

La micro-assurance au Pérou

Bilan - septembre 2005

Présentation de l'ONG franco-péruvienne

Créée en 1984 par Mauricio Meza, qui est encore aujourd'hui le président de l'association, l'Asociación Franco Peruana de Fomento Al Desarrollo de Arequipa a développé dans de nombreux bidonvilles d'Arequipa et plus particulièrement à Alto de Amados et Los Cristales, un certain nombre de programmes qui viennent en aide aux populations défavorisées :

- un parrainage d'enfants (crèche, cantine populaire, suivi médical, rattrapage scolaire...),
- un programme d'adduction d'eau dans les bidonvilles,
- un programme de microcrédit,
- deux polycliniques et un bus médical,
- une formation de prothésistes dentaires.

Les employés de l'ONG viennent des bidonvilles alentours. 24 personnes travaillent dans l'ONG :

- pour la santé : deux infirmières, trois médecins généralistes, une pédiatre, deux gynécologues, deux dentistes, une psychologue, deux pharmaciennes/laborantines,

- pour la microfinance : deux pour le micro-crédit, un pour la micro-assurance,

- pour la gestion des centres : trois gestionnaires/ comptables, trois gardiens,

- pour les enfants : une nutritionniste aidée actuellement par une volontaire belge.

La plupart du personnel travaille à temps partiel. C'est un moyen pour eux de trouver un emploi et pour certains d'économiser de l'argent pour faire leurs études en parallèle.

L'association Franco Péruvienne a aussi développé des programmes d'adduction d'eau dans différents bidonvilles et villages de campagne isolés, a équipé des cantines de comedor (soupes populaire locale), a construit des salles de classe et les a équipé.

Le but de la mission :

Au Pérou, personne n'a une profession fixe. Chaque personne a une, deux voir plusieurs activités. La plupart travaillent dans le secteur informel et n'ont donc pas un accès facile à la santé (Seuls les personnes qui travaillent dans le secteur formel cotisent pour une assurance santé.). Leurs ressources souvent faibles ne leur permettent pas d'épargner de façon constante pour prévoir le risque de maladie. Ainsi certains ne consultent pas le médecin régulièrement et tardent avant de se faire soigner. Le traitement des maladies devient long et plus coûteux.



L'objectif de ce programme est de faciliter l'accès aux services de santé pour permettre aux bénéficiaires de profiter d'un service peu cher et de qualité, et mettre l'accent sur la prévention pour assurer une meilleure santé aux patients. Outre le fait de leur permettre de bénéficier d'un accès direct aux soins de la polyclinique, les bénéficiaires seront suivis personnellement et le gestionnaire sera chargé de les contacter pour assurer un suivi médical.

A terme, l'excédent prévu par le programme de microassurance servira à financer des campagnes de soins préventifs dans les quartiers pauvres. Le but de ces campagnes est de permettre à des gens très pauvres de pouvoir consulter médecins généralistes et spécialisés (gynécologue, pédiatre, dentiste principalement, et autres spécialités avec l'appuie de médecins français).

Analyse des besoins en détails

- **Fiches des patients**

La polyclinique Jean Fréchet existe depuis 1984. Depuis cette date, ils ont gardé tous les historiques des patients. L'historique d'un patient consiste en une feuille où sont inscrites les informations personnelles du patient comme nom, prénom, adresse, date de naissance, travail et les informations médicales (à chaque fois que le patient vient à la polyclinique, ils inscrivent la date de la consultation, le type de consultation et les commentaires du médecin).

Jusqu'à aujourd'hui, ils ont 14 000 fiches de patients pour la polyclinique Jean Fréchet et 5 000 fiches patients pour la polyclinique Centro ACCION qui répertorie des patients depuis 1995.

Les fiches des patients nous ont été précieuses. Elles nous servent à sélectionner les patients susceptibles de contracter une assurance et à mieux cerner les besoins des patients et leurs profils.

Il y a trois types de consultations très demandées : médecine générale, pédiatrie et gynécologie. Aussi bien chez l'enfant que chez les adultes, les maladies les plus courantes sont les maladies respiratoires dues à la poussière omniprésente qui correspondent à la saison hivernale et les maladies digestives dues à la malnutrition et au manque d'hygiène en saison estivale. Pour les enfants, il est important de faire un suivi du poids et de la taille pour prévenir des problèmes de malnutrition. Par exemple, l'infirmière fait un suivi mensuel des enfants du « comedor » pour s'assurer que leur croissance se fait normalement.

