

Une belle occasion dans la tourmente

Par Dr Alain Larouche le 12 mai 2015 pour [ProfessionSanté](#)

La période tumultueuse que vivent présentement les pharmaciens communautaires et les médecins de famille en raison des changements apportés par le ministre de la Santé aux règles du jeu existantes aura certainement un effet inattendu : celui de mettre en place des conditions pour favoriser une alliance inédite entre ces deux groupes de professionnels. Voici pourquoi, selon moi.

Les pharmaciens communautaires, qu'ils soient propriétaires ou employés, mesurent au quotidien l'importance de fidéliser leur clientèle. Alors que, dans les dernières décennies, leurs stratégies pour rendre leur pharmacie plus attrayante étaient d'ajouter une offre de produits et de services sous forme de biens de consommation courante, on voit aujourd'hui se multiplier toutes sortes d'initiatives pour simplifier la vie des clients et... les fidéliser. Le renouvellement d'ordonnances par Internet est un exemple parmi tant d'autres.

C'est certes un choc pour les pharmaciens communautaires que d'entendre que certains de leurs honoraires seraient réduits en raison de dispositions législatives introduites par le projet de loi 28. Cependant, j'entends avec scepticisme la publicité grand public qui porte sur les risques d'une diminution de l'accès à leurs services en raison de ces mesures, à moins, bien sûr, qu'il ne s'agisse d'une action concertée de l'ensemble des pharmaciens. En effet, le risque de perdre une partie de leur clientèle serait non négligeable. Je ne crois pas non plus qu'on assistera à une mobilisation de la population en faveur des revendications des pharmaciens, toutes légitimes soient-elles.

Une clientèle fidèle pour le médecin

Dans le cas des médecins de famille, la fidélisation de la clientèle s'annonce aussi comme un enjeu significatif. Les mesures qui seront mises en place par le PL20 ou la négociation viseront non seulement l'amélioration de l'accès (en augmentant le nombre d'inscriptions) et la diminution des délais (en augmentant la « productivité » ou en implantant l'accès adapté), mais aussi la valorisation de la fidélité de la clientèle à l'égard de son médecin de famille (en mesurant le taux d'assiduité).

Le taux d'assiduité place les médecins de famille dans la même situation que les pharmaciens : au risque de ne pas accroître et de fidéliser leur clientèle, leurs revenus s'en trouveront menacés d'une diminution significative, du moins à en croire les intentions du ministre.

Si les objectifs du projet de loi 20 sont bien compris par tous, qu'en est-il des objectifs visés par la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) ? Ils sont très clairement annoncés et en phase avec ceux du ministre puisque les deux partagent le même diagnostic : il y a un problème d'accès aux médecins de famille.

L'importance d'une participation collective

La différence fondamentale réside plutôt dans les moyens à prendre pour corriger le problème. Si on écoute attentivement les propos du président de la FMOQ, une contribution de chaque médecin sera nécessaire. Il dit au ministre et au gouvernement : nous sommes de bonne foi et les médecins de famille s'engagent à corriger le problème. En assemblée spéciale, il a bien insisté sur l'importance de cette participation collective, mais il ajoute aussi : nous ne vous forcerons pas...

Qu'est-ce que cela veut dire selon vous ? Pour moi, cela semble assez évident. Chacun devra vivre avec les conséquences de son choix de participer ou non à cet engagement collectif. Si vous croyez que la FMOQ va pouvoir infléchir la volonté du ministre et du gouvernement d'améliorer l'accès à un médecin de famille et d'accroître sa « productivité », vous pouvez cesser de lire ici.

Je décrypte que la population s'attend à ce que nous soyons disponibles, non pas seulement sous forme « d'inscription » mais par un accès réel, lorsque le besoin se fait sentir ou que le suivi médical nécessite des visites et des soins programmés.

Nous en revenons à l'importance de la fidélisation de la clientèle. C'est ce qu'il y a de différent avec la situation vécue jusqu'à ce jour.

La tentation de privilégier une clientèle sans grands problèmes de santé sera sûrement présente et je suis convaincu que des mesures seront mises en place pour éviter de privilégier cette option. Comme les clientèles plus lourdes nécessitent des ressources professionnelles plus nombreuses auprès des médecins de famille, les nouveaux CISSS devront être sensibles à cette réalité et convenir d'un partenariat en conséquence avec les cliniques médicales réparties sur leur territoire respectif.

Mais je crois aussi que nous pouvons innover par une alliance stratégique entre pharmaciens communautaires et médecins de famille dans le but de bien desservir une population et, par conséquent, de la fidéliser. Tout le monde y gagnerait y compris et surtout les patients.

Une alliance pour une continuité des services

Cette alliance stratégique devrait se construire, selon moi, sur deux axes majeurs : un accès simple, direct et fluide aux services du médecin et du pharmacien et une continuité des services nécessitant un plan de soins bien établi en fonction des besoins du patient et d'une capacité de coordination pour permettre à celui-ci de voir le bon professionnel au bon moment et pour la bonne raison. On ne parle pas ici tant d'un partage de locaux que d'un amalgame d'expertises.

ProfessionSanté.ca

Cette alliance devrait s'appuyer aussi sur le travail en interdisciplinarité avec les autres professionnels de la santé rattachés à la clinique médicale et/ou à la pharmacie, sur une circulation et un accès à l'information clinique pertinente, avec l'accord du patient, sur des outils cliniques pour proposer un parcours au patient, pour l'aide à la décision clinique, pour la formation professionnelle, pour le suivi de l'atteinte des résultats et l'adaptation de l'offre de services.

Je suis convaincu que ce n'est qu'une question de temps avant que cette nouvelle alliance ne prenne naissance et génère un nouveau modèle d'organisation attrayant pour y travailler ou pour y recevoir des soins, le tout, bien sûr, sous le couvert du régime public.

D'ailleurs, je ne suis pas étonné de recevoir des appels de professionnels ou d'investisseurs qui souhaitent se lancer dans une offre de services nouveau genre en première ligne et qui se demandent comment faire. Je leur conseille d'abord de clairement exprimer ce à quoi ils pensent, à quoi ils rêvent; de faire reposer leur rêve sur des valeurs sûres et solides. Je leur suggère aussi de penser autrement, d'abandonner cette idée d'une prestation de services à « l'ancienne ». Je leur recommande de miser sur l'intelligence des patients et leur capacité de prendre des décisions sur la base de nos conseils ou de l'information qu'ils ont recueillie à droite et à gauche.

Je leur demande de définir la « valeur » qu'ils possèdent et qu'ils pourraient mettre encore plus en valeur dans le cadre d'un partenariat, notamment sous forme d'échange de services ou de toute autre forme d'avantages pour faire fonctionner cette alliance.

J'ai eu la chance récemment de coanimer une rencontre entre le PDG d'un CISSS et tous les leaders médicaux en médecine générale du territoire (DRMG, GMF, chefs de département de médecine générale). L'objectif était clair : le PDG souhaite établir un partenariat concret avec les médecins de première ligne afin de travailler à une cause commune : offrir à la population un accès simple et direct, une réponse adaptée, intégrée et coordonnée, et des résultats de qualité pour tout besoin de santé ou de services sociaux d'une personne. Cette alliance serait caractérisée, à titre d'exemple, par la délocalisation de professionnels du CISSS vers les cliniques médicales. Les médecins présents ont été intéressés par cette offre et ont donné leur accord de principe. Je vous tiendrai informés de l'évolution de ce dossier passionnant.

* Omnipraticien, le Dr Alain Larouche est président du Groupe santé Concerto, une organisation de conseils et de services en prévention et en gestion des maladies chroniques.