

L'ACCES AUX SOINS EN ILE-DE-FRANCE : Pratiques, ressentis et difficultés des usagers et des médecins libéraux franciliens

Enquête URPS médecins Ile-de-France / IFOP/ Cemka Eval

Mardi 13 décembre 2011

Dr Marc Broudic et Dr Jean-Michel Klein – Coordonnateur commission Accès aux soins de l'URPS médecins Ile-de-France

Dr Bernard Huynh et Dr Bernard Elghozi - Coordonnateurs de l'enquête

Contact presse :

Sylvie Courboulay, URPS médecins IDF

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

Sommaire

Introduction.....	2
<i>Objectifs</i>	<i>2</i>
<i>Méthode</i>	<i>3</i>
Résultats	3
1. <i>Une satisfaction remarquable des patients vis-à-vis des professionnels de santé libéraux.....</i>	<i>3</i>
2. <i>Accès aux professionnels de santé libéraux : des difficultés qui concernent une minorité de la population.....</i>	<i>5</i>
3. <i>Les pratiques des médecins libéraux pour améliorer l'accès aux soins .</i>	<i>7</i>
4. <i>Conseil et information : le médecin traitant, principale source de conseil des Franciliens</i>	<i>8</i>
5. <i>Les propositions émises par les Franciliens pour améliorer la manière dont les médecins répondent à leurs besoins en matière de santé</i>	<i>10</i>
6. <i>Les propositions émises par les médecins libéraux pour améliorer l'accès aux soins</i>	<i>11</i>
Conclusion	13

Introduction

La récente réorganisation de la gouvernance de la santé au niveau régional a placé la problématique de l'accès aux soins comme un enjeu majeur des pouvoirs publics. Elle est au cœur des préoccupations tant des usagers du système de santé que des médecins libéraux.

Qu'en est-il plus particulièrement en Ile-de-France ?

L'URPS Médecins Ile-de-France a souhaité interroger directement les Franciliens et les médecins libéraux sur ce sujet afin d'entendre leurs ressentis, leurs expériences en matière d'accès aux soins dans leur région.

Les patients ont-ils facilement accès aux professionnels de santé libéraux ?

Sont-ils satisfaits de leurs praticiens ?

Quelles sont les informations qui leur manquent le plus en matière d'offre de soins ?

Quelles sont les difficultés rencontrées sur le terrain, du point de vue des patients et du point de vue des médecins libéraux ?

Quelles sont les attentes et les suggestions de chacun en matière d'accès aux soins ?

Pour répondre à ces questions, l'URPS Médecins a interrogé Franciliens et médecins libéraux. Le volet usagers a été confié à l'IFOP et le volet médecins à Cemka Eval.

Objectifs

Les objectifs de l'étude étaient :

- ✓ De recueillir la perception des usagers et des médecins libéraux à partir de leur expérience, à l'égard de l'accès aux soins en Ile-de-France.
- ✓ D'évaluer leur niveau d'information et de connaissance en matière d'offre de soins
- ✓ De mettre en évidence leurs comportements et attitudes à l'égard de l'accès aux soins.
- ✓ D'identifier les difficultés rencontrées sur le terrain
- ✓ D'identifier le type de prise en charge posant le plus de difficultés.
- ✓ De recueillir les attentes de chacun.

Le volet « usagers » de cette étude a porté principalement sur les relations des usagers avec **les professionnels de santé libéraux**, à savoir leur médecin traitant, les autres médecins spécialistes libéraux, le dentiste, le masseur-kinésithérapeute, l'infirmier et le pharmacien. Elle s'est ensuite attachée à détailler les **relations plus spécifiques médecins / patients**.

Le volet « médecins » s'intéressait aux observations que ces praticiens portaient sur l'accès aux soins et sur leur coordination avec les autres professionnels de santé. Plusieurs questions portaient sur leur organisation et sur leurs pratiques tarifaires.

Cette étude, dirigée par la commission Accès aux soins de l'URPS Médecins Ile-de-France, devait ainsi permettre de **dégager des recommandations** en matière d'accès aux soins qui

pourraient être portées de façon conjointes par les médecins et les malades auprès des pouvoirs publics et notamment l'Agence Régionale de Santé.

Méthode

Le volet Usagers

L'enquête a été confiée à l'IFOP et respecte les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Un échantillon de **502** personnes, représentatif de la population d'Ile-de-France âgée de 18 ans et plus a été interrogé. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par département et catégorie d'agglomération. Le questionnement a été réalisé par téléphone du 20 au 22 juillet 2010.

Le volet Médecins

CEMKA Eval s'est chargé de la mise en œuvre de l'enquête auprès des médecins. Un échantillon de 2 500 médecins libéraux exerçant en Ile-de-France a été interrogé en juin 2010 par questionnaire auto administré. Au final, 307 questionnaires ont été reçus et analysés. Les tests statistiques n'ont pas montré de différence significative entre l'échantillon de médecins répondants et l'ensemble des médecins franciliens.

