une prise de sang pour vérifier, enfin ou pas le voir mais j'dois faire une prise de sang pour vérifier que mon taux est correct, euh et si y'a un soucis j'le revois, si y'a pas de soucis à ce moment-là, soit il peut me faire une ordonnance comme ça, soit j'vais le voir pour l'ordonnance mais c'est quand même ...

Donc ça se fait par téléphone ?

Voilà ça peut être, ç peut être ça.

Avez-vous déjà vu un kinésithérapeute ?

Oui, y'a pas longtemps d'ailleurs, il m'a prescrit des séances, voilà c'était la première fois que j'voyais un kiné, en général j'vais plutôt voir l'ostéopathe voilà.

Régulièrement l'ostéopathe ?

Alors là pendant les vacances, j'l'ai vu deux fois alors que normalement ça faisait, j'sais pas, dix ans qu'j'avais pas vu d'ostéopathe. J'ai plus mal au dos que d'habitude donc euh ... mais sinon nan j'ai pas l'habitude tellement, j'l'avais fait pour ma grossesse et sinon c'était tout.

Pour en revenir au kinésithérapeute, vous l'avez vu suite à une ordonnance, sur conseil du médecin c'est ça ?

Oui, oui, tout à fait.

Et l'ostéopathe, c'était aussi sur conseil du médecin ?

Nan ça c'était moi toute seule, c'était pour ma grossesse comme en général souvent on a mal au dos tout ça, c'est des choses qui sont ... voilà qu'on sait, auxquelles on a accès donc voilà.

Avez-vous déjà vu un acupuncteur ?

Oui après la grossesse parce que j'arrivais plus à dormir, j'dormais très très mal et la sage-femme m'avait conseillé éventuellement d'aller en voir un, d'acupuncteur, mais j'ai pas trop adhéré euh pas forcément la pratique mais le médecin m'a pas ... j'y suis pas retourné, j'aurai du retourner deux ou trois fois. J'y suis pas retourné, j'ai pas été euh ... mais après c'était personnel quoi.

Pas convaincue ?

Voilà et puis après c'est passé mon problème, donc euh ... avec le temps, fallait juste que ça se remette un peu en place puis voilà.

Donc c'était un médecin acupuncteur c'est ça ?

Oui, il était un généraliste à la base, il était généraliste, homéopathe, acupuncteur

Avez-vous déjà vu un magnétiseur ?

Nan, jamais.

Est-ce que vous pensez que les médecines alternatives devraient être remboursée par la sécurité sociale ?

Bah enfin... après si effectivement on y va souvent, j'pense que c'est ... et qu'ça fonctionne bien sur les gens, j'pense que ça serait pas mal que ça soit remboursé parce que... enfin c'est vrai que l'ostéopathie si ça pouvait être remboursé ce serait pas mal parce que c'est vrai que j'ai ... là j'ai été voir une ostéopathe dans le sud qu'était vraiment super et euh bah c'est vrai que si ... 'Fin si ça avait été quelqu'un que je voyais régulièrement, j'aurai bien aimé que ce soit remboursé.

Si c'était remboursé, qu'est ce que ça vous évoquerait ?

Euh, bah ce que ça m'évoque déjà aujourd'hui, c'est que c'est ... ça fonctionne et qu'c'est réellement... enfin c'est... faut prendre en compte le fait que voilà y'a pas que la médecine générale qui soit efficace et que ça aussi ça l'est.

Que pensez-vous du système de soin français de manière globale ?

En générale ? bah j'trouve qu'on est plutôt bien lotis. Voilà j'trouve qu'on a pas tellement à se plaindre, on est quand même globalement remboursé sur quasiment tout. Après je... moi je ... enfin voilà je... à mon niveau, j'trouve qu'on est bien, on est bien ... voilà on n'a pas à se plaindre. On a des médecins on a tout ce qu'il faut, on est remboursé. Enfin tous les pays ont pas cette chance là donc voilà.

Et concernant l'accès aux soins ?

Bah aujourd'hui dans ... ici, j'trouve y'a pas de soucis, on a des rendez-vous pour des spécialistes assez... relativement rapidement quand j'entends, moi j'ai de la famille qu'habite en province, qu'on des rendez-vous tous les ... tous les 6 mois pour voir un spécialiste, euh bon après j'pense que c'est p't'être inégal, dans ces cas là c'est inégal. Mais ici dans tous les cas on a voilà.

A S. et en région p., on est quand même ... on a ce qu'il faut. Bon après effectivement c'est pas le cas sur toute la... en national quoi. C'est ça qu'est un peu dommage quoi.

Qu'est que pour vous la bonne santé ?

La bonne santé ?

Oui être en bonne santé.

C'est d'avoir mal nulle part. Oui c'est ça, de pas avoir de problèmes particuliers, de pas avoir besoin d'aller voir le médecin et euh ... Même si l'expérience fait que j'pense qu'un... au moins une fois tous les ans, tous les deux ans, ce serait p't'être bien de voir le généraliste pour euh, pour faire un bilan. Y'a beaucoup de gens qui se réveillent avec des trucs incurables euh parce qu'ils ont jamais vu un médecin avant donc voilà. Mais pour moi être en bonne santé c'est pas avoir de maladies particulières ou graves, de pas avoir besoin d'aller voir le médecin régulièrement ou du moins les spécialistes voilà.

Vous parliez de faire un bilan régulièrement ?

Un check up quoi, voir j'sais pas ... faire un bilan sanguin ou faire un p'tit bilan d'auscultation ne serait-ce que voilà, juste pour voir si y'a pas de soucis particuliers sous-jacents ou voilà. Parce que ... Enfin j'en connais pas mal, qui sont décédés malheureusement, euh alors c'est pas, c'est pas mon âge mais euh, où finalement ils n'avaient jamais vu de médecin donc p't'être qu'ils avaient des p'tits mots par ci par là et finalement ils se retrouvent avec un cancer généralisé d'un coup et ça c'est... j'pense que voilà c'est la faute de pas avoir été voir de temps en temps, faire un bilan et tout ça et d'prendre les choses à temps voilà.

Qu'est-ce que le soin pour vous ?

Le soin, le soin euh bah quand on va chez l'esthéticienne.

Qu'est-ce que vous évoque le mot soin ?

Le mot soin, euh, j'sais pas ça me fait plus penser à l'hôpital nan ? les soins infirmiers, tout ça. C'est voilà.

En ce qui concerne le remboursement, vous disiez que vous êtes bien remboursée c'est ça ?

Moi j'trouve que j'suis bien remboursée après euh c'est... ouais c'est à mon niveau de quelqu'un qu'a pas voilà, qu'est pas dans le besoin complet et voilà j'suis ... après j'me rends pas compte d'une personne qu'a pas de sous et voilà où c'est p't'être plus compliqué d'avancer et tout ça. Aujourd'hui j'trouve que voilà c'est... moi j'suis satisfaite de la manière dont on est remboursé et ... ouais nan c'est très bien comme ça.

Seriez-vous d'accord pour payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

C'est-à-dire qu'on paie déjà bien les impôts là. Euh pfff, oh pourquoi pas parce que de toute façon ça s'équilibre en fait, si on paie plus d'un côté, on est plus remboursé, nan j'sais pas, nan ça va comme ça.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou pas assez de médicament quand vous allez chez le médecin ?

On prescrit trop dans le sens où ... Nan, bah nan moi ça va parce qu'on m'demande à chaque fois si j'ai besoin de ceci ou cela, donc j'suis capable de dire : ah bah non, il me reste du Doliprane j'en n'ai pas besoin de plus, et me retrouver avec une pharmacie immense. Euh nan là, 'fin le peu que je vais chez le médecin, non ça va, non, non.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou pas assez d'examens complémentaires ?

Bah euh on peut pas dire pas assez parce que j'en n'ai pas forcément besoin, donc on m'en prescrit pas voilà. Jusqu'à présent nan j'en n'ai pas eu euh nan. Mais nan, nan, moi j'ai pas eu d'examens complémentaires particuliers inutiles. Euh voilà.

Bah les derniers qu'j'ai eu c'était pendant ma grossesse donc à chaque fois c'était les échos, les trucs comme ça, c'était toujours justifié. Après les prises de sang qu'on a pu me faire, c'est pareil, c'était soit pour le Levothyrox ou pour euh... Donc nan, nan j'ai pas eu de... à ce niveau-là non on m'a jamais prescrit plus que ... Même mon mari, il est arrivé il voulait une radio pour son dos parce qu'il s'est fait mal au dos, euh avant vraiment de l'ausculter elle était sur la radio : 'fin voilà c'est pas forcément utile tout ça, puis finalement à l'auscultation tout ça elle s'est rendue compte qu'effectivement il fallait p't'être mieux regarder donc euh c'était ... mais le premier abord c'est pas on va faire un examen complémentaire, on ausculte d'abord, on cherche des alternatives avant de passer par les rayons les trucs comme ça, donc euh nan j'ai pas ce sentiment là d'avoir trop d'examen.

Vous arrive-t-il de réclamer des examens complémentaires ou des médicaments ?

Nan. Nan j'ai demandé quand je n'arrivais pas à dormir avec ...au début si on pouvait me conseiller quelque chose mais c'est vrai qu'j'aime pas trop moi à la base prendre des médicaments ou des trucs comme ça c'est pas trop... j'cours pas après donc euh... donc j'suis pas en demande et euh voilà. Donc je prends si on m'dit qu'il faut prendre, je prends sinon non.

Vous arrive-t-il de faire du tri sur votre ordonnance de médicament ?

Euh, ah non moi quand on me prescrit un truc j'le prends, c'est simplement ensuite j'ai du Doliprane des choses comme ça où je vais prendre uniquement si j'ai mal et si y'a besoin, j'vais pas prendre en préventif quoi. Donc nan, nan je ... si on me prescrit du ... voilà des trucs pour l'estomac des choses comme ça, ça j'ai déjà eu, bah je suis un peu... bon après parfois je loupe mais en général je suis c'qu'on me donne puis voilà.

Donc vous respectez la prescription ?

Oui.

Voyez-vous des côtés néfastes aux médicaments ?

Des côtés néfastes ?

Oui.

Bah non pas dans mon cas, 'fin si c'est des trucs donnés, si y'a beaucoup trop de trucs ou si on donne des trucs qui servent pas forcément euh oui, mais 'fin personnellement nan j'ai pas eu de... j'ai jamais eu ce ressenti-là, en me disant : tiens pourquoi il me donne ça ? ça sert à rien donc euh... Nan y'a pas de... P't'être écologiquement les ordonnances papiers quoi, mais sinon non quoi.

Voyez-vous des côtés néfastes aux examens complémentaires ?

Nan si c'est fait de manière raisonnable et pas systématique et euh nan. Après bon tout examen, une radio, bon on prend quand même des rayons, des choses comme ça, c'est pas ... mais si on le fait une fois tous les ... j'sais pas tous les 10 ans pour quelque chose de ... un moment donné parce que... Nan pour moi c'est pas... ce coté là n'est pas néfaste.

D'accord, le fait d'en faire ...

Vraiment parce qu'il y a quelque chose de particulier à un moment donné, pas quelque chose de récurrent : ah il a mal au poignet, bon allez on va directement faire une radio. Ah vous avez mal là on va aller directement faire un scanner, on va voir ce qu'il montre. Là oui si c'est... si c'est parce que la personne est pas capable de faire un diagnostic un peu plus poussé euh de manière euh un peu plus traditionnelle quoi comme euh ... oui c'est pas forcément bien.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour un arrêt de travail ?

Non, pas parce que j'avais besoin d'un arrêt travail, parce que j'étais malade et que ça a justifié un arrêt de travail. Pas moi à m'dire, j'vais me mettre en arrêt, j'vais aller voir le médecin.

Donc vous n'avez jamais consulté parce qu'il y avait cette nécessité administrative de l'arrêt de travail ?

Nan.

Quand vous êtes malade, comment vous soignez vous au quotidien ?

Pour euh ... alors pour un rhume, j'me fais des tisanes, euh j'me nettoie le nez et puis euh ... j'prends le Doliprane si j'ai mal quelque part et puis voilà et du L52, 'fin de l'homéopathie éventuellement et puis voilà. Pour les douleurs bah j'prends du Doliprane, parfois des anti-inflammatoires, c'est un peu plus rare j'aime moins quand même, mais sinon voilà. Si j'ai mal à la gorge j'vais prendre du miel, après si ça ça perdure j'vais voir l'médecin mais en général si, si... j'attends quand même une bonne semaine avant de voir comment ça évolue.

Donc vous vous soignez un peu seule ?

Pour ce genre de chose oui. Après si j'me mets à tousser et que j'arrête pas de tousser, alors là j'irai consulter pour vérifier mais tant que c'est un rhume, chose comme ça, j'vais pas voir le médecin.

Vous avez recours à l'automédication ?

Bah si on peut appeler... oui si c'est de l'automédication à ce moment-là, mais c'est vrai que je prends pas de..., de toute façon les antibiotiques c'est sur ordonnance, mais j'vais pas, j'vais pas aller chercher par exemple chez ma mère un antibiotique éventuellement ou quelque chose qui, qu'elle aurait pris pour soigner ce genre de chose, je reste sur du : la tisane au thym avec du miel et puis euh le mouchage de nez et puis du Doliprane et euh j'attends qu'ça passe mais euh voilà.

Iriez-vous plus voir le médecin s'il y avait plus de médecin ?

Non. Non parce que j'considère que les choses banales, 'fin les p'tits tracas voilà de la vie qui sont voilà les rhumes, un peu mal à la gorge quand voilà, un mal de tête, mal au ventre, même pour les gastros j'vais pas forcément, 'fin si ça perdure j'vais voir le médecin ou quand elle doit aller à l'école mais pendant les vacances où elle vomit, on attend que ça passe, on arrête de manger et puis voilà ça suffit quoi. Même pour elle j'vais pas systématiquement voir le médecin voilà.

Qu'attendez vous de la consultation chez le médecin ?

Bah d'être soignée, j'vais pas bien, d'aller mieux.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par le médecin, que faites-vous ?

Alors ça c'est assez rare parce que en général j'fais confiance moi au médecin, donc c'est euh ... donc oui c'est rare. Après si vraiment c'est euh j'dois m'faire opérer de quelque ... quoi qu'en fait nan j'l'ai toujours fait, après j'étais p't'être un peu jeune quand j'ai été opérée de la thyroïde, j'étais assez jeune donc j'ai pas eu l'idée forcément d'aller avoir un deuxième avis, mais euh peut-être que je demanderais toujours un deuxième avis si

vraiment y'a une opération quelque chose derrière qui quand même est un peu lourd mais sinon j'fais confiance hein. Après j'vois si ça fonctionne pas, éventuellement soit bah j'retourne le voir, soit j'vais voir quelqu'un d'autre. Là jusqu'à présent ça m'est jamais arrivé.

Quand on vous prescrit un examen et qu'il revient normal, qu'en pensez-vous ?

J'suis contente, ou alors j'me dis bah si c'est pas ça qu'est-ce que c'est ? Mais en général le premier truc c'est : ah bah j'suis rassurée, j'ai rien la dessus, puis après deuxième étape c'est : bon bah alors qu'est-ce que j'ai quoi ? Qu'est-ce qu'il va falloir faire pour trouver la raison voilà. Mais bon jusqu'à présent j'ai jamais eu de problème donc euh tant mieux.

Quand vous faites des examens complémentaires, retournez vous systématiquement voir le médecin avec les résultats ?

Euh oui sauf pour les échographies, euh où comme c'est un peu un bilan tous les ... assez régulier, si y'a rien de particulier dessus...

Vous parlez pour les grossesses ?

Nan, nan pour les kystes mammaires, euh soit on m'dit faut revenir, soit si y'a rien à ce moment-là et qu'y'a ... fin voilà, 'fin ça dépend mais euh normalement oui si c'est pour trouver quelque chose oui et euh pour ... mais sinon si c'était juste un bilan de quelque chose et qui est normal non. Par exemple pour la prise de sang si elle est normale j'continue mon traitement et puis voilà. Je sais que c'est envoyé au médecin et puis voilà.

Donc finalement quand c'est dans le suivi

De quelque chose, nan si c'est normal j'retourne pas.

Et lorsque c'est à visée diagnostic vous retournez voir le médecin même si c'est normal ?

Euh bah oui parce qu'il faut quand même ... si c'qu'elle m'a donné c'est normal, il faut quand même trouver le problème donc j'y retournerai après pour voir c'qu'on fait finalement, voilà pour la suite.

Selon vous, doit-il y avoir une prescription à la fin de la consultation ?

Nan si c'est pas nécessaire j'en attends pas non.

Globalement, vous sentez-vous bien suivie ?

Ah bah oui moi j'ai ... y'a pas de... J'ai changé avec le Dr K. avant j'avais le Dr M. Elle est très ... 'fin j'en suis très contente et puis les spécialistes que j'ai pu voir en général oui, c'était bien. Nan, nan, j'suis satisfaite de mon suivi.

Vous me disiez, vous faites confiance ?

Oui aux médecins. Et en général j'essaie toujours d'voir des... quand c'est des spécialistes, j'vais toujours voir des gens qu'on... plutôt qu'on m'a conseillé ou euh ... J'travaille à l'Hôpital F., j'suis secrétaire donc c'est vrai qu'ça ça aide aussi à avoir des, à savoir vers qui se tourner quoi. Donc euh en général j'fais confiance aux gens qu'on m'a recommandé,

Parce qu'on vous les a recommandés ?

Parce qu'on me les a recommandés voilà.

Trouvez-vous qu'il y ait un bon dialogue entre les médecins ?

Alors ça euh ... jusqu'à présent tous les examens que j'ai pu faire dans l'ensemble étaient renvoyés au médecin donc euh là-dessus, euh ... Là j'prends l'exemple de ma mère qui est allée voir un ... le problème c'est qu'elle va voir un ostéo, elle va en voir un autre, puis elle discute sur ce qu'on lui a dit tout ça et en général ils sont pas très contents, les ostéo avec les médecins, ça fait jamais bon ménage. Mais sinon dans l'ensemble j'crois qu'j'ai jamais eu à me plaindre ou alors c'est vrai que j'ai cette faculté moi d'oublier quand c'est pas très important alors peut-être que y'a eu ... je sais plus. J'ai pas... euh nan j'me souviens pas avoir, m'être dit : Alala ils sont pas ... voilà il se sont pas mis en relation, 'fin c'est quand même embêtant. J'ai pas ce sentiment là pour ma part.

Comme se fait cette relation entre les médecins ?

En général c'est par compte-rendu ou si vraiment y'a un problème j'pense qu'ils appellent. Là ma fille est suivie pour un souffle au cœur par un cardio à chaque fois les comptes-rendus sont toujours bien envoyés. Et c'est elle qui gère parce que c'est elle qui fait le compte-rendu et tout donc euh tout est bien envoyé et puis euh là-dessus j'ai pas de soucis. Elle c'est pareil j'pense les comptes-rendus ont toujours été envoyé. Donc nan j'ai pas l'impression que de... mais j'ai jamais été dans un cas où y'a des médecins vraiment s'appelaient donc voilà c'est vraiment par résultat d'examen...*par courrier ?* voilà ils informent.

Trouvez-vous que l'on vous adresse trop ou pas assez chez le spécialiste ?

Bah là, j'peux vous dire que nan, alors après moi c'est vrai que je vais pas ... j'y vais un peu toute seule quand y'a vraiment besoin d'y aller. Euh A. ses yeux, tout ça... j'ai pas... j'suis pas passée par le médecin pour aller prendre rendez-vous chez un ophtalmo ou pour appeler l'dentiste. Donc euh, donc nan on m'adresse pas trop chez le spécialiste.

Vous y allez plutôt vous spontanément ?

Ouais,ouais, j'sais pas si c'est une bonne chose mais euh. Après j'essaie toujours de cibler quand même ... si elle m'dit qu'elle voit moins bien j'me doute que il faut que je l'emmène voir quelqu'un qui s'occupe des yeux ou si elle a mal aux dents j'l'emmène voir un dentiste donc c'est euh ... 'fin voilà j'y vais pas non plus euh ... L'ORL, elle entendait pas bien, voilà on va voir un ORL donc c'est vrai j'suis pas médecin...

Vous arrive-t-il de rapporter ce que vous a dit le spécialiste à votre médecin ?

Ah bah oui quand j'retourne voir le généraliste en général oui j'l'informe que j'ai été. Si y'a quelque chose, après si y'a rien eu nan mais sinon oui.

Pensez-vous qu'il faudrait que tout le système d'information médical soit totalement informatisé ?

