



## **Vous et votre médecin**

**Des clefs pour mieux  
communiquer**

# Table des matières

## Questions-réponses

|  |   |
|--|---|
| Chaque fois que je vois mon médecin, j'oublie la moitié des choses que je voulais lui dire. Comment faire ?            | 4 |
| Comment améliorer ma relation avec mon médecin ?   | 5 |
| Je ne comprends pas toujours les explications de mon médecin. Faut-il lui en parler ?                                  | 6 |
| Je viens d'apprendre une mauvaise nouvelle chez mon médecin et je ne sais plus très bien où j'en suis. Est-ce normal ? | 7 |
| Je vois une multitude de spécialistes et me sens perdu*. Qui peut m'éclairer ?   | 8 |
| Mon médecin me recommande de changer mes habitudes de vie. Comment me motiver ?  | 9 |

## Fiches pratiques

|   |    |
|---|----|
| Préparez-vous à la consultation           | 10 |
| Utilisez un carnet de suivi               | 11 |
| Évaluez votre relation avec votre médecin | 12 |
| Avez-vous besoin d'un interprète ?        | 13 |
| Vous et Internet                          | 14 |

## Qui d'autre peut m'aider ?

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Liste des ressources  | 15 |
| Structures de soutien | 16 |
| Vos notes             | 19 |

\* A lire au féminin et au masculin.

Pour traverser l'épreuve de la maladie, vous êtes au moins deux : vous et votre médecin. Pour mieux lutter ensemble, il est important que cette relation à double sens soit harmonieuse. Pour ce faire, elle doit être basée sur un dialogue permanent et une bonne communication.

Comment éviter les malentendus et les non-dits ? Comment faire pour que votre médecin réponde au mieux à vos attentes ? Où et comment obtenir une information de qualité ? Pourquoi est-il parfois si difficile d'accepter tel traitement ou intervention ? Comment vous sentir plus à l'aise dans la relation ?

Cette brochure vous propose des réponses. Par son côté pratique, elle vous aide à rester, face au monde des soignants, un interlocuteur associé aux décisions qui vous concernent. Elle vous propose des conseils pour développer une relation de confiance avec votre médecin et optimiser le temps de la consultation.

En exprimant vos besoins et votre ressenti, vous contribuez à améliorer votre prise en charge. En comprenant ce qui vous arrive, vous devenez un partenaire actif dans les soins et êtes mieux armé pour faire face à la maladie et aux traitements.

Puisse cette brochure vous apporter un soutien : c'est le souhait de toutes les personnes qui ont contribué à sa réalisation.

“ Chaque fois que je vois mon médecin, j’oublie la moitié des choses que je voulais lui dire. Comment faire ? ”

Les vingt ou trente minutes que dure une consultation semblent souvent trop courtes pour raconter tout ce qui s’est passé depuis la dernière consultation. Anticipez, prenez quelques minutes pour préparer votre visite chez le médecin et réfléchir à ce qui vous préoccupe.

- **Préparez avant** les informations utiles à votre médecin (**voir Fiche p. 10**). Faites une liste de questions ou de mots-clefs. Même si vous ne la lisez pas, elle vous donnera de l’assurance pour poser des questions et demander des informations sur la prise du traitement, les effets secondaires, la durée de l’arrêt de travail, etc.
- Exprimez vos besoins, vous vous sentirez mieux. N’hésitez pas à dire à votre médecin si vous souhaitez passer plus de temps avec lui lors de la prochaine consultation et rappelez-le à la secrétaire afin qu’elle puisse en tenir compte quand elle vous fixe le rendez-vous.
- Conservez avec vous un petit **carnet de suivi** (**voir Fiche p. 11**) retraçant les étapes de votre maladie et ses traitements. En situation d’urgence ou lors d’une hospitalisation, ce carnet vous sera très utile pour communiquer avec les différents soignants et éviter d’éventuelles erreurs de traitement.