Les personnes qui viennent le plus sont les enfants de moins de 5 ans et les femmes avant et après l'accouchement.

- **Entretien avec le personnel de la polyclinique**

Nous nous sommes entretenues avec tous les médecins, les infirmières et la pharmacienne pour cerner de manière précise les besoins des patients et les motifs de leurs venues. Les médecins nous ont expliqué quelles sont les maladies, auxquelles est confrontée la population, avec quelle fréquence ils se rendent à la polyclinique, Magali Gieules et Stéphanie Nobécourt
Microassurance a Arequipa au Pérou



quel est le fonctionnement de la polyclinique et les relations de travail qui existent entre le médecin généraliste et les médecins spécialisés. Les infirmières qui ont une vision plus globale et qui habitent dans le quartier nous ont fait découvrir les attentes et les comportements des personnes qui habitent dans les quartiers environnants afin de nous familiariser avec l'environnement et comprendre davantage les attentes et les besoins de cette population.

- **Discussion avec les patients**

Le but était de comprendre pourquoi les patients venaient à cette polyclinique. Selon la plupart des patients, le service médical est très bon. Le plus important pour les patients est le contact avec le médecin. Ils apprécient que le médecin passe du temps avec eux, à leur parler, à faire un diagnostic complet. Ils apprécient également que le temps d'attente ne soit pas trop long même si parfois, ils doivent attendre un peu car plusieurs patients viennent en même temps. Ils apprécient aussi l'attention qu'ils reçoivent de tout le personnel, et au-delà du médecin, l'attention reçue par les infirmières et le personnel de la polyclinique. Ils trouvent également que le prix est intéressant. La consultation est à 6 soles pour la médecine générale, la pédiatrie et la gynécologie. Les prix sont plus bas que ceux pratiqués dans les centres de santé privés et publics d'Arequipa.

Par contre, la polyclinique ne dispense pas tous les services de santé ce qui oblige les patients à se rendre dans le centre d'Arequipa pour avoir accès à certaines spécialités ou certains types de services comme la radio ou l'écographie. L'achat de ce matériel a été fait pour Centro ACCION. La polyclinique Jean Fréchet ne dispose pas encore de ce matériel. D'autre part, la polyclinique n'est pas ouverte toute la journée. Les horaires d'ouverture sont de 9h à 13h le matin et de 16h à 19h le soir. Certains préféreraient que la polyclinique ouvre plus tôt en fin de journée.

Analyse de l'offre en détails

- **Entretien avec le personnel de la polyclinique**

Afin de savoir ce qu'on pouvait offrir aux patients et de quelle façon, il nous a fallu bien connaître le fonctionnement de la polyclinique. Nous avons pris connaissance de tous les services de santé dispensés par la polyclinique ou dans des organismes associés : les soins faits par chaque spécialiste, des médicaments vendus, des analyses faites au sein de la polyclinique et les services de santé mandatés à d'autres centres de santé comme les radios, les écographies ou les tests du cancer de l'utérus et le cancer du sein. Cette analyse nous permet de bien cerner quels sont les services que nous pouvons proposer aux patients. Afin de savoir quels sont les services que nous pouvons inclure dans le programme d'assurance santé préventive, nous nous sommes renseignées sur les coûts exacts de chaque soin. Il fallait savoir quel était le coût pour la polyclinique et le prix de vente.



Les médecins et infirmières nous ont aussi informé sur le fonctionnement réel du service de santé au Pérou. Même s'il existe un service de santé public peu cher voir même gratuit pour certaines couches de la population ayant peu de ressources, les heures d'attentes sont longues et le service est de mauvaise qualité. Ainsi parfois, insatisfaits les patients se rendent dans des polycliniques privées où les médecins sont davantage à leur écoute.

- **Les services délivrés par les autres centres de santé**

Nous avons étudié les prix de différents centres de santé qui correspondent aux spécialités proposées par la polyclinique Jean Frechet. Les centres de santé sont nombreux : cliniques privées, polycliniques privées, médecin généralistes privés, hôpitaux publics, postes de santé publics.