Ce serait bien que ... après faut... j'trouve que c'est toujours qu'y'ai une soupape un peu papier, un minimum quoi, parce que on sait jamais, un truc qui plante voilà. Mais sinon j'pense que c'est bien ne serait-ce que l'histoire de la carte vitale d'avoir toujours... de voir ... qu'les pharmaciens puissent voir un médicament si on prend régulièrement si jamais y'a une panne et qu'on s'retrouve un peu ...

Un asthmatique qu'a pas son ordonnance sur lui au moins on voit, ça c'est... ça c'est très bien.

Entretien 14

Vous consultez régulièrement le médecin généraliste ?

Alors euh, bah là euh oui, oui, oui en général euh oui parce que j'ai toujours... J'suis suivie par une homéopathe mais en fait euh j'vais toujours voir le généraliste régulièrement quoi.

C'est un médecin homéopathe ?

Oui, oui.

Vous le voyez tous les combien ?

Alors elle c'est euh tous les quatre mois, mais là bon elle va s'arrêter, j'pense que ... après c'est pas évident d'en retrouver des bons, puis voilà.

Et votre médecin généraliste ?

C'est plus coup à coup en fait quand euh ... bah quand j'ai un souci mais ça fait quoi aller, entre euh ... pour moi euh j'sais pas, c'est par période des fois ça va être une fois dans le mois et puis des fois ça va être plus si voilà. Et puis au sein de la famille puisque qu'il suit mon mari et puis mon fils euh c'est euh on l'voit au moins deux fois par mois au niveau de la famille quoi.

Avez-vous des maladies chroniques ?

Alors maladie chronique euh j'avais euh, alors je dis j'avais parce que... 'fin ou j'ai, j'ai du diabète. Euh cholestérol, cholestérol, diabète et euh hypertension. Mais du coup j'ai fait euh, j'me fait opérer, j'ai fait une sleeve pour pouvoir baisser tout ça voilà. Bon on espère qu'ça va être bon.

Voyez-vous régulièrement un spécialiste ?

Alors du coup maintenant euh bah j'vais être obligée un p'tit peu pour euh ... vu que j'me suis fait opérer de la ... j'ai fait une sleeve, ouais de l'estomac, mais sinon euh non, j'avais pas...

Quel type de spécialiste voyez-vous ?

Chirurgien, c'est le chirurgien ouais

Vous le voyez tous les ... ?

Euh là il m'a vu un mois parce que là ça fait juste deux mois en fait donc il m'a vu un mois après l'opération et puis après j'crois ça va être, si ça va c'est tous les 6 mois j'crois quelque chose comme ça, j'sais pas trop trop pour l'instant mais voilà ça va être ce rythme-là j'pense.

Allez-vous régulièrement en pharmacie ?

Oui, ouais

Sur ordonnance ou ... ?

Les deux, les deux ouais. Euh bah sur ordonnance, j'vais tout le temps à ma pharmacie, en fait j'essaie de faire vivre un peu la pharmacie du, alors pas du village parce que nous on n'a pas grand-chose on est 5-600 habitants, donc c'est vraiment un p'tit village, mais juste à côté où y'a un médecin, une pharmacie, un café, une boulangerie voilà, donc euh j'essaie en priorité de les faire vivre eux et puis euh, et puis sinon bah si on est ailleurs voilà.

A quelle fréquence y allez-vous ?

Euh, j'dirai deux-trois fois dans le mois au moins une fois... 'fin, ouais ou bien une fois par semaine entre les Aspirine pour un tel, les bobos pour le p'tit, 'fin voilà donc euh ouais.

Il vous arrive de prendre sans ordonnance ? Oui.

Là vous disiez l'Aspirine, c'est des choses que vous achetez sans forcément avoir vu le médecin avant ?

Oui, oui, oui tout à fait, ouais ouais.

Vous faites un peu d'automédication ?

Euh, bah oui, oui au niveau de... au niveau de ça, j'sais que mon mari en prend euh oui des p'tites automédications voilà.

Pour vous, qu'est-ce que l'automédication ?

Bah c'est du... c'est des ... alors j'dirai c'est du courant dans ce qu'on sait c'est plus voilà au niveau euh ... au niveau euh, bah céphalée sinon euh au début bah quand on commence à avoir un peu mal à la gorge on va pas forcément directement tout de suite voir l'médecin, on va essayer une pastille, un sirop, quelque chose comme ça. Euh qu'est-ce que ça peut être ? Euh ... un p'tit bobo pour mon fils euh par exemple euh pff si il tombe, si par exemple la dernière fois Cicalfate voilà qu'est qu'on peut mettre comme crème voilà des p'tites choses comme ça, euh c'est pas ... on va pas directement voir Dr M., quoi c'est voilà.

Vous arrive-t-il d'aller en pharmacie pour le côté parapharmacie ?

Alors euh, quand on y est souvent j'prends de la para, mais j'y vais pas d'emblée en fait parce que clairement en fait quand j'veux essayer d'faire vivre la pharmacie mais en même temps c'est quand même relativement plus cher que bah en grande surface quand on trouve donc voilà. J'y vais pas d'emblée, c'est à dire que si j'fais des courses bah j'prends pour d'la para ou des choses comme ça pour euh ... pour mon fils mais sinon euh quand j'y suis oui souvent j'prends des choses.

Avez-vous déjà vu un kinésithérapeute ?

Oui, ouais. Ostéo, kiné alors là j'suis en arrêt depuis euh plus d'un an, euh donc j'dirai qu'j'ai moins mal, j'ai moins de tensions, j'ai moins mal partout mais euh ouais quand j'bossais, j'bossais dans les bureaux et euh le nombre de fois où j'étais bloquée... alors c'est plus un ostéo en fait. Kiné j'en ai vu un bah l'année dernière malheureusement parce que je suis tombée de mon escalier et j'me suis cassée le coude donc j'ai eu 3 mois de kiné, mais euh sinon ouais c'est plus un ostéo que j'vais voir.

Vous allez le voir spontanément ? Ouais.

Ce n'est pas votre médecin qui vous adresse ?

Nan, ouais

Et pour le kiné c'était spontanément également ?

Nan le kiné c'était après, bah c'était le chirurgien qui m'avait ... quand il avait vu après ma fracture qui avait dit qu'il fallait que je fasse de la rééducation

Vous aviez eu une ordonnance ?

Oui, ouais tout à fait.

Avez-vous déjà vu un magnétiseur ? Oui.

Ponctuellement ou ... ?

Euh ouais ponctuellement pour essayer ... bah envoyé par Dr M. d'ailleurs parce que bah ce que moi je trouve génial avec lui c'est que en fait il dit : « moi le but c'est que vous soyez soignée, si moi j'y arrive pas bah je vous envoie ailleurs » mais voilà donc euh, euh c'était ... c'était quoi ? c'était magnétiseur ou Reiki, j'sais plus exactement faudrait que je retrouve sa carte mais voilà c'était dans la même branche, moi vu que je suis ouverte à tout voilà, mais c'était ponctuel c'est-à-dire que oui c'était pour essayer... pour essayer de gérer, j'avais des douleurs un peu partout donc on essayait de trouver pourquoi.

Et un acupuncteur ? Alors j'ai fait une fois, alors ça fait très longtemps euh je sais plus pourquoi c'était, j'avais pas été fan, pas dans le principe mais euh parce que les aiguilles j'étais pas super fan quoi, donc d'emblée quand on me propose c'est pas le truc où je cours « super une séance d'acupuncture ! » Mais voilà si j'ai un truc et on m'dit : « si si il faut passer par l'acupuncture » voilà j'le fais mais euh ouais j'l'avais fait une fois j'crois voilà.

C'était votre médecin qui vous avait adressé ?

J'crois qu'oui... alors peut-être... je sais même plus pourquoi c'était ou p't'être pas, c'était p't'être ... c'était p't'être des amis : « essaye ça » voilà, c'était p't'être plus ça, t'as pas essayé ça ... ouais j'dirai plus ça parce que j'me revois pas à ce que ce soit le médecin que j'avais avant qui m'ait envoyé voir un acupuncteur, ouais, ouais.

Donc plus sur conseils de votre entourage, de vos amis ?

Hum tout à fait.

Ça vous arrive souvent de suivre ... ?

De suivre, bah euh c'est si, si vraiment en fait une fois que j'ai vu le médecin et puis que on ... ni lui ni moi, on arrive ... enfin voilà on arrive à trouver quelque chose, euh oui quand j'avais mal partout, j'ai essayé vraiment beaucoup de chose quoi, j'ai essayé pas mal de chose et euh mais sinon non j'suis pas à m'dire : y'a un p'tit truc qui va pas, hop j'vais voir à gauche à droite, non. J'en parle d'abord à mon doc et puis voilà quoi.

Vous arrive-t-il souvent de suivre l'avis de votre entourage en ce qui concerne votre santé ?

Non pas très, non, non ouais.

Pensez-vous que les médecines alternatives devraient être remboursées par la sécurité sociale ?

Ouais, bah euh oui oui j'trouve parce que en fait quand on voit comment même au niveau de l'ostéo, les ostéo 'fin ils sont de plus en plus souvent, quand on parle avec des gens « bah qu'est-ce que t'as vu ? » bah c'est, c'est plus souvent un ostéo qu'un kiné en fait hein clairement et euh ... Et d'ailleurs mon ostéo moi je ... pour l'avoir vu quand j'suis tombée et puis que j'me suis cassée le coude, euh ... parce qu'en fait il a fallu qu'j'ouvre le plâtre, et puis ils ont ouvert le plâtre au bout d'une semaine et en fait il fallait que j'fasse bouger mon coude pour pas qu'il s'immobilise en fait. Et euh mon ostéo que j'connais bien et que voilà et qu'est super, j'lui dis : « est-ce que tu peux m'prendre ? parce que ... » Il m'dit : « ah nan mais moi c'est pas moi qui vais te faire ça, c'est vraiment, faut qu't'aille voir un kiné. » Voilà, donc euh ... mais c'est vrai qu'd'emblée en fait quand j'ai ou des tensions ou mal quelque part ou l'dos en vrac, c'est... j'vais jamais voir un kiné hein, j'vais pas voir mon médecin en lui disant : « est ce que vous pouvez me donner des trucs pour aller voir le kiné en fait ? » J'vais, j'vais tout l'temps vers un ostéo quoi, ouais. Donc euh oui clairement tout ce qui est, bah ostéo c'est ce que je ... moi j'utilise entre guillemet plus régulièrement c'est vrai que si ça pouvait être un peu, un peu remboursé, ce serait appréciable, alors après y'a les mutuelles mais euh qui prennent ... ma mutuelle prend un tout p'tit peu en charge mais euh c'est-à-dire que si j'ai besoin de la voir régulièrement je sais pas une fois tous les deux mois, bah une fois, au bout de deux fois, c'est ... le forfait est atteint voilà, ça va très vite ouais.

Si les médecines alternatives étaient remboursées par la sécurité sociale, qu'est-ce que cela vous évoquerait ?

Euh... bah j'pense que déjà ça ... 'fin... après ça vient moins, et puis mois c'est pas ... mais j'sais qu'au niveau des, des, des gens alors pas à mon niveau parce j'l'ai toujours utilisé parce que j'dirai j'ai la chance de pouvoir le faire aussi parce que malheureusement y'a plein de gens qu'ont pas, qu'ont pas les moyens et ça c'est un problème même si on a de la chance en France d'avoir quand même une bonne sécurité sociale mais euh c'est vrai que bah c'est, c'est, c'est... comme ça, ça serait accessible à plus de, à plus de monde et euh, et moi bah des fois effectivement peut-être que on prendrait un peu plus soin de nous régulièrement j'dirais, des fois on se dit : oh j'ai un peu mal partout ça ferait du bien, bon bah on est vite calmé quand même, à 60 ou 70 euros malheureusement la, la séance, bah on est vite, des fois on est : bah ça va aller et puis en fait on a tort parce que souvent bah si on l'prend plus tôt ça, ça empire moins que si on laisse trainer ouais.

Qu'est-ce que le soin pour vous ?

Euh alors bah le soin c'est euh... c'est pouvoir, c'est pouvoir euh bah être euh, oui accéder à ... comment j'pourrais dire ça... au niveau vital en fait, les, les, les, les soins vitaux, qu'ce soit euh au niveau du médecin, qu'ce soit j'dirai l'hôpital quand on a un accident, quand euh ... bah y'a les lunettes, les dents, là y'a ... ça aussi c'est quelque chose parce que y'a une semaine j'ai encore perdu une dent, moi j'ai des dents c'est une cata, j'ai perdu une dent qu'avait été soignée et là par exemple, ça fait une semaine donc mon dentiste était en vacances, bon voilà j'reste comme ça et là ça fait déjà trois jours qu'ils m'disent on vous rappelle pour vous... on va vous trouver un créneau en urgence mais voilà donc euh j'attends toujours mais euh ... Bah les soins c'est, c'est ... voilà c'est ça donc euh, euh c'est d'abord en priorité les choses bah vitales pour pouvoir voilà avancer, être debout et puis après y'a quand même euh bah tout ce qui est euh j'dirai euh ... Malheureusement c'est un plus mais il faudrait pas que ce le soit, 'fin j'veux dire pour les dents là moi j'ai, j'ai, voilà, c'est ... bon j'aime pas, j'aime pas être sans dents, j'aime pas ... voilà c'est des choses qui sont importantes. Pour les yeux bah c'est aussi vital parce que si on voit pas on peut pas aller bosser on peut pas voilà, c'est des choses qui sont un peu couteuses quoi. Donc les soins voilà c'est ça c'est le médecin, les généralistes, les à-côtés, et puis les hôpitaux, et qu'est-ce que ... j'en oublie sûrement mais euh.

Qu'est-ce que la bonne santé pour vous ?

Bah c'est pouvoir euh se lever le matin, s'occuper de soi, s'occuper de sa famille euh pouvoir aller travailler et puis euh sans être plein de, d'avoir une douleur voilà qui nous rappelle à l'ordre tous les jours et puis voilà.

Donc d'être sans douleur ?

Ouais c'est ça, ouais.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah par rapport à ... bon bah on est... en France on est super privilégié ça faut pas, faut pas, faut pas se leurrer, euh on est super privilégié après euh, j'parle pour le, pour le courant, c'est-à-dire que si euh, voilà si on a, si on doit aller à un hôpital publique mais on a la chance de les avoir hein voilà que ce soit le quotidien de la médecine après euh voilà quand on ... , on en a un p'tit peu parlé tout à l'heure mais quand on rentre dans du, dans du concret et j'dirai ce qui malheureusement arrive à beaucoup de personne surtout quand on arrive dans un certain âge en fait, un âge avancé, même j'commence moi, entre bah les dents, les lunettes, bah là ça devient, euh ça devient plus un luxe malheureusement et euh, bon ça c'est euh, c'est un peu dommage bon voilà on fait avec, alors y'a la sécu qui prend quand même une sacrée part, après y'a les mutuelles mais qui sont pas... qui sont malheureusement pas données et euh moi pour le voir parce que en ce moment, j'suis plus, je suis plus dépendante de mon entreprise en fait qui... la portabilité étant terminée euh... et bah j'ai pris à ma charge donc

moi ma mutuelle, mais comme plein d'autre, et en fait là en plus j'ai eu les opérations les choses comme ça bah j'm'aperçois que vite on n'est remboursé de pas grand-chose en fait.

Seriez-vous d'accord de payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

Si c'était pris à la source c'est ça ? euh oui après faut voir, faut voir ça peut être, ça peut être faisable, faut voir à quelle proportion et pareil parce que faut pas se leurrer les mutuelles c'est simplement, au final ils nous prennent par mois ce qu'on va pas déboursier d'un coup, d'un coup pour après quoi. Là j'regardais les lunettes, si j'veux changer de lunette, c'est un forfait de 300 euros par rapport à ce que j'ai pris, c'qu'est déjà pas mal mais en fait si ... parce que j'ai pris un peu plus mais c'que je débourse pas d'un seul coup, j'leur donne tous les mois donc euh, oui oui ça peut mais c'est, mais c'est pareil, pour les gens qu'ont voilà, qu'ont très peu de salaire, ou bah ça reviendra, ça reviendra pareil j'pense qu'ils pourront pas plus euh avoir la chance de, de... même si c'est en impôt, avoir la chance de... d'y accéder j'pense.

Que pensez vous de l'accès aux soins ?

Bah euh voilà j'pense que, j'pense que par rapport à d'autre pays, on a de la chance, même les personnes qui ont euh, qui ont peu de revenu, après j'pense que bah y'a toujours possibilité d'améliorer, j'pense qu'il y aura toujours possibilité d'améliorer. Mais euh voilà j'pense qu'on n'est pas, on n'est pas les plus malheureux même dans ceux qui sont dans une catégorie vraiment basse euh voilà dans d'autres pays c'est globalement plus dur pour tout le monde en fait j'dirai.

Globalement plus dur ?

Euh au niveau des soins, 'fin au niveau des remboursements d'choses comme ça, c'est plus dur dans d'autre pays, dans d'autre pays qu'en France ouais.

Et par rapport aux délais de rendez-vous ?

Euh alors délais de rendez-vous, euh alors pff c'qui devient, c'qui devient un peu infernale j'dirai c'est vrai euh... bah dentiste c'est même pas la peine c'est-à-dire que si on n'fait plus partie de la clientèle, de la patientèle, pff pour trouver un autre dentiste qui veut nous prendre sur un coup d'urgence c'est pas possible, c'est même voilà. Euh y'a quoi qui sont... ouais dentiste un peu plus dur, après les... moi clairement j'vais vous dire, j'ai changé au départ, alors parce qu'on m'a conseillé mon médecin qu'j'ai maintenant mais euh c'est-à-dire qu'on a ... moi pareil j'voulais parce que j'trouve ça important dans les p'tits villages en fait que on essaie justement les pharmacies, les médecins tout ce qui existe, d'essayer d'aider donc moi j'avais pris le médecin quand j'suis arrivée ici, y'a 10 ans maintenant, le médecin du village d'à coté et euh génial sauf que euh les rendez-vous euh c'est dans la journée quand on bosse en fait c'est pas accessible, et sinon c'est hors rendez-vous et malheureusement un p'tit village c'est-à-dire que on va en rendez-vous on s'dépêche, euh enfin sans consultation j'veux dire, on y va et en fait y'a 3 heures ou 4 heures d'attente quoi donc euh mais vraiment c'est-à-dire que quand il commence à consulter à 2 heures les gens arrivent ici, ils arrivent à 11 heures dans la salle d'attente, donc ça, ça va une fois, deux fois, trois fois mais au bout d'un moment on peut pas passer 4 heures en fait à attendre de pouvoir avoir son rendez-vous, donc ça c'est un peu dur. Et après quand j'ai eu mon fils, j'ai un fils de 4 ans, quand j'ai eu mon fils j'ai dit bon j'peux pas, je, je, je, voilà donc c'est ... donc j'avais changé un peu avant mais voilà.

Après là c'est un système c'est que sur consultation et en général j'ai ou dans la journée ou le lendemain donc voilà, mais tous les médecins le font pas et euh... donc ça c'est... pour moi pour le choix en fait c'est important de pouvoir avoir un rendez-vous dans la journée ou le lendemain ou si y'a un gros problème voilà mais euh ou deux jours, mais si on peut pas avoir un rendez-vous sous deux jours j'trouve ça un peu pas évident en fait, voilà pas évident.

Chez le médecin généraliste ?

Généraliste, oui, oui bien sûr, ouais, ouais, chez le médecin généraliste. Après euh pour les, pour les euh... pour les autres euh c'est... souvent c'est pas forcément de l'urgence après sauf si quand on est bloqué par exemple on est bloqué du dos euh l'ostéo ou voilà. Après c'est plus quand on les connaît, ils nous disent oui vous êtes vraiment bloquée, toc, toc, j'vous trouve un rendez-vous rapidement. Après si c'est juste j'dirai parce qu'on se sent un peu mal machin, on a besoin de se faire remettre en place des choses ou les tensions voilà si c'est une semaine quinze jours bah c'est une semaine quinze jours. J'dirai c'est plus du... pas du superflu mais voilà. J'trouve que à part, à part vraiment j'trouve les dentistes, où je pense où souvent bah malheureusement, mais c'est aussi nous parce que quand ça va bien on n'a pas envie d'aller chez l'dentiste, c'est pas d'emblée c'qu'on fait. Euh voilà j'trouve eux sont assez inaccessibles, sinon j'trouve que c'est ... au niveau rendez-vous c'est, c'est faisable. Et sinon on s'donne les moyens, moi voilà moi j'me suis donné les moyens aussi d'avoir d'autres médecins, au départ c'était pas ça, mais là c'est vraiment super appréciable.

