

Chapitre 2

Triage

- Carte d'assurance-maladie et carte aubergine, demande froidement l'infirmière sans lever les yeux de son écran.

Des doigts peu assurés fouillent le portefeuille rempli de cartes de crédits, de fidélité et de visite. Des reçus et plusieurs billets de dollars se répandent sur le petit comptoir blanchi par l'usure. Les épaules du visiteur tombent sous l'effet d'un long soupir lourd.

- Voilà. Tenez.

La dame prend sèchement les pièces et imprime les inscriptions en bas-relief sur le dossier qu'elle prépare.

- Quelle est la raison de votre visite?, demande-t-elle en ouvrant une nouvelle page sur son ordinateur.

- Heu! Je...

Le regard du malade parcourt la salle bondée derrière lui. Est-ce que quelqu'un l'entend? Il avale difficilement. Comment peut-il s'exprimer sans que les autres sachent pourquoi il se présente à l'urgence de l'Hôtel-Dieu à Sherbrooke?

- Je... Je suis..., balbutie l'indisposé.

Un préposé à l'entretien, indifférent à ce qui l'entoure, passe derrière lui, fonce avec son charriot dans les portes qui se trouvent à la gauche du nouveau venu et disparaît aussi vite qu'il est apparu. De son côté, le panneau mobile de l'entrée glisse, permettant ainsi au fumet de cigarette d'envahir les lieux. Une vieille dame en chaise roulante avec une bombonne d'oxygène et des canules et un homme circulent rapidement en direction de l'ascenseur. Une femme au pas lent les suit.

Pour celui qui tente de parler au comptoir, les lieux semblent définitivement mal aménagés pour garantir la confidentialité des propos des visiteurs qui discutent de leurs problèmes de santé avec l'infirmière au comptoir du triage. Pourquoi ne pas systématiquement inviter les gens dans le bureau, porte fermée, comme on fait au CSSS de Coaticook?

L'incommodé se penche vers le petit orifice de la vitre et chuchote d'un seul souffle.

- Je ne dors plus depuis des semaines je ne mange presque plus j'ai des brûlements d'estomac je fais des cauchemars et puis j'ai des flashes de toutes sortes d'affaires dans ma tête.

Interpellée, l'auditrice tourne les yeux vers son locuteur en penchant la tête de manière à ce que sa vision surplombe ses lunettes de lecture en demi-lune. Le quadragénaire frotte son sein gauche.

- J'ai aussi des crampes ici ça fait mal j'en peux plus il faut que ça arrête, ajouta-t-il les larmes aux yeux.

- Ok, venez ici, ordonne la responsable du triage en indiquant par où passer.

L'auscultation préliminaire se termine en moins de deux.

- Ok. Prenez vos affaires et passez la porte là-bas, indique l'infirmière en pointant une zone près de la porte d'entrée.

Le patient jette un coup d'œil sur l'endroit désigné. De grosses lettres rouges indiquent : Urgence santé mentale. Son cœur se met à battre assez fort pour lui donner l'impression de vouloir sortir de sa cage thoracique. Pendant ce temps, l'infirmière décroche le téléphone et, d'un ton sec, elle ordonne :

- Maurice, viens au triage.

Le visiteur panique.

- Mais! Je ne suis pas malade mental!

- Mouais. C'est ça, rétorque celle qui en a vu plus d'une. Vous êtes dépressif, Monsieur. Pis je ne serais même pas étonnée que vous soyez suicidaire, dit-elle sans délicatesse. Ok. C'est là que je vous envoie et pas ailleurs.