Démarche qualité en médecine: un état des lieux par portraits succincts (17)

La démarche qualité est bien établie dans la médecine de notre pays. C'est ce que le groupe de travail Qualité de la FMH (GTQ-FMH) tient à montrer aux membres de la FMH. Il présente ainsi dans quatre numéros consécutifs du BMS les initiatives Qualité qui lui sont annoncées par des médecins de toutes les disciplines médicales et de tous les secteurs d'activité (domaine hospitalier/ambulatoire). *Le département Données, démographie et qualité (DDQ) de la FMH publie également ces descriptifs sur le site internet www.fmh.ch en les complétant par des informations pratiques.** Le présent article présente les méthodes de certification d'un centre de conseil en chirurgie esthétique.

* www.fmh.ch → Qualité → Initiatives qualité

ACREDIS – Centre de conseil pour la chirurgie esthétique

Pour le lecteur pressé

ACREDIS

- **promeut la transparence et la qualité en chirurgie esthétique**
- **certifie les spécialistes en chirurgie esthétique**
- **soutient les médecins dans l'amélioration continuelle de la qualité**
- **soutient les personnes intéressées dans leur recherche de spécialistes appropriés du domaine de la chirurgie esthétique**
- **offre des informations et des conseils sur la chirurgie esthétique**
- **est l'organe à qui s'adresser pour la correction d'opérations ratées**

Description

ACREDIS est un centre de conseil qui répond aux questions relatives à la chirurgie esthétique. ACREDIS apporte son soutien aux personnes désireuses de se faire opérer en les aidant dans leur recherche d'un spécialiste approprié et expérimenté, et met à leur disposition les informations et connaissances de base des opérations concernées. ACREDIS recommande exclusivement des médecins qui remplissent les critères de certification et qui ont été accrédités pour l'opération souhaitée. Afin de conserver son indépendance, il n'envoie pas les patients chez les spécialistes.

ACREDIS remet un certificat dans le but de promouvoir la transparence et la qualité en chirurgie esthétique: ACREDIS contrôle la qualité d'un médecin à l'aide de plus de 300 critères (entre autres qualification professionnelle, expérience, nombre d'interventions par opération, satisfaction des patients). Le certificat de qualité authentifié permet aux médecins affiliés d'instaurer un climat de confiance dans la relation avec le patient. Les médecins bénéficient par ailleurs de l'assistance d'ACREDIS pour déterminer et mettre en œuvre des mesures d'amélioration.

Au contraire de la certification ISO où l'examen porte sur la qualité d'un système, par exemple d'une clinique, au moyen de processus définis, c'est la qualité du médecin qui est au centre de la certification ACREDIS.

L'organisation des patients, santésuisse et les grandes assurances-maladie reconnaissent le sérieux et l'indépendance d'ACREDIS. Jusqu'à présent, 90 médecins de Suisse alémanique et de Suisse romande ont obtenu leur certification.

Applicabilité

Médecins spécialisés en chirurgie plastique, reconstructive et esthétique, ORL et chirurgie maxillo-faciale

Temps consacré et coûts

Temps nécessaire à l'évaluation:
- pour l'évaluation: env. 3 à 4 jours
- pour l'équipe du cabinet médical: env. 2 jours
- pour le médecin: env. 1 jour

Coûts pour les médecins:
- évaluation: Fr. 2000.–
- utilisation du certificat, frais de publicité, utilisation d'outils de travail, enquête permanente auprès des patients et coaching de la qualité: par opération un montant fixe à payer à l'entreprise de certification MQC (www.qualinet.ch).

Financement d'ACREDIS:
- conseil au client (par téléphone ou personnel): env. Fr. 100.–
- sponsoring (entre autres par MQC et les fournisseurs de produits médicaux)

Informations supplémentaires

www.acredis.com/about

Correspondance:
ACREDIS SA
Stephan Hägeli
Direction Certification des médecins
Splügenstrasse 10
CH-8002 Zurich
Tél. 044 283 20 40
Fax 044 283 20 41

info@acredis.com