

Paris, le 13 décembre 2011

COMMUNIQUE DE PRESSE

Accès aux soins : Qu'en pensent patients et médecins libéraux ? Quelles améliorations possibles ? Enquête URPS médecins Ile-de-France / IFOP / Cemka Eval

L'URPS médecins Ile-de-France a mené une enquête auprès des usagers* et des médecins libéraux** franciliens afin de mieux comprendre leurs pratiques, leurs ressentis et leurs difficultés en matière d'accès aux soins*. La récente étude de l'ARS Ile-de-France*** corrobore les principaux résultats de cette enquête quant au bon niveau de satisfaction des Franciliens concernant leur médecin, à la position du médecin comme référent lors de la demande de conseil médical et pointe également la principale difficulté d'accès aux soins rencontrée par les usagers d'Ile-de-France : les délais d'attente trop longs pour obtenir un rendez-vous.

Les principaux résultats de cette enquête

La qualité de l'offre de soins libérale en Ile-de-France est unanimement reconnue par les Franciliens, et ce quel que soit le professionnel de santé libéral (médecin traitant, autre médecin spécialiste, dentiste, masseur-kinésithérapeute, infirmier, pharmacien). La satisfaction est quasi unanime (94 % pour le médecin traitant libéral et les autres spécialistes libéraux et 88 % pour le dentiste.)

Concernant plus spécifiquement les médecins, en tête des motifs de satisfaction des patients arrive leur **compétence**, évoquée par 63 % des personnes interrogées, suivie de leur capacité d'écoute, évoquée par plus d'un interviewé sur deux (53 %) et de leur **disponibilité** (35 %).

Il incombe au médecin traitant une fonction de pivot et de lien social dans le parcours de soin évident : 86% des Franciliens ont consulté leur médecin traitant il y a moins d'un an et ils s'adressent en premier lieu à lui lorsqu'ils ont besoin d'un conseil d'ordre médical (59 %). Leur seconde source d'information est leur entourage (44 %), suivi du pharmacien pour les plus de 35 ans et d'Internet pour les moins de 35 ans.

En termes d'accès aux soins, 71 % des Franciliens interrogés déclarent n'avoir jamais rencontré de difficulté pour consulter un professionnel de santé libéral. Ce résultat est corroboré par la récente enquête du cabinet Jalma*** qui montre que 68 % des Français estiment que l'accès aux soins est facile.

Pour les 29 % de répondants ayant déclaré avoir déjà eu des difficultés pour rencontrer un professionnel de santé, le **médecin spécialiste libéral** est de loin le plus souvent cité (67 %), suivi du médecin traitant (26 %) puis du dentiste (25 %).

Comme les usagers, les médecins citent les **délais de rendez-vous jugés trop longs** (86 % des usagers et 74 % des médecins) comme principale difficulté d'accès aux soins.

Ainsi, **pour répondre au mieux aux demandes de leurs patients, les médecins libéraux s'adaptent :**

- 84% d'entre eux proposent des consultations après 19h et 34 % après 20h. Le samedi matin ils sont 59% à ouvrir leur cabinet.
- ils prennent en compte les moyens financiers de leurs patients pour fixer leurs honoraires. Les médecins en secteur 2 sont 94 % dans ce cas.

L'adressage des patients vers certains praticiens pose problème à 41 % des médecins interrogés dans le cadre de notre étude. **L'ophtalmologie et la psychiatrie** sont les spécialités vers lesquelles l'orientation des patients est la plus compliquée. Les mêmes difficultés sont constatées pour l'adressage de patients auprès des **masseurs kinésithérapeutes et des infirmiers**. A noter que l'étude du cabinet Jalma a également pointé l'ophtalmologie comme spécialité connaissant de longs délais d'attente et, en corollaire, connaissant un taux élevé de renoncement aux soins.

Les pistes d'améliorations proposées par les usagers et les médecins

Elargir et optimiser les horaires de consultation est la première suggestion faite spontanément par les Franciliens lorsqu'on leur demande de quelle manière améliorer leurs besoins en santé (30 %). Pourtant fréquemment évoquée au centre des difficultés d'accès aux soins, **la question des tarifs apparaît ici pour les Franciliens plus secondaire** : 9% des personnes interrogées appellent de leurs vœux des tarifs moins élevés et 4% davantage d'informations et de transparence en la matière.

Du côté des médecins libéraux, les actions utiles pour améliorer l'accès aux soins sont d'**alléger les tâches administratives des médecins** (95,5%), **pérenniser les cabinets existants** (93,2%), **agir sur les zones déficitaires** (91,1%), **aider à l'installation** des médecins (86,5%). **L'information et l'éducation des usagers** sont également des pistes plébiscitées par respectivement 77,3% et 73,7% des médecins interrogés.

Les propositions de l'URPS Médecins Ile-de-France

Pour maintenir la qualité et améliorer de l'accès aux soins, l'URPS médecins propose plusieurs pistes de travail dont la majorité fait déjà l'objet d'actions concrètes:

- **Développer l'information des patients** sur le fonctionnement du système de soins et son bon usage.
- **Favoriser l'exercice collectif ou coordonné des médecins** : réunir plusieurs médecins au sein d'une structure facilite une réponse la plus rapide possible et répond également aux aspirations des jeunes médecins. D'où la nécessité non seulement de créer des maisons de santé mais aussi de moderniser les cabinets existants.
- Travailler sur une **politique d'aménagement du territoire** avec les collectivités territoriales (mairies, conseils généraux) basé sur des diagnostics de l'offre de soins locaux, entreprise depuis 2005 par l'URPS médecins via l'association RIR Ile-de-France ;
- Anticiper la pénurie de médecins libéraux toutes spécialités confondues en incitant les jeunes médecins à choisir la médecine de proximité qu'est la médecine de ville et en facilitant leur installation. L'URPS médecins depuis 2009 entreprend ce travail de **sensibilisation à l'exercice en ville** dans les départements franciliens avec ses partenaires du portail Soigner en Ile-de-France.
- Apporter des solutions au cas par cas dans les zones ou situations où les renoncements aux soins pour raison tarifaire existent. **L'observatoire de l'accès aux soins** qui se met en place en Ile-de-France sous l'impulsion de l'URPS médecins et de l'ARS doit enfin apporter un éclairage précis sur les zones géographiques qui posent problèmes pour apporter des solutions au cas par cas.

Dr Jean-Michel Klein et Dr Marc Broudic, Coordonnateurs commission accès aux soins URPS Médecins
Dr Bernard Huynh et Dr Bernard Elghozi - Coordonnateurs de l'enquête

* *Enquête URPS médecins Ile-de-France / IFOP menée par téléphone auprès de 502 Franciliens entre les 20 et 22 juillet 2010 portant sur l'ensemble des professionnels de santé.*

** *Enquête URPS médecins Ile-de-France / Cemka Eval menée par questionnaire auto administré auprès de 307 médecins libéraux franciliens en juin 2010.*

*** *Enquête ARS Ile-de-France menée par Harris Interactive par questionnaire auto-administré en ligne auprès de 1 002 Franciliens du 18 au 28 novembre 2011.*

**** *Enquête Jalma / IFOP menée par téléphone auprès de 606 médecins ou secrétaires médicaux et par questionnaire auto-administré en ligne auprès de 1 001 Français.*

Contact Presse : Sylvie Courboulay, responsable communication

T :01 40 64 56 91 - Mob :06 86 80 88 56 – sylvie.courboulay@urps-med-idf.org

URPS médecins libéraux Ile-de-France - 12 rue Cabanis 75014 PARIS - www.urps-med-idf.org