



christian.rebillard@free.fr

Contribution de Christian REBILLARD

Politiques publiques de santé : place des usagers, accueil et offres marginales de soins

Dans le cadre des travaux conduits par le groupe de travail santé/bien-être du Conseil de développement, plusieurs éléments me paraissent mériter réflexion :

- Le choix des soins ou des traitements
- L'accueil en particulier aux urgences
- Les offres marginales

Le choix des soins ou des traitements

À part certaines pathologies graves qui impliquent un traitement spécifique, force est de constater que les médecins proposent souvent des alternatives de traitement. Par exemple, récemment pour un proche, soit une opération sur les cordes vocales, soit des séances de radiothérapie avec des issues et des conséquences très différentes. Ce fut aussi le cas pour la prostate entre le choix d'une opération ou d'un traitement par chimiothérapie.

Il est vrai que les techniques évoluent et que certaines pratiques ont montré leurs inconvénients avec des résultats incertains par rapport à de nouveaux traitements.

On ne peut pas reprocher aux médecins ou aux chirurgiens d'opter pour des thérapies différentes en fonction de leur expérience.

Mais d'une part, comment le patient peut-il apprécier et faire son choix alors que les médecins eux-mêmes sont parfois en désaccord entre eux ?

D'autre part, certaines thérapies avancées ne peuvent être pratiquées que par des spécialistes ultra compétents dont il est impossible, pour le patient, d'apprécier la compétence et la pertinence.

À titre d'exemple tout à fait personnel, un chirurgien nous avait appelé pour décider s'il fallait ou non opérer notre père, arguant qu'à 90 ans les risques opératoires étaient élevés. Notre père a fait lui-même le choix de l'opération qui s'est bien passée alors que nous étions ébranlés par les doutes du chirurgien.

Souvent la tentation est forte de contacter des "compétences" extérieures au monde médical et de consulter par exemple le net ou les réseaux non médicaux.

Certes, c'est le rôle du médecin traitant mais est-il lui-même suffisamment formé pour guider le choix de ses patients et n'est-il pas amené, parfois pour se protéger, à prescrire des thérapies lourdes qui s'avèrent parfois inutiles et coûteuses ?

Le patient n'est pas compétent car il ne possède pas la longue formation des médecins mais faut-il l'infantiliser pour autant en ne lui apportant pas les informations pertinentes pour former ses choix ?

Cela ne rentre-t-il pas dans le domaine du management des risques techniques et environnementaux qui fait appel à des formations spécifiques ?

L'accueil

Il est très souvent différent d'un centre à l'autre et le service des urgences fait partie de ceux qui soulèvent le plus de questions. Certes, les coûts sont élevés mais comment admettre qu'un patient amené un matin à 8h reste allongé sur un chariot dans un couloir jusqu'à 13h sans contact avec un médecin ou une infirmière ?

Certaines cliniques, encore peu nombreuses, possèdent un service des urgences avec une prise en charge très rapide. Cela pose la question du service public par rapport à celui du privé.

Je suis amené à rencontrer un proche au centre de rééducations fonctionnelles de Saint Jacques à Nantes. La qualité des soins y est excellente mais l'accueil ne répond pas aux attentes des patients et des visiteurs. En effet, après les séances de rééducation qui se terminent à 17h, les patients et leurs proches n'ont à leur disposition qu'un vaste hall sans tables ni dispositions d'accueil permettant aux patients et à leur visiteurs de se retrouver dans une ambiance conviviale. Cette personne a fait des propositions d'aménagement simples mais il n'a rencontré que des réticences ou pas d'écoute.

Les offres marginales

La publicité sur internet et sur des revues à large diffusion comme "Notre temps" proposent des offres mirifiques pour nous guérir de tous nos maux. Ces offres sont signées par des "experts" ou "docteurs" qui ne démontrent leurs compétences que par des témoignages non vérifiables.

J'ai relevé par exemple :

- a) suppression de bruit dans les oreilles par des comprimés "TONE par les laboratoires de recherche médicales sur la base des dernières avancées scientifiques"
- b) protéine liquide issue de la bave d'escargot HELIX ELIXIR ORIGINAL pour cicatriser ses cartilages
- c) sur une autre page de cette revue, le professeur PICHARD vend des gélules pour :
 - mieux dormir
 - sauver ses articulations
 - mieux voir
 - plus de vigueur
 - augmenter sa mémoire.

Comment ne pas adhérer à ces propositions alléchantes lorsque la médecine traditionnelle ne peut pas apporter de réponses et qu'il ne semble pas que des démentis soient apportés ni que des actions en justice pour publicité mensongère ne soient engagées ?

En conclusion

Il serait prétentieux de ma part de conclure sur des sujets aussi vastes mais de dire simplement qu'il faut pouvoir engager de vrais dialogues entre les patients et leur milieu médical sur la base de connaissances scientifiques compréhensibles et une reconnaissance du statut des patients et de leurs accompagnants.