

La micro-assurance au Pérou

Bilan - octobre 2005

Sommaire

Introduction

Mise en place de la structure du programme de microassurance

- Rentabilité du projet
- Recrutement d'un gestionnaire du programme
- Formation du personnel
- Système de gestion des affiliés

Proposition du service de microassurance

- Invitation des patients à une consultation gratuite
- Sensibiliser les patients qui viennent en consultation

Forces et faiblesses du projet

- Forces :
 - le rapport service / prix
 - service familial
 - service préventif complet
 - contact avec les patients
 - La micro assurance : programme intégrant et indépendant de la polyclinique
- Faiblesses :
 - difficulté de paiement des familles
 - négligence de leur santé
 - produit restreint

Assurance Santé Etudiante

- contexte
- étude d'un projet de services de santé pour les étudiants

Conclusion



Introduction

Après un mois de septembre consacré à l'étude du marché et à la conception du produit de microassurance, nous nous sommes attachées à mettre en place le système de gestion du programme de microassurance et nous avons commencé à proposer le service aux patients de la polyclinique.

Mise en place de la structure du programme de microassurance

• Rentabilité du projet

Le programme de microassurance est un programme qui engendre peu de coût. Directement rattaché à la polyclinique « Jean Fréchet » qui disposent déjà de toutes les infrastructures et les spécialités médicales intégrées au service d'« Atención Preventiva de Salud », le programme de microassurance n'entraîne aucun coût pour la polyclinique, il permet simplement d'optimiser les ressources dont dispose la polyclinique. En effet, certaines matinées les médecins reçoivent peu de patients et peuvent prendre rendez-vous avec les patients de la microassurance. Les coûts du programme se résument principalement au salaire de la personne embauchée pour gérer le programme et dans la moindre mesure aux coûts engendrés par la prise en charge maladie des bénéficiaires du programme.

• Recrutement d'un gestionnaire du programme

Pour gérer le programme de microassurance, l'association Franco Péruvienne a embauché à mi-temps un jeune sortant de l'Université. Cette décision a été prise dans le but de former une personne qui sera en charge du programme et d'assurer la pérennité du programme suite à notre départ. L'objectif du gestionnaire est de promouvoir le service d'« Atención Preventiva de Salud », de former le personnel de la polyclinique, de suivre les patients et de s'assurer du bon service reçu. Apportant peu d'importance à leur santé, les péruviens consultent rarement un médecin. L'objectif est de leur faire prendre conscience de l'importance du suivi médical.

Outre la nécessité d'une personne pour gérer le programme de microassurance, l'embauche d'un jeune diplômé correspond à la politique de l'association franco péruvienne qui embauche des personnes vivant dans les bidonvilles et des jeunes pour les former.

• Formation du personnel

Avec Nicolas le gestionnaire du programme de microassurance, nous avons formé le personnel de la polyclinique « Jean Fréchet » à la connaissance de ce nouveau service. Il est nécessaire que le personnel de la polyclinique connaisse le service pour le proposer aux patients et remplacer le gestionnaire du programme lorsqu'il est absent.

Pour des raisons culturelles au Pérou, la population locale ne prête pas beaucoup attention à la santé. Le personnel médical qui connaît les patients est donc à même de leur proposer ce nouveau service en leur faisant prendre conscience de l'importance d'un suivi médical régulier.

Ainsi, ils sont en charge de :

- informer les patients de l'existence du service d'« Atención Preventiva de Salud » lorsqu'ils viennent consulter c'est-à-dire leur présenter le service et les sensibiliser sur l'importance de la santé préventive,
- répondre aux questions des patients à propos du programme (connaître le service qu'on leur propose et les requis pour s'inscrire),
- inscrire une personne si Nicolas est absent.



- **Système de gestions des affiliés**

Pour la gestion du programme, nous avons acheté un ordinateur et une imprimante qui servira au gestionnaire et aux infirmières pour la gestion du programme de microassurance.

Nous nous sommes entretenues avec le personnel concerné par l'accueil des patients affiliés au programme, les infirmières et les auxiliaires, pour leur expliquer leur rôle. Les infirmières sont chargées du suivi médical et du suivi du nombre de consultations, conjointement avec le gestionnaire. Des fiches de suivi des affiliés ont été établies.

Le gestionnaire du programme doit enregistrer les affiliés après signature du contrat et paiement de la cotisation et suivre leurs consultations. Dans le cas où les patients affiliés consultent peu le médecin, il est chargé de les rencontrer avec le médecin pour une consultation à domicile ou de leur rapporter quelques médicaments ou pansements utiles dans une trousse à pharmacie familiale absente chez les péruviens.