- Les *prix* sont relativement chers dans les cliniques privées et les polycliniques privées. Les médecins qui consultent à titre privé pratiquent les prix les plus chers du marché.

Dans les hôpitaux subventionnés par la région et par l'Etat, les prix sont faibles. Un programme spécialement destiné aux personnes de faibles ressources leur permet d'avoir un accès gratuit aux services de santé.

- La *qualité des soins et de l'accueil* comptent beaucoup dans les décisions prises par la population pour choisir le lieu où ils se font soigner.

Dans les organismes privés généralement, le service est de qualité. Les patients attendent peu et ils sont satisfaits du diagnostic fait par les médecins.

Dans les hôpitaux privés ou les postes de santé des quartiers, les services sont de moindre qualité et les patients sont souvent mécontents. Les médecins sont généralement peu motivés et ne disposent que de peu de temps pour ausculter les patients. Pour avoir un rendez-vous parfois, ils doivent se rendre très tôt à l'hôpital (certains font la queue à partir de 2 heures du matin), et attendent plusieurs heures dans la salle d'attente avant de se faire soigner.

Conclusion :

Les tarifs pratiqués par la polyclinique sont peu élevés par rapport à la moyenne (la consultation est de 6 soles alors que généralement elles s'étalent de 5 à 50 soles dans les autres centres de santé).

La qualité du service est appréciée par les clients. Nous en avons interrogé quelques patients qui nous ont confié les raisons principales de leur venue à la polyclinique « Jean Frechet » : le peu d'attente, la disponibilité du personnel et la confiance faite aux médecins.

Le produit de micro-assurance



Après les recherches et les enquêtes faites auprès des patients et du personnel médical, nous avons établi une offre qui permet aux populations qui ont des ressources de répondre à leur besoin. L'objectif de ce service est de concentrer l'action sur la prévention en facilitant l'accès aux soins élémentaires et de réduire le risque de maladies en assurant un suivi régulier des patients. Le nom de ce service : Atención Preventiva de Salud.

- **Atención Preventiva de Salud**

Les bénéficiaires :

Le concept de base : 1 personne titulaire qui peut affilier les membres de sa famille (son conjoint et 2 enfants mineurs).

Des modalités ont été prises pour inclure les autres enfants en cas de famille nombreuse ou inclure les personnes vivant dans le même foyer comme les grands-parents ou autres membres de la famille à charge de la personne titulaire.

Les services :

- médecine Générale,
- pédiatrie,
- gynécologie,
- diagnostic dentaire,
- réductions sur les médicaments et les analyses faites au laboratoire de la polyclinique.

Les consultations :

Ce service donne droit à chaque famille à un maximum de 4 consultations par mois pour toute la famille.

Le prix :

60 soles pour un an par famille (avec un maximum de 4 personnes). La volonté d'inclure une personne majeure à charge de la personne titulaire ou d'autres enfants est majorée de 10 soles par personne.

Le programme de micro-assurance fait parti du Plan Social de Santé développé par la polyclinique Jean Fréchet de l' « Asociación Franco Peruana de Fomento Al Desarrollo de Arequipa » qui doit rendre des comptes auprès du ministère de la santé.

La sensibilisation des patients

A son lancement, le service « Atención Preventiva de Salud » du programme de microassurance sera proposé aux patients de la polyclinique.

L'objectif est de sensibiliser les patients qui connaissent bien les services délivrés par la polyclinique et leurs qualités.

- **La stratégie**



Inviter les patients sélectionnés lors de l'analyse des fiches cliniques à une consultation gratuite et à une présentation du nouveau service proposé par la polyclinique.

Avec l'aide du personnel, nous rendons visite aux patients sélectionnés et nous leur laissons un carton d'invitation personnalisé qui leur donne droit à une consultation gratuite.

Avant la visite médicale gratuite, nous présentons aux patients le nouveau service.

La première invitation pour la présentation du service aux patients : lundi 3 octobre.
Le mois d'octobre sera consacré à la promotion de ce nouveau service.

Si vous avez des questions ou des commentaires, n'hésitez pas à nous contacter :

Magali Gieules : gieules.mag@voila.fr

Stéphanie Nobécourt : s.nobecourt@voila.fr

