

CABINET MÉDICAL, BONJOUR!

Direction éditoriale : Stéphane Chabenat
Édition : Louise Bellot
Mise en pages : Soft Office
Conception graphique de la couverture : Thomas Hamel /
'Olo
Illustrations : Samuel Rimbault

ppportunéditions

sont éditées par les Éditions de l'Opportun
16, rue Dupetit-Thouars
75003 Paris
www.editionsopportun.com

FANNY GERALDES

CABINET MÉDICAL, BONJOUR!

Les anecdotes d'une secrétaire médicale

 Opportunéditions

SOMMAIRE

Introduction.....	9
-------------------	---

QUAND LA ROUTINE SE SOIGNE À L'INATTENDU

Une photo de mon anus?.....	17
Maraboutage peu commun	18
Pousse-toi de là	19
La relève est assurée.....	20
La moche du service.....	22
Le coton-tige se met où?.....	24
Comme un trou de balle	26

DES SIGNES CLINIQUES PAS TRÈS CLINIQUES

Une patiente rugissante.....	31
Un pot de confiture raté.....	34
Les chaussettes fantômes.....	36
Mon cœur ne bat plus.....	38

SI QUELQU'UN A UNE EXPLICATION...

Un frère imaginaire décédé.....	43
Ascenseur obsessionnel.....	46
Euh.....	47
Je vais la chercher.....	48
Une fibroscopie anale.....	49
Le robot débarque.....	50
16 mars, le confinement.....	52

QUAND LA TENSION EST PALPABLE

Voyageons un petit peu.....	57
Ouvrez-moi la porte !.....	58
¿Hablas español?.....	60
L'empathie.....	63
Une affaire de bistouquette.....	65

DES APPELS QUI LAISSENT UNE TRACE

Vous n'êtes pas seule.....	71
Une leçon de vie.....	73
Mère-veilleuse.....	76
Le système médical français.....	78
Ma descendance.....	80

DES URGENCES PAS COMME LES AUTRES

Une urgence qui dure depuis des années.....	87
J'ai pas fait exprès.....	89
Les chaussettes moches.....	90
La calculatrice.....	92
Une gynécologie de l'épaule.....	94

QUAND LES MÉDECINS S'Y METTENT!

Passez la tête par la fenêtre surtout !.....	99
9h27, cela vous convient?.....	102
Un thermomètre multifonction.....	104
Un prépuce en moins.....	105
Danger et signalement.....	107
Remerciements.....	125

INTRODUCTION

D'aussi loin que je me souviens, j'ai toujours été animée par la découverte de l'humain, l'entraide et les relations sociales. Aussi, le respect, la bienveillance et l'empathie font partie intégrante de mes valeurs et je n'y dérogerai pour rien au monde.

Complètement en décalage avec ma génération, j'ai toujours été profondément touchée par l'humain dans son entièreté. Je me rappelle qu'à l'époque, on m'appelait «l'assistante sociale». Loin d'être négatif, je suis dans l'obligation de confirmer que ce petit surnom affectueux me va plutôt bien. J'ai constamment tenu à aider, accompagner et soigner l'âme. Souvent jugée à tort comme «hors normes», j'ai inlassablement un profil dénonciateur en soif d'équilibre, de justesse et de bienveillance. Hypersensible, je me nourris des autres et en éponge les émotions. Qualifiée de défaut par certains, mon hypersensibilité est aujourd'hui une force qui me permet d'assumer pleinement celle que je suis aujourd'hui. Avancer dans un monde que je ne comprends parfois plus m'a poussée dans mes retranchements et a permis de

cheminer dans mes raisonnements et dans mon parcours de vie.

Fière du travail effectué auprès d'une entreprise de secrétariat médical, j'ai désiré laisser une empreinte. Trace écrite ou psychologique, qu'importe, tant que la trace reste présente. Pour l'histoire, j'ai accepté un contrat de secrétaire médicale en 2019 ; un « dépannage », une « pause » ou une « expérience » d'un an, en quelque sorte. Cette aventure m'a réservé de nombreuses surprises. J'ai pris des rendez-vous médicaux pour le corps médical et paramédical de toute spécialité. La charge de travail était considérable et complexe. Pour ma part, cela représentait, approximativement, une centaine d'appels par jour. Pendant cette année, j'ai partagé « mon monde de Bisounours » avec tous les patients. J'ai tenu à apporter une écoute attentive à chacun. Je leur ai donné tout mon amour et ma bienveillance, et je me suis attachée à leur accorder davantage de temps.

