



La gestion passive

UN NOUVEAU PHÉNOMÈNE voit actuellement le jour : la multiplication de systèmes de gestion de prise de rendez-vous, qui ne sont aucunement liés sur le plan économique au milieu médical. Les gestionnaires de ces systèmes exigent parfois une compensation financière des patients.

Tous savent à quel point la demande de soins est particulièrement forte en clinique médicale de première ligne, quel qu'en soit le type. Cette pression incessante liée à la demande toujours croissante crée des inconvénients autant pour le personnel des cliniques que pour les patients. Dans ce contexte, il n'est donc pas surprenant de constater que divers systèmes d'information liés à la gestion de l'attente soient mis sur pied par des entreprises indépendantes du milieu médical afin de faciliter la vie de tout le monde. Divers systèmes permettent, par exemple, de s'inscrire la veille ou le matin par Internet au service de consultation sans rendez-vous. D'autres moyens voient aussi le jour, le plus récent étant un service téléphonique permettant aux patients de connaître l'heure précise de leur consultation sans rendez-vous à la clinique où exerce leur médecin.



Photo : Emmanuèle Garnier

La FMOQ voit naturellement d'un œil favorable toute méthode qui permet de maximiser l'accès aux soins et d'améliorer la qualité de vie des patients. Par contre, un accès rapide à une consultation médicale ne doit en aucun cas être conditionnel à une contribution financière qui irait à l'encontre des lois en vigueur. C'est pourquoi la Fédération est demeurée prudente, à ce jour, dans ses commentaires publics concernant ces initiatives de plus en plus nombreuses dans la province.

Nous comprenons qu'il va de soi qu'on tente de trouver des solutions à des situations intenable. Il n'y a rien de drôle à travailler actuellement dans un environnement où les gens font la file à l'extérieur une heure avant l'ouverture et où, dès 10 h, des di-

zaines de personnes malades s'entassent dans la salle d'attente. Il n'y a rien de drôle non plus, pour les patients, à perdre une journée complète de travail pour une consultation médicale qui dure parfois seulement une quinzaine de minutes. Cependant, l'imagination humaine étant ce qu'elle est, il se trouvera toujours des entreprises pour voir une occasion d'affaires dans les failles d'un système universel de soins qui est débordé. Les médecins et les patients pris dans ce qu'ils peuvent percevoir comme un puits sans fond pourront y voir un moindre mal, avec raison. Et nous les comprenons très bien.

Toutefois, tout cela pourrait être évité si les autorités gouvernementales prenaient finalement leurs responsabilités et posaient les gestes requis pour soutenir les cliniques médicales : financer adéquatement l'ensemble des cliniques médicales, compléter le réseau des cliniques-réseau en milieu urbain en leur accordant les ressources financières, techniques et professionnelles correspondant à leur mission particulière et, pourquoi pas, appuyer les cliniques en mettant sur pied des services ou des programmes pour mieux gérer l'attente quotidienne. Malheureusement, il faut croire que faire preuve d'un peu de leadership plutôt qu'opter pour une approche passive qui n'aide en rien les patients et le personnel soignant sur le terrain, c'est trop demander à nos élus. Au lieu d'être toujours en mode réaction, le gouvernement pourrait-il nous surprendre enfin en posant les bons gestes pour améliorer l'organisation des soins de première ligne ? Permettez-nous d'en rêver un instant. Cependant, si le passé est garant de l'avenir, cela risque de demeurer au stade du rêve pour un moment.

Le président,

Dr Louis Godin

Le 16 avril 2012