

ZinaSanté, la clinique où le patient est roi

Tout récemment inaugurée, la clinique ZinaSanté est déjà en train de réaliser une belle révolution dans le paysage montréalais et québécois de soins de santé.

On sent en effet la différence dès l'entrée dans les locaux du 9250, boulevard de l'Acadie : tapis persans au sol, meubles luxueux mais à l'élégance discrète et surtout, personnel avenant et souriant. L'atmosphère est chaleureuse et dès lors, d'emblée, on est rassuré surtout lorsque souffrant ou carrément malade, on se sentirait plutôt vulnérable et toujours un peu mésestimé.

Impossible le respect du serment d'Hippocrate et transforme le plus humaniste des soignants en un technicien de santé qui, pour se protéger des risques de vouloir faire trop de bien, devra rester froid et distant, regarder plus les résultats d'analyses que les yeux de ses patients et faire vite sa «job» car la fil d'attente s'allonge devant sa salle de consultation.

Le secret de ZinaSanté

Pour percer le secret de cette différence, il faut absolument rencontrer celle qui a pensé et créé ZinaSanté. La Docteure Halima Serrar est d'ailleurs

ce titre par les plus grandes firmes pharmaceutiques et les plus grands laboratoires du monde; et elle a aussi travaillé en recherche fondamentale notamment en hépatologie. De ces expériences, elle a tiré des conclusions qui lui permettent aujourd'hui de regarder la santé d'un œil nouveau. «La santé et les soins sont importants à différents stades, dans l'établissement d'un diagnostic certes, mais également à deux autres moments cruciaux : après les premières prises de médicaments et, surtout, avant la maladie» affirme-t-elle. «Dans les deux phases citées en premier, le patient doit pouvoir obtenir ce que l'on appelle «le bénéfice secondaire de la maladie», c'est-à-dire être mis en confiance, être écouté, ressentir l'empathie de celle ou celui à qui il s'adresse. La phase de soin doit être un moment agréable, sinon les délais de rémission seront allongés. C'est cela que professaient les pères de la médecine moderne qui ont noms Averroès, Al Kindi, Avicenne ou Maïmonide; et c'est cela que l'on nous a appris en médecine au Maroc, c'est cette valeur que les médecins qui exercent à ZinaSanté partagent avec moi et que tous, nous aimerions partager avec tous nos confrères du Québec, comme nous aimerions partager le même sens de l'importance de la prévention de la maladie».

Médecine familiale et prévention

Car l'autre nouveauté, c'est le



volet prévention, qui a déterminé l'exercice de la médecine familiale à la clinique ZinaSanté avec, à la clé, l'apparition des «carnets de santé» personnels. Chaque nouveau client se soumet ainsi à une batterie de tests qui ont un double intérêt : relever des paramètres personnels, éléments de comparaison qui permettront de déceler toutes pathologies ultérieures, mais aussi, parfois détecter d'éventuelles maladies asymptomatiques. Cette attention particulière pour l'«avant» et l'«après» n'empêchent cependant pas ZinaSanté de consacrer tout l'intérêt qui convient à la phase «pendant». D'où un service d'urgence, ouvert six jours sur sept, dans une quinzaine de spécialités.

«Il faut avoir la vocation»

Mais comment les médecins de la clinique se font-ils (et elles) à tout cela ? «Tous ont ce que l'on appelait autrefois «la vocation». Ils ont tous et toutes chercheurs, directeurs d'hôpitaux ou enseignants, ont une longue expérience de vie et de métier qui a permis de développer cette sagesse des anciens sans laquelle on ne saurait être un bon soignants» dit la Dre Serrar avant d'ajouter «Nous nous rencontrons tous les quinze jours, ou en cas d'urgence,

dans ce qui constitue notre «Conseil hospitalier»; c'est à chaque fois un moment intense, d'échanges et de formation, ce sont des rendez-vous que je raterais pour rien au monde!». La clinique qui a déjà ouvert 2400 dossiers, peut assurer quelques 30 000 consultations annuelles. Devant ces chiffres, on presque envie de s'écrier «Mais pourquoi si peu?» juste avant que la Dre Serrar ajoute : «Pour l'instant !».

Une réponse qui rassure, car tant qu'à être malade un jour, je préférerais être soigné par des émules d'Averroès ou d'Avicenne, par des médecins qui comme leurs grands modèles, sont d'abord des humanistes aux connaissances encyclopédiques, conscients que la santé ce n'est pas seulement une affaire de corps, mais aussi d'âme, de philosophie, de sociologie et de psychologie.

Et si vous ne connaissez ni Averroès, ni Al Kindi, ni Avicenne, ni Maïmonide; allez donc faire un tour à ZinaSanté. La salle d'attente recèle une bibliothèque qui vous permettra de découvrir tous ces illustres fondateurs de la science des corps et des âmes. Dommage que l'attente en ce lieu ne dure jamais plus de 15 minutes !...



Dr Jamal Serrar et Dr Halima Serrar

Cette première impression est la bonne; elle se confirmera au contact du personnel paramédical, dont la qualité de la prise en charge réchauffe d'autant plus le cœur qu'on ne sent pas - comme chez les confrères et consœurs du service public - que le sourire est un peu forcé pour cacher la fatigue, voire l'épuisement.

un personnage hors normes, Docteure en médecine de l'Université Hassan II (Maroc), elle a refait ses classes ici, réussi tout ses examens mais n'a jamais exercé. En revanche, elle s'est remise aux études, à obtenu un doctorat en pharmacologie, spécialisée en pharmacovigilance, elle est consultée à

La première impression se confirmera encore plus avant lors de la première rencontre avec un médecin. Les visites ici durent, en effet, au moins vingt minutes. Venus de pays où le Docteur est d'abord avant tout une sorte de parent sage et bienveillant qui soigne, au terme d'un entretien diagnostique toujours bien-faisant, les petits «bobos» de l'âme avant de s'intéresser au corps et à ses dysfonctions; cela fait une bonne entrée en matière et constitue le prémisses d'une rémission certaine. C'est un protocole qui étonne toujours un peu, ici, chez nous, face à des médecins prisonniers de trop de règlements et de normes, de lois dont l'application trop rigoureuses rend

