Verbatims

Nous invitons l'équipe à noter des phrases entendues par les habitants dans le but d'illustrer nos écrits (rapport d'activité par exemple). Des phrases qui vous interpellent, vous indignent, vous marquent. Reprendre les mots des habitants peut être significatif et donner une réalité aux problèmes d'accès à la santé à Lille sud**.** Voici quelques exemples du programme des Combrailles en Auvergne sur les obstacles :

• Compréhension du système de santé : *« La MSA me dit que je relève de la CPAM qui me dit que je devrais contacter le RSI »*

• Labyrinthe administratif : *« Il y a tellement de papier à remplir que je n'ai même plus le temps d'aller me faire soigner »*

• Interprétariat : *« J'ai pas osé dire que j'avais pas compris ce qu'a dit le médecin, vous savez, parfois, c'est du chinois »*

• L'aspect financier : *« La tronçonneuse ; elle passe avant les yeux parce que sans bois je vais pas tenir cet hiver, alors les lunettes, ça peut attendre. »*

• Barrière numérique : *« J'ai eu un compte Ameli (CPAM) mais j'ai perdu mes codes d'accès »*

• Mobilité : *« Pour aller à mon rendez-vous, je me suis levée à 4h du matin pour être sûre d'arriver à 10h en faisant du stop »*

...et sur les conséquences observés ou entendues par les personnes (=Retards, rupture voire renoncements aux soins, aux actions de dépistages et à la prévention)

• Dégradation de l'état de santé physique et psychologique : *« Pour aller aux Restos du coeur, je peux encore descendre 4km à pied mais pour remonter les paquets, à presque 60 ans ; c'est dur… »*

• Perte de confiance entre le professionnel et le patient/ en soi : *« J'ai honte de rappeler, mon téléphone était cassé, j'ai pas pu prévenir la dernière fois, j'ai peur qu'on m'engueule » ou « C'est pas mon genre de demander de l'aide, j'ai toujours été indépendant jusque-là »*

Découragement, résignation, méfiance face aux institutions :

« On m'a donné le papier pour la Cmu-C, j'ai rempli comme j'ai pu…on m'a demandé plusieurs fois des pièces complémentaires…puis j'ai reçu le chèque ACS, j'avais pas un rond pour la mutuelle, j'ai laissé tomber »