

SANTÉ Chaque année, plus de 2 000 étrangers viennent se faire soigner dans les hôpitaux lyonnais. Un tourisme médical que les établissements de santé cherchent à intensifier dans le but de développer leur image. Pour attirer ces patients souvent riches, les cliniques vont jusqu'à créer des "carrés VIP" qui se rapprochent du modèle hôtelier.

COMMENT LES HÔPITAUX LYONNAIS DRAGUENT LES PATIENTS ÉTRANGERS

Des sportifs italiens qui viennent se faire soigner un genou ou une épaule à la clinique Mermoz, des Américains opérés contre l'obésité à la clinique de La Sauvegarde, une Mexicaine ou une Koweïtienne qui souhaitent un lifting à la clinique du Parc, un Néo-Zélandais qui se fait greffer une main aux HCL... Tous les ans, plus de 2 000 étrangers viennent spécialement à Lyon pour un acte médical. Des habitants d'Europe de l'Est ou du Maghreb dont l'offre de soins locale est limitée. Mais aussi et surtout, des patients aisés – voire riches – qui n'hésitent pas à faire plusieurs milliers de kilomètres pour être suivis par des chirurgiens à la renommée internationale.

IMAGE D'EXCELLENCE Car Lyon compte des stars de la médecine qui tissent leur réseau dans le monde entier, notamment lorsqu'ils donnent des conférences ou des formations à l'étranger. En retour, il est fréquent que des confrères envoient à ces pontes les cas les plus complexes ou des personnalités. Et ces patients pas tout à fait comme les autres sont choyés par les cliniques et hôpitaux lyonnais. "L'an dernier, nous avons reçu 537 patients étrangers. Cela reste un volume trop modeste pour peser financièrement. Cela rapporte sur-

tout en termes d'image d'excellence de notre établissement", estime Patrick Mignot, le directeur général de l'hôpital privé Jean-Mermoz (Lyon 8^e), qui jouit de la réputation internationale de son service de chirurgie orthopédique auprès des sportifs de haut niveau. Alors que

"Dans le bloc, un patient reste un patient. C'est l'environnement de la prise en charge qui est spécifique."

le nombre de patients étrangers progresse d'environ 10 % par an, l'hôpital privé Mermoz met le paquet pour assurer un accueil à la hauteur du standing de ses patients. Au point d'inaugurer, cette semaine, une sorte de "carré VIP" dans l'une de ses ailes. On se croirait presque dans un hôtel: les chambres sont plus spacieuses et les lits plus confortables que dans les chambres "classiques" et les patients ont droit à un petit cadeau de bienvenue, aux journaux gratuits, à des repas commandés chez un traiteur... Deux gouvernantes

Et le suivi des patients ?

Après une opération, il est fréquent que des chirurgiens exigent que leurs patients restent sur place plusieurs jours avant de reprendre l'avion. "Je demande à mes clientes étrangères de rester une nuit de plus dans la région après une opération afin de m'assurer que tout va bien", explique par exemple le chirurgien esthétique Vincent Auchane, qui a développé, dans sa clinique près de Villefranche, une clientèle venue de Suisse et du Maghreb par le bouche-à-oreille. Et une fois les patients rentrés chez eux, les médecins lyonnais restent en contact avec des professionnels du pays d'origine. "Par exemple, lorsqu'un confrère m'envoie un patient, c'est lui qui prend le relais en cas de problème de cicatrisation", complète le docteur Jean-François Pascal de la clinique du Parc.



sont mêmes à leur disposition ! Et à l'hôpital aussi, le luxe se paie : ces chambres seront facturées deux fois plus cher que les "standards", à 210 euros la journée. "Dans le bloc opératoire, un patient reste un patient, les praticiens ne font évidemment aucune différence. C'est l'environnement de la prise en charge qui est spécifique", poursuit Patrick Mignot. Et, par le passé, la clinique Mermoz a déjà dû répondre à des demandes hors-norme. Ainsi, ce riche émir, venu il y a quelques années au service orthopédique,

qui avait réservé deux chambres en plus de la sienne... pour installer ses enfants et ses gardes du corps. Et, dernièrement, c'est sa femme qui s'est renseignée auprès de l'hôpital privé pour venir à son tour.

