



Que peut-on attendre de son médecin : guide destiné aux patients

Élaboré à partir des
Bonnes pratiques médicales

General
Medical
Council

Regulating doctors
Ensuring good medical practice

Les patients sont mieux traités lorsqu'ils collaborent avec leur médecin.

Ce guide vous explique comment créer une relation de coopération avec votre médecin. La plupart des conseils relèvent du bon sens, mais les suivre vous aidera à ne pas perdre de temps lors des consultations.

Ces conseils s'appuient sur les pratiques du General Medical Council (GMC) élaborées pour les médecins dans notre guide de *Bonnes pratiques médicales*.



Un médecin doit être attentif à ses patients

L'expérience montre qu'une grande majorité de patients jouit d'une très bonne relation de confiance avec leur médecin. Grâce au respect et à la compréhension mutuels, il est facile d'instaurer ce type de relation. L'aide et le suivi fournis par les patients sont primordiaux pour un médecin et lui permettent de travailler plus efficacement et d'améliorer continuellement sa pratique.

Pour commencer, votre médecin a besoin de connaître votre problème afin de déterminer le meilleur traitement et les meilleurs soins.

Il doit écouter vos explications sur le motif de votre consultation et prendre en compte vos problèmes de santé passés et actuels, ainsi que votre mode de vie et votre opinion. Il doit vous examiner physiquement si nécessaire.

Il est important d'être aussi direct et sincère que possible. Il peut être utile de prendre des notes avant la consultation, afin de ne pas omettre d'informations qui peuvent aider le médecin à comprendre votre situation.





Que me dira le médecin ?

Le médecin vous fournira des conseils ou vous prescrira des médicaments ou un traitement à partir du diagnostic disponible. Nombreux sont ceux qui ont du mal à assimiler toutes les informations communiquées par le médecin ; il ne faut pas hésiter à demander des explications si nécessaire. Il est notamment important de comprendre si vous devez prendre un traitement ou effectuer des analyses et de vérifier que les modalités du traitement sont claires.

Si vous n'êtes pas sûr de ce que votre médecin vous a dit, posez-lui la question, pour demander par exemple quand et de quelle manière vous devez prendre un médicament ou pourquoi vous devez faire des analyses.

Si vous estimez que le diagnostic ou le traitement de votre médecin est erroné, vous pouvez demander un deuxième avis médical de la part d'un autre médecin.

Aide à la formation des étudiants et des médecins

Toutes les personnes qui vous examinent doivent se présenter et expliquer leur rôle dans l'équipe médicale qui vous suit. La formation de la prochaine génération de médecin est un élément clé de tout système de santé. Les étudiants en médecine ne peuvent pas baser leur formation uniquement sur la théorie et doivent être périodiquement intégrés dans les équipes médicales. Si, pour une raison quelconque, vous ne préférez pas participer à la formation des étudiants, vous avez le droit de refuser.

Toutes les personnes qui vous examinent doivent se présenter et expliquer leur rôle dans l'équipe médicale qui vous suit.



Une fois que les médecins sont qualifiés, ils effectuent une formation supplémentaire dans une spécialité médicale ou pour devenir généraliste et rejoignent les équipes médicales de suivi des patients. Ils examinent alors les patients et participent à leur suivi médical dans la limite de leur niveau de formation. Tous les médecins doivent continuer à se former au cours de leur carrière et se tenir à jour dans leurs spécialités d'exercice.

Un des éléments clés de leur profession est de savoir quand diriger les patients vers d'autres médecins ou spécialistes de la santé. Ils doivent fournir des traitements et autres services uniquement s'ils possèdent les compétences et connaissances nécessaires pour le faire en toute sécurité.

Tous les médecins sont faillibles. Ils doivent demander de l'aide à collègue ou vous recommander un autre médecin lorsque votre situation est en dehors de leur domaine d'expertise.

Les médecins doivent utiliser leurs ressources avec responsabilité

Vous pouvez les aider en gérant vous-même les affections mineures, en vous assurant de bien suivre le traitement prescrit, en venant aux consultations ou en les annulant à l'avance. Ainsi, finir les traitements antibiotiques même lorsque vous vous sentez mieux permet d'empêcher la résistance aux antibiotiques qui peut nuire à d'autres patients.



