

## Les coûts de la non-qualité en imagerie médicale

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

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

On parle souvent du coût de mise en œuvre des démarches qualité, qu'on appelle le coût d'obtention de la qualité (COQ).

Mais la non-qualité a également un coût économique élevé.

Aucun outil médico-économique ne permet de quantifier avec précision les coûts de non-qualité en imagerie médicale, donc les économies réalisables.

Par analogie, on sait que dans l'industrie, qui a engagé des démarches qualité depuis plusieurs décennies, le coût de la non-qualité est de l'ordre de 10 % du chiffre d'affaire des entreprises. Nous sommes donc certainement au-delà en imagerie ... et cela représente des sommes considérables.

Dans le meilleur des cas, on ne pourrait évaluer que le coût de la non-qualité perçue, qui est la partie visible des dysfonctionnements du site d'imagerie.

De nombreux autres coûts restent masqués.

On peut distinguer les coûts directs et les coûts indirects de non-qualité.

Les coûts directs de non-qualité sont les coûts d'erreurs ou de défaillances supportés par le site d'imagerie parce que la prise en charge du patient pour lui réaliser un acte d'imagerie n'est pas réalisée conformément aux exigences, du premier coup, à tous les coups. Ce sont aussi les dépenses engagées pour corriger ces erreurs.

Les coûts indirects de non-qualité sont liés aux conséquences des anomalies, erreurs, écarts, non-conformités... C'est par exemple des frais d'avocat à la suite d'une action en justice intentée par un patient victime d'une infection nosocomiale.

D'autres coûts ne sont pas directement identifiables et quantifiables : coûts de l'insatisfaction des patients, coûts de la perte de réputation...

Même s'ils sont difficiles à quantifier, on sait que les coûts de la non-qualité sont largement supérieurs au coût d'obtention de la qualité.