Je suis convaincue que le premier interlocuteur lors d'un rendez-vous médical a le « rôle psychologique » le plus important. Le premier entretien, surtout en matière de santé, se doit d'être le plus salvateur possible, afin que la suite se passe dans les meilleures conditions. Cependant, il a été rude émotionnellement de faire face aux nombreuses injustices du système médical. Je n'ai point eu la capacité de rester joyeuse face à tant de souffrances. Je n'ai pas été capable de rester inactive quand mon interlocuteur avait

besoin d'une aide psychologique ou d'une écoute. Je n'ai pas réussi, non plus, à limiter mes appels à 230 secondes comme demandé par ma hiérarchie. En définitive, je n'ai pas accepté de voir le monde médical devenir si peu empathique et si éloigné du patient.

Ce métier a cassé pendant un temps mes merveilleuses illusions sur l'accompagnement médical et thérapeutique. Serions-nous devenus qu'un numéro de sécurité sociale? Serions-nous devenus qu'un numéro de bloc? Serions-nous, aux yeux de certains, uniquement de la chair humaine? Bien entendu, je me risque à espérer que le système médical changera. Du moins, je souhaite qu'on l'adapte et le modernise pour répondre aux besoins des patients.

S'il n'y avait qu'une seule chose à retenir de cette année pratique dans le domaine médical, ce seraient les expériences merveilleuses que j'ai eu la possibilité de vivre sur le plan humain. J'ai eu la chance de profiter de précieuses leçons d'humanité, d'espoir et de courage. Elles m'ont donné la force et la motivation qui, parfois, pouvaient me manquer.

Je tiens à remercier tous les patients : les heureux, les malheureux, les malades, les incurables, les enfants, les papis et mamies, les empathiques, les coléreux et tant d'autres. En deux mots, je remercie tous ceux qui ont partagé quelques secondes ou minutes avec moi. Dans

ce livre, j'ai pris le parti de partager quelques anecdotes vécues lors de mon temps de travail. Une année pénible remplie d'incertitudes et marquée par la crise Covid. Bien entendu, l'identité des patients et des praticiens a été modifiée afin de respecter le secret médical, mais également dans le but de préserver l'intégrité et l'authenticité de chacun. Je vous prierai de bien vouloir traiter ces anecdotes avec autant de bienveillance que vous le pourrez et de ne pas porter de jugements, quels qu'ils soient. Ce n'est absolument pas le but de ce livre. Il est avant tout fait pour vous divertir et rendre hommage au milieu médical qui a tant enduré et qui subit encore aujourd'hui.

À tous les patients, merci de m'avoir fait grandir de jour en jour !

Dans ce livre d'anecdotes, vous constaterez que l'on passe d'une spécialité à une autre, d'un médecin à un autre, etc. En effet, j'ai travaillé en collaboration avec une société de télésecrétariat. C'est une plateforme téléphonique qui gère le secrétariat des médecins, spécialistes et thérapeutes de divers horizons. Par conséquent, je n'étais pas affectée à un service en particulier. L'avantage d'être télésecrétaire, c'est la diversité de gestion, d'interaction et d'apprentissage entre les différents médecins. Lorsqu'un praticien fait appel à un télésecrétariat, tout se passe à distance. Les assistantes ne sont pas présentes physiquement sur le lieu de consultation et le médecin n'a pas une secrétaire attitrée, mais plusieurs.



QUAND LA ROUTINE SE SOIGNE À L'INATTENDU



UNE PHOTO DE MON ANUS?

- Cabinet de gastro-entérologie, bonjour ?
- Bonjour, mademoiselle. Voilà, j’ai une demande extrêmement particulière. Avec la pandémie, c’est compliqué, voire impossible, de se déplacer. Alors, je souhaitais savoir si j’avais la possibilité de vous envoyer une photo de mes hémorroïdes. Vous pourrez, comme cela, me dire ce que vous en pensez et éventuellement les montrer au médecin.
- Oh, non, madame ! On va tout de même tenter de trouver une autre solution. Ce serait bête que votre photo fasse le tour du service avant d’arriver dans les mains du docteur. Puis, en photo, je ne suis pas certaine qu’il puisse y faire grand-chose !