

Droits du malade
Malade
Patient
Usager

Graph
Congrès
Marseille
2005

Cient
Système d'information
Information médicale
Relation médecin/malade

Marseille, 28 janvier 2005

Le patient au cœur du système d'information de santé

Le thème du patient au cœur du système d'information est très intéressant dans la mesure où le patient a été placé au cœur de la réforme de notre système de soins. Les établissements publics et privés sont en confrontation directe, et le patient, dans ce contexte, fait l'objet de toutes les attentions. Nous sommes entrés dans un nouveau monde, celui des recettes.

Lorsque les textes incitent à ce que les usagers soient davantage présents dans les conseils d'administration des établissements hospitaliers, ils nous indiquent de facto que les exigences du patient se sont étendues. Dans ce cadre, le patient est désormais un client et non plus un usager. Ce consumérisme s'accompagne de nouvelles formes de judiciarisation, les exigences de moyens se transformant en exigences de résultat.

À Marseille, nous avons anticipé ce mouvement en créant une direction de l'usager et des droits du

malade dès la réforme de 2002. Nous avons également tenté de mettre en place des journées d'information avec les associations de patients, ainsi que des programmes de formation et de prise en charge de bénévoles. Nous avons eu une attitude très proactive avec les associations, notamment dans le cadre du projet d'une chaîne de télévision interne afin de développer l'éducation pour la santé. Nous avons aussi constitué, sur les onze projets de l'hôpital, des groupes de projets comprenant chaque fois un représentant des usagers. Ces groupes intègrent les réflexions des usagers avant même la fixation des marchés. Les représentants des usagers apportent notamment leur connaissance des pathologies. Le groupe de projet intégrant l'ensemble de ces groupes comporte également des représentants des usagers.

Guy Vallet

Directeur général de l'AP-HM

Le Graph est une association fondée en 1974 qui tente de promouvoir avec constance le développement des voies nouvelles prenant en compte les problèmes que nous connaissons et la vaine hésitation entre le tout libéral et le tout non libéral.

Le choix de Marseille s'inscrit dans le sens des actions du Graph. Il s'agit également d'un choix d'actualité, eu égard aux récents articles sur ce thème parus dans la presse de la semaine. Je souhaite que ce séminaire se déroule du mieux possible. Nous sommes encore sous le coup de l'importance, dans la vie hospitalière, de ces techniques nouvelles qui sont susceptibles d'apporter une meilleure coordination et de nous prémunir contre les défauts du système hospitalier.

Robert TUBIANA

Représentant du président de Graph