Du coup vous vous êtes déplacée plus loin c'est ce que vous disiez ?

Ouais c'est ça donc tout le monde dit : « bah pourquoi tu fais 20 bornes pour aller voir ton médecin ? » Bah parce que d'une part j'ai trouver pleins de choses, il est à l'écoute, il est super et puis voilà c'est-à-dire que j'ai besoin

d'un rendez-vous, j'ai un rendez-vous voilà dans les 48 heures donc ça c'est ... C'est bien pour des adultes et après sur les enfants c'est top, c'est top.

Iriez-vous plus voir le médecin, s'il y avait plus de médecin ?

Non. Non. Non parce que... nan, nan, j'irai pas plus j'pense que j'y vais euh ... j'essaye aussi de, de pas faire une surconsommation parce que ... c'est pour ça qu'il y a des petites automédications bon après euh voilà on fait plus sur les adultes ce qui est pas forcément mieux d'ailleurs, sur les enfants j'le fais pas euh sauf sur des p'tits bobos mais voilà et euh non je... non j'pense pas, j'irai pas plus... Non parce que il est ... même-moi si voilà, même si ça reste de la campagne en fait, où G. c'est quand même pas, enfin ça reste une ville mais c'est pas quand même ... mais euh il est accessible et j'irai pas plus si y'en avait un euh...

Vous disiez vous faites plus d'automédication pour vous que pour votre fils c'est ça ?

Euh, pfff, oui j'pense c'est à dire que euh... j'suis en train de chercher en automédication ce que je fais réellement en fait, si voilà un rhume euh un rhume lors on va chercher faire les huiles machin. Rhume, mal de gorge euh ... Alors par contre si, c'que j'peux faire pour mon fils c'est... parce qu'on recommence un peu des fois, si d'emblée on veut pas foncer chez l'médecin, je sais ce qu'il a donné la dernière fois et j'vais voilà, un p'tit rhume qui commence bah j'vais redonner la même chose. Après au bout de deux jours si ça passe pas et qu'j'vois que ça empire, on prend rendez-vous. Mais euh bah en un mois on s'dit qu'y'a moins de chance, 'fin si j'me trompe sur moi, c'est moins grave, mais c'est c'que je disais, c'est pas forcément mieux mais euh voilà clairement, mais c'est sur des petites choses, c'est des maux ... sur les adultes 'fin pour mon mari, c'est les maux de gorge, c'est un mal de tête, c'est euh pff voilà mal aux trapèzes ça on va mettre un peu de baume chinois, 'fin des choses comme ça quoi.

Comment vous soignez vous au quotidien ?

Bah alors moi euh, en homéopathie pas mal, en homéopathie pas mal, euh j'ai commencé pour mon fils aussi. Là j'vais être embêtée, j'vous dis, parce qu'elle va arrêter la mienne mais euh voilà parce que j'trouve ça bien en fait sur un ... sur un terrain. Et puis euh, et puis sinon euh bah voilà quand y'a... c'est des p'tites choses du quotidien euh voilà, rhume chose comme ça mais sinon euh y'a pas eu grand-chose de ... Si mon fils s'est cassé la clavicule à 3 ans, 3 ans et demi, bon pas de chance ! Mais sinon voilà on se soigne, 'fin voilà rien de spécifique quoi.

Vous disiez plutôt avec ce qu'il y a déjà à la maison ?

Euh ouais, ou j'vous dis quand euh, quand euh, voilà quant au bout de deux jours... si, si ... si y'a quelque chose qu'on connaît pas et que ça va pas hop voilà c'est chez le médecin et puis sinon oui un... par exemple mon fils s'il me dit qu'il a mal à la tête, j'vais pas d'emblée lui donner quelque chose en fait, du Doliprane ou machin, j'vais attendre et puis ... le premier jour et s'il me redit le lendemain j'vais chez le médecin quoi, ça je ... voilà.

Donc si ça ne passe pas vous allez chez le médecin ?

Oui c'est ça, c'est ça.

Sinon vous essayez de vous soigner un peu seule ?

Un peu voilà ouais, ouais.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour avoir un arrêt de travail, pour cette formalité administrative ?

Nan, nan, nan. Nan j'suis pas, nan j'suis pas de ce style-là, nan, nan j'ai jamais fait moi par contre.

Vous arrive-t-il de réclamer des médicaments, des examens à votre médecin ?

Du tout nan. Nan si j'peux éviter, nan j'ai eu ma dose, nan ouais nan, nan ça c'est pas ...

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou pas assez de médicament ?

Euh pff non. J'dirai, j'dirai que moins j'en avale mieux j'me porte mais euh après si j'les prends je sais que c'est parce que ... 'fin s'il me les donne c'est que j'en ai besoin en fait. Voilà j'ai pas, j'me suis pas dit, j'suis pas à m'dire hop si j'en avale ça va aller mieux en fait, c'est pas, c'est pas ça quoi mais euh nan j'pense qu'il est... enfin mon médecin actuelle clairement c'est ... il est pas à donner des médicaments à n'en plus finir quoi donc ça c'est top, parce que c'est pas Ouais. Nan, nan j'trouve que globalement si si j'les prends ... Là par exemple, pour faire du concret, après l'opération là, ça me brûlait ici, il m'a... il m'dit on retente un Inexium en plus, savoir si c'est ça si ça redonne des brûlures, il m'dit par contre si c'est ça faut que je revoie le chirurgien, il dit si c'est pas ça bon vous venez me revoir. Et j'ai vu qu'au bout d'une semaine, ça, ça changeait rien donc de moi-même j'l'ai arrêté, celui qui m'a rajouté je l'ai arrêté, j'me suis dit j'vais pas attendre de l'revoir et d'y retourner, ça m'faisait rien de plus voilà donc euh... Mais non j'ai pas l'impression d'en avoir trop ou voilà et puis si j'ai l'impression bah j'le prends pas quand j'vois que ça fait pas effet quoi.

Donc il vous arrive de faire du tri sur l'ordonnance ?

Pas, très peu, très peu, pas, pas souvent en fait hein. Parce que j'essaye et puis si effectivement j'm'aperçois que ça fait pas, j'vais pas continuer, ah nan sauf si c'est des choses bien spécifiques qu'il faut continuer 5 jours ou 7

jours voilà mais sinon j'continue pas en m'disant : « si, si ça va passer », j'm'entête pas à prendre un truc, j'retourne voir le médecin quoi.

Donc vous respectez d'abord l'ordonnance

Ah ouais clairement, ouais, ouais.

Et si vous voyez que ça ne fait pas effet ?

Ouais, ouais, j'arrête.

Voyez-vous un côté néfaste aux médicaments ?

Euh ... oui, oui. Côté néfaste ouais euh clairement là quand j'avais un peu mal partout on essayait en fait j'étais un peu, en fait j'ai suivi beaucoup de chose de PMA et euh en fait un peu j'pense en dépression donc du coup j'ai eu antidépresseurs, anxiolytiques machin, et euh clairement dans ma tête j'en voulais pas de ces bestioles là et euh voilà de l'accoutumance, du à l'accoutumance, du bah à ce que ça fait aussi au niveau de la santé quoi. Donc j'ai eu du mal à m'en dépêtrer et euh j'luttai, j'disais : « nan mais j'en veux pas » Si, si on continue, on continue, là y'a plus rien, j'touche du bois. Mais voilà et oui, oui clairement mais c'est aussi pour ça qu'en parallèle j'essaie de suivre en homéopathie parce que j'me dis que moins on avale de médicament mieux ... 'fin j'allais dire mieux on s'porte. Non parce que on en a besoin clairement, y'en a besoin, y'a des moments où on en a besoin et mon homéopathe la première à dire là voilà, elle, elle prépare le terrain quoi j'dirais mais y'a des fois où on est obligé de... on est obligé d'en prendre mais oui y'a certaines molécules sur le corps 'fin clairement c'est pas ... c'est pas non plus super à s'en prendre à n'en plus finir quoi.

Donc vous préférez faire d'abord de l'homéopathie ?

Bah c'est pas, c'est pas d'abord ouais c'est-à-dire que moi j'trouve que c'est vraiment euh l'homéopathie c'est vraiment pour avoir un terrain le plus voilà... le plus j'dirai protégé possible et euh, et puis euh c'est pour ça que j'ai voulu commencer sur mon fils aussi et puis après y'a des choses oui on n'est pas à l'abri bah d'un rhume, on s'casse quelque chose voilà, on est obligé d'avoir des médicaments, mais c'est vrai que moins ... Moi j'pars du principe que moins on avale de médicament mieux c'est pour le corps quoi.

Vous disiez l'homéopathie c'est plus en prévention ?

Euh c'est ça, c'est pour avoir un terrain euh plus, euh le plus protégé possible en fait, ouais, ouais.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou pas assez d'examen complémentaires ?

Euh nan j'dirai bien. Quand j'ai eu euh... quand j'ai eu à en faire c'était... ça était par p'tites touches, c'est-à-dire que quand on a cherché un p'tit peu et bah on a, on a tâtonné hein mais euh voilà c'était pas trop d'un coup, c'était pas une batterie d'examen à faire à n'en plus finir en disant, euh ça était p'tit à p'tit et non j'dirai qu'c'est, qu'c'est, qu'c'est correct en fait, ni trop ni trop peu en fait ouais. J'ai pas été réclamer des choses en disant : « vous pensez pas que ça serait bien de faire ... » je sais pas une IRM parce que j'en ai eu un. 'Fin des choses comme ça, c'est pas moi qui vais toc toc toc voilà donc euh nan, euh pfff bien, 'fin j'ai trouvé que c'était... ouais.

Donc vous n'en avez pas réclamé ?

Nan du tout.

Faites-vous systématiquement les examens complémentaires que l'on vous prescrit ?

Euh j'réfléchis euh ... Y'a un examen qu'j'ai pas ... qu'on m'avait euh, qu'on m'avait prescrit et j'étais pas fan, j'avais pas envie, j'l'ai pas fait, j'crois. D'ailleurs bon ... C'était un.... J'vais y'arriver... un électromyogramme, alors voilà, un truc voilà où on enfile 'fin pour avoir des courants enfin voilà et moi ça me tentait pas du tout, du tout. C'est parce que j'commençais à avoir mal un peu dans les... voilà au niveau du canal carpien, et j'avais mal, j'étais engourdie des mains. Il m'a dit : « bah faudrait voir si c'est ça » Il dit « si vous voulez » j'dis : « nan j'veux rien moi » et il a dit si ça persiste vous faites ça, donc j'avais eu une ordonnance, et en fait l'ordonnance pff elle est restée là-bas. Mais sinon en général j'fais c'qu'on m'donne.

Voyez-vous des côtés néfastes aux examens complémentaires ?

Bah nan parce que l'but c'est de, de pas souffrir donc. Euh ... non. Après pareil moi j'vois j'ai été, j'ai été gamine et puis même adulte, à m'casser tout le temps en fait et donc bah j'suppose que les rayons X j'en ai, j'en ai eu à n'en plus finir, bon bref j'pense que ça n'aide pas non plus mais voilà c'est ... faut en passer par là et puis voilà.

Quand on vous prescrit un examen complémentaire, rapportez vous systématiquement le résultat de celui-ci à votre médecin ?

Euh... oui, oui je... alors systématiquement euh il les reçoit ... Alors pas forcément, c'est-à-dire que souvent on nous dit que c'est envoyé au médecin généraliste, euh et son accord avec lui si y'a quelque chose c'est lui qui m'rappelle en général en m'disant : bah j'vais recevoir si y'a un truc, s'qu'on attendait qui colle pas ou euh voilà. Sinon si c'est un truc dans un protocole ou des choses qu'on suit euh oui en général j'le revois en fait. On s'dit bah non ça, y'a pas de résultats par rapport à ça, c'est pas c'qu'on recherche par exemple, euh bah on tente autre chose ou on attend pour voir si ça passe ou voilà mais euh quand y'a besoin oui de toute façon j'retourne le voir, sinon c'est lui qui m'dit bah on laisse... j'vous rappelle si y'a un truc important voilà chose comme ça.

C'est lui qui vous dit de revenir ?

Ça dépend, c'est, c'est... Nan euh quand on doit se... quand on doit se ... si c'est pour euh ... j'sais pas j'vais prendre... si j'essaie de faire du concret, euh Un moment quand j'avais mal partout il s'est dit on va voir, on contrôle sur un IRM machin, il a reçu, là on s'est revu pour voir et pour faire le point en fait. Mais si c'est euh, euh j'en sais rien prise de sang ou chose comme ça... ah j'avais pas parlé des prises de sang ... Prise de sang pour voir si tout va bien, si y'a rien de spécial euh voilà si y'a quelque chose de spécial il m'appelle en disant faut revenir parce que voilà on fait l'point et tout... sinon on s'voit pas.

Donc les prises de sang si elles sont globalement normales... ?

Voilà c'est ... j'y retourne pas

Et si l'IRM avait été normale vous seriez revenue quand même ?

Oui c'est ça pour refaire le point, on s'dit : bah c'est pas ... Est-ce que vous avez toujours les douleurs de ça ? oui. L'IRM est nickel, on cherche ailleurs ou pas voilà.

D'accord donc vous le revoyez pour la suite ?

Ouais c'est ça, ouais, ouais.

Pensez-vous qu'il est important de faire régulièrement des examens complémentaires ?

Pff... alors régulièrement oui par exemple pour le ... d'ailleurs faudrait qu'je le fasse j'sais pas si... mais oui pour le cancer du sein par exemple, chose comme ça, oui j'pense que c'est... c'est important. Euh ... Est-ce que je le fais ? pff je sais même pas combien tous les ans je dois le faire d'ailleurs mais ... j'pense qu'à mon avis j'suis à la bourre mais euh quand c'est choses comme ça oui j'pense que c'est important, de prendre, de prendre... bah si, si y'a une grave maladie qu'arrive, le fait d'le prendre en amont voilà.

Donc pour le dépistage ?

Ouais c'est ça, ouais.

Vous a-t-on déjà refusé une prescription ?

Non.

Vous sentez-vous globalement bien suivi ?

Ouais, oui bah oui, oui. Mon Doc bien, super à l'écoute euh et puis euh ouais c'est ça dès que, dès qu'y'a quelque chose j'vous dis la facilité de rendez-vous avec mon médecin voilà, ça c'est top. Euh et puis euh ouais vraiment, ouais nan vraiment bien, de ce côté-là aucun... aucun soucis quoi.

Faites-vous confiance à votre médecin ?

Ah oui, oui, ouais, ouais.

Et aux autres médecins ?

Euh oui parce que sinon faut pas y'aller quoi. Oui, oui j'fais confiance euh comme ça, après euh sur des choses de fond j'dirais, j'préfère voir mon médecin. Même au niveau euh là j'vois y'a le remplaçant du Dr M., au début... mais après voilà c'est complètement stupide mais c'est parce que on ... y'a, y'a, j'dirai y'a le ... simplement bah les années d'avant où il nous connaît. Moi ça fait pas si longtemps que ça j'connais le Dr M., mais ça fait 5 ans peut-être maintenant ouais quelque chose comme ça, parce que c'était avant Lucas donc euh 5-6 ans peut être maintenant euh voilà et c'est vrai que quand on voit l'autre médecin en parallèle au début on n'a pas forcément envie de raconter tout l'historique et puis y'a des fois y'a besoin pour justement pour des maux comme ça, donc au début c'est vrai que quand euh, A. me disait y'a l'Dr M. ou Dr voilà, j'dis bah nan j'attends, j'recule, j'attends quand c'est pas d'urgence au début et puis après une fois qu'on a vu l'autre médecin une fois, deux fois, trois fois bah on s'dit oui, si l'Dr M. est pas, est pas joignable tout de suite et bin voilà c'est ... Donc euh oui on fait confiance mais c'est vrai que dans le ... d'emblée on s'dit, on préfère avoir notre médecin traitant, parce que il a le passif, on a un passif ensemble mais après j'dirais c'est pas plus mal aussi des fois d'avoir un autre médecin parce que il a un autre regard en fait, il a un autre regard, il va nous poser des questions que et bah l'habitude de notre médecin va pas les poser. Moi j'l'ai revu, j'l'ai vu par exemple pour mon fils principalement euh l'autre fois y'avait un truc je sais plus c'que c'était d'ailleurs et euh A. m'a dit : y'a l' remplaçant du Dr M. qu'est là, j'dis « bah vas-y oui parce que j'veux qu'il le voit rapidos ». Et euh bah c'était chouette aussi parce qu'il a bah un regard neuf en fait sur le, sur le patient que ce soit un enfant ou un adulte, et c'est ... des fois c'est bien aussi donc j'trouve ça, j'trouve ça bien aussi quoi donc euh... Les deux, les deux sont chouettes et bah voilà j'pense qu'il faut avoir confiance même un médecin qu'on connaît pas.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par le médecin que faites-vous ?

Euh... après euh, pas d'accord si c'est des choses vraiment euh voilà des choses importantes, pointues, euh oui j'peux demander, aller demander un autre avis, un autre avis à un médecin, par exemple si ... j'dirais je sais pas j'ai eu le cas mais si c'était pour une opération chose comme ça.

Si y'a très longtemps en ophtalmo, j'avais un problème à l'œil et euh elle m'avait dit faut opérer machin tout ça, j'fais : Oula, on va s'calmer hein, on va aller voir un ... et j'suis allée en voir un autre en fait pour avoir, savoir s'il me disait la même chose si ... et puis au final j'me suis pas fait opérer des yeux, j'reste tant que j'peux avec mes lunettes ça va très bien. Euh voilà j'pense que pour des opérations, des choses comme ça euh... Après sur du

courant euh, je, je voilà, y'a pas trop de raison, 'fin j'suis pas médecin donc y'a pas trop de raisons que j'sois pas d'accord avec, avec ... sinon j'vous dis bah on va pas voir un médecin puis on fait son p'tit foin foin d'son côté mais voilà si, si ... c'est des professionnels et j'pense que voilà c'est ... J'ai pas eu, j'ai pas eu en m'disant nan j'suis pas d'accord avec son diagnostic quoi.

Ni avec le traitement ou l'examen complémentaire prescrit ?

Ouais nan j'ai pas, j'ai pas eu de chose à m'dire nan j'suis pas, j'suis pas d'accord voilà.

Avez-vous l'impression de vous comporter de la même manière vis-à-vis de votre santé et de celle de vos proches ?

Euh.... Pfff globalement euh oui j'dirais que oui, j'ai pas euh alors p't'être des fois on s'dit on néglige un peu plus que le fiston, mon fils, ça c'est clair après euh toute façon on est obligé, enfin c'est y'a que soi qui prenons la décision de ce dire : est qu'on va voir le médecin, est-ce qu'on va pas voir le médecin, donc on a beau dire par exemple j'vois ou mes parents, si allez va voir le médecin, on aurait plus envie de leurs dire vas-y avant. Mais voilà donc j'dirais globalement oui, même si on tarde un peu sur certaines choses, parce que j'tarde pas pour mon fils mais euh, t'façon au bout d'un moment si, si ça passe pas, oui j'vais, j'vais prendre soin de moi donc euh pas une différence dingue quoi ouais.

Vous arrive-t-il d'être influencée par votre entourage sur votre recours aux consultations ?

Nan, nan. Nan j'vous dis plus sur des choses où on arrive pas à traiter ou voilà ponctuellement, ou 'fin voilà où ça passe pas, et on dit bah essaye le ... Essaye le voilà le... j'sais pas du Reiki, essaye de l'acupuncture, essaye un guérisseur, un marabout, un machin voilà. Donc ça j'suis pas du tout fermée à ça, j'ai fait pour voilà, quand j'avais des douleurs un peu partout, mais euh sinon non c'est mon médecin voilà qui ouais ouais.

Donc il vous est déjà arrivé de prendre l'avis de vos proches ?

Oui pour en parler et puis oui oui, ouais. Mais euh ... mais c'est vrai que euh c'est plus en général le médecin qui ... j'suis c'qui m'dit quoi.

Quand vos proches vous donnent un conseil vous en reparlez avec votre médecin derrière ?

Euh oui souvent, bah oui c'est mon référent, c'est-à-dire que dans ce que, dans ce que, s'qu'on a fait, j'crois qu'avais pas vu d'autre spécialiste ou si j'vois un spécialiste sans lui demander après j'en parle en fait, en disant : euh tiens j'ai vu, j'ai vu j'en sais rien, une nana qui fait du Reiki, oh bah là c'était lui, ou d'autre et j'ai essayé ça a pas marché mais j'lui en parle en fait ouais.

