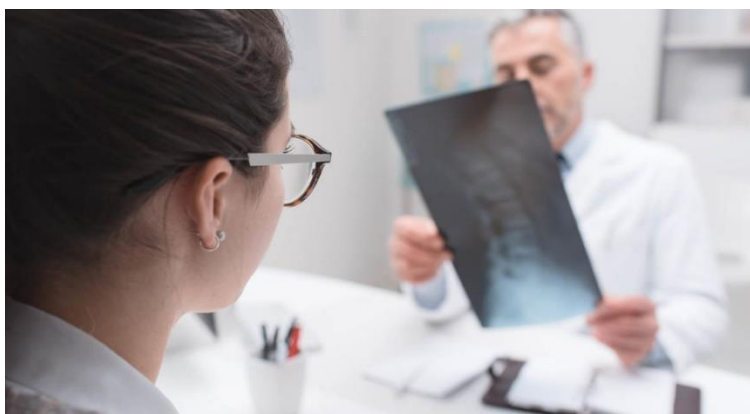


# Le patient est-il notre client ?

Docteur Imago, le 27/05/2020 à 15:00

Un véritable débat, qui n'est pas que sémantique, resurgit de temps en temps. Comment devons-nous nommer le patient ? Le vocabulaire que nous utilisons spontanément et plus ou moins inconsciemment fourmille de termes divers qui sous-entendent des visions différentes.



Le terme le mieux adapté est peut-être celui de « bénéficiaire final ». Les anglophones parlent d'ailleurs du end-user. Mais il n'est pas d'usage courant.

Au sens individuel, les médecins parlent de leurs « patients » et pas de leurs « clients ». Mais paradoxalement, et en particulier en pratique libérale, ils n'hésitent pas à parler de leur « clientèle » au sens collectif, terme auquel on substitue désormais souvent le terme « patientèle », néologisme créé par nos amis belges, pour intégrer le double statut du patient : client et souffrant.

## Comment nommer le patient ?

Alors comment faut-il nommer le patient : le malade, le patient, la personne soignée, le bénéficiaire de soins, le client, le sujet, le consommateur ou l'utilisateur ? Certains établissements ont choisi d'utiliser le terme de « personne accueillie » pour évoquer les valeurs éthiques qui les animent. Un nouveau terme vient même d'apparaître : l'actient, qui désigne le patient actif, puisque les patients revendiquent de plus en plus d'être acteurs et codécideurs de leurs soins, activement impliqués dans leur prise en charge.

## Des mots et des sens cachés

Choisir parmi ces nombreux termes, c'est indirectement, et parfois inconsciemment, attribuer un statut et le communiquer à l'environnement. Les mots ont un sens profond et caché qu'il ne faut pas sous-estimer. L'étymologie explique beaucoup de choses. Le mot patient vient du mot latin « patiens » qui signifie « celui qui endure » ou « celui qui souffre ». Le patient est la personne qui bénéficie (ou subit, c'est selon !) le soin, l'acte technique ou la prestation sanitaire. Il s'est substitué au terme « malade ». Mais cela est récent. Par exemple, le mot malade est encore utilisé dans le titre de la grande loi de santé du 4 mars 2002, dite loi Kouchner : loi « relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ».

Dans le langage courant, le terme « client » laisse supposer une relation marchande, dans une transaction avec échange d'argent contre l'achat d'un bien ou la délivrance d'un service. Le terme usager est utilisé dans le secteur public.

Les clients, pris au sens strict de « ceux qui payent », sont alors logiquement les organismes payeurs des soins (assurance maladie, mutuelles complémentaires, assurances privées).

## **Mais un seul bénéficiaire final : le patient**

En revanche, du point de vue déontologique et qualitatif, le patient est le principal et le plus important client du système de santé (même s'il n'est pas le seul), puisqu'il en est la raison d'être. Dans tous les cas, le client / patient est le bénéficiaire qui reçoit le soin et tire un profit de son résultat. Est-il pour autant un consommateur ? Au sens strictement économique du terme, le patient est bien un consommateur puisqu'il utilise le système de santé qui lui délivre une prestation. En réalité, il ne l'est pas car le consommateur dispose de son libre arbitre et fait le choix de l'acte de consommation alors que le patient ne fait pas le choix d'être malade. Le terme le mieux adapté est peut-être celui de « bénéficiaire final ». Les anglophones parlent d'ailleurs du *end-user*. Mais il n'est pas d'usage courant. La force de l'habitude privilégie le terme de patient, qu'il faut dépoussiérer, pour le faire évoluer de l'image du « patient passif qui a besoin de beaucoup de patience » à celle de « patient client coacteur et coresponsable de sa prise en charge et de ses soins ».

## **Choisir les bons termes reflète les valeurs partagées**

L'organisation des structures d'imagerie médicale et les démarches qualité qui en découlent doivent également prendre en compte la dimension collective et la dimension individuelle. Il ne faut pas confondre clientèle et client, patientèle et patient. Établir une démarche qualité basée sur la clientèle / patientèle, ensemble des clients / patients d'une structure d'imagerie impose une vision macroscopique et l'élaboration de processus organisationnels généraux, communs et globaux. Mais ce collectif est hétérogène. L'attention portée à un client / patient donné, une personne malade prise dans sa singularité, impose donc une prise en charge individualisée et la fourniture d'une prestation personnalisée, adaptée et spécifique. Chaque patient doit être considéré individuellement, bien évidemment, mais il ne peut pas être isolé de l'ensemble auquel il appartient.

Il n'y a donc pas de réponse universelle à cette question de départ. Tout est donc affaire de vocabulaire, de culture, de sensibilité de chacun et des sous-entendus appréciatifs que les mots véhiculent.

**Dr Hervé LECLET**

Médecin radiologue

Consultant en organisation en imagerie médicale

Société Santopta

*www.santopta.fr*