Le gestionnaire est aussi chargé de faire le bilan général et financier du programme mensuel et d'analyser le comportement des affiliés.

Afin de faciliter la gestion des affiliés et d'établir des statistiques mensuelles, nous avons pensé un programme informatique qui est en cours de réalisation par le comptable informaticien de l'association.

Pour concrétiser le service aux patients, lorsque ces derniers s'affilient, on leur remet un carnet d'affilié. Ce dernier comporte la photo et les coordonnées de l'affilié titulaire, au recto, le nom de chaque affilié ajouté au verso. Il permet aux affiliés de se faire identifier lors de leur venue à la polyclinique.

La sensibilisation des patients

- **Invitation des patients à une consultation gratuite**

Avec l'aide du personnel, nous rendons visite aux patients sélectionnés lors de l'analyse des fiches clinique des patients et nous les invitons à une consultation médicale gratuite. Avant la consultation médicale nous leur expliquons en quoi consiste le nouveau programme de santé « Atención Preventiva de Salud » développé par l'association Franco Péruvienne et tous ses avantages. Chaque semaine, nous invitons deux groupes de 40 de patients.

- **Sensibiliser les patients qui viennent en consultation**

Le personnel médical, les médecins et les infirmières sont chargés de sensibiliser les patients au nouveau service proposé, tout en les éduquant sur l'importance à accorder sur un suivi médical régulier.

Des affiches et des papiers d'information sur le programme de santé et les services de la polyclinique sont en permanence disponibles à l'accueil. L'affiche permet d'attirer l'attention des patients. Les papiers d'information sont laissés aux personnes qui veulent l'information et en discuter avec leur conjoint.



Forces et faiblesses du projet

Forces

- **Le rapport service / prix**

Le produit est très avantageux pour les patients. Pour présenter notre produit aux patients, nous avons fait une étude de l'offre de service de santé sur Arequipa. La polyclinique fait partie des postes de santé qui proposent les prix les plus bas. En effet, la polyclinique bénéficie de l'objectif de l'association : association à but non lucratif. Certains membres du personnel sont membres de l'association et travaillent bénévolement (comme le gynécologue et la pédiatre). Le prix des consultations permet de rembourser les frais de fonctionnement de la polyclinique et de rémunérer les médecins non bénévoles (le dentiste, le médecin général, les infirmières et le comptable). Ainsi, le service du programme de microassurance bénéficie des mêmes avantages.

Lorsque l'on présente le produit aux patients, ils sont tous d'accord pour dire que c'est intéressant.

- **Service familial**

Le service d'« Atención Preventiva de Salud» est un produit attractif pour les patients par sa flexibilité. Le patient titulaire peut affilié gratuitement avec lui son conjoint et 2 enfants de moins de 18 ans (ses enfants ou ses nièces et neveux...). Le titulaire s'il le souhaite peut aussi affilier d'autres personnes vivant avec lui (comme une personne âgée ou un frère...) pour 10 soles supplémentaires.

Les parents sont souvent intéressés par ce type de service pour leurs enfants.

- **Service préventif complet**

Les affiliés bénéficient d'un maximum de 4 consultations par famille par mois dans les spécialisations de médecine générale, pédiatrie, gynécologie et diagnostic dentaire. Cela couvre une grande partie des problèmes de santé des patients, des problèmes élémentaires souvent négligés qui se compliquent ensuite.

- **Contact avec les patients**

Afin de sensibiliser les patients, nous rendons visites aux patients chez eux pour les inviter à une consultation gratuite. Cette démarche prend du temps mais en vaut la peine. La polyclinique en tire plusieurs avantages :

- les patients aiment que l'on s'intéresse à eux et qu'on aille les voir chez eux,
- cela permet de rappeler aux patients les services de la polyclinique,
- nous faisons connaître l'existence de la polyclinique à ceux qui l'ignoraient,
- nous nous renseignons sur l'opinion que les personnes ont de la polyclinique. Pourquoi certains ont arrêté d'y aller ? Pourquoi d'autre n'y sont pas allés depuis longtemps ?

- **La micro assurance : programme intégrant et indépendant de la polyclinique**

Dans un pays où le travail ne se fait pas forcément dans les règles de l'art, deux entités rattachées facilitent le travail. Le gérant a accès à toute l'information concernant la polyclinique. La confiance entre la polyclinique et le programme de microassurance est totale. Pour autant les comptes de la micro assurance ne se mélangent pas avec les comptes de la polyclinique. Ces deux entités sont gérées séparément. Cette forme de gestion est importante



pour vérifier l'autosuffisance du programme de micro assurance et préserver le bon fonctionnement de la polyclinique.