Donc il vous arrive de le faire sans son accord, mais vous lui en reparlez après ?

Peut-être, peut-être ouais peut-être mais pas c'est pas... et puis en même temps j'suis pas tout le temps malade donc euh... C'est le but.

Comprenez-vous ce que disent les médecins ?

Oui, oui parce que euh beh c'est pas non plus un jargon forcément très... voilà c'est, c'est, c'est complètement adapté à, au lambda en fait qu'on est, et oui y'a pas de soucis et puis après sur des choses plus pointues ou quand c'est moi qui demande et tout, voilà après euh il me réexplique avec d'autres termes si j'comprends pas mais ouais, ouais.

Vous dialoguez avec votre médecin ?

Oui, oui, ouais.

Qu'attendez vous à la fin d'une consultation chez le médecin ?

Euh, bah qu'il ait bien cerné en fait voilà c'que, c'que, c'que j'ai expliqué, c'qui est des fois pas forcément facile pour eux parce que en fait c'est surtout des ressentis, après quand c'est des choses ... si quand c'est un mal de gorge, un truc assez simple, ouvrez la bouche, toc, toc, c'est inflammé, trachéite, terminé on n'en parle plus. Après quand c'est des choses qui sont euh moins palpable en fait, c'est, c'est plus sur du ressenti donc euh c'est pas évident pour eux et euh, et c'est plus euh essayer de ressentir dans quel état on est, si on est pas bien, si c'est, voilà si c'est plus du psychosomatique, si c'est plus du voilà, du, du ... un... parce que le corps parle souvent avant la tête donc voilà si ça bloque, et puis parce que la tête en peut plus donc euh.

Bah voilà c'est ça, c'est une écoute et puis une perception au-delà de c'qu'on peut, de c'qu'on peut, de ce que le corps peut exprimer en fait. Donc ça c'est... je trouve ça super important et euh parce que c'est aussi principalement pour ça que j'ai changé, entre autre, outre le fait que c'était pas forcément accessible facilement mais euh quand euh ... j'vais exagérer mais quand on y va pour un cors au pied ou euh, ou euh des maux partout et qu'on ressort avec la même liste de médicament à chaque fois, voilà ça, ça va pas quoi, c'est-à-dire que... Nan mais voilà clairement on s'dit, ou j'me suis mal exprimée ou... et puis voilà j'pense que ça c'est super important, c'est-à-dire que c'est euh ... une écoute c'est sûr mais surtout voilà essayer de trouver au-delà de, de c'qu'a le patient, euh quand euh ... quand c'est pas du courant, et aller chercher pour l'aider, euh c'qu'y'a derrière et euh voilà.

Parce que voilà clairement le psychologique et le corps sont liés et j'pense que c'est ... pour moi c'est super important qu'un médecin arrive à ... à bah à nous aider à dépatouiller ça. Et ce qui est le cas avec mon médecin,

c'est-à-dire que lui quand il dit : bah moi j'y arrive pas, j'y arrive pas avec euh... avec euh bah les médicaments que j'vous donne ça a pas marché ou de ce que je pense et bah piouf moi j'vous envoie voir un tel, un tel, un tel, même si c'est pas forcément dans ses ... c'est dans son ouverture d'esprit, ça j'trouve ça génial, mais c'est pas forcément voilà dans c'qu'il va faire lui, mais comme il me dit : moi je ... euh ... si c'est pas moi qui vous soigne, j'men fiche, le but c'est que vous soyez... vous soyez soigné, et ça, j'ai trouvé ça génial quoi. C'est pour ça que j'suis toujours avec ce médecin-là quoi. L'ouverture d'esprit qu'est super et souvent qu'on trouve pas forcément en fait chez tous les médecins quoi. De plus en plus ça c'est bien mais d'autres quand on dit homéopathie déjà : pfff c'est : oh si ça vous amuse, 'fin clairement. A la rigueur s'ils le pensent soit mais il est pas obligé de nous l'envoyer et bon voilà quoi. Donc ça j'trouve ça ...

Donc à la sortie d'une consultation c'est de se dire, bah je pense parce qu'en fait lui comme nous, 'fin lui plus mais comme nous on sait pas forcément ce qu'on a donc euh et lui pas forcément du premier coup non plus, si c'est pas du ... et euh c'est d'se dire bah j'pense qu'il a compris, ce que j'ai réussi à lui dire et puis si c'est pas ça bah c'est pas grave, moi j'y retourne parce que j'ai confiance en fait, à chaque fois y'a des moments où... ne serait-ce que pour les antidépresseurs, il m'disait : mais faites-moi confiance pour l'instant on les garde, je saurais quand vous dire on les arrête et tout ça. J'dis mais j'en veux pas de ces saloperies et... « faites-moi confiance ! » Et c'est vrai qu'y'a des moments on se dit : pfff, et puis voilà c'est... j'pense que la confiance est super importante en fait entre le patient et son médecin quoi.

Même pour le respect des prescriptions ?

Ouais c'est ça, c'est ... ouais, ouais. Et dans les deux sens, parce que y'a un moment où j'me suis sentie moi par rapport à ça, j'me sentais, j'ai dit... j'sais plus j'sentais bien et j'ai dit bah, à un moment j'ai dit euh parce que je l'oubliais aussi, bah j'le prends plus à ce moment-là, pour la fois d'après quand j'suis revenue tiens au fait j'ai baissé... alors j'sais plus c'était l'anxiolytique peut-être ou l'antidépresseur je sais plus. Je dis je sais, faut pas les arrêter n'importe comment mais celui là j'le prends... j'avais baissé j'sais plus un quart ou un truc comme ça, il m'a dit : ok, pas de problème. Il m'a pas pourri la vie tout ça parce qu'il sait que c'est aussi moi voilà, on est maître aussi de son corps et de c'qu'on prend. Il m'a dit ok, j'en prend note, il m'a dit : si ça va pas on en reparle et puis voilà quoi. Ça va dans les deux sens, y'a un moment voilà.

Pensez-vous qu'il est important qu'il y ait une prescription à la fin de la consultation ?

Alors j'me suis jamais posé la question parce que en fait y'a tout le temps, c'est vrai y'a tout le temps une prescription, euh contrairement aux médecines parallèles en fait ou bah c'est une séance en fait et puis on repart sans... ou un autre rendez-vous ou... Euh, bah j'dirais, j'dirais euh, j'dirais oui si c'est une attente d'un soin médicamenteux en fait. Après sinon bah c'est un psychologue qu'on va voir, chose comme ça en fait, on n'a pas forcément mais par exemple moi quand... parce que j'ai déjà eu, si j'vais voir un ... alors c'était quoi, j'sais jamais si c'est un psychologue ou un psychiatre, nan c'est un psychologue parce que y'avait pas de médicament, un psychologue euh j'attends une aide en fait bah psychologique et pas forcément médicamenteuse en fait puisque si j'dois la voir en parallèle voilà mais euh si... souvent quand le médecin, on y va parce qu'on a un mal physique en fait donc on se dit que... et bah euh si c'est pas, si c'est pas traité par la psychologie on s'dit que oui un médicament va soulager en fait. Donc j'dirais oui, j'dirais oui, c'est-à-dire que là qu'est-ce que j'ai fait, bon c'était ... si la dernière fois, j'avais mal là j'savais pas si c'était des remontées gastriques ou si c'était voilà autre chose ou voilà euh, oui j'pense que si j'en étais ressortie sans qu'il me dise : bah on essaye de tenter en plus ça pour ça, j'pense que oui j'me serais dit : bah pourquoi j'y suis allé quoi ?

Ouais, parce que, parce que on attend une réponse à une douleur en fait, et quand on n'a pas l'impression ... autant quand que je sais, si c'est psychologique, j'me dis, bah j'vais voir un psy ou j'lui en reparle et puis en disant : est-ce que voilà ? Mais euh... mais si c'est ouais, si c'est du... j'dirais du basique entre guillemets euh bah voilà. Si on a essayé, si j'ai essayé 15 000 sirops, 'fin 15 000 j'exagère mais des sirops qui m'restaient et qu'ça passe pas, oui je pense que si j'vais le voir euh c'est clairement c'est pour qu'il me donne autre chose qui ... que le pharmacien peut pas me filer voilà.

Vous disiez, quand vous allez voir le médecin c'est pour quelque chose de physique c'est ça ?

Euh... oui, pour un problème physique, après moi je ... comme je, je, je pense clairement que les maux, 'fin pas un rhume, un machin mais ... quoi que : « dit où t'as mal j'te dirai qui tu es ». Voilà, mais euh clairement, donc euh ... oui sur des p'tits trucs euh souvent 'fin c'est pour du physique, après euh y'a des choses que j'ai eu à gérer, je savais que c'était principalement la tête, après qui se répercute sur le corps, ça c'est clair, mais il fallait en parallèle gérer la tête, pour avoir bah moins de médicaments à s'enfiler, moins de ... mais oui d'emblée quand j'vais le voir c'est pour un problème physique au départ quoi, 'fin ou à la fin mais voilà, mais bon.

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?

Euh ... à quel niveau, j'ai pas

Par exemple, si votre médecin traitant vous adresse à un spécialiste ?

Ah oui oui d'accord oui. Euh... Bah après j'dirais c'est assez succinct maintenant euh vu le nombre de...vu le nombre de peu de, de... et de médecins traitants et de spécialistes pour avoir des rendez-vous qui sont pas forcément évident au niveau des spécialistes, euh y'a tellement de patient que de toute façon ils peuvent pas passer quinze milliards de temps sur chaque patient donc euh ça reste j'pense euh succinct mais en même temps euh j'ai pas eu de chose j'dirais très très grave voilà à ... heureusement à gérer, après si j'vois par rapport à mon père qu'a une maladie euh plus importante euh ... j'sais que ma mère euh... après ça reste sa perception hein parce que moi j'suis moins voilà mais euh ça match pas forcément, c'est-à-dire que y'a pleins, pleins de choses qui sont pas euh ... qui sont pas passées d'un médecin à l'autre en fait.

Il n'y a pas forcément eu de lien entre les médecins c'est ça ?

C'est ça, ou rapidos en fait, ouais un peu ... mais bon voilà c'est ... j'pense que y'a tellement de... tellement de cas, tellement de monde que de toute façon ... mais c'est vrai que ... et puis se sentir, j'pense se sentir euh ... mais ça c'est le cas de tout le monde en fait, se sentir unique et puis voilà à l'écoute, parce que en général c'est quand on est en souffrance, c'est quand y'a une souffrance donc euh que ce soit physique, mental ou les deux, donc forcément on demande plus d'attention, on est demandeur de plus d'attention donc on se dit bah lui il lui a rien dit ou choses comme ça. Après entre les, les, les généralistes et puis les patients, j'pensent qu'ils font le, le, le nécessaire, voilà, minimum mais c'qu'il faut pour l'état du patient quoi.

Et c'est fait comment ?

Souvent par courrier.

Vous arrive-t-il de rapporter le dialogue du médecin, à un autre médecin ?

Euh ... bah par exemple, euh ... par exemple moi j'ai, là lors de mon opération, j'ai ... y'a des choses lors de mon opération, ma sleeve euh qu'ont été dites euh alors que j'étais prête à être opérée, j'avais déjà ma perf et tout ça, par deux anesthésistes qui passaient qui s'occupaient pas de moi, ah j'ai trouvé ça horrible, 'fin horrible, j'ai trouvé ça complètement déplacé, oui j'en ai discuté avec mon médecin, juste comme ça, c'était pas pour dire he gningningnin, mais c'était pour dire, j'trouvais ça hallucinant quoi, c'est-à-dire que les deux, les deux anesthésistes, y'en a une qui passe, qui dit : c'est pas moi, mais j'voulais voir un p'tit peu, elle m'regarde et puis elle dit : « 'fin c'est vraiment n'importe quoi. » Alors que on est à 5 minutes de passer sur le table de billard, « c'est vraiment n'importe quoi ». Alors j'lui dis : « bah qu'est qui est n'importe quoi ? » Elle m'dit : « vous avez pas besoin de vous faire une Sleeve. » J'avais envie de lui dire : bah regarde mon dossier, c'est pas spécialement ... oui j'avais du surpoids, mais j'dis mais c'est pas pour ça donc... Oui y'a des p'tites choses comme ça, on s'dit bah qu'est ce qui... voilà. Mais c'est pas d'un, d'un médecin à un autre. Si j'peux reparler, puisque dans la discussion, savoir s'qu'il en a pensé oui j'peux en reparler mais voilà. Mais rarement pour euh, pour dire bah j'suis pas d'accord ou des choses comme ça, c'est plus relater en fait les faits sur du concret que voilà.

Plus faire le lien ?

C'est ça, ouais, ouais, même s'il a été fait.

Globalement, trouvez vous que les médecins prescrivent trop de choses ou pas assez ?

Nan, nan, nan j'ai pas... j'trouve pas nan.

Pensez-vous qu'il y a une bonne coordination entre les médecins ?

Alors j'vais dire, alors j'vais pas parler de mon cas mais j'vais parler du cas de mon mari, j'vais dire non, par exemple pour un cas concret, euh, crise de calculs, fffiu on l'trimbale, on s'en va à l'hôpital, hop, hop, hop, euh on soulage, on regarde, euh une p'tite écho, bon oui. Et puis bon bah on vous rappelle demain pour passer euh pour passer le scanner pour savoir. Bah il attend toujours son scanner au bout de trois mois quoi par exemple, donc ça euh voilà c'est des choses ... ou alors après il retourne voir donc euh notre docteur et puis bah lui il est pas forcément en crise donc il dit bah il peut prescrire un scanner machin mais en fait quand c'est pas en crise il voit pas trop, trop de chose. Bon là il va aller quand même en passer un. Voilà j'trouve sur des choses comme ça euh c'est un peu, c'est un peu dommage parce qu'il s'est trimbalé toujours, là on pense qu'il est passé mais des choses de, des calculs, alors si c'était fait ... alors oui c'est des choses, pour passer un scanner faut des mois d'attentes mais quand on est à l'hôpital sur le coup bah faudrait qu'ils puissent le faire quoi sinon voilà.

Euh sinon euh, nan c'est pas ... ouais j'ai pas trop eu de circonstances pour dire oui ou non si y'avait un bon ... une bonne coordination. Souvent voilà c'est plus pour des gros examens comme ça où j'trouve que l'attente est très longue, et euh du coup on peut passer à côté de choses, 'fin voilà sur le, du... de la proximité qui pourrait être, la rapidité qui pourrait se faire, être soulagé plus rapidement quoi.

Pensez vous que tout devrait être informatisé au niveau du dossier médical ?

Euh j'trouve ça pas mal après qu'on est plus accès là, enfin ça pourrait être bien en fait même que nous on est accès à ça en fait, c'est-à-dire que ça permet, ça permettrait des moments où on nous dit : est-ce que vous ramenez ça ? Moi clairement pour euh les mammo, les machins, faut penser à ramener, j'sais jamais où elles sont quand, donc voilà ça c'est sûr, « ha vous les avez pas ramenées, vous en avait pas fait » Euh « si j'en ai fait mais j'l'ai pas ramenée ». Euh oui ça pourrait, ça pourrait les choses comme ça, même euh par exemple là j'l'ai

vu pour mon coude, euh en fait je crois, mais c'était... j'crois qu'on peut les réclamer d'avoir les radios mais ils nous les donnent pas forcément, et l'kiné il dit : vous avez pas les radios ? bah non. Alors après s'est envoyé aux archives. Donc oui j'pense que ça pourrait être ... on a des moyens, des outils de voilà, à notre portée, oui ça pourrait être bien mais que ce soit même accessible pour nous même si voilà, accessible aux patients puis comme ça voilà on va chez Pierre, Paul, Jacques, et bah on les a quoi, on les a. Moi j'vois, ils le font de plus en plus pour les prises de sang, le nombre de fois où j'oublie de ramener mes trucs pour tel médecin ou tel médecin, homéopathe, ou médecin généraliste ou la Diet ou machin, fffiu j'me mets sur mon compte de truc et puis bah j'leur montre quoi puis c'est bon, donc ça c'est ... j'trouve ça bien.

Quand un examen complémentaire revient normal, qu'en pensez-vous ?

Euh j'suis contente, j'suis contente. Euh bah alors ça dépend dans..., si, en fait si c'est ... clairement si c'est un mal qui traîne, j'me dis : merde on n'a encore pas trouvé en fait, donc voilà. Sinon globalement bah tant mieux, c'est euh... voilà c'est euh... Mais c'est vrai que si c'est... là j'vois pour les douleurs que j'avais partout euh c'était... j'suis allée voir alors, j'sais plus tout ce qu'on a vu parce que ça fait un p'tit bout de temps maintenant mais euh, tout ce que j'ai vu et j'disais : c'est encore pas ça quoi. Donc euh y'a des fois c'est un peu... bah ça prend de l'énergie puis en plus quand on va pas bien bah ça en demande encore plus et on se dit : zut il a pas trouvé en fait parce qu'on attend ça comme le messie en disant : il va trouver, mais euh voilà, mais globalement bah c'est mieux si l'examen revient ... c'est que. Parce que ça enlève de l'anxiété, en même temps on a une certaine anxiété forcément et puis on s'dit : et si y'a quelque chose de plus grave ? parce que voilà, mais euh sinon c'est tant mieux quoi.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par exemple pour votre mari, que faites-vous ?

Euh ... alors c'est pas arrivé mais par contre oui je lui demanderai un deuxième avis, en fait j'lui dirais, j'lui conseillerais d'aller voir, d'aller voir un... Surtout pour des choses enfin voilà qui demandent... ou des opérations ou j'en sais rien mais si, si il avait le droit à un traitement euh sur du long terme je sais pas des trucs importants comme de la cortisone, fin des choses dont on sait pas top pour la santé voilà. Je lui dirais : oula ça me paraît bizarre, va consulter pour avoir un deuxième avis quoi. Après voilà j'suis pas comme j'disais tout à l'heure j'suis pas médecin, si on va voir des médecins c'est justement parce qu'on a confiance et que euh ... sinon on fait sa tambouille de notre côté hein, mais euh voilà comme tout professionnel si on y va c'est qu'en principe on a besoin d'eux et que on croit en eux. Après d'emblée sur des choses super importantes et puis c'est pas ... si on n'a pas l'impression que c'est vital voilà à un point comme ça euh toujours bah voilà un deuxième avis ou un troisième si ... Mais en général, on n'a pas eu le cas jusqu'à présent quoi. Si par exemple euh, ouais j'suis en train de penser, mon fils il ... va falloir qu'on prenne la décision d'ailleurs, mais mon fils euh tout petit en fait on s'est aperçu qu'il avait les testicules qui remontaient, fin y'en a une qui remontait et qui restait pas en fait bloquée et puis donc on a vu un urologue qu'a dit : faut opérer. Ok. L'homéopathe a dit : si elles bougent, si y'a des moments elles sont dans les bourses, c'est que ça restera comme ça, et euh donc pas de soucis. Et en fait on est toujours avec ça, on n'a pas pris de décision en fait, et d'ailleurs je sais pas, va falloir, parce qu'il grandit, va falloir qu'on s'décide mais voilà en fait c'qui est pas évident, c'est justement quand on a deux sons de cloche en fait. L'urologue nous a dit : si, si faut l'o... Nan au début il a dit : on attend six mois encore, donc du coup voilà. Après il a dit faut qu'on opère parce que à chaque fois qu'il arrivait y'avait rien dans les bourses donc voilà elles étaient toujours planquées et euh l'homéopathe dit : nan, nan si y'a des moments, ou y'a pleins de moments où elles sont dans les bourses voilà on ... ça descendra et euh y'a pas de soucis. Donc bah on n'a pas pris de décision.

Donc finalement le fait d'avoir deux avis ... ?

Bah dans ce cas là pas top, ouais j'y pensais pas en fait mais bah parce que on veut lui éviter en fait, on veut lui éviter l'opération. Après j'pense qu'il va falloir qu'on prenne une décision, et qu'on fasse voilà, il a déjà 4 ans, va falloir qu'on le fasse pour pas qu'il ait de soucis après. Mais euh bon faut que j'en reparle à Dr M. mais euh, et lui il va me dire : bah faut revoir un spécialiste. Mais euh ouais c'est ça.

