

Qu'est-ce que l'économie vient faire au chevet des malades?



Anna Sax

L'économie d'entreprise pense que des méthodes telles que le «Lean Process Management» que nous connaissons à travers l'industrie automobile permettent également d'améliorer l'efficacité de la production des prestations de santé dans les hôpitaux. Les réformes inspirées par des motifs de gestion visent la réorganisation des hôpitaux et d'autres organisations du système de santé en entreprises modernes, compétitives et focalisées sur la clientèle. La croyance dans les effets positifs de la libre concurrence dans le domaine de la santé perdure, comme si les nombreuses expériences contraires n'avaient jamais existées.

Les spécialistes de la santé sont à juste titre irrités par les déclarations péremptives des économistes. S'estimant au service des patients, ils ne parviennent pas à associer le langage de l'économie d'entreprise à leur travail quotidien et le jugent parfois cynique. Il n'empêche que les réactions de défense tombent parfois dans la mystification. Ainsi, certains médecins tendent à présenter la relation avec leurs patients sous un jour idéal et inversement. Nous ne devrions cependant pas ignorer le fait que les patients sont de plus en plus nombreux à se voir comme des clients. La médecine, les soins et la thérapie doivent s'habituer au fait que leurs prestations seront de plus en plus souvent jugées à l'aune des offres alternatives. Valeur ajoutée signifie à cet égard un accroissement de l'utilité pour la santé, la réduction des douleurs et des complications, plus d'autonomie et une meilleure qualité de vie. La personne qui se voit comme un client s'intéresse au résultat et non à la relation avec le fournisseur de prestations. Ce n'est pas tant la faute de l'économie que celle de la pression croissante dans le monde du travail et des loisirs.

Le fossé entre le jargon technocratique de l'économie d'entreprise et la vision de soutien aux malades qu'ont d'eux-mêmes les médecins se creuse de plus en plus. C'est ce qu'expriment régulièrement les articles transmis au *Bulletin des médecins suisses* en vue d'une publication. Il est frappant de constater que tous revendiquent la priorité constante accordée au patient ou au client, la vision du groupe cible variant fortement d'une catégorie professionnelle à l'autre. Les médecins tendent à considérer les malades comme des

êtres dépendants ayant un faible pouvoir de décision. Pour eux, la relation médecin-patient est en quelque sorte une oasis au milieu de la société de consommation et de compétition, où des valeurs telles que le dévouement et la confiance ont encore un sens. L'économie présente en revanche les patients comme des individus bien informés, rodés à la pratique de l'Internet et essentiellement focalisés sur les avantages, qui évoluent avec aisance entre la médecine traditionnelle et complémentaire, les offres de wellness et les cliniques spécialisées. Les gens doivent transiter à travers le processus de soins de la manière la plus efficace possible pour être à nouveau opérationnels dans les meilleurs délais.

La réalité se situe quelque part entre les deux. Eu égard au nombre croissant de malades chroniques, de personnes âgées et démentes, les médecins devront continuer à jouer leur rôle d'accompagnateurs compréhensifs. Mais ils devront aussi s'adapter à une clientèle de plus en plus exigeante et bien informée qui n'hésitera pas à comparer les prestations et qui voudra en définitive décider elle-même de ce qu'elle juge approprié. Il ne faut pas oublier que les soins de santé sont majoritairement financés sur une base solidaire et qu'ils sont supportés pareillement par les malades et les personnes en bonne santé. C'est dans cette perspective que l'économie doit jouer un rôle dans la santé, car les patients, les contribuables et les cotisants ont le droit de savoir comment est utilisé leur argent et quels sont les résultats ainsi obtenus. Le public a droit à la transparence et à la traçabilité des prestations du système de santé et il faut pour cela des méthodes de traitement, des lignes directrices et des benchmarks basés sur les faits. On est en droit d'exiger des médecins qu'ils gardent à l'esprit les conséquences économiques de leur activité. Les forfaits par nombre d'actes médicaux et par tête peuvent favoriser des soins globaux et imbriqués, dans la mesure où ils sont conçus avec soin et ne sont pas utilisés de façon abusive pour réaliser des économies. L'économie peut et doit contribuer à une utilisation efficace des ressources sans que nous soyons tout de suite obligés d'exposer tout le système de santé à la concurrence.

Anna Sax

* Anna Sax, lic. ès sc. pol., MHA, membre de la rédaction, est copropriétaire et gérante de Tradig GmbH pour des analyses transdisciplinaires dans le domaine de la santé.