

Est-ce que le patient est un véritable client ?

Martine Madoux
Santopta
www.santopta.fr
martine.madoux@santopta.fr

Dr Hervé LECLET
Santopta
www.santopta.fr
herve.leclet@santopta.fr

Cette question est souvent posée. Assimiler le patient à un client étonne, voire choque de nombreuses personnes. La réponse est forcément complexe et contradictoire. Elle ne peut pas être définitive.

Un point de vue est de ne pas considérer le patient comme un client, puisque le système de santé français est socialisé, qu'il ne répond pas aux règles fondamentales de l'économie de marché et que le patient ne paie pas directement ses soins.

Dans un système économique concurrentiel, les fonctions de décideur, de payeur et de bénéficiaire de l'achat sont confondues sur la même personne. Par exemple, je décide d'acheter une voiture, j'en fais le choix, je la paye, je l'utilise et j'en assure l'entretien.

Ces trois fonctions sont dissociées en économie de la santé. En effet, le décideur est le médecin, le financeur est l'organisme payeur (l'assurance maladie, les mutuelles, les assurances privées) et le bénéficiaire est le malade.

On peut également considérer que le patient n'est pas un client véritable parce que pour être client, il faut faire volontairement le choix de l'achat. Or, personne ne choisit d'être malade ou d'avoir un accident et peu de gens savent ce dont ils ont réellement besoin quand cela leur arrive. Le patient ne recherche pas la prestation de soin en tant que telle, mais en fonction du bénéfice qu'elle aura sur son état de santé.

Les services de santé ne sont pas des biens de consommation ordinaires : on ne choisit pas d'y avoir recours, on ne peut pas non plus les capitaliser. Tout au plus, seront-ils consommés par confort, comme par exemple, le recours à l'échographie pour connaître le sexe d'un fœtus ou l'usage de certains médicaments de confort.

Pour des raisons éthiques, d'autres refusent de considérer les patients comme des clients et les médecins comme des fournisseurs. Cette attitude est due à la volonté de s'opposer au caractère commercial de la dispensation des soins et à la tentative de défendre l'image du médecin philanthrope et désintéressé. Cependant, la déontologie médicale impose qu'un individu qui souffre soit toujours et avant tout un patient au sens d'homme sujet, non un client.

En réalité, cette notion de client doit être prise au sens large, en considérant que le client est celui qui bénéficie de la prestation. Les anglo-saxons parlent du « end-user » et le patient est bien l'utilisateur final des soins. Ainsi, dans cette acception, le patient, qui est la raison d'être du système de santé, est bien client des professionnels qui le soignent.