Vous est-il déjà arrivé que quelqu'un de votre entourage vous conseille de prendre un deuxième avis ? Euh, p't'être en discutant, là plus là sur l'opération mais c'était plus ma mère : nan mais j'ai peur machin... Oui maman, d'accord, moi aussi mais c'est comme ça. On va éviter qu'j'ai du diabète comme mon père à n'en plus finir. Euh oui dans la discussion mais en fait après c'est ma décision quoi en fait donc euh ... jamais j'suis allée faire des choses à contre cœur en m'disant, parce qu'on m'avait dit : si, si, faut voilà c'est ... Que ce soit alors l'entourage clairement, c'est non. Et le médecin est ce que j'ai fait ? nan même pas parce que en fait j'ai jamais fait des choses... après c'est plus par ... en disant j'ai pas le courage, surtout quand on n'est pas bien, j'ai pas le courage j'ai machin mais j'vais le faire sauf j'vous dis l'électromyogramme j'ai vraiment pas envie mais j'pense que si j'avais eu continuellement, si j'avais continué à avoir mal à n'en plus finir avec des mains engourdies bah j'aurais fini par le faire en m'disant : bah ça j'l'ai pas fait, faut qu'j'aille voir si y'a un problème de canal carpien ou pas euh voilà.

Discutez-vous avec votre entourage de votre santé ?

Euh sur des p'tits trucs nan, après quand euh... oui quand c'est, quand on te voit : oh t'as pas l'air bien machin. Bah nan j'ai mal là, j'ai mal si. Oui j'en discute facilement en fait ouais.

Entretien 15

A combien évalueriez-vous votre nombre de consultation chez le médecin généraliste par mois ?

Euh pff par mois nan, nan moi j'attendrai plutôt le frottis euh quand je reçois mon invitation pour la mammographie euh voilà donc on va dire allez p't'être une fois dans l'année ou un an et demi à peu près

Ça c'est pour le médecin généraliste ?

Oui plutôt le médecin généraliste que j'vais voir oui.

C'est lui qui fait le frottis ?

Oui tout à fait oui.

Avez-vous des maladies chroniques ?

Euh moi non pas spécialement, bon des problèmes de dos oui mais bon vu l'activité que j'ai. Euh... ouais j'suis souvent dans les hôpitaux pour les patients que j'accompagne que pour moi-même. Donc euh j'utilise pas beaucoup euh bah du fait d'être aussi artisan euh donc de pas avoir tellement de disponibilité et trop de charge qui, qui m'oblige plutôt à aller travailler qu'à penser à... aux problèmes de santé que j'peux avoir etc. voilà.

Voyez-vous des spécialistes régulièrement ?

Euh des spécialistes euh j'en ai vu un cette année oui, 'fin l'année dernière euh par rapport à mon problème de dos puisse que les anti-inflammatoires ne faisaient pas d'effet euh et qu'j'suis pas très médicament non plus donc j'attends toujours que ça passe mais là ouais c'était ... j'étais usée oui par la douleur donc du coup j'suis allée voir un rhumatologue euh sur N. euh qui ... qui m'a fait une euh comment on appelle ça ? pas une piqure euh contre cette douleur pour me soulager voilà.

C'était ponctuel ?

Voilà c'est ponctuel.

C'est votre médecin traitant qui vous avez adressé ?

Nan, nan, j'ai appelé directement et j'ai pris rendez-vous voilà.

Voyez-vous régulièrement un kinésithérapeute ? Ouais nan.

Et l'ostéopathe ? Non plus.

Acupuncteur ? Non plus.

Magnétiseur ?

Magnétiseur, oui j'ai eu à faire, magnétiseur, hum c'est arrivé.

Allez-vous régulièrement en pharmacie ?

Ha nan, j'suis pas trop, nan j'vous dit j'suis pas médicament donc euh voilà pas trop.

Donc vous y allez ... ?

Bah vraiment que quand c'est impossible, que j'ai obligation d'y aller pour ... par exemple la dernière fois là j'me suis fait enlever une dent donc euh du coup ouais il fallait des bains de bouche, du anti-inflammatoire tel que Doliprane ou Colidoliprane pour la douleur voilà.

Donc vous êtes allée en pharmacie parce que vous aviez une ordonnance ?

Oui voilà parce que y'avait ordonnance, sinon je... oui je vais pas en pharmacie pour acheter quoi que ce soit si c'est pas sur ordonnance en fait

Non plus pour la parapharmacie ?

Parapharmacie si pour les crèmes de soin de beauté des choses comme ça oui, dentifrice, oui, oui, oui.

Vous y allez régulièrement pour ces produits ?

Ouais, ouais, on va dire une fois tous les deux mois, oui, je vais en parapharmacie, j'achète tout ce qui est savon ou 'fin produits de toilette, dentifrice, des crèmes ouais.

Vous arrive-t-il de faire de l'automédication ?

Euh... ah oui ça met arrivé oui, oui.

Qu'est ce que pour vous l'automédication ?

Euh bah c'est euh localiser ma douleur et savoir que c'est lié euh à mon problème de dos euh dû à la voiture donc euh oui je regarde c'que j'ai dans les médicaments si il m'en reste des médicaments, s'ils sont pas périmés et euh oui j'me soigne comme ça ouais voilà.

Que pensez vous du système de santé français ?

Euh bah ça laisse à désirer hein, ça laisse à désirer. Les rendez-vous sont très lointains, c'est difficile hein d'obtenir un rendez-vous rapide hein, surtout bah qu'ce soit par un spécialiste ou même un généraliste hein moi j'vois là

ma toubib par exemple euh elle est toujours débordée quoi, elle est ... puis elle travaille plus toute la semaine étant donné les charges aussi qu'ils ont, ils préfèrent plutôt prendre un peu de temps pour eux aussi donc euh c'est tout à fait normal mais euh bon voilà, remplaçants... la remplaçante ouais que j'ai du voir une ou deux fois euh ouais c'est vraiment trop jeune pour comprendre tout de suite le problème, suivre le dossier correctement euh ouais donc ouais j'trouve que ça laisse à désirer ouais.

Au niveau de la prise de rendez-vous ?

Ouais voilà la prise de rendez-vous, ouais tout à fait ouais.

Trouvez-vous que vous êtes bien remboursée ?

Euh ... bah je sais pas, moi j'suis une mauvaise patiente en fait hein pour vous en tout cas. Je sais que je paie une mutuelle, je paie très cher euh mon Urssaf aussi me coûte très chère au niveau de la maladie et tout ça mais voilà je n'ai pas, j'vais dire j'ai pas utilisation de toutes ces choses qui sont à ma disposition pour dire que je suis bien remboursée non par rapport à ce que moi j'investis plus que je On va dire j'investis plus que je ne consomme, vous voyez ? Donc je suis plus on va dire dans le préventif, demain si y'a une maladie grave peut-être oui je pourrai m'en rendre compte si c'est bien remboursé ou pas. Pour le moment, là j'touche du bois voilà. Un p'tit doliprane de temps en temps et encore on attend que ça passe sinon ouais nan j'suis une mauvaise patiente pour vous.

Vous disiez, les délais de rendez-vous chez le médecin généraliste sont longs ?

Sont longs, bah spécialiste c'est pas mieux hein, c'est pas mieux.

Avez-vous l'impression qu'il y ait une différence dans votre région par rapport à d'autre région de France ?

Je sais pas, je sais pas, j'ai pas eu à... j'ai pas eu à tester. Je sais pas comment ça s' passe en province par exemple. A P. peut-être c'est plus ... c'est p't'être plus facile oui d'avoir des rendez-vous, effectivement pour mes lunettes par exemple je sais que faut compter 3 mois dans ma région et encore quoi j'essaie même plus de ... de voir un ophtalmo à côté de chez moi quoi, j'vais sur P. parce que je sais que ça va être plus rapide ouais. Ouais sous quinze jours euh j'vais avoir mon rendez-vous mais voilà, c'est quand j'suis décidée pour changer mes lunettes quoi. J'attends vraiment de ne plus rien voir peut-être pour..., y'a pas de... je respecte pas les délais de deux ans ou je n'sais combien pour pouvoir vérifier ...

Seriez vous d'accord de payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

Ah non, non surement pas non. Nan nan il m'reste plus rien là, c'est bon. Mon gilet jaune il est sur le tableau de bord donc il est pas question de payer plus. Nan nan je, moi je trouve qu'en tant qu'indépendante je paie déjà très cher quelque chose que je n'utilise pas. Euh en tant qu'artisan déjà, j'veux dire même malade on va travailler, on s'met pas en arrêt maladie parce qu'on sait qu'on est payé avec un lance pierre et par rapport aux charges qu'on a on peut pas se permettre non plus de s'écouter et d'se dire non je suis trop mal il faut que ... faut vraiment être par terre quoi pour se dire voilà c'est pas possible.

Vous avez la sécurité sociale ?

Oui bien sûr, oui, oui, oui on a la sécu oui oui, beh j'sais même pas où elle est en fait, oui si c'est à P.

Comment vous soignez vous au quotidien quand vous êtes malade ?

J'vous dit rien, je... des produits naturels éventuellement, des tisanes, des choses comme ça ouais.

Vous attendez que ça passe ?

Ouais c'est ça, ouais. J'suis une patiente très patiente avec la douleur.

Et si ça ne passe pas ?

Bah si ça passe pas euh bon en général si j'arrive à m'occuper avec autre chose... si ça passe pas j'vais voir le médecin oui bien sûr c'est obligé, à un moment donné oui. Le problème de dos parce que j'ai une scoliose, j'ai un début d'arthrose donc forcément à un moment donné euh ouais y'a un blocage qui fait que il faut des médicaments assez forts pour soulager la douleur.

Trouvez-vous qu'il y ait trop ou pas assez de médicament sur votre ordonnance quand vous allez voir le médecin ?

Ah nan moi mon médecin il donne pas beaucoup de médicament, c'est vraiment le strict minimum. Beh elle me connaît donc euh moi en ce qui me concerne elle va pas ... elle sait que je vais pas les prendre longtemps. Déjà des que j'vais sentir que j'vais mieux donc euh j'vais arrêter tout de suite. Euh non elle me donne vraiment le strict nécessaire.

Vous trouvez que c'est suffisant ou pas assez ?

Oui c'est bien oui. Oui sinon c'est du gaspillage hein à la limite si on pouvait acheter à l'unité, il m'semblait qu'à un moment donné ils en avaient parlé, acheter les médicaments à l'unité c'est très bien, c'est euh ... bah ça évite l'automédication de se retrouver avec des médicaments à la maison, puis de se dire ah bah tiens ça effectivement j'ai mal au dos bah j'vais le prendre alors qu'il vaut mieux aller voir le médecin pour qu'il vérifie si la douleur elle est ... elle mérite d'être soignée de cette manière là ou d'une autre.

Vous trouvez qu'il y a du gaspillage ?

Moi j'trouve ouais. Ouais. Ouais.

Par rapport au nombre de médicament dans la boîte ?

Ouais, c'est ça, ouais.

Vous arrive-t-il de faire du tri dans les médicaments que l'on vous prescrit sur l'ordonnance ?

Euh oui ça m'est arrivé quelque fois oui, y'a longtemps ouais, ouais.

Pourquoi ?

Euh parce que j'étais pas d'accord parce que ça me convenait pas donc j'l'achetais pas, j'disais au pharmacien de pas me donner tel ou tel médicament ou alors parce que j'l'avais à la maison encore.

Vous en aviez discuté avec votre médecin que vous n'alliez pas prendre les médicaments ?

Nan, nan pas spécialement nan. Nan parce que c'est après coup, sur le moment il vous dit pas : je vous prescris ceci ou cela non plus. Donc euh, et puis avec les euh...les ... J'veux dire les médocs maintenant portent plus les mêmes noms vu que c'est des... des dérivés du coup on sait plus c'que c'est réellement donc euh ... Ouais, voilà on sait pas si c'est un antibiotique, un anti-inflammatoire euh ouais ce changement là ça fait qu'on sait plus euh qu'est ce qu'on avale en fait donc on regarde précisément après.

Une fois que vous êtes à la maison ? Voilà, ouais

Votre médecin ne vous dit pas ... ? Pas forcément nan.

Vous arrive-t-il de réclamer des médicaments à votre médecin ?

Euh... réclamer des médicaments ... pff non, non... Oui tel ou tel médicament, oui si y'en a eu un qui n'a pas fait son effet effectivement j'vais lui dire c'est pas la peine de me prescrire ça, donc elle va me prescrire autre chose.

Donc plutôt de demander de ne pas prescrire un médicament qui n'a pas fonctionné ?

Voilà, voilà.

Et de demander un médicament ? Nan, nan.

Trouvez-vous que l'on vous prescrive trop ou pas assez d'examen complémentaire ?

Ah nan pas du tout, alors nan moi je sais que ma toubib il faut les demander : attendez ça fait deux ans on s'est pas vu, faudrait p't'être que je fasse un bilan sanguin ouais. Nan elle est ... je sais pas si les autres médecins fonctionnent de la même manière mais euh moi mon médecin oui je trouve que c'est ... faut à la limite lui réclamer voilà pour faire des radios, pour euh... pour faire un bilan sanguin, alors qu'elle me voit pas ... elle m'connait bien parce que ça fait des années qu'elle me suit, qu'elle a suivi mes enfants donc euh voilà si je réclame pas oui effectivement ça sera pas fait.

Donc plutôt pas assez ?

Pas assez ouais.

Donc vous ne réclamez pas de médicament par contre les examens complémentaires ... ?

Ouais, bah oui dans le sens dans la mesure où fin voilà quand on arrive à un certain âge euh et que bon bah j'vois pas ... tant mieux, j'vois pas le médecin régulièrement mais les peu de fois où j'peux voir le médecin, oui j'aimerais bien que ce bilan sanguin puisse se faire sans que j'ai à le réclamer voilà.

Vous parlez de bilan de dépistage ?

Oui voilà c'est ça

Vous pensez que c'est important d'en faire régulièrement ?

Oui bien sûr, oui, oui. Oui parce que j'ai pas une vie on va dire très régulière niveau nourriture euh niveau euh niveau physique voilà j'fais pas de sport, j'suis tout le temps assise euh donc j'pense être exposée, je peux être exposée à des problèmes demain oui de ... je sais pas, de diabète ou de cholestérol, voilà j'suis très sucré, elle le sait, je mange beaucoup... très sucré donc euh, ça se voit pas mais euh tant mieux mais à la fois j'me dit quand même il faut quand même contrôler de temps en temps il faut contrôler. Et j'ai pas envie d'aller chez le médecin juste pour ça voilà, j'attends... 'fin j'attends ... c'est vraiment quand j'y vais, j'ai envie que le médecin se dise oui tient ça fait longtemps que je l'ai pas vu, allez hop je vais faire un contrôle au niveau sanguin.

Même si vous venez pour complètement autre chose c'est ça ?

Oui voilà.

Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux médicaments ?

Ben disons que c'est vrai qu'avec c'qu'on lit, c'qu'on entend ...ouais y'a... 'fin sur moi non j'en sais rien j'peux pas dire, j'suis pas une shootée du médicament, mais euh ouais j'pense que y'a des médicaments qui doivent pas être, pas être bon pour la ... forcément pour la santé.

Quand vous dites ce que l'on entend ?

Bah dans les journaux, dans les médias voilà que ça soit la télé, dans les magazines, voilà on sait très bien que ... ouais les anti-inflammatoires ça peut dégénérer sur d'autres problèmes aussi donc euh à long terme c'est pas bon, donc euh oui c'est néfaste, ça peut soigner mais en même temps ... bah c'est comme les chimios hein, les chimios euh ça va p't'être soigner un problème mais ça va engendrer d'autre derrière vous voyez. Donc ouais les médicaments c'est ... je pense pas que ça soit toujours très très très bon ouais.

Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux examens complémentaires ?

J'vois pas, j'sais pas non, non si les précautions sont prises par rapport aux prises de sang etc. nan j'vois pas en quoi c'est néfaste de faire une prise de sang ou de faire un ... Oui p't'être les radios oui, p't'être y'a les ultra... euh des radiographies. Mais j'en sais rien j'sais pas j'ai pas étudié la question.

Vous sentez vous globalement bien suivi par votre médecin traitant ?

Dans l'ensemble oui j'ai rien à dire oui.

Dialoguez-vous avec votre médecin ?

Oui. Oui je sais que j'l'ai vu dans des circonstances qu'étaient pas forcément pour soigner un rhume ou... ouais.

Vous lui faites confiance ?

Je lui fais confiance totalement ouais. Ça serait triste quand même de pas faire confiance à son médecin.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour un arrêt de travail ? Nan.

Même pas par nécessité de cette formalité administrative ?

J'suis artisan, j'suis pas salariée donc euh donc j'suis pas du tout concernée par la ...

Qu'attendez-vous de la consultation chez le médecin ?

Bah qu'elle me dise ce que j'ai comme bobo et qu'elle me donne le traitement qui correspond voilà.

Est-il important qu'il y ait une prescription à la fin de la consultation ?

Bah si je vais la voir c'est qu'il y a un problème donc j'y vais pas pour que... juste avoir un échange euh ça veut dire y'a des psy pour ça à ce moment-là. Si j'vais la voir c'est que j'ai mal quelque part et que j'ai besoin d'être soulagée par rapport à ma ...à mes problèmes de ... supposés problèmes de santé. Donc prescription oui bien sûr.

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins ?

Les dialogues entre les médecins ?

Par exemple quand vous allez voir un spécialiste, le retour qui est fait à votre médecin traitant ?

Ah! bah là franchement ouais faut, faut ... ce genre de question faut poser aux patients qui sont abonnés quoi, c'est ... c'est pas mon cas.

Vous n'avez pas eu l'expérience ? Nan.

Que feriez-vous si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi par votre médecin ?

Si j'étais pas d'accord avec le diagnostic du médecin ?

Oui.

Ah mais euh bah nan 'fin j'sais pas moi j'lui fais confiance donc si ... pourquoi j'aurais à m'opposer euh si diagnostic est pas bon. Si elle me dit que j'ai un rhume ou 'fin une grippe ou une rhinopharyngite ou je ne sais quoi euh j'veux dire c'est elle qui est à même de savoir ouais.

D'accord, vous lui faites confiance ? Oui

Donc vous me disiez, vous n'avez pas trop eu l'expérience du système d'information entre les médecins ?

Nan, nan. Bah pff c'était l'année dernière là j'étais aller voir le euh ... un rhumato là pour l'infiltration, je sais même pas parce que comme je suis pas retournée la voir euh cette rhumato ni de voir mon médecin donc je sais pas si on lui a communiqué en fait euh les résultats de cette infiltration ou pas. Euh la rhumato elle avait demandé des examens aussi par rapport à des douleurs que j'ai à l'épaule qu'est toujours là, et j'y suis pas retournée non plus la voir pour lui montrer les radios, l'IRM donc euh... mais j'ai pas été contactée non plus donc j'me dis c'est pas grave finalement si moi je supporte encore ma douleur et que personne me dit vient par ici y'a un problème bon bah voilà.

Donc quand on vous prescrit un examen complémentaire vous ne rapportez pas systématiquement les résultats ?

Forcément ouais. Ouais c'est vrai, j'attends ... C'est, bah c'est comme la... Comment on appelle ça euh ? l'examen euh... j'ai oublié le nom là... des seins. *La mammographie ?* La mammographie voilà, j'y retourne pas si on me dit c'est bon, j'y retourne pas voir la toubib pour savoir ce qu'il en est avec le résultat donc euh ouais pour moi j'me dis ils ont forcément ... ils communiquent entre eux et ils ont le résultat de, de tous ces examens donc s'il y avait un problème euh ouais je serai contactée sinon j'attendrai oui de, de voir mon médecin pour lui dire : vous avez vu tel ou tel examen qu'est-ce que vous en pensez ?

Vous attendez d'avoir à le revoir pour autre chose pour en parler à ce moment-là c'est ça ?

Voilà, voilà c'est ça ouais, ouais ç'est ça.

Mais vous ne retournez pas systématiquement pour lui montrer ?

Nan, ouais.

Si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi pour quelqu'un de votre entourage, que feriez-vous ?

Bah d'aller voir un autre médecin, un autre ... une autre unité de soin, voilà. Bah si y'a un doute sur un ... sur le diagnostic euh oui, si c'est quelque chose de grave en tout cas, parce que si c'est pour un p'tit bobo j'vois pas l'intérêt d'aller courir à droite à gauche pour vérifier si c'est bon ou pas bon quoi.

Avez-vous l'impression que votre entourage vous influence sur votre recours aux consultations chez le médecin ?