## “ Comment améliorer ma relation avec mon médecin ? ”

Si vous ne vous sentez pas à l'aise face à votre médecin, il est important d'en parler avec lui, de lui dire ce qui ne vous convient pas, ce que vous attendez de lui (besoin d'en savoir plus, d'être rassuré, etc.) et ce que vous ressentez (peur, angoisse, etc.). Avant de changer de médecin, cela vaut la peine de dissiper un malaise en axant le dialogue autour des émotions et des attentes de chacun.

- Prenez du temps pour analyser ce qui ne va pas dans la **relation avec votre médecin** (voir Fiche p. 12). Face à la maladie qui vous frappe et dont votre médecin n'est pas responsable, vous êtes deux : vous et votre médecin, qui est là pour vous écouter et vous aider.
- Ne vous laissez pas intimider par votre médecin, son langage et son savoir. Exprimez vos peurs, vos espoirs, vos objections, vos questions. Autant d'éléments qui l'aideront à adapter ses explications et à mieux vous comprendre.
- Ne jouez pas au « bon » patient ! Manifestez vos doutes et vos émotions. Dites ce que vous ressentez (colère, frustration, etc.) et ce que vous pensez. Cela permettra de désamorcer un éventuel conflit, d'enrichir la relation et de développer la confiance.
- Même affaibli, vous restez l'expert de votre corps. Personne mieux que vous ne peut parler de vos symptômes et de la façon dont vous vivez la maladie. Expliquez à votre médecin comment la maladie et les traitements affectent votre qualité de vie, dites-lui quelles sont vos croyances, vos craintes au sujet de la maladie. Votre vécu l'aidera à améliorer votre prise en charge.

“ Je ne comprends pas toujours les explications de mon médecin. Faut-il lui en parler ? ”

Le médecin a le souci et le devoir de vous informer de manière claire et compréhensible. Le but est de vous permettre de décider, en toute connaissance de cause, de suivre ou de ne pas suivre un traitement ou une recommandation médicale. L'information qu'il vous transmet doit être actualisée. Elle doit aussi respecter vos besoins, qui peuvent varier d'une consultation à l'autre.

- Le médecin devrait se renseigner sur ce que vous savez déjà pour compléter votre information et prévoir du temps en conséquence. De votre côté, n'hésitez pas à exprimer vos besoins. Il y a des jours où vous n'aurez pas envie d'en savoir plus, dites-le lui aussi !
- Résumez à votre médecin ce que vous avez compris et ce qui reste confus pour vous. N'hésitez pas à demander de nouvelles explications plus simples et, si nécessaire, un schéma. Ensuite, vous pouvez reformuler ses propos et lui demander si c'est bien ce qu'il a dit.
- Prenez contact avec une **structure de soutien** (voir [Liste des ressources p. 15](#)). Les associations ne remplacent pas le médecin. En revanche, elles sont un précieux relais d'information et une source de soutien psychologique importante. Grâce à leur expérience et aux contacts avec d'autres patients, les personnes qui travaillent dans ces structures connaissent autant les aspects généraux de la maladie que les réactions habituelles et le vécu des malades.
- Si le français vous pose un problème, dites-le à votre médecin. Il prévoira plus de temps et, le cas échéant, vous proposera de recourir à un **interprète** (voir [Fiche p. 13](#)).
- Renseignez-vous aussi via **l'Internet** (voir [Fiche p. 14](#)), en demandant à votre médecin de vous conseiller les sites les plus intéressants. Discutez avec lui du résultat de vos recherches afin qu'il adapte l'information trouvée à votre situation personnelle et qu'il la complète éventuellement.

“ Je viens d’apprendre une mauvaise nouvelle chez mon médecin et je ne sais plus très bien où j’en suis. Est-ce normal ? ”

L’entrée en maladie ou la rechute représente un choc émotionnel important. Raison pour laquelle certaines personnes ressortent du cabinet du médecin l’esprit confus, ne se souvenant de rien ou presque... Intégrer, «digérer» l’annonce d’une maladie grave demande du temps; prendre une décision pour le traitement aussi. Le médecin devrait le plus souvent dissocier l’annonce du diagnostic des informations sur la maladie et ses traitements.