Images © Crown copyright/NHS Photo Library

Un médecin doit s'assurer en priorité de la sécurité de ses patients et de l'efficacité des traitements qu'il leur fournit

Les médecins doivent réagir rapidement s'ils estiment que la sécurité, la dignité ou le confort d'un patient est en danger. Prévenez un médecin, une infirmière ou un autre professionnel de la santé si vous repérez quelque chose qui peut vous mettre, vous ou quelqu'un d'autre, en danger.

Les médecins doivent faire un rapport en cas de mauvais traitement d'un patient (accidents, erreurs, effets secondaires sérieux à la suite d'une prise de médicament) afin de tirer une leçon de ces situations. Assurez-vous de prévenir votre médecin si vous soupçonnez la présence d'effets secondaires dus à une prise de médicament ou en cas d'autre sujet d'inquiétude.



Assurez-vous de prévenir votre médecin si vous soupçonnez la présence d'effets secondaires dus à une prise de médicament ou en cas d'autre sujet d'inquiétude.

Les médecins doivent évaluer leur travail

Tous les médecins doivent faire un bilan annuel de leurs compétences et identifier les domaines d'exercice qu'ils peuvent améliorer. Ils doivent demander une évaluation officielle de leur travail à leurs patients au moins tous les cinq ans. Vous pouvez y participer en complétant des questionnaire le plus justement et honnêtement possible.

Les médecins doivent examiner leur travail et leurs résultats et les comparer avec ceux des autres médecins et autres équipes. Cette évaluation leur permet d'identifier les domaines d'exercice qu'ils peuvent améliorer. Généralement, votre nom et les autres informations personnelles qui peuvent vous identifier sont retirées des documents avant leur utilisation à des fins d'évaluation. Cette condition est parfois difficile à réaliser. Vous pouvez aider votre médecin à améliorer son travail en acceptant l'utilisation de vos données personnelles.



Il doit être poli et attentif à vous-même et aux personnes qui vous entourent ; il doit vous traiter avec respect et dignité.

Vous devez également être poli et respectueux envers votre médecin.

Un médecin doit vous traiter avec humanité

Votre médecin doit vous écouter et répondre à toutes vos questions et inquiétudes.

Il doit vous donner des informations et des conseils que vous pouvez comprendre. Informez votre médecin, votre spécialiste ou votre hôpital si vous avez besoin d'aide pour communiquer (par exemple, demande d'un interprète en langue étrangère ou en langue des signes assermenté) Demandez à votre médecin d'expliquer tout ce que vous ne comprenez pas, comme les termes techniques ou de jargon médical.

Le médecin doit vous présenter les différents traitements que vous pouvez prendre ou vous expliquer pourquoi il n'existe pas de traitement adapté.

Il peut vous recommander un traitement particulier, mais c'est à vous de décider celui que vous choisissez. Vous pouvez également décider de ne pas prendre de traitement. Assurez-vous de bien suivre les instructions du médecin sur les modalités du traitement ainsi que ses conseils sur les précautions à prendre avant et après un traitement médical.

Un médecin doit être poli et attentif à vous-même et aux personnes qui vous entourent ; il doit vous traiter avec respect et dignité. Vous devez également être poli et respectueux envers votre médecin.



Un médecin doit être honnête et sincère

Un médecin doit traiter tous ses patients avec équité et sans discrimination. Si vous remarquez des éléments qui peuvent être améliorés dans le travail de votre médecin, vous devez l'en avvertir.

Votre médecin doit conserver vos données de manière confidentielle, mais ils peuvent avoir besoin de les communiquer à des collègues dans le cadre de votre traitement. Dans le cas d'un médecin généraliste, par exemple, le réceptionniste peut être chargé de faire les ordonnances, taper les lettres de recommandation ou effectuer d'autres tâches qui nécessitent l'accès à vos données personnelles.

Si la communication de vos données personnelles vous inquiète, parlez-en à votre généraliste ou au responsable du cabinet.

Votre médecin doit respecter la loi et agir honnêtement sur le plan financier et commercial.