Euh ouais mais ça marche pas moi ça, avec moi ça marche pas de toute façon.

C'est-à-dire ?

Bah ça marche pas, c'est tout simplement que bon voilà j'ai mon médecin, si y'a un souci c'est avec mon médecin ça sera pas ... je serai pas influencée pour aller voir ailleurs euh nan.

Par exemple si votre famille vous disait d'aller voir un autre médecin c'est ça ?

Oui. Oui d'aller voir ailleurs, y'a tel spécialiste qu'est compétent ou autre nan.

D'accord, vous en référez à votre médecin ?

Voilà. Ouais.

En qui vous avez confiance ?

Voilà. Ouais. Tant qu'elle est là, oui. Voilà.

Faites-vous confiance aux autres médecins ?

Oui bien sûr, bien sûr, bah oui il a fait des années études donc s'il est à cet endroit-là c'est que il a les compétences pour euh hum.

Entretien 16

Allez-vous régulièrement chez le médecin généraliste ?

Oui, tous les 3 mois mais entre deux si j'ai besoin, j viens c'est parce que c'est des renouvellements, c'est des traitements euh depuis quelques années que je renouvelle

Donc tous les 3 mois et plus si nécessaire ?

Entre deux oui.

Voyez-vous régulièrement des médecins spécialistes ?

Euh oui, parce que j'étais ... c'est pour les artères, alors là j'ai des contrôles à faire régulièrement au début c'était au bout de trois mois, six mois, et puis là c'est au bout de un an.

Allez-vous régulièrement à la pharmacie ?

Quand j'ai les renouvellements euh tous les mois, parce que j'ai une ordonnance pour trois mois mais à renouveler après.

Vous arrive-t-il d'aller en pharmacie sans ordonnance, spontanément ou c'est systématiquement car il y a une ordonnance ?

Oh en principe c'est quand y'a une ordonnance, ouais.

Faites-vous de l'automédication ?

C'est-à-dire ?

Prenez vous des médicaments qui n'ont pas été prescrit ? Nan, nan.

Vous respectez toujours ... ?

Oui, oui parce que je fais pas de mélange, j'en ai tellement donc j prends toujours l'avis du médecin.

D'accord, donc vous ne prenez jamais de médicament sans avis médical ?

Nan. A part euh une tisane ou bien des fois un doliprane ou un truc comme ça mais ça c'est même prescrit par le médecin parce que pour l'arthrose euh de temps en temps il m'en faut quand même.

Avez-vous déjà vu un ostéopathe ? Nan.

Un acupuncteur ? Non plus.

Un magnétiseur ? Non plus.

Pensez-vous que les médecines alternatives devraient être remboursées ?

Bah dans certains cas si les personnes jugent que ça leur fait du bien, oui.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah pour le ... la maladie, pour certaines choses je suis à 100%, donc là ça va, et puis bah autrement j'ai une complémentaire, alors elle complète pas mal pour les médicaments.

Donc vous êtes plutôt satisfaite ?

Bah euh pas pour tout parce que les lunettes, les dents tout ça, puis la mutuelle ça fait quand même assez cher quoi tous les mois, puis faut compléter.

Seriez-vous d'accord de payer plus d'impôt pour être mieux remboursée ?

Oh bah non parce que sur une retraite plus d'impôt non, j'en paie déjà pas mais enfin je n' pense pas qu'ça serait un bien.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Bah des fois c'est difficile, parce que les rendez-vous c'est pas facile de les avoir, il faut un temps très long alors entre deux des fois on en aurait besoin mais on sait plus à qui s'adresser quoi.

Vous parlez pour les médecins généralistes ?

Euh généraliste bon bah on a toujours un recours y'a quelqu'un qui remplace ou à ce moment là s'il peut pas me prendre y'a toujours une solution mais autrement pour les spécialistes c'est vraiment trop long pour avoir un rendez-vous là...

Consulteriez-vous plus s'il y avait plus de médecins ?

Bah c'est-à-dire euh on les ferait venir à la maison parce que c'est pas facile à se déplacer à un certain âge après faut qu'on ait recours à tout le monde et puis quand on a 40 c'est pas facile de se déplacer non plus hein.

Donc vous pensez que s'il y avait plus de médecin, il y en aurait plus de disponible pour se déplacer ?

Ouais pour se déplacer.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour avoir un arrêt de travail ?

Non parce que je suis à la retraite depuis euh 20 ans, 25 ans alors

Et quand vous travailliez ?

Oh non pas souvent.

Vous n'avez jamais eu d'arrêt de travail ?

Dans ma vie quand je travaillais, ah si parce que j'ai quand même eu quelques problèmes euh ... j'ai une calcification dans l'épaule donc je pouvais pas bouger et j'ai fait beaucoup d'arthrose dans les mains, si ça m'est arrivé mais pas...

Auriez-vous consulté si vous n'aviez pas eu besoin de cette formalité administrative ?

Oh bah oui quand on a mal on est obligé de le faire, on a beau dire, c'est un handicap quand même quand on peut pas bouger euh.

Comment vous soignez vous au quotidien ?

Avec les médicaments ou à... de par moi-même ?

Oui, voilà

Par moi-même ? Bah j'essaye déjà si j'ai de la température, j'prends un doliprane, euh j'prends euh du lait avec du miel, je prends des tisanes avec du citron ou j'essaye de ... de me soigner toute seule mais quand ça passe pas à ce moment-là bah je consulte quand même un docteur quoi.

Donc vous essayez de soigner seule et si ça ne passe pas vous consultez c'est ça ?

Oui si ça dure après ou bien une toux qui persiste ou ...

Vous consultez ?

Après ouais.

Trouvez-vous que vous avez trop ou au contraire pas assez de médicament sur votre ordonnance ?

Bah si j'en aurais moins j'me porterais mieux mais j'en ai besoin alors... comme j'ai plusieurs euh choses, j'suis soignée pour la tension, pour la thyroïde, pour l'estomac, pour l'arthrose, pour mes artères, pour les impatiences, alors euh ça beaucoup dans la journée quoi.

Vous disiez, vous pensez qu'ils sont tous nécessaires c'est ça ?

Bein oui, parce que pour la thyroïde euh j'peux pas m'en passer, pour la tension euh non plus, alors dans certains cas je n'pense pas euh qu'on m'prescrit euh trop de médicament parce que si j'les prends pas bah ça revient et puis j'ai des douleurs quoi.

Votre médecin réévalue-t-il votre ordonnance ?

Bein en principe comme c'est le traitement bah c'est toujours le même qu'on continue alors à part il rajoute si j'ai besoin de ...ou bien de modifier des fois parce que la thyroïde ça change où il faut diminuer ou augmenter enfin.

Vous est-il déjà arrivé de faire du tri dans les médicaments que l'on vous prescrit ?

A la maison ? oui quand ils sont euh ou périmés ou bien des fois le traitement il change alors... et puis qu'il m'en reste bein j'les donne à la pharmacie quoi.

Vous est-il déjà arrivé de ne pas prendre un médicament qui vous avez été prescrit ?

Ah non, je prends c'qu'on m'donne.

Voyez-vous des effets néfastes aux médicaments ?

Bein j'ai déjà eu dans les génériques euh pour les impatiences ou ... y'a des moments euh j'les supportais pas ouais alors et après ... comme pour la thyroïde là, après j'ai eu des ennuies dernièrement là, alors euh on a du changer puis modifier après parce que ça ne marchait pas quoi.

Donc il peut y avoir des effets... ?

Secondaires ouais.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou au contraire pas assez d'examens complémentaires ?

Bein pour moi ça marche quand j'en ai eu besoin j'en ai eu enfin moi j'me fie au médecin traitant si il juge que c'est nécessaire je le fais.

Donc quand on vous en prescrit un vous le faites systématiquement ? Ouais.

Rapportez-vous systématiquement le résultat de l'examen complémentaire à votre médecin ?

Ah oui, oui parce qu'on me demande de revenir pour voir euh.

Donc vous trouvez que l'on ne vous en prescrit ni trop ni pas assez c'est cela ?

Bah non je sais pas si j'les prendrais pas, j'en prendrais... si j'pourrais j'en prendrais moins mais là du moment qu'on me les donne ce que ...

Les examens complémentaires ?

Ah non bein j'ai un suivi après en principe euh jusqu'à temps que ça se remet dans l'ordre quoi.

Donc c'est justifié ? Oui.

Vous est-il déjà arrivé de faire du tri dans les examens complémentaires que l'on vous prescrit ?

Du tri pour euh faire quoi ? de reclasser ou ...?

Non de ne pas faire par exemple un examen que l'on vous prescrit ?

Ah non, non j'le fais.

Systématiquement ?

Oui, oui. Si on me l'a prescrit c'est qu'il juge que j'en ai besoin alors j'le fais non.

Pensez-vous qu'il y ait des effets néfastes aux examens complémentaires ?

J'ai pas vraiment remarqué euh non.

Faites-vous confiance à votre médecin ? Oui.

Vous sentez-vous bien suivi ? Oui.

Avez-vous un bon dialogue avec votre médecin ?

Oui y'a un bon contact, ça fait des années alors...

Lui posez-vous des questions ?

Oui si nécessaire.

Que pensez-vous du dialogue entre les médecins, par exemple entre le médecin généraliste et le médecin spécialiste ?

Entre eux ? *Oui.*

Ils sont p't'être pas toujours d'accord.

Comment communiquent-ils entre eux ? Par exemple, quand vous allez voir le médecin spécialiste, comment se fait le retour à votre médecin généraliste ?

Bein par des comptes rendus qu'on lui envoie.

Trouvez-vous que cela fonctionne bien ?

Bein après il a les résultats alors il l'entre dans l'ordinateur et puis quand j'le consulte bon bah il a tout, tout ce qu'il veut quoi sans trop questionner parce qu'il a les résultats.

Il les a déjà reçus ?

En principe oui, oui, oui.

Ce n'est pas vous qui lui apportez ?

Nan remarquez là j'ai passé avec le Dr P. j'ai eu un résultat qui va être mis euh directement dans ... chez Dr B., il va être au courant. J'ai eu un résultat pour le chirurgien et puis j'en ai un pour moi, là on me l'a donné tout de suite.

D'accord, vous avez eu aussi votre compte rendu à vous...

Oui oui

Donc vous pouvez le rapporter si besoin

Voilà. Oui.

Que feriez-vous si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi par votre médecin ?

Bah j'essaierai d'aller voir ailleurs.

Discutez-vous de votre santé avec votre entourage ?

Ah oui, avec ma fille oui. C'est elle qui me guide un p'tit peu dans les démarches et puis qui m'accompagne parce que maintenant j'commence à être âgée, 84 ans, alors c'est pas toujours facile, on comprend pas, on n'entend pas euh, alors automatiquement j'me fais accompagner par ma fille quoi.

Accompagner ?

Bein euh aux visites, quand j'ai à faire des examens importants ou un truc comme ça, médecin traitant non j'arrive encore à m'débrouiller parce que c'est pas trop loin mais quand il faut se déplacer et puis prendre une décision un truc comme ça elle m'accompagne.

Avez-vous l'impression qu'elle vous influence sur votre recours aux consultations ?

Non, elle me laisse le choix, elle me guide mais elle me laisse le choix quand même ouais. Nan et puis elle est quand même un p'tit peu au courant, elle est infirmière alors j'ai confiance en c'qu'elle me dit.

Que pensez-vous du système d'information médical ?

En prévention ? Tout c'qu'on reçoit. Bah c'est pas, c'est pas mal euh on découvre des fois des choses euh qu'on sait pas et puis c'est une bonne chose moi j'trouve.

Vous est-il déjà arrivé de réclamer des médicaments à votre médecin ?

Non pas forcément.

Et des examens complémentaires ?

Non jusqu'à présent euh il décide et puis je suis.

Vous lui faites confiance ? Ouais.

Pensez-vous qu'il est important de faire régulièrement des examens complémentaires ? Oui.

Pourquoi ?

Bein pour voir l'évolution euh surtout pour les artères quand je sens que j'ai du mal à marcher ou un truc comme ça bein, nan je suis pour

Pour le suivi c'est ça ?

Ouais, ouais. Quand ça rentre dans l'ordre tout de suite mais comme là c'est en suspend et puis que ça peut évoluer à un certain âge, parce qu'après on a autre chose qui se greffe dessus alors euh.

Comprenez-vous le discours des médecins ?

En principe euh quand je demande oui il explique, oui. Une radio il explique ou bien il m'fait un dessin ou nan c'est bien, puis j'vous dis comme j'me fais accompagner par ma fille bein elle enregistre elle.

Elle vous réexplique ?

Après oui, c'est plus facile.

Donc vous vous reposez un peu...

Un p'tit peu oui sur elle.

Trouvez-vous que globalement les médecins prescrivent trop ou pas assez ?

Bein ça dépend qui, puis ça dépend des endroits, certain médecin non, mais y'en a d'autre euh j'ai vu déjà c'est le patient qui demandait c'qu'il voulait et puis on faisait une ordonnance là-dessus ça je sais pas si ... 'fin dans mon cas c'est pas le... c'est pas ça quoi.

C'est le médecin qui décide ? Ouais.

Concernant les délais de rendez-vous vous disiez ?

Sont trop long ouais. Et puis faut les prendre beaucoup à l'avance mais à ce moment-là on sait pas ce qu'il nous arrive ou bien quoi, ou bien après c'est reporté, c'est un p'tit peu compliqué.

C'était plutôt pour les spécialistes c'est ça ?

Ouais, les délais ils sont vraiment long hein. Quand c'est un suivi dans... on peut l'avoir automatiquement mais quand c'est nouveau bah pour rentrer oui les... ils sont débordés alors les rendez-vous ils sont vraiment, ils sont vraiment loin quoi.

Et pour les médecins généralistes ?

Oh bah aussi mais on a quand euh... on a toujours un recours quand c'est comme ici, hein y'a plusieurs médecins, en urgence bah y'a toujours quelqu'un qui vous prendra quand même quoi alors... mais un médecin qu'est seul euh j'sais pas comme qu'ça s'passe quoi.

Vous avez toujours été habituée à être dans une maison de santé pluridisciplinaire ?

Euh pas au début nan.

Comment ça se passait ?

Bein avant c'était le père de mon médecin traitant maintenant alors j'l'avais déjà puis après quand il a repris la clientèle de son papa, il était tout seul aussi mais après dès qu'ils ont fait un groupement comme ça bein on vient là quoi.

Et quand il était tout seul, les délais de rendez-vous... ?

Bein c'était plus facile quand même et puis ils se déplaçaient plus facilement à la maison, mais j'vous parle de 20, 25 ans en arrière hein. Oui c'était plus facile ils se déplaçaient.

C'était plus facile avant que maintenant ?

Ouais, ouais.

Parce qu'ils se déplaçaient plus facilement ?

Ouais.

Voyez-vous une différence d'accès aux soins en fonction du lieu en France ?

Je n'saurais pas répondre euh, j'ai pas eu oui l'occasion euh

De comparer ?

Ouais

Entretien 17

Avez-vous des maladies chroniques ?

Euh oui j'ai une maladie, j'ai euh du psoriasis.

Ça entraîne des consultations ... ?

Oui bah tous les quinze jours j'me fais piquer parce que j'ai un traitement par injection, parce que j'ai tout essayé et puis bon bah ... quoi j'ai tout essayé, j'ai pas tout essayé mais tout ce que j'ai essayé euh n'a pas fonctionné donc là j'suis repartie sur un nouveau traitement.

Les injections, c'est une infirmière qui les fait ? Oui.

Vous la voyez tous les... ?

Tous les quinze jours. Alors là vu que j'suis dans un nouveau traitement, j'l'ai vu aujourd'hui, j'la revois dans une semaine, et après j'la revois tous les quinze jours voilà.

Qui est-ce qui fait le suivi en médecin ?

Euh c'est docteur P., à l'hôpital de P.

Qui est ... ?

Euh Spécialisé dans le psoriasis, ouais.

Voyez-vous régulièrement votre médecin traitant ?

Euh pas souvent parce que j'suis rarement malade donc euh c'est très rare.

Sur une année vous le voyez combien de fois ?

5 fois, oui 5 fois.

Voyez-vous régulièrement des kinésithérapeutes ?

Nan jamais.

En dehors du spécialiste pour le psoriasis, voyez-vous d'autre spécialiste ?

Non plus, nan.

Allez-vous régulièrement à la pharmacie ?

Euh oui j'y vais souvent, si c'est pas pour moi c'est pour ma fille donc euh oui j'y vais assez souvent quand même et puis bon bah déjà pour aller chercher mon traitement et puis euh si j'ai un mal de tête ou quoi que ce soit j'vais à la pharmacie.

Il vous arrive d'y aller spontanément ?

Oui, oui, oui sans ordonnance, les allergies de mon mari euh voilà.

Faites-vous de l'automédication ?

Euh ouais bah il a le ... parce qu'il fait des allergies avec le pollen donc du coup euh il prend du « Xzyrtec » ou j'sais pas trop quoi, donc du coup voilà on va l'acheter là-bas parce que y'a pas besoin d'ordonnance donc euh voilà.

Vous arrive-t-il d'aller en pharmacie pour le côté parapharmacie ?

Hum nan pas spécialement, nan.

Avez-vous déjà vu un ostéopathe ?

Nan jamais.

Un magnétiseur ?

Euh hypnotiseur ouais.

Vous y êtes allée sur conseil de votre médecin ou spontanément ?

Euh nan spontanément de moi.

Comment vous soignez-vous au quotidien ?

Euh je suis très rarement malade mais quand j'suis malade bah j'vais chez le médecin et voilà il me prescrit des médicaments et généralement je reste chez moi euh j'bouge pas, j'reste chez moi dans mon lit.

C'est le médecin qui vient au domicile ?

Nan, nan j'vais l'voir mais euh j'reste chez moi ou alors j'vais pas le voir et j'reste chez moi et j'prends c'que j'ai et puis voilà.

J'suis pas trop médecin, pas trop tout ça moi euh voilà.

Quand vous dites que vous prenez ce que vous avez ?

Bah du Doliprane si j'ai mal à la tête, si j'tousse euh du sirop ou si j'ai mal à la gorge des pastilles. Voilà on a toujours ça chez nous quoi voilà.

Que pensez-vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Bah moi j'suis prise à 100% donc euh ça va mais les personnes qui sont pas prises à 100% euh pour les médicaments euh... se soigner c'est un luxe hein quand même.

Prise en charge à 100% en rapport avec votre psoriasis ?

Oui avec mon psoriasis.

Vous n'avancez pas les frais ?

Nan rien du tout. Ouais parce que y'a des piqûres qui vaut 500 euros- 600 euros donc euh j'me vois pas les payer quand même hein.

Avez-vous quand même une mutuelle ?

Oui j'ai une mutuelle, oui.

Que pensez-vous du remboursement par les mutuelles ?

Bah on paie mais on n'est pas forcément bien remboursé hein. Toute façon voilà aussi bien pour les lunettes que pour les dents que pour pas mal de choses, y'a beaucoup de chose qui sont mal remboursées et qui devraient être remboursées euh à 100% quoi voilà.

Seriez-vous d'accord de payer plus d'impôt pour être mieux remboursé ?

Pourquoi pas, si on est bien remboursé, bon après moi ça me concerne pas parce que j'paye pas d'impôt mais euh voilà si, si ça marche pour être bien remboursé et voilà surtout les dents et les yeux parce que c'est important pendant toute notre vie, et y'a des personnes qui n'ont pas les moyens de s'acheter une paire de lunette ou de se faire changer les dents malheureusement donc euh si il faut payer pour ces gens là euh sans trop en abuser non plus hein, mais s'il faut payer pour les gens qui ont du mal pourquoi pas.

Pour qu'il y ait plus de personne qui y ait accès ?

Voilà c'est ça, mais vraiment euh pour les choses utiles quoi par pour des choses inutiles voilà.

Qu'est ce que vous entendez par utile et inutile ?

Bah utile les dents, les yeux euh voilà qu'il aille pas chez le médecin tous les quatre matins et voilà moi c'est ma façon de penser y'en a ils en profitent et voilà.

Que pensez-vous de l'accès aux soins ?

Ça va, c'est vrai que on n'a pas ... on n'a pas à se plaindre euh on a tout ce qu'on veut euh voilà on n'a pas à se plaindre.

Et en termes de délais ?

Bah y'en a où s'est long hein quand même, moi je sais qu'avec mon médecin traitant euh j'suis obligée d'attendre euh minimum un mois avant d'avoir un rendez-vous avec elle hein, donc euh ... elle est très très demandée.