- Après l’annonce du diagnostic, demandez une deuxième consultation. L’urgence véritable étant rare, osez demander un nouveau rendez-vous à votre médecin pour vous faire expliquer les différents aspects de la maladie et des traitements.
  - A deux, on comprend souvent mieux. Si vous en ressentez le besoin, faites-vous accompagner aux consultations par votre conjoint, un parent ou un ami. Préparez également vos questions : pendant l’entretien, cela vous aidera à garder le fil de votre pensée.
  - Avant d’accepter un traitement lourd ou une intervention chirurgicale, vous avez la possibilité de demander un deuxième avis auprès d’un autre médecin.
- Attention :** cette démarche n’est pas toujours remboursée par l’assurance de base. Renseignez-vous auprès de votre caisse maladie.
- Informez-vous sur les effets secondaires du traitement et les moyens de les atténuer auprès de votre médecin bien sûr, mais aussi des **associations de patients** (voir [Liste des ressources p. 15](#)).
  - Lorsque le médecin vous communique le diagnostic et vous fait part du traitement envisagé, il devrait vous renseigner en détail et vous accorder un temps de réflexion. Vous êtes toujours libre de renoncer au traitement proposé. D’où l’importance d’être bien informé pour prendre votre décision en toute connaissance de cause.

“ Je vois une multitude de spécialistes et me sens perdu. Qui peut m'éclairer ? ”

Les examens, traitements et autres contrôles vous font basculer dans un univers inconnu, avec de multiples intervenants. Leurs spécialités, leurs rôles, leur langage peuvent vous échapper. Qui plus est, à chaque nouveau rendez-vous, vous êtes amené à répéter les mêmes informations. Le sentiment d'être perdu est normal. Pour garder vos repères, il est important de conserver un lien étroit avec votre médecin traitant.

- Votre médecin de famille ou médecin traitant reste votre interlocuteur privilégié. C'est lui qui vous connaît le mieux et qui peut, si vous le souhaitez, contacter ses confrères pour contribuer à leur information. Il vous éclairera aussi tout au long de votre prise en charge, en vous renseignant sur la maladie, le rôle des différents intervenants et les traitements. N'hésitez pas à communiquer son nom aux autres médecins et à demander que les informations vous concernant lui soient transmises afin qu'il puisse ensuite vous les réexpliquer.
- A l'hôpital, vous avez deux interlocuteurs privilégiés, désignés dès votre admission : un médecin en charge de votre traitement et une infirmière référente. Ils assurent le suivi de votre prise en charge et de votre information. Vous pouvez leur poser toutes vos questions.
- En vous offrant une écoute et en mettant à disposition de la documentation, les **structures de soutien** sont une source d'information précieuse ([voir Liste des ressources p. 15](#)).
- Enfin, des ouvrages spécifiques à votre maladie peuvent également vous être utiles. Le **Centre de documentation en santé** propose de nombreux livres accessibles en prêt et en consultation ([voir Liste des ressources p. 15](#)).

“ Mon médecin me recommande de changer mes habitudes de vie. Comment me motiver ? ”

Arrêter de fumer, adopter un régime particulier, faire de l'exercice, prendre ses médicaments, etc. : il est souvent difficile de suivre, sur le long terme, ces recommandations malgré leur bien-fondé et l'insistance de votre médecin. Pour avoir envie d'agir, il faut être convaincu, se sentir capable d'y arriver et être soutenu. Dans la capacité à changer, la relation avec votre médecin joue un grand rôle.

