



PRISE DE POSITION DE BARBARA GASSMANN

Mieux écouter les patients

La politique de la santé doit d'abord servir les intérêts des patients. À l'heure actuelle, ceux-ci ne sont pourtant pas suffisamment écoutés.

L'Organisation suisse des patients (OSP) demande depuis des années des mesures efficaces pour maîtriser les coûts sans que les soins médicaux perdent en qualité. Les patients doivent pouvoir évaluer les informations qui leur sont fournies. Ils ont besoin d'explications détaillées sur les résultats des traitements et les alternatives possibles avant de donner leur accord de manière éclairée à la proposition d'un professionnel et de pouvoir supporter une thérapie de longue durée. Des compétences sanitaires et numériques sont des prérequis importants.

Les consultations de l'OSP montrent que de nombreuses personnes souffrent à cause des coûts élevés de la santé en plus de leurs soucis en lien avec la qualité des traitements. Selon le Conseil fédéral, entre 10 et 20 % de la population renoncent, pour des raisons financières, à un traitement pourtant nécessaire. Les patients éprouvent un sentiment d'impuissance devant des factures que seuls les spécialistes sont en mesure de décrypter. Les payeurs de primes attendent un soutien de leur assurance-maladie pour se défendre contre les prétentions erronées des prestataires de soins. Nombre d'entre eux sont déçus, car ils ne sont pas entendus.

Des factures transparentes

Nous voyons trop souvent des traitements inutiles motivés par des considérations financières. La suppression des incitations liées à la quantité pour les médecins hospitaliers va dans la bonne direction. Les processus et les

infrastructures doivent être utilisés systématiquement pour le bénéfice des patients.

Les patients et leurs organisations doivent être mieux intégrés dans les décisions. Celles-ci veulent être mandatées et indemnisées par la Confédération pour leurs prestations individuelles de conseils.

L'OSP et d'autres organisations de patients et de consommateurs approuvent largement le premier volet de mesures du Conseil fédéral visant à maîtriser les coûts. Il est urgent de renforcer le contrôle des factures et de faire en sorte que les prestataires de soins soient obligés d'établir des copies pour les patients même dans le cas où la facturation se fait directement avec l'assurance-maladie. L'introduction d'un système de prix de référence pour les médicaments dont le brevet a expiré et pour les génériques est aussi une façon efficace de réaliser des économies. Enfin, des mesures sont prévues dans le domaine des tarifs ambulatoires et de la gestion des coûts : elles permettent la mise à jour des tarifs et font baisser les interventions médicales inutiles dont le nombre est estimé entre 20 et 30 %.

La pandémie de coronavirus nous fait prendre conscience, avec une urgence jusqu'ici inconnue, de notre dépendance envers les infrastructures et de l'importance des flux de marchandises ainsi que d'un personnel spécialisé suffisamment qualifié. Des investissements supplémentaires considérables sont nécessaires dans la formation indigène et dans la valorisation des métiers de la santé d'importance systémique.

Barbara Gassmann est membre de la direction par intérim de la Fondation Organisation suisse des patients (OSP), à Zurich.