Et pour les spécialistes ?

Bah j'vais rarement les voir euh après j'vois des spécialistes par rapport à ma fille mais c'est vrai que les rendez-vous c'est assez long quand même ouais.

Que pensez-vous de l'accès au soin sur le territoire français ?

Oui on n'a pas à se plaindre par rapport à d'autre pays on n'a pas à se plaindre quand même.

Donc vous me disiez, lorsque vous vous soignez à la maison vous prenez ce que vous avez déjà ... ?

Oui c'est ça.

Dans votre pharmacie personnelle ?

Oui.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour avoir un arrêt de travail ?

Euh nan si j'ai un arrêt c'est parce que j'dois avoir l'arrêt mais euh sinon j'vais pas voir le médecin lui demander un arrêt pour avoir un arrêt quoi voilà c'est lui qui décide de m'faire un arrêt et jamais c'est moi qui lui ai dit : « vous pouvez m'arrêter ou nan. » jamais . Après on n'a pas été élevé comme ça avec ma mère donc euh voilà.

Et s'il y a une nécessité pour votre employeur de donner un arrêt de travail ?

Bah je vais voir le médecin hum voilà mais si j'travaille pas j'vais pas voir le médecin et euh voilà je reste chez moi et j'ai pas lieu de... voilà d'aller voir le médecin pour avoir un arrêt de travail si j'travaille pas voilà c'est ...

Donc il vous est déjà arrivé de consulter pour cette nécessité administrative qu'est l'arrêt de travail ?

Pour mon employeur c'est tout ouais, parce que bon il faut justifier euh l'absence mais sinon c'est très rare déjà quand j'suis malade mais quand j'suis malade j'suis vraiment malade par contre ouais.

Donc vous disiez vous n'avez pas besoin d'arrêt de travail vous restez chez vous ?

Oui, j'attends qu'ça se passe voilà.

Et si ça ne passe pas ?

J'vais voir le médecin voilà.

Quand vous allez chez le médecin, trouvez-vous que l'on vous prescrive trop ou au contraire pas assez de médicament ?

Bah déjà y'a trop de génériques et moi j'trouve que les génériques euh on nous prescrit de génériques et pas les vrais et moi j'aime... j'aime pas les génériques, alors je sais pas c'est p't'être dans ma tête je sais pas mais j'trouve que les génériques font moins effet. Hum.

C'est pour cela que vous n'aimez pas les génériques ?

Ouais, bah déjà j'aime pas avaler des médicaments déjà donc euh voilà.

Donc vous trouvez que l'on vous prescrit trop de génériques ?

Ouais trop de génériques.

Et trop de médicament en général ?

Hum nan pas spécialement mais quand on a un médicament c'est générique voilà.

Trouvez-vous que l'on vous prescrit trop ou au contraire pas assez d'examen complémentaire ?

Bah fff moi je ... j'ai beaucoup d'exams parce que par rapport à ma maladie donc euh j'ai beaucoup de prises de sang, beaucoup de vaccins, j'ai pas mal de truc donc euh j'ai un bon suivi donc euh j'trouve qu'il est plutôt bien le suivi. Avant de faire des traitements euh, j'suis obligée de faire plusieurs suivis donc euh tests urinaires euh voilà prises de sang et tout ça avant de commencer mes traitements.

Donc globalement vous trouvez que vous en avez... ?

Oui, j'ai ce qu'il faut je pense après j'suis pas médecin mais euh j'pense avoir ce qu'il faut pour moi quoi.

Trouvez vous que c'est important de faire régulièrement des examens complémentaires ?

Bah oui parce qu'on peut pas savoir ce qui nous arrive aujourd'hui on va bien et demain on peut avoir le cancer ou n'importe quoi voilà.

Donc plus pour du dépistage c'est ça ?

Voilà c'est ça.

Voyez-vous des côtés néfastes aux médicaments ?

Hum nan.

Voyez-vous des côtés néfastes aux examens complémentaires ?

Non plus.

Comment percevez-vous le dialogue entre les médecins ?

Ça dépend quel médecin. Y'a des médecins qui sont plus à l'écoute que d'autre donc euh y'a des médecins on va rester trois minutes et on leur parle limite on les fait chier voilà si j'peux me permettre et y'a d'autre où bah on reste un quart d'heure vingt minutes et ils nous écoutent quoi voilà donc ça dépend vraiment du médecin et ça dépend de beaucoup de chose quoi.

Vous faites confiance à votre ... ?

Médecin traitant oui. J'ai une entière confiance en elle et voilà mais bon pour passer avec elle euh faut pas être malade tous les jours hein voilà.

Comment faites-vous si vous êtes malade et que vous n'avez pas de rendez-vous avec votre médecin traitant ?

Bah j'passe avec un autre voilà j'ai pas le choix.

Vous sentez vous bien suivi ?

Bah mon médecin traitant fait pas mon suivi par rapport à ma maladie, il le fait pas donc euh je sais pas si c'est à elle de le faire ou à P. mais euh j'ai pas de suivi j'ai rien à part quand j'vais à P. tous les 3 mois, c'est tout.

Donc vous êtes allée à P. pour voir le spécialiste ?

Pour ma maladie hum.

Il n'y avait pas de spécialiste plus près de chez vous ?

Bah nan parce que elle est spécialisée dans le psoriasis et pour avoir des traitements comme moi j'ai c'est fourni que en milieu hospitalier voilà le médecin ne peut pas me prescrire les médicaments que j'ai à l'heure actuelle voilà.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le diagnostic établi par votre médecin que faites-vous ?

Bah rien t'façon il aura toujours raison donc euh rien malheureusement voilà.

Et si vous n'êtes pas d'accord avec les méthodes diagnostiques ?

Bah je change, j'vais voir un autre.

Dialoguez vous bien avec votre médecin ?

Mon médecin traitant euh oui ça va, le peu que j'la vois oui.

Vous disiez vous faites un peu d'automédication ?

Hum

Qu'est-ce que pour vous l'automédication ?

Bah j'prends des cachets euh voilà si j'ai mal à la tête j'vais prendre un Doliprane, si j'ai mal au ventre j'vais prendre un Smecta voilà c'est des p'tits trucs que on a tous les jours chez nous quoi voilà donc euh j'vois que bon j'ai un peu mal au ventre et j'pense avoir la gastro hop au lieu d'aller voir le médecin voilà j'me soigne déjà si ça passe pas voilà j'vais voir le médecin mais euh voilà.

Trouvez-vous que les médecins communiquent bien entre eux ?

Bah alors ça j'peux pas vous dire, je sais pas voilà. Je sais pas si mon médecin traitant sait quel traitement qu'j'ai par Dr P. euh je sais pas du tout ça après c'est entre eux ça je sais pas

D'accord vous ne savez pas s'il y a un lien entre eux ?

Nan je sais pas.

Vous n'en avez jamais remarqué ?

Nan bah on m'en a jamais parlé et euh après j'vois plus du coup mon médecin à l'hôpital à P. tous les trois mois que mon médecin traitant voilà.

Que pensez-vous du système d'information médical ?

Bah alors ça j'peux pas vous dire j'en sais rien, informatiquement je sais pas, je sais pas du tout ce qui se passe euh voilà ça j'peux pas répondre quoi.

Pensez-vous que ce soit une bonne chose que tout soit informatisé ?

Bah oui parce que on arrive, on explique le cas, le médecin il est pas forcément au courant donc faut tout réexpliquer euh bon c'est un peu fatiguant des fois voilà, que là bon bah tout est dans l'ordinateur il sait de quoi je parle quoi voilà. Que là des fois ils savent pas de quoi je parle voilà.

Quand par exemple vous avez vu votre médecin à P. et que vous retournez voir votre médecin traitant c'est ça ?

Bah je sais même pas si elle sait que j'fais des injections, je ... je crois pas d'ailleurs ouais.

Vous arrive-t-il de discuter de votre santé avec votre entourage ?

Bah beaucoup mon mari, parce que mon mari c'est mon épaule donc euh, c'est mon épaule, c'est mon bras, c'est ma jambe, voilà donc beaucoup avec mon mari mais pas forcément avec ma famille et j'aime pas m'plaindre et euh voilà quand ça va pas mon mari le sait, voilà il m'dit : « ça va pas » « si ça va », alors il m'dit : « nan j'le vois bien ça va pas, j'te connais ça va pas » Donc là on en parle mais voilà.

Vous influence-t-il sur votre recours aux consultations ?

Oui mais bon j'suis un peu têtue donc si j'ai dit nan c'est nan et voilà. Il m'dit des fois : « va voir le médecin », il m'dit : « t'as p't'être quelque chose » voilà. Mais j'y vais jamais, j'suis énormément fatiguée il m'dit : « va voir le médecin, il va te donner quelque chose » Euh j'ai pas envie voilà

Donc vous ne l'écoutez pas forcément ? Nan.

Si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi pour votre mari, que feriez-vous ?

Bin on change de médecin, on va en voir un autre, voilà.

Qu'est-ce que la bonne santé pour vous ?

Bah y'a pas de bonne santé j'crois, euh bah en bonne santé déjà pour moi c'est pas avoir le cancer quoi voilà, après les autres c'est rien à côté un rhume, du psoriasis, à côté c'est rien, que d'un cancer se battre tous les jours voilà pour moi la bonne santé c'est pas avoir le cancer voilà.

Vous me disiez, vous ne voyez pas de côté néfaste aux médicaments ?

Hum non.

Aux examens complémentaires non plus ? Non.

Trouvez-vous que les médecins prescrivent globalement trop ou pas assez ?

Bah comme je l'ai dit tout à l'heure après c'est eux qui juge, après nous on n'est pas dans le milieu donc euh on peut pas savoir si c'est trop, si c'est pas assez, on peut pas, on peut pas juger quoi malheureusement c'est eux qui décide quoi. S'ils ont dit : « bon bah vous avez besoin de rien euh » voilà c'est eux qu'on raison quoi voilà.

Donc vous respectez ce que dit votre médecin ?

Bah oui parce que nous on n'y connaît rien au final donc s'il nous dit y'a pas besoin d'examen ou si y'a besoin d'un bilan sanguin on va le faire voilà donc euh après on écoute le médecin

Quand on vous prescrit un examen complémentaire vous le faites systématiquement ?

J'le fais oui.

Ça ne vous est jamais arrivé de ne pas faire un examen prescrit ?

Euh nan ça m'est jamais arrivé parce que bon c'est toujours... c'est toujours pour quelque chose voilà si j'ai une infection, si ... voilà pour ma maladie, voilà si j'le fais c'est que, voilà c'est pour me soigner aussi quoi.

Vous voyez un intérêt ? Oui.

Que faites-vous des résultats des examens complémentaires que l'on vous prescrit ?

Ah bah j'les garde et puis mon médecin parce que au laboratoire il l'envoie au médecin qui m'l'a prescrit donc euh j'garde les résultats et quand j'le revois mon médecin j'lui donne les résultats voilà, parce que j'comprends rien alors voilà, pour moi c'est du chinois, voilà

Reconsultez-vous systématiquement avec les résultats ?

Pas forcément nan, si y'a quelque chose t'façon le médecin il m'appelle et voilà il m'demande de ... s'il m'appelle pas c'est qu'ça va, voilà c'est c'que j'me dis voilà.

Vous est-il déjà arrivé de faire du tri dans les médicaments qu'on vous a prescrit ?

Euh de pas en prendre c'est ça ? Oui

Nan bah si c'est prescrit j'le prends et bon par contre quand ça va mieux j'le prends plus, j'continue pas ... s'il m'le prescrit pendant 7 jours et qu'ça va bien au bout de 3 jours et bin j'vais l'arrêter, j'vais pas le continuer quoi voilà, c'est mon défaut.

Même s'il vous a dit de le continuer pendant 7 jours ?

Oui, ouais nan j'l'arrête, quand j'vois qu'ça va mieux j'l'arrête voilà.

Pourquoi ?

J'aime pas avaler les médicaments, et y'a beaucoup de médicaments que je n'supporte pas donc euh du coup voilà le peu de médicament qu'je prends c'est très bien voilà

Vous disiez, parfois vous allez chercher les médicaments pour l'allergie de votre mari ?

Bah moi j'y vais mais euh mon mari aussi il y va mais euh c'est tout.

Vous arrive-t-il de lui dire d'aller consulter ?

Nan, nan, après on est, on est comme ça on est rarement malade et euh voilà quand on est malade on va pas forcément chez l'médecin quoi.

Consulteriez-vous plus s'il y avait plus de médecin ? Nan.

Ça ne changerait rien ?

Nan rien du tout

Entretien 18

Voyez-vous votre médecin traitant régulièrement ?

Euh j'ai plus de médecin traitant parce que le mien est parti à la retraite et que c'est une horreur de trouver un autre en fait, qui prenne de nouveau patient.

Avez-vous des maladies chroniques ?

Euh si j'ai plus de thyroïde, donc j'prends du Levothyrox.

Comment faites-vous quand vous voulez voir le médecin ?

Euh ou je vais voir celui de ma maman euh sinon bah ça fait que un an donc j'ai pas eu... 'fin voilà j'ai ... heureusement j'ai pas eu le ... 'fin j'ai pas eu à chercher vraiment de médecin quoi.

Et habituellement vous le voyez régulièrement ?

Euh nan 'fin je suis pas très ... même j'devrais l'voir par rapport à justement à mon Levothyrox et tout ça mais j'suis pas très bonne élève sur ça donc euh même avant quand il exerçait encore j'le voyais p't'être une ou deux fois par an voilà, c'est pas plus mal c'est bon signe mais...

Voyez-vous régulièrement un spécialiste ?

Euh nan, non plus. C'est pareil j'devrais voir mais nan euh nan.

Avez-vous déjà vu un kinésithérapeute ?

Euh pour ma première si j'étais suivie 'fin j'avais euh des séances de kiné, 'fin elle me faisait des petits massages, c'était bien

Ça avait été prescrit par un médecin ?

Oui par le médecin j'étais par contre ..., nan mais par contre j'étais dans le sud, j'étais à côté de G.

Avez-vous déjà vu un ostéopathe ?

Oui alors j'en ais... oui j'avais en voir un de temps en temps parce que j'ai été opérée d'une sleeve, réduction de l'estomac, euh y'a deux ans et demi et du coup euh, bah 'fin vu qu'mon corps a pas mal changé euh j'ai vu tous les six mois à peu près pendant ces deux dernières années en fait pour bah me remettre, me recadrer un peu au fur à mesure.

Vous y aviez été spontanément ?

Euh alors on m'avait conseillé la première fois et puis après c'est vrai qu'y'a eu un bon feeling et puis il m'avait conseillé pareil de tous les X temps bah selon la perte de poids en fait de... de ... d'aller l'voir quoi. Et puis c'était un bon spécialiste donc euh

Donc c'était un médecin qui vous avez conseillé ?

Alors oui c'était mon médecin traitant de l'époque qui m'avait conseillé.

Avez-vous déjà vu un magnétiseur ? Nan.

Et Acupuncteur ? Non plus.

Trouvez-vous que les médecines alternatives devraient être remboursée ?

Euh oui mais après c'est vrai que, 'fin concrètement j'suis pas sûre que, que l'état puisse au bout d'un moment parce que j'pense que...euh j'suis Portugaise hein de base et j'ai vécu au Portugal et j'pense que les gens ne se rendent pas compte de la chance qu'on a en étant en France que on a quand même énormément de soins euh remboursés et gratuits donc euh oui c'est sûr que ça ferait du bien à mon porte-monnaie d'être remboursé mais concrètement, on, on, 'fin on a des mutuelles, elles remboursent pas toute l'ostéopathie mais 'fin mais euh une ou deux séances par an en générale elle le font donc euh si j'pense avec mon porte-monnaie j'avais vous dire oui mais euh mais après euh si j'compare à d'autre pays dont le mien de base, j'pense qu'on est quand même déjà bien, 'fin voilà on est bien ... voilà on a de la chance quand même déjà donc euh mais après c'est sûr que... 'fin nan j'pense qu'avec les mutuelles et tout ça ça va quoi.

Si les médecines alternatives étaient remboursées qu'est ce que ça vous évoquerait ?

Euh après c'est sûr que p't'être que j'irai plus souvent euh j'dis pas le contraire euh mais euh après j'suis pas très douée, j'vais pas être celle qui va le plus vous aider pour votre thèse mais ...

Vous avez la nationalité Française ?

Nan, nan, nan parce que j'suis née en France mais je suis partie au Portugal entre mes 13 et mes 18 ans euh j'ai droit, j'peux la demander mais c'est de la paperasse et voilà et puis j'suis dans l'Union Européenne donc j'suis pas sûre que ça change grand-chose euh mais ma fille est por... est française pardon parce que son Papa est français, je suis mariée donc voilà j'ai vraiment tout faut juste que j'fasse des papiers mais euh

Vous avez quand même la sécurité sociale et une mutuelle ?

Oui oui. Oui, oui j'ai tout, oui parce que je travaille en France et que 'fin j'ai même fait mes études en France donc euh voilà j'ai juste pas fait les démarches donc voilà

Que pensez vous du remboursement par la sécurité sociale ?

Alors j'pense que oui, nan, je ... c'est une chance qu'on a hein après 'fin ouais c'est, ouais, ouais c'est, c'est quelque chose de bien qu'on a et qu'on devrait protéger parce que euh, parce que euh on va le perdre à force parce que y'a des... beaucoup de personnes qui en profitent et à force bah on va le perdre parce que on est en déficit euh après euh bah c'est vraiment une grande chance et que malheureusement j'pense que ma fille n'aura pas autant de droit que j'ai aujourd'hui parce que... parce que on pourra pas, 'fin à moins qu'on trouve quelque chose qui révolutionne 'fin qu'on aille chercher de l'argent je sais pas trop où mais euh mais oui c'est bonne chose qu'on a et que bah c'est sûr que bah y'a d'autres choses qu'on pourrait être remboursé mais, 'fin qu'on pourrait ... qu'on aimerait mais concrètement c'est pas faisable parce que au niveau ... 'fin on peut pas, l'état ne peut pas mais après oui c'est, c'est une chance qu'on a et que ... bah j'pense qu'on a p't'être 'fin je sais pas mais il m'semble qu'on a quand même la meilleure sécu euh au monde, 'fin on nous envie beaucoup pour ça et les gens ne s'endent pas compte, vraiment pas mais euh

Que pensez-vous de l'accès au soin ?

C'est-à-dire ?

En termes de délais de rendez-vous ?

Alors, bah comme j'vous disais tout à l'heure euh c'est très compliqué moi j'habite à 20 minutes d'ici donc encore plus dans la campagne et euh et c'est très compliqué. Bah de trouver un médecin 'fin le jour J comme ça mais ils prennent pas de nouveaux patient parce que c'est pas par manque de volonté hein, c'est qui peuvent pas, ils font des amplitudes horaires énorme et ils peuvent pas se permettre d'accueillir des nouveaux patients. On manque de médecin, euh ce qu'on a reste en grandes villes parce que j'imagine qu'ils sont mieux payés et on peut être pas autant d'amplitude horaire de travail et euh et dans nos, 'fin j'dis campagne c'est même pas en campagne même en étant dans des petites villes euh on ... 'fin c'est compliqué de trouver des gens, des médecins qui sera notre médecin traitant quoi vraiment, et les spécialistes on n'en parle même pas. Là je.. bah j'attends mon deuxième enfant euh j'ai galéré à trouver... bah j'ai pas trouvé de gynéco et euh donc du coup bon j'ai appelé l'hôpital à G. qui m'ont conseillé euh la sage-femme ici pour les échos, le suivi j'vais p't'être le faire ici bon voilà y'a une solution mais 'fin c'est, c'est compliqué quoi. Pour ma première j'étais dans le Sud et c'était pas pareil après c'était y'a trois ans, quatre mais euh mais voilà donc euh

Vous avez l'impression que c'était plus facile ?

Oui après p't'être que bah j'étais ... j'ai de la chance j'étais suivie de A à Z à l'hôpital à G. et c'est une maternité qu'avait été refaite ça faisait deux trois ans, donc les conditions, 'fin les locaux tout été vraiment très bien et voilà p't'être que là c'est, c'est un autre contexte mais euh mais ouais j'ai l'impression qu'c'est un peu moins facile on va dire ici, parce que déjà j'ai plus de mal à trouver un spécialiste que rien qu'à G. ils font même pas ... par exemple quand j'étais à G. ils m'ont fait les échos, le suivi par les sages-femmes tous les mois de A à Z j'étais suivie à l'hôpital euh ici à G. 'fin j'dis G. ...