- Vérifiez avec votre médecin que vous avez bien compris les enjeux de votre traitement et ses retentissements sur votre quotidien. Il pourra chercher à savoir où vous en êtes et s'intéresser de près à votre histoire : avez-vous des proches pour vous aider ? Que représente pour vous votre maladie ? Quelles sont vos croyances à propos de celle-ci ? Le but est que vous soyez en confiance pour exprimer vos doutes et vos craintes, pour parler de vos succès et de vos échecs.
- Demandez-vous si ce que vous propose votre médecin respecte vos priorités et votre qualité de vie. Exprimez vos préférences, y compris si vous envisagez de recourir aux médecines complémentaires, pour qu'il en tienne compte.
- Si vous en ressentez le besoin, discutez avec votre médecin de la possibilité de prendre contact avec un professionnel de la santé (diététicienne, physiothérapeute, ergothérapeute, etc.) afin d'apprendre les nouveaux gestes qui font désormais partie de votre vie. Des **groupes d'éducation du patient** (asthme, diabète) existent, renseignez-vous ([voir Liste des ressources p. 15](#)).
- Fixez avec votre médecin des objectifs réalistes et notez vos progrès. Dites-lui les difficultés que vous rencontrez en lien avec votre traitement et les consignes qui l'accompagnent.
- Participez à des **groupes d'entraide** pour partager vos difficultés avec des personnes souffrant de la même maladie et puiser au sein du groupe motivation et réconfort ([voir Liste des ressources p. 15](#)).

### Préparez-vous à la consultation

Pour aider votre médecin à mieux vous soigner, il est utile de préparer certaines informations.

- Choisissez l'orientation que vous souhaitez donner à la consultation.
- Lors de problèmes importants, demandez plus de temps.
- Notez vos questions, vos craintes et abordez-les avec votre médecin.
- Avant de vous rendre au rendez-vous, posez-vous quelques questions afin d'être au clair pendant l'entretien. Exemples :
  - Quels changements y a-t-il eus depuis la dernière fois ?
  - Les médicaments sont-ils efficaces ?
  - Ressentez-vous des effets secondaires ?
  - Quel impact a la maladie sur votre quotidien ?
- Soyez précis. Plutôt que «je dors souvent mal», dites combien de temps vous mettez à vous endormir, évaluez la durée du sommeil. Plutôt que «j'ai mal», précisez la durée, l'intensité et la localisation de la douleur.
- Évaluez vos besoins en soutien matériel et/ou psychologique.
- S'il s'agit de la deuxième consultation après l'annonce d'une maladie grave, prenez le temps de lister ce que vous avez compris et ce qui vous échappe encore.
- Rappelez-vous les points les plus importants de votre dossier médical. Cela vous sera utile lorsque vous serez face à plusieurs intervenants qui vous posent les mêmes questions, ce qui est très fréquent lors d'une hospitalisation.

### Utilisez un carnet de suivi

Ce type de carnet permet de regrouper les données concernant votre santé. Quelles informations doit-il contenir ?

- Vos coordonnées.
- Celles de votre médecin traitant et des principaux intervenants.
- La liste des médicaments que vous prenez.
- La liste des contre-indications médicamenteuses.
- Vos éventuelles allergies.
- Votre parcours médical (diagnostics, date des interventions, introduction des médicaments, etc.).
- Les observations des médecins.
- Vos remarques personnelles.

Vous avez la possibilité de créer votre propre carnet.

Autrement, la **Fondation des services d'aide et de soins à domicile** propose le «carnet de santé» (ou «carnet vert») des soins à domicile. Les infirmières qui interviennent à votre domicile vous procurent un carnet de suivi à utiliser vous-même. De son côté, la **Ligue Genevoise contre le Rhumatisme** propose également un carnet de suivi dans le cadre de la polyarthrite rhumatoïde. Il existe le même type de document pour le diabète et l'asthme ([voir Liste des ressources p. 15](#)).

### Évaluez votre relation avec votre médecin

Quelques critères pour vous aider à évaluer le soin que votre médecin porte à sa relation avec vous.

- Au début de l'entretien, le médecin vous accueille et vous met à l'aise. Il se préoccupe de votre état et de votre confort.
- Le médecin vous explique ce qu'il compte faire et vous demande si vous êtes d'accord.
- Il s'intéresse à la répercussion de votre problème médical sur votre vie personnelle et sociale.
- Il vous questionne sur vos attentes et vos croyances en rapport avec votre maladie.
- Il vous demande si vous avez d'autres préoccupations que celle pour laquelle vous êtes venu consulter.
- Il est capable de reconnaître vos émotions («je vois à quel point c'est difficile pour vous») et de les légitimer («c'est normal de réagir comme cela dans votre situation»).
- Il utilise un langage compréhensible.
- Il vérifie que vous avez compris les enjeux du traitement.
- Vers la fin de l'entretien, il résume ce qui a été dit, vous explique le plan pour la suite, vérifie que c'est OK pour vous et vous demande si vous n'avez pas d'autres questions.
- A la fin de la consultation, il sait vous rendre à votre vie de «non-patient» (par exemple : «bonne semaine à la montagne !»).