Faiblesses

- **Difficulté de paiement des familles**

Pour cibler la population dans le besoin, la polyclinique se situe dans un quartier pauvre d'Arequipa ou les personnes ont du mal à payer 60 soles en une fois. Ces familles travaillent pour subvenir à leurs besoins essentiels. Malheureusement, la santé n'est pas leur priorité.

- **Négligence de leur santé**

Lorsque l'on va visiter les personnes, beaucoup d'entre elles sont bien contentes d'avoir cette consultation gratuite car ils ont de nombreux besoins. Certains nous font part de leur mal de genoux ou nous confient qu'une personne de leur famille est malade. Cependant, ils ne se déplacent pas le jour de la consultation gratuite. Ils ont l'habitude de se soigner par leurs propres moyens (sel et citron pour guérir leur mal de gorge, et oui cette remarque nous a été faite !) ou de vivre avec leur problème de santé.

- **Produit restreint**

Même si le produit de prévention convient à la majeure partie de la population, il ne convient pas à tout le monde. Certaines personnes souhaiteraient pouvoir bénéficier d'un accès facilité pour des spécialités bien définies comme l'ophtalmologie.

Assurance Santé Etudiante

- **Contexte**

Tout comme la majeure partie des péruviens les étudiants souffrent d'un manque d'accès facilité à la santé. Ils sont d'autant plus concernés par les difficultés d'accès aux soins qu'ils ne bénéficient plus à partir de 18 ans de l'assurance de leurs parents, pour ceux qui en ont. De plus une grande partie des étudiants est autonome voir quasiment indépendante financièrement et certains quittent le foyer familial pour venir étudier à l'Université. Faute de moyens financiers beaucoup d'étudiants s'auto médicamentent et ne consultent pas de médecins régulièrement.

- **Etude d'un projet de services de santé pour les étudiants**

Avec un groupe d'étudiants de l'Université « La Católica » nous étudions la possibilité de proposer une assurance santé spécialement adaptée à leurs besoins.

Intéressés par notre démarche avec l'association Franco Péruvienne, nous avons réuni un groupe d'étudiants pour les informer sur le principe de la microassurance et pour leur proposer de réaliser le même type de projet pour des étudiants.

Après discussion avec les étudiants et suite à une analyse documentaire du marché, nous avons observé que les services d'assurance au Pérou sont peu nombreux et peu connus. Même les étudiants de « La Católica » qui souscrivent une assurance lors de leur inscription ne connaissent pas les services proposés par leur assurance et l'utilisent peu. D'ailleurs, tous les



étudiants ne sont pas satisfaits du service d'assurance. Certains nous ont avoué avoir eu des difficultés à se faire rembourser ou ne pas avoir été remboursé intégralement. A l'Université publique, l'état a fait une tentative de proposition d'une assurance qui a échoué suite à la déception des étudiants pour avoir accès à un service de piètre qualité.

Aujourd'hui après avoir discuté avec différents groupes d'étudiants pour connaître leurs besoins et leur point de vue sur un service de santé préventive, nous réalisons une enquête plus précise pour connaître leurs habitudes et leurs besoins. Nous avons donc décidé avec le groupe des trois étudiants de la Católica d'interroger 300 élèves de l'Université National de San Agustin, l'Université publique. Nous avons choisi de cibler ces élèves plus réceptifs lors de nos entretiens et plus autonomes.

Conclusion

Malgré le manque d'habitude de la population d'avoir recours aux corps médical, les rencontres avec les patients de la polyclinique et les étudiants ont confirmé le besoin indéniable d'un accès facilité à la santé. La mise en place d'un tel système suppose un travail de longue haleine puisqu'il entraîne un changement des comportements et de mise en confiance. Les péruviens en générale ont une mauvaise expérience de l'assurance. Qu'elle soit privée pour les étudiants ou publique pour les habitants des quartiers alentours de la polyclinique. Comme nous vous l'avons détaillé auparavant, le service de santé public n'est pas très performant et souvent suppose de longues heures d'attentes avant de pouvoir consulter un médecin qui n'a que peu de temps à leur consacrer.

Face aux certaines faiblesses auxquelles est confronté le programme de microassurance nous prévoyons au mois de novembre d'apporter quelques modifications. La microassurance étant une activité très peu développée, l'expérience que nous tirons au fur et à mesure des mois doit nous conduire à améliorer sans cesse les services proposés.

Une fois de plus, nous remercions tous nos partenaires qui nous aident pour le soutien et le financement de ce projet.



Ainsi qu'Objectif Nord Sud, le Conseil Régional de Picardie et le Fond Départemental d'Aide à la Jeunesse de la région Ile de France.

