

Convention on Health Analysis and Management

CHAM 2014

Médecins : auquel s'adresser ?

Marianne Binst, Valérie Brouchoud, Yves de Prost, Laurent Zarnitsky
Modérateur : Elisabeth Hubert

1. L'inégalité entre patients face aux professionnels et structures de santé

Même en France, les patients ne sont pas sur un pied d'égalité. Si certaines inégalités semblent évidentes (catégorie socioprofessionnelle, région d'appartenance, etc.), d'autres le sont moins.

Les réseaux personnels constituent un facteur essentiel d'inégalité face aux soins. Si la bonne connaissance des structures de santé est importante, le fait d'y avoir des contacts personnels permet sans conteste d'être pris en charge de manière privilégiée.

En outre, tous les patients ne savent pas nécessairement à qui s'adresser selon la pathologie rencontrée. C'est pourquoi, pour une meilleure information, une évaluation de la qualité des praticiens et des établissements serait nécessaire. Cette transparence présenterait une forte utilité, mais s'opposerait à un véritable tabou, celui de l'évaluation des praticiens.

2. La difficulté à faire le meilleur usage de la transparence

D'aucuns pensent que les patients devraient avoir accès en toute transparence à des données concernant les médecins généralistes, afin d'appréhender leurs pratiques en matière de prescription d'antibiotiques ou d'arrêts de travail. Toutefois, cette transparence doit être maniée avec la plus grande précaution, afin que les médecins ne soient pas jugés de mauvais critères.

3. Le point de vue des patients

Dans le domaine de santé, les différents acteurs manifestent une véritable défiance les uns par rapport aux autres. Si le point de vue des médias est envisagé avec scepticisme, celui des patients reste encore difficile à exprimer. Il existe un certain rapport de forces entre les médecins et leurs patients. Ce rapport de forces évolue, mais très lentement.

Si la voix du patient doit pouvoir se faire entendre, les processus d'évaluation des professionnels de santé restent largement à parfaire. Cet exercice d'évaluation des médecins par les patients présente une grande complexité, dans la mesure où certains d'entre eux, s'ils accueillent leurs patients avec une grande empathie (ce qui n'est pas dénué d'intérêt dans la prise en charge), ne présentent pas nécessairement de compétence médicale très élevée.

4. Qui devrait évaluer les médecins : le secteur de la santé, les patients ou, plus largement, la société civile ?

Face à la difficulté à apprécier la qualité des médecins, leur évaluation pourrait être confiée à la communauté médicale. Si l'avis des patients peut être pris en compte, il ne peut pas nécessairement constituer le critère principal. Ce point de vue ne fait pas nécessairement l'unanimité, d'aucuns considérant que l'évaluation par des tiers extérieurs et objectifs présenterait le plus d'intérêt. L'open data pourrait considérer une source de transparence. Les médecins pourraient trouver leur intérêt dans la transparence et dans la stimulation par des acteurs extérieurs, mais n'en ont pas forcément conscience. Si la société civile ne pousse pas les médecins à accepter d'être évalués, ce mouvement ne sera pas initié par les professionnels de santé. Or s'ils ne veulent pas subir cette évolution, les médecins doivent y prendre une part active.

5. Un exemple pratique : le réseau Santéclair, un accès à des prestations de santé de qualité à prix attractifs – deux notions non antagonistes

Le métier du réseau Santéclair consiste à passer des accords qualité/prix avec des réseaux de professionnels de santé. Au travers de leur complémentaire santé, 8 millions de personnes accèdent à ce réseau. En dentaire et en optique, les adhérents peuvent bénéficier de prix très attractifs et bénéficient de standards élevés de qualité.

Le prix et la qualité ne doivent pas être considérés comme des notions antagonistes. Dans le domaine dentaire, la qualité de la pose des prothèses permet de rallonger la durée de maintien en bouche et, ainsi, de maximiser les dépenses engagées. Les prothèses dentaires posées au sein du réseau Santéclair sont d'ailleurs garanties 10 ans. Le réseau permet enfin de prendre connaissance du prix d'achat des prothèses, afin notamment d'identifier leur provenance.