### Avez-vous besoin d'un interprète ?

Les différences de langue et de culture peuvent brouiller la communication. Les conseils suivants vous permettront d'éviter des malentendus.

- Utiliser les gestes pour s'exprimer est risqué, car un geste peut avoir une signification différente d'une culture à une autre.
- Dans l'urgence, il est toujours possible de demander l'aide d'un proche ou d'un collaborateur de l'hôpital. Mais cette solution devient rapidement délicate lorsqu'il s'agit de questions touchant à la sphère intime.
- Lorsque la situation le permet, il vaut toujours mieux recourir à un traducteur professionnel, seul capable de rendre compte du contexte socio-culturel du patient.
- Le bon traducteur doit devenir interprète, c'est-à-dire une troisième personne qui s'intègre dans la relation. Le médecin continue à s'adresser à son patient pour ne pas rompre le dialogue.
- L'hôpital dispose d'une liste de traducteurs formés par la Croix-Rouge genevoise. N'hésitez pas à demander à en bénéficier.

### Vous et Internet

L'Internet représente la plus grande source d'informations médicales immédiatement disponibles. Malheureusement, sur l'Internet cohabitent le meilleur et le pire. Si le patient-internaute n'est pas un minimum guidé, il risque de se noyer dans un océan d'informations. Plus grave, il peut nourrir de faux espoirs de guérison ou s'angoisser inutilement.

- Soyez prudent avec les sites que vous visitez : votre médecin et les **associations de patients** (voir [Liste des ressources p. 15](#)) peuvent vous aider à faire votre «marché».
- N'oubliez pas que les informations disponibles sur l'Internet sont impersonnelles : basées sur des statistiques, elles ne tiennent pas compte de vos caractéristiques personnelles (histoire médicale, âge, profil de risque, etc.). Seul votre médecin peut faire du sur-mesure.
- N'hésitez pas à apporter à votre médecin le fruit de vos recherches pour en discuter avec lui. Il vous aide à faire le tri et à valider la fiabilité des informations recueillies.
- Rappelez-vous que l'Internet ne peut pas se substituer à la relation avec un soignant.
- Ne cédez pas à la tentation de l'automédication promue par certains sites sans scrupules. Il n'existe aucun contrôle de la qualité des produits vendus par correspondance.
- Face à la multitude de sites existants, il est utile de connaître des adresses Internet ayant fait l'objet d'une validation scientifique ([voir p. 18](#)).

## Liste des ressources

Les répercussions d'une maladie sont multiples. D'où l'importance d'autres intervenants - psychologues, travailleurs sociaux, juristes -, mais aussi d'anciens patients avec qui vous pouvez partager votre expérience. Dans l'intervalle ou à la fin des traitements, ils vous éviteront d'avoir le sentiment d'être seul face à la maladie.

La liste ci-dessous vous offre un aperçu du réseau associatif et institutionnel genevois. Vous trouverez des informations complémentaires dans le guide social La Clé, disponible aux adresses suivantes :

### Centre de documentation en santé

Centre Médical Universitaire  
av. de Champel 9  
Tél. 022 379 51 90  
[www.medecine.unige.ch/cds](http://www.medecine.unige.ch/cds)

### Hospice général

Réception  
cours de Rive 12  
Tél. 022 420 50 00  
[www.hg-ge.ch](http://www.hg-ge.ch)



# Qui d'autre peut m'aider ?

## Structures de soutien

Par structures de soutien, on entend aussi bien les petites associations travaillant avec des bénévoles qui sont «passés par là», que des institutions dotées de moyens plus importants. Elles offrent une information générale sur la maladie - sans se substituer aux médecins -, ainsi qu'un soutien qui peut être pratique, matériel, psychologique ou encore social et juridique.