Il doit être direct et sincère avec vous en cas de problème dans votre traitement ou vos soins. Il doit vous expliquer la situation et s'excuser si nécessaire.



Votre médecin ne doit pas utiliser son statut ou sa relation avec vous pour imposer ses opinions ou pour solliciter des rapports sexuels.

Si une action de votre médecin vous inquiète, vous pouvez porter plainte. Vous pouvez généralement faire une réclamation sur place – à votre cabinet ou à l'hôpital.

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez déposer une réclamation auprès d'un organisme de santé officiel ou d'une association de patients tels que :

- Healthwatch en Angleterre
- Patient and Client Council en Irlande du nord
- Patient Advice and Support Service en Écosse
- Community Health Councils au Pays de Galles.

Si votre situation n'est pas prise en charge, vous pouvez vous adresser directement au GMC.



Le GMC

Seuls les médecins inscrits au GMC peuvent exercer au Royaume-Uni, en tant que généraliste, médecin d'hôpital, au NHS ou dans une structure privée.

Notre mission est de créer des normes de pratique, de superviser l'éducation et la formation des médecins et de garantir que tous les médecins autorisés à exercer au Royaume-Uni sont compétents et régulièrement formés.

Au niveau local, tous les médecins sont encadrés par un responsable - un médecin plus expérimenté qui vérifie qu'ils respectent les normes, y compris concernant la mise à jour de leurs compétences et connaissances.

La confiance est au cœur de la relation médecin/patient. La majorité des personnes sont généralement satisfaits de cette confiance. Lorsqu'un patient ou un de ses proches souhaite exprimer une inquiétude ou une réclamation relative aux pratiques ou au comportement d'un médecin, la situation peut généralement être prise en charge localement. Si un médecin ne respecte pas les règles de sécurité, il ne doit pas être autorisé à travailler dans un cabinet ou un hôpital ; le GMC est là pour s'en assurer.

Le GMC est un organisme indépendant du gouvernement mais doit rendre des comptes au parlement britannique. Il est financé par les médecins membres.

Comment pouvons-nous vous aider

Vous pouvez accéder aux normes que nous demandons aux médecins de respecter à l'adresse

www.gmc-uk.org/guidance.

Vous pouvez vérifier quand et où votre médecin a été diplômé et quelle spécialité il a étudié.

Vous pouvez consulter des rapports sur des exemples d'actions prises pour protéger des patients.

La marche à suivre si vous n'êtes pas satisfait des soins ou du traitement fourni par votre médecin

La plupart des plaintes et réclamations peuvent être prises en charge localement. Si vous ne savez pas à qui vous adresser, nous pouvons vous aider. Consultez notre site internet à l'adresse **www.gmc-uk.org/patientshelp** ou appelez-nous au **0161 923 6602**.

Note : Ce guide a été rédigé à l'attention des patients – il ne constitue pas un guide de recommandations pour les médecins. Ces derniers doivent suivre les normes et principes des *Bonnes pratiques médicales* et ses recommandations annexes.

Email : gmc@gmc-uk.org

Site internet : gmc@gmc-uk.org

Téléphone : **0161 923 6602**

General Medical Council, 3 Hardman Street, Manchester M3 3AW, Royaume-Uni

Rejoindre la conversation

 [@gmcuk](https://twitter.com/gmcuk)

 facebook.com/gmcuk

 linkd.in/gmcuk



youtube.com/gmcuktv

Ces informations peuvent être fournies dans d'autres formats et langues. Pour demander un autre format, contactez-nous au **0161 923 6602** ou par email à l'adresse publications@gmc-uk.org.

Publication : avril 2013

© 2013 General Medical Council

Le texte de ce document peut être gratuitement reproduit sous n'importe quel format ou support à condition qu'il soit reproduit correctement et dans un but non détourné. Ce document doit être identifié comme étant la propriété de GMC et le titre du document doit être mentionné.

Le GMC est une association enregistrée en Angleterre, au Pays de Galles (1089278) et en Écosse (SC037750).

Code : GMC/WEFYD-FR/0413

**General
Medical
Council**

Regulating doctors
Ensuring good medical practice