



Compte-rendu de Mission « Dr G.GENTY »
Le 7 mars 2018
Café NILE

Avec Cédric GROUCHKA, membre du collège de l'HAS et Président de la
commission des stratégies de prise en charge
« Santé : doit-on tenir compte de l'avis des consommateurs ? »

Non pas les consommateurs (« marketing », révolution par les avis clients : advertising) mais les « patients usagers ».

Il faut mieux les inclure dans la décision publique en santé et davantage prendre en compte leurs besoins et leurs vécus pour restaurer l'efficacité et la confiance dans notre système.

Pourquoi et comment doit-on écouter la parole des patients ?

- Sur le plan individuel : dans la relation soigné/soignant, chacun parle à sa place avec son expertise en comprenant l'autre. La décision médicale doit être partagée ;
- Sur le plan collectif : réseaux sociaux, patients experts (partage du savoir), évaluation des produits de santé, médicaments et dispositifs médicaux, droit d'alerte, parole des usagers dans la recherche (perspective en voie d'ouverture) ;
- Sur le plan général : associations qui internationalisent tous les usagers et désiraient en outre s'impliquer dans la formation des médecins...

Ma question :

Abordons la mode récente de l'évaluation des médecins dans les réseaux sociaux, qui pose un réel problème :

Quand il s'agit de la satisfaction hospitalière ou des produits de santé : ce sont des problèmes purement pratiques alors que la satisfaction de l'entretien individuel avec le médecin est beaucoup plus complexe et rentre dans l'éthique de la discussion.

La qualité de cet entretien est nouvellement perturbée par l'interférence de l'écran de l'Intelligence Artificielle.

La réponse :

Il est impossible d'instaurer des indicateurs type avis car trop complexes et il n'y a pas de simplification acceptable.

Il faut éviter la relation de sujétion (consulter du même côté du bureau...).

Le premier droit du patient est « non à sa responsabilisation ».

Quant à la classification par les tableaux des établissements de santé, qui n'a pas un effet aussi important qu'on l'imagine, il faut savoir que c'est la HAS qui fournit aux journalistes les éléments pour l'établir.

Docteur Gérard GENTY