### Association Alzheimer Suisse section de Genève

Tél. 022 788 27 08

[www.alz-ge.ch](http://www.alz-ge.ch)

- Soutien / accompagnement
- Soutien aux proches

### Association Genevoise des Diabétiques

Consultations diététiques sur rendez-vous.

Tél. 022 329 17 77

[www.geneve-diabete.ch](http://www.geneve-diabete.ch)

- Groupes de parole
- Groupes d'activité

### Association Savoir Patient

Intégration de l'expertise et du savoir au service des patients atteints du cancer du sein et de la prostate

Tél. 022 379 49 69

[www.savoirpatient.ch](http://www.savoirpatient.ch)

### Croix-Rouge Genevoise

Secteur Santé et formation.

Groupes de parole pour personnes en deuil, pour personnes en dépression, soutien aux proches de malades d'Alzheimer, etc.

Tél. 022 304 04 04

[www.croixrougegenevoise.ch](http://www.croixrougegenevoise.ch)

### English Speaking Cancer Association

«Drop-in Centre» les mardi et jeudi de 10h à 14h ou sur rendez-vous.

Tél. 022 791 63 05

Helpline : 079 531 55 11

[www.cancersupport.ch](http://www.cancersupport.ch)

- Soutien / accompagnement

### Fragile

Soutien aux personnes atteintes d'un traumatisme cranio-cérébral et à leurs proches.

Les lu, me et je de 10h à 13h.

Tél. 022 786 26 41

Helpline : 0800 256 256

[www.fragile.ch](http://www.fragile.ch)

### Groupe Sida Genève

Du lu au ve de 9h à 12h et de 14h à 17h.

«Porte ouverte» le mercredi de 19h à 21h30.

Tél. 022 700 15 00

Helpline : 0840 715 715

[www.groupe sida.ch](http://www.groupe sida.ch)

- Soutien / accompagnement
- Groupes de parole
- Aide sociale / juridique
- Aide matérielle

## Ligue Genevoise contre le Cancer

Tél. 022 322 13 33

[www.lgc.ch](http://www.lgc.ch)

Espace Médiane (rive gauche)

Du ma au ve de 11h à 19h et

lu de 11h à 17h

rue Micheli-du-Crest 4

rue Leschot 11 (dès le 1/9/2011)

Espace Médiane (rive droite)

Du lu au ve de 12h à 16h

rue des Grottes 20

- Soutien / accompagnement
- Aide matérielle
- Soutien aux proches

## Ligue Genevoise contre le Rhumatisme

Pour les personnes - enfants et adultes - vivant avec une problématique ostéo-articulaire.

Tél. 022 718 35 55

[www.ligue-rhumatisme.ch](http://www.ligue-rhumatisme.ch)

- Soutien / accompagnement
- Groupes de parole
- Aide sociale / juridique

## Ligue Pulmonaire Genevoise

Pour les personnes - malades et proches - confrontées aux affections des voies respiratoires.

Du lu au ve de 8h30 à 17h30

Tél. 022 309 09 90

[www.lpge.ch](http://www.lpge.ch)

- Soutien / accompagnement
- Groupes de parole
- Aide matérielle

## Parkinson Suisse

Du lu au ve de 13h30 à 17h.

Bureau romand : 021 729 99 20

Groupes de parole : 022 789 19 57

[www.parkinson.ch](http://www.parkinson.ch)

## Pro Infirmis Genève

Pour les personnes confrontées à un handicap physique ou mental.

Du lu au ve, le matin de 9h à 12h et 14h à 17h sauf mardi après-midi

Tél. 022 737 08 08

[www.proinfirmis.ch](http://www.proinfirmis.ch)

- Soutien / accompagnement
- Aide sociale / juridique / matérielle
- Soutien aux proches

## Pro Mente Sana

Pour les personnes atteintes de maladies psychiques et leurs proches.

Permanences téléphoniques les lu, ma et je de 10h à 13h.