Et euh comment dire, et voilà ils font pas les échos de datation parce qu'ils ont pas de place, 'fin de datation, les échos... les échos de la grossesse en fait, et du coup ils m'ont conseillé et réorienté ça y'a pas de soucis mais voilà du coup c'est ... y'a pas un endroit, il faut que je fasse plusieurs endroits, c'est pas grave mais voilà c'est pas aussi simple on va dire que pour la première.

Et pour voir le médecin généraliste les délais de rendez-vous sont importants ?

Alors bah quand euh ... le peu de fois où j'vais c'est ... bah par exemple la dernière fois euh parce que là du coup j'ai une espèce de sciatique, c'est génial ... euh du coup euh j'suis allée voir le médecin de, de ma maman qui euh, qui prenait sur rendez-vous, mais j'ai attendu jusqu'à c'qui parte 'fin jusqu'à c'qui parte, jusqu'à c'qui finisse et j'me suis incrustée un p'tit peu euh voilà pour lui demander de, de voir c'que j'avais mais voilà sinon quoi j'vais sur Doctolib, sinon c'est l'appli que j'utilise euh oui c'est ... il faut attendre une semaine, après 'fin une semaine c'est pas énorme mais quand on... quand on est vraiment malade on peut pas anticiper d'avance oui j'vais tomber malade quoi, ce serait ... donc euh oui c'est vrai qu'on... donc euh, donc oui c'est un peu plus long parce que y'a moins de médecin donc euh ouais

Vous dites ça par rapport à la localisation ? Vous avez l'impression qu'à P. par exemple ça serait plus facile ?

Hum ah je sais pas parce que moi par exemple le médecin de famille de ma... bah elle est à G. donc c'est plus près de M. qui est quand même une ville un peu plus grande euh y'a aussi du décalage hein parce que moi j'regarde du coup, j'regarde V., M. euh G. qui sont des villes moyennes et c'est pareil j'trouve pas forcément de, de ... même ici à M. parce que y'a pas non plus ... 'fin y'a très peu de médecin 'fin qui

Vous ne trouvez pas qu'il y ait une différence ?

Nan 'fin après j'ai jamais été sur P. pour le coup mais euh , mais voilà donc euh donc j'ai pas l'impression qu'y'ait beaucoup d'écart.

Comment vous soignez-vous au quotidien ?

Doliprane en général, ça dépend Fervex si j'suis enrhumée, ouais j'suis rarement ... euh après bah j'suis pas non plus souvent malade mais oui ça va être plus ouais Doliprane, quoi c'est des maux de tête les ¾ du temps donc euh voilà.

D'accord donc vous vous soignez à la maison ?

Oui voilà ça va être... oui 'fin c'est rare, oui voilà c'est souvent des maux de tête que j'ai quand même assez régulièrement, c'est du Doliprane et dormir et voilà quoi donc c'est tout en général

Et si ça ne passe pas ?

Euh bah là je... oui, si vraiment ça passait pas bah j'irai voir le médecin mais en général 'fin bon quand c'est des maux de tête, c'est vraiment de la fatigue et voilà Doliprane et j'dors et ça passe.

Allez-vous régulièrement en pharmacie ?

Euh moi pas trop mais c'est plus mon mari qui de temps en temps fait une recharge de oui justement Doliprane, Fervex, Doliprane pour la p'tite aussi euh et les pastilles pour la gorge en général c'est c'qu'il prend et ouais.

Avec ou sans ordonnance ?

Nan ça c'est sans ordonnance en général, c'est pour, bah justement pour les médicaments qu'on peut acheter, qu'on peut prendre sans ordonnance.

Vous y allez régulièrement en pharmacie ?

Hum nan, bah sur un Hivers parce c'est plus l'hivers, on doit p't'être y'aller ouais deux fois, deux – trois fois grand maximum euh faire une bonne ... voilà acheter un bon stock voilà mais c'est, c'est tout. Au travail j'ai toujours des Dolipranes aussi, j'suis la distributrice des Dolipranes.

Vous arrive-t-il de faire de l'automédication ?

Euh bah comme j'dis à part les Dolipranes ou quoi euh c'est tout. Après on n'est pas non plus souvent malade hein mais euh voilà.

Vous arrive-t-il d'aller en pharmacie pour le côté parapharmacie ?

Euh test de grossesse du coup euh après hum quoi d'autre nan ça va être plus, et euh si une fois j'ai demandé aussi des conseils parce que j'avais pas trop de libido et du coup j'ai demandé s'ils avaient quelque chose à me conseiller donc ils ont commandé, c'était assez gênant d'ailleurs mais euh voilà, mais voilà euh c'est tout.

D'accord, donc ça vous est arrivée d'aller en pharmacie pour les conseils du pharmacien ?

Oui voilà, c'est ça voilà que j'veux que j'peux pas demander à tout le monde quoi.

Vous arrive-t-il de parler de votre santé avec votre entourage ?

Hum nan comme j'vous dis après euh 'fin euh j'ai pas plus de, 'fin si là maintenant je suis enceinte les trucs bêtes j'ai pas du tout la même grossesse que j'avais pour ma première euh j'vais en parler beaucoup avec ma maman mais autrement et euh nan sinon pas plus que ça, ça reste euh.

Votre entourage vous influence-t-il sur votre recours aux consultations ?

Euh nan, non, juste y'a ma maman qui me conseille sur le médecin parce que bah elle le connaît quand je cherche voilà mais autrement non.

Trouvez-vous que les médecins prescrivent trop ou pas assez de médicament ?

Bah j'avais mon médecin de famille était... bon du coup il est parti à la retraite donc c'était de l'ancienne école donc euh lui par exemple j'trouve qui... 'fin après c'est plus la manière de consulter, il ... j'aimais bien comment il consultait parce qu'il prenait le temps de parler, de prendre des nouvelles on va dire vraiment voilà. Alors que le médecin de ma fille, parce que elle, elle a un médecin attiré, euh j'l'apprécie moins mais bon ça reste un bon professionnel, donc c'est ce qui compte mais il va être plus à expulser 'fin voilà, à voilà à faire vite et pour avoir... mais après d'un côté c'est bien parce que vu qu'il manque de médecin donc il faut quand même que, que, comment dire que ça avance qui y'est, qu'il est plusieurs rendez-vous pour pouvoir être là pour plus de personne mais le côté humain du coup se perd mais voilà mais après c'est sûr que il faudrait p't'être un p'tit équilibre, ouais c'est ça.

Mais après au niveau des ordonnances euh p't'être qu'avant ils étaient plus justement à faire un peu ce que voulait le patient dans le sens où euh, j'ai jamais demandé d'arrêt 'fin c'est pas mon... voilà. Mais je sais qu'il y a des personnes qui allaient demander des arrêts et que, p't'être que les anciens médecins allaient plus être

compatissants et, et fournir cet arrêt qu'aujourd'hui p't'être moins, je après voilà j'ai pas non plus vu 150 médecins différents mais c'est p't'être plus le ressenti qu'j'ai et c'qu'est pas plus mal parce que voilà comme tout à l'heure j'vous parlais de la sécurité sociale, les abus et tout ça donc euh voilà pour moi si y'a moins d'abus c'est mieux, tout le monde en profite donc euh donc voilà.

Vous est-il déjà arrivé de consulter pour cette formalité administrative de l'arrêt de travail ?

Bah moi... là j'suis en arrêt mais pas parce que j'ai demandé mais parce que justement lundi j'vous disais j'avais mal au dos et c'est une espèce de sciatique et euh, et comme j'ai du mal à être assise longtemps et que j'fais un métier de bureau euh que j'suis enceinte donc que j'peux pas avoir de médicaments plus que ça euh le médecin a proposé, 'fin disait que pour lui le mieux c'était le repos donc du coup il m'a fourni un arrêt mais je ... à la base j'y allais pas pour ça, j'y allais pour savoir c'que j'avais déjà euh. Après euh si 'fin quand j'ai été opérée de l'estomac j'ai eu un arrêt ça c'était obligatoire 'fin ça allait ... après c'est tout, 'fin, j'ai pas demandé, 'fin voilà c'est parce que j'avais vraiment les raisons qui allaient avec quoi mais euh

Vous ne consultiez pas forcément pour avoir l'arrêt de travail ?

C'est ça voilà. Voilà c'est ça c'est que, c'est que quand ils ont, 'fin voilà pour la sleeve je savais que j'allais en avoir un parce que suite à l'opération et pour lundi bah c'est le médecin qui m'a dit voilà.

Trouvez-vous que les médecins prescrivent trop ou au contraire pas assez d'exams complémentaires ?

Hum, je sais pas, j'sais pas vous dire. Euh j'sais pas, je saurai pas vous répondre, vraiment je ...

Faites-vous systématiquement les exams complémentaires que l'on vous prescrit ?

C'est c'que j'vous dis, j'suis très mauvaise élève et euh par exemple depuis ça fait deux ans et demi qu'j'ai plus de thyroïde et euh j'aurai dû vérifier ma TSH plein de fois, j'ai dû la faire une fois parce que, parce que au bout d'un an voilà j'commençais à me demander, euh j'avais un peu de mal à tomber, 'fin de mal ... C'est pas qu'j'ai eu du mal mais pour ma première en 3 semaines j'suis tombée enceinte donc là au bout de trois mois c'était la fin du monde pour moi, alors que bon. Et du coup j'me suis dit c'était p't'être aussi euh ... on m'a dit qu'ça jouait en fait le fait de plus avoir de thyroïde, que ça allait être un peu plus compliqué, bon j'suis tombée enceinte au bout de 5 mois, c'est pas énorme je sais mais bon ça reste voilà, et du coup j'me suis dit bon allez j'vais quand même aller vérifier ma TSH voilà mais c'est à ce moment là sinon, sinon j'ai pleins d'ordonnances pour faire cet examen que j'ai jamais fait mais donc voilà j'suis mauvaise élève pour ça

Donc vous ne les faites pas forcément ?

Nan c'est ça.

Faites-vous un tri dans les médicaments que l'on vous prescrit ?

Euh bah c'est pareil, souvent elle reste à la maison, euh fff c'est pareil franchement, c'est oui y'a des fois ... en fait je sais que j'suis très très tête en l'air vraiment et et du coup si j'oublie d'aller à la pharmacie, si j'vais pas direct en fait en sortant du médecin y'a de fortes chances à part le Levothyrox mais même, même ça j'ai eu des périodes où pendant deux semaines presque j'l'ai pas pris et ça... par contre j'ai regretté hein parce que j'ai commencé à avoir des palpitations et tout ça et donc là j'ai compris que oui c'était quelque chose d'important mais sinon oui les médicaments une fois sur quatre j'vais pas les prendre donc voilà.

D'accord, donc quand le médecin vous fait une ordonnance vous n'allez pas forcément acheter les médicaments ?

Voilà c'est ça.

Parce que vous ne voyez pas d'intérêt ?

C'est parce que... voilà quand c'est des choses euh ou même si j'les achète, j'vais pas suivre le traitement jusqu'au bout mais c'est, c'est, c'est mon caractère, j'arrive pas à me changer voilà

Vous ne voyez pas l'intérêt ?

J'suis très je m'en foutiste en fait sur certaine chose et ça en fait partie, à moins qu'ce soit vraiment quelque chose de, de grave mais bon c'est pas arrivé jusqu'à présent donc voilà

Globalement, trouvez-vous que les médecins prescrivent trop ou au contraire pas assez ?

Alors c'est, euh pour les médicaments parfois un peu trop parce que y'a des fois y'a des choses, par exemple les Dolipranes, 'fin des fois ils vont prescrire j'sais pas combien de boîte mais j'pense c'est pour qu'on en ait à la maison j' imagine, mais c'est vrai que des fois ils font les ordonnances avec euh pas mal de Doliprane, j'trouve que... j'pense que c'est pas forcément utile bah après, après voilà

Ce n'est pas utile parce que ?

Bah d'en avoir autant, 'fin d'en prescrire autant parce que ... en plus quelque chose que, que ... oui après c'est sûr que du coup sur ordonnance c'est gratuit mais euh, mais sinon c'est quelque chose qu'on a toujours à la maison, 'fin on en a toujours à la maison.

Voyez-vous des côtés néfastes aux médicaments ?

Euh bah c'est comme tout euh en en prenant trop oui après euh après j'fais pas partie des sceptiques, 'fin j'ai assez confiance en la médecine, j'suis pas à me poser trente-six mille questions dessus quoi mais euh, 'fin si y'en a c'est comme tout hein si on en prend trop, et puis même j'pense que si on prend trop de... par exemple si on

prend trop de Doliprane au bout d'un moment j' pense que ça a moins d'effet mais euh, mais autrement euh pas plus que ça.

Pensez-vous qu'il y ait des côtés néfastes aux examens complémentaires ?

Euh ... Ah vous parlez des, des rayons, des tout ça 'fin selon c'qu'on ouais.

Bah euh ouais j' pense qu'y'a un peu... bah justement j'ai... en fait quand j'étais p'tite j'ai eu beaucoup de problème de... j'ai eu beaucoup de problème d'audition et euh donc j'ai beaucoup été, j'ai beaucoup fait de, de IRM, vous savez quand on rentre dans des trucs ronds là, oui c'est ça c'est des IRM j'crois. Et j'me demande si mes problèmes ... j'ai eu des nodules à la thyroïde et j'me demande si ça vient pas de là parce que j'vois pas 'fin d'où ça peut venir, 'fin vous allez me dire y'a des gens qui ont ça mais c'est, c'est ... j'me suis posée la question justement si ça viendra pas de là. Euh voilà j' pense que à petites doses ça va mais c'est vrai que trop d'exposition à ce genre d'appareil, 'fin de rayon ça peut être néfaste pour la santé après voilà c'est comme tout faut un juste équilibre donc après y'a du bon et du moins bon.

Pensez-vous qu'il soit important de faire régulièrement des examens complémentaires ?

Ah, bah après 'fin régulièrement, une fois par an peut-être mais plus que ça euh, 'fin des check-up p't'être plus ou entre autre. Des check-up par exemple de temps en temps oui mais euh, après sauf si vraiment on a des doutes en fait, faut vraiment avoir des gros doutes ou euh. Par exemple moi justement en parlant de ça, j'avais deux nodules euh donc euh un qu'on a ponctionné qu'était pas euh qu'était pas comment dire euh cancérigène et euh, et un autre tout petit euh qu'on n'a pas ponctionné et qui a commencé à grossir et au final avec le temps c'est celui qui grossissait pas qui évoluait pas qui était cancéreux, en fait c'est quand on a enlevé la thyroïde qu'ils ont analysé les nodules qu'ils se sont rendu-compte que... bah qu'il était cancéreux euh donc voilà donc c'est, c'est... 'fin heureusement qu'on a fait ces ... Oui donc voilà donc de temps en temps, ça permet de, de vérifier quand on a des doutes de, de vérifier, euh 'fin de confirmer ou pas si doute en fait.

Iriez-vous plus souvent chez le médecin s'il y avait plus de médecin ?

Alors pas, p't'être pas plus souvent mais 'fin quoi que ... En tout cas j'aurai moins de mal à trouver et ça serait plus, oui j'aurai en tout cas plus de facilité, après est-ce que j'irai plus euh ? pas plus que nécessaire en tout cas, mais j'aurai moins de mal à, à, 'fin ça serait moins galère, excusez-moi pour l'expression mais ouais moins compliqué.

Vous est-il déjà arrivé de réclamer des médicaments ou des examens complémentaires à votre médecin ?

Euh si pour la thyr... pour la TSH, j'ai demandé après j'sais pas si c'est un examen complémentaire ou pas mais voilà. Euh nan j'crois pas, il ne me semble pas.

Donc on vous ne vous en a jamais refusé ?

Nan, 'fin la fois où, 'fin on m'l'a, on m'l'a accordé.

Si vous n'étiez pas d'accord avec le diagnostic établi par votre médecin que feriez-vous ?

J'sais pas, j'suis pas très révolutionnaire en fait, j'suis pas une, une rebelle mais euh bah j'sais pas j'imagine qu'j'irai voir un autre médecin pour voir s'il est d'accord, 'fin pour voir son avis euh voilà

Avez-vous l'impression d'avoir un comportement différent en ce qui concerne votre santé et celle de vos proches ?

Bah c'est sûr que j'suis pas un exemple parce que vu comment j'suis, euh nan, nan c'est sûr que pour celle de ma fille j'vais être quand même plus attentive, plus ... 'fin voilà j'vais quand même faire un peu plus attention euh c'est tout, bah toute façon c'est elle. Après pour mon mari, il est grand j'ai envie de dire mais nan ouais c'est sûr que pour celle de ma fille j'vais quand même être un peu plus, un peu moins je m'en foutiste.

Vous disiez pour vous, vous ne respectez pas toujours les ordonnances de médicament

Nan, et pour la sienne oui c'est sûr que j'vais, j'vais, t'façon y'a son père hein même si j'suis tête en l'air, il va... il est dix fois pire que moi mais il va, il va bien faire c'qu'il faut donc voilà

RESUME

INTRODUCTION : La surmédicalisation est un problème de santé publique faisant référence aux pratiques médicales non validées en termes de bénéfices apportés aux patients, potentiellement nuisibles et donc inutilement coûteuses. Les patients participent à ce phénomène et en subissent les conséquences. L'objectif de l'étude est de recueillir le ressenti, le vécu, la vision critique des patients pour connaître les aspects de la surmédicalisation qu'ils évoquent. Il s'intègre au projet global de la « Top Five List » française en médecine générale visant à identifier des services médicaux relevant de la surmédicalisation.

METHODES : Réalisation d'une étude qualitative auprès de patients d'Ile-de-France majeurs, maîtrisant la langue française. Recueil des données par entretiens individuels à l'aide d'un guide d'entretien, de juin 2017 à mai 2019. Retranscription et anonymisation des entretiens puis analyse par théorisation ancrée à l'aide du logiciel Nvivo12.

RESULTATS : Dix-huit patients ont été interrogés. L'étude montre que le patient est actif dans le système de soin lorsqu'il ressent un besoin de soins. Il peut faire preuve d'autonomie avant, pendant, et après la consultation médicale. Son action peut être influencée par des facteurs intrinsèques et extrinsèques, ainsi que par la relation médecin-patient. Lorsque la consultation médicale a lieu, le patient a une vision critique des prescriptions de son médecin qu'il peut considérer comme insuffisantes et inadéquates ou exagérées et inadéquates ou bien adaptées. Cette vision critique peut avoir des conséquences sur les actions thérapeutiques qui peuvent être déclenchées ou non par le patient.

DISCUSSION : Une relation de confiance entre médecin et patient, ainsi qu'une bonne communication entre eux apparaissent comme fondamentales. Certains patients associent cette relation de qualité à une diminution de leur demande de médicaments ou d'exams complémentaires. Une communication de qualité entre médecin et patient aboutissant à une décision partagée semble donc apparaître comme une piste pour lutter contre la surmédicalisation.

Mots clés : Surmédicalisation, Recherche qualitative, Patients, Communication

ABSTRACT

INTRODUCTION : Medical overuse is a public health problem referring to non-validated medical practices, with no clear benefits, potentially harmful and therefore unnecessarily costly. Patients participate in this phenomenon and suffer the consequences. The objective of the study is to collect the feelings, experiences and critical vision of patients in order to understand the aspects of medical overuse that they evoke. It is part of the global project of the French "Top Five List" in general medicine, which aims to identify medical services related to medical overuse.

METHODS : Qualitative study carried out among patients in the Ile-de-France region who are adults and fluent in French. Data collection through individual interviews using an interview guide, from June 2017 to May 2019. Transcription and anonymization of the interviews, followed by analysis by grounded theory using Nvivo12 software.

RESULTS : Eighteen patients were interviewed. The study shows the patients is active in the care system when he feels a need for care. He can show autonomy before, during, and after the medical consultation. His action may be influenced by intrinsic and extrinsic factors, as well as by the doctor-patient relationship. When the medical consultation takes place, the patient has a critical view of his or her doctor's prescriptions which he or she may consider insufficient and inadequate or exaggerated and inappropriate or well adapted. This critical vision may have consequences on therapeutic actions which may or may not be triggered by the patient.

DISCUSSION : A trust-based relationship between doctor and patient, as well as good communication between them appear to be fundamental. Some patients associate this quality relationship with a decrease in their demand for medication or complementary tests. Quality communication between doctor and patient leading to a shared decision therefore seems to be a way of combating medical overuse.

Key words: Medical overuse, Qualitative research, Patients, Communication