LES HCL AUSSI A la clinique du Parc (Lyon 6^e), la direction mène aussi des actions à destination de la patientèle internationale. Ceux-ci se voient remettre, par exemple, un "welcome pack" au moment de leur arrivée. À l'intérieur, les documents d'admission sont traduits en anglais. Car la barrière de la langue reste l'un des principaux freins au bon accueil des étrangers. "L'ensemble des médecins parlent anglais. Ce qui n'est pas forcément le cas des infirmières au contact des patients. Nous proposons donc une formation pour nos salariés", rapporte Géraldine Charoy, la responsable du développement de la clinique du Parc. Pour attirer les étrangers, l'établissement se fait connaître auprès des ambassades et des clubs

d'expatriés lyonnais. Avec une mise en avant des points forts de la clinique. "Un expatrié qui se fait bien soigner chez nous le dira ensuite à son réseau et sa famille qui n'habitent pas forcément en France", explique Géraldine Charoy. Du côté de la clinique de La Sauvegarde (Lyon 9^e), le directeur Olivier Beneton a lancé, depuis un an, une réflexion sur les patients étrangers. Actuellement, environ 200 étrangers se rendent tous les ans à La Sauvegarde. Une goutte d'eau au regard des 45 000 patients admis chaque année. Mais la clinique attend avec impatience la construction – qui doit être bientôt lancée – d'un hôtel juste en face de ses bâtiments. "Les patients étrangers pourront séjourner à proximité de la clinique avant et après leur opération dans un cadre agréable, cela compte", affirme le directeur. Si les cliniques privées rivalisent de petits plus pour faire les yeux doux aux patients étrangers, l'hôpital public est lui aussi attractif. Les HCL

Les différents établissements hospitaliers lyonnais attirent de plus en plus d'étrangers grâce à des techniques de pointe et à une image d'excellence.

accueillent environ 700 étrangers chaque année, soit plus de deux patients par jour. "Nous ne cherchons pas à développer cette activité de manière offensive. C'est une réalité de fait, que l'on doit par exemple à la renommée de nos services de greffes ou de maladies rares qui attirent des patients de tous les continents. Les patients internationaux ne représentent peut-être que 0,4 % du total des admissions, mais nous devons savoir répondre à leurs attentes", commente Laurence Caille de la direction générale des HCL.

TOURISME MÉDICAL Et si le nombre de patients internationaux est plutôt stable aux Hospices civils de Lyon, le phénomène pourrait prendre de l'ampleur avec l'adoption, en fin d'année dernière, d'une directive européenne qui facilite le tourisme médical entre les pays de l'Union. Pour prendre les devants de cet afflux annoncé, les HCL pilotent pour la France un observatoire européen sur les soins transfrontaliers. "L'idée est de définir pourquoi ces patients se déplacent à l'étranger pour se faire soigner. L'objectif final est d'augmenter la qualité de l'accueil des étrangers", poursuit Laurence Caille des HCL.

La question des patients étrangers ne tarade pas uniquement les établissements de santé. L'office du tourisme de Lyon surveille lui aussi le phénomène de près depuis plusieurs années. Avec une idée derrière la tête : faire de Lyon une destination phare du tourisme médical, en communiquant sur la qualité et le savoir-faire de ses hôpitaux. Le dossier est actuellement en stand-by, mais l'ouverture de la ligne aérienne Lyon-Dubaï pourrait remettre le sujet à l'ordre du jour avec l'espoir d'attirer les riches habitants des pays du Golfe. "Tous les établissements sont favorables, chacun a des équipes de haut niveau", commente Patrick Mignot, le directeur général de l'hôpital privé Jean-Mermoz. Les médecins lyonnais seraient alors élevés au rang de patrimoine lyonnais, au même titre que la gastronomie... ©

VINCENT LONCHAMPT