Tél. 0840 0000 60

Conseil psychosocial : 0840 0000 62

Conseil juridique : 0840 0000 61

[www.promentesana.org](http://www.promentesana.org)

- Aide sociale / juridique

## Proasca

Pour les personnes touchées par un cancer de la prostate et leurs proches.

[www.proasca.net](http://www.proasca.net)

- Soutien / accompagnement

# Qui d'autre peut m'aider ?

## Pro Senectute

Pour les «seniors» et leurs proches.

Tél. 022 807 05 65

[www.ge.pro-senectute.ch](http://www.ge.pro-senectute.ch)

- Aide sociale / juridique / financière
- Soutien aux proches

## Société suisse de la sclérose en plaques - antenne de Genève

Les ma, me et je, le matin

de 8h30 à 12h30

Tél. 022 320 38 33

[www.scleroseenplaques.ch](http://www.scleroseenplaques.ch)

- Soutien / accompagnement
- Aide sociale / juridique

## Vivre comme Avant

Pour les femmes atteintes d'un cancer du sein.

Tél. 022 771 32 85 (répondeur)

Tél. 022 796 58 32

[www.vivre-comme-avant.ch](http://www.vivre-comme-avant.ch)

- Soutien / accompagnement

## Sites Internet recommandés

### [www.hon.ch](http://www.hon.ch)

La fondation Health On the Net (la santé sur l'Internet) est un organisme à but non lucratif associé aux Hôpitaux universitaires de Genève. Le site possède un excellent outil de recherche d'informations médicales bilingue, français et anglais.

### [www.chu-rouen.fr/cismefp/](http://www.chu-rouen.fr/cismefp/)

Meilleur moteur de recherche francophone à destination des patients et de leurs proches.

## Autres références utiles

### Bureau central d'aide sociale

Permanence juridique sur l'assurance-maladie, les indemnités perte de gain et l'assurance-accident.

Participation aux frais demandée.

Le ma de 11h à 18h sans rdv.

Permanence téléphonique le ve.

Tél. 022 310 20 55

### Espace médiation des HUG

Permanence à l'écoute des patients et de leurs proches

Rue Gabrielle-Perret-Gentil 4

Tél. 022 372 22 28

### Fondation des services d'aide et de soins à domicile

Tél. 022 420 20 00

[www.fsasd.ch](http://www.fsasd.ch)

### Organisation Suisse des Patients

Conseille les patients et les assurés dans le domaine médical et dans celui des droits des patients.

Consultations téléphoniques les lu et me, le ve matin.

Tél. 021 314 73 88

[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

### Permanence de défense des patients et des assurés

Informe et conseille sur les droits des patients, les procédures juridiques, les assurances.

Le lu de 16h à 17h30,

le je de 16h à 18h.

Tél. 022 786 35 11

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Impressum

Cette brochure a été élaborée en collaboration avec la Fondation du Devenir.

### Auteurs

Carine Fluckiger, responsable des relations publiques - Romandie, Fragile Suisse

Suzy Soumaille, responsable du service de la communication patients et usagers, HUG

### Graphisme

Claudine Kasper, Tiramisù

### Parution

Novembre 2007

### Illustrations

Simon Tschopp

### Réimpression

Juin 2011

Cette brochure constitue l'un des aboutissements d'un programme de plusieurs années, *Qualité de vie et santé*, que la Fondation du Devenir a mené avec le soutien du Département des affaires régionales de l'économie et de la santé.

Ce programme a donné la parole à une centaine de personnes touchées par un cancer ou un handicap physique, pour les consulter sur leurs critères de qualité de vie et les moyens d'améliorer leur prise en charge. Il s'est aussi attaché à rapprocher usagers et professionnels de la santé, dans le souci de dégager des solutions communes.

De ce processus inédit sont ressorties plusieurs propositions prioritaires :

- Promouvoir un esprit de partenariat entre usagers et professionnels.
- Atténuer l'impact socio-économique, psychologique et pratique d'une affection.
- Mettre en valeur les ressources d'aide qui existent à Genève.

En proposant au lecteur des outils pour consolider sa relation avec le médecin, *Vous et votre médecin* espère répondre à certaines de ces attentes.