Résultats

1. Une satisfaction globale des patients vis-à-vis des professionnels de santé libéraux

La satisfaction est quasi unanime vis-à-vis des professionnels de santé consultés puisqu'elle oscille entre 94% pour le médecin traitant et les autres spécialistes libéraux et 88% pour le dentiste. En outre, la proportion des personnes allant jusqu'à se déclarer « très satisfaites » des professionnels de santé qu'elles ont consultés atteint des niveaux particulièrement élevés : elle s'élève à 52% pour le dentiste, 51% pour le médecin traitant, 49% concernant le pharmacien et les médecins spécialistes, 41% pour les infirmiers libéraux et 40% pour le kinésithérapeute. L'insatisfaction apparaît donc anecdotique (entre 2 et 5% de Franciliens « pas du tout satisfaits » des professionnels de santé).

Les jugements se répartissent de manière relativement homogène. La satisfaction vis-à-vis des différents professionnels de santé libéraux progresse avec l'âge : on observe des écarts importants entre les personnes âgées de plus de 35 ans et les plus jeunes (jusqu'à + 13 points pour les personnes âgées de plus de 35 ans se déclarant « très satisfaites » de leur dentiste), écarts que l'on voit positivement s'accroître auprès des seuls 65 ans et plus.

Des médecins jugés compétents et à l'écoute

La compétence des médecins arrive largement en tête des motifs de satisfaction avancés par les interviewés : 63% des interviewés la cite et 32 % la place en premier critère de satisfaction.

La dimension relationnelle prime très largement sur les aspects purement pratiques, signe que la relation patient/médecin ne s'inscrit pas dans une logique de consommation ordinaire de service. Ainsi, juste après la compétence, les Franciliens citent **la capacité d'écoute**, évoquée par plus d'un interviewé sur deux (53%), **la disponibilité du médecin** (35%) et **sa capacité à orienter les patients vers le professionnel de santé adéquat** (31%).

Les aspects strictement organisationnels émergent de manière plus secondaire : le temps de trajet ou bien encore le respect des horaires de rendez-vous sont évoqués par respectivement 28 % et 20 % des sondés. En bas de classement se trouvent les délais de rendez-vous (19% de citation au global), l'accueil reçu au cabinet (18%) ainsi que la durée de consultation (13%) et les horaires de présence (12%) dont on ne peut trancher si ces moindres citations traduisent une insatisfaction plus importante des patients sur ces critères ou bien plutôt une moindre attention portée à ces derniers.

Les motifs de satisfaction varient selon l'âge

Un certain nombre de distinctions émerge selon les catégories considérées, et notamment en fonction de l'âge, sans doute elles-mêmes sous-tendues par des attentes divergentes.

Les personnes âgées de plus de 35 ans citent davantage la compétence (65%, soit +6 points par rapport aux moins de 35 ans), la capacité d'écoute (56%, +10 points), la capacité à orienter le patient vers un autre professionnel de santé (+35%, +12 points) ainsi que le respect des horaires de rendez-vous (22%, +5 points).

Les moins de 35 ans se montrent quant à eux plus sensibles à la disponibilité (43%, +12 points), au temps de trajet (42%, +20 points), aux délais de rendez-vous (22%, +5 points) et aux horaires de présence (16%, +5 points), ainsi les motifs ont surtout trait à la dimension pratique de la relation au médecin.

Les motifs de satisfaction varient peu selon le lieu de résidence

Des spécificités relativement marginales s'observent en fonction du lieu de résidence :

Pour les habitants des départements de petite couronne, la disponibilité des médecins est particulièrement satisfaisante : 41% contre 33% à Paris et 31% en grande couronne ;

Pour les habitants de Paris, la capacité d'orientation et le temps de trajet font tendanciellement l'objet de jugements plus positifs, respectivement 36% et 31%, qu'en petite (28% et 29%) et grande couronne (32% et 26%).

Principaux motifs d'insatisfaction

Parmi les personnes interrogées, seules 6 % se déclarent insatisfaites de leur médecin traitant (4 % plutôt pas satisfait et 2 % pas du tout satisfait) et 7 % des autres médecins spécialistes qu'ils ont été amenés à consulter (respectivement 4% et 3 %).

Parmi leurs motifs d'insatisfaction, les aspects organisationnels et pratiques prennent nettement l'ascendant sur les dimensions relationnelles :

- ✓ 33% des insatisfaits (dont 16% en premier) évoquent le **non respect des horaires de rendez-vous**,
- ✓ 35% d'entre eux (mais seulement 9% en première citation) expriment des réserves relatives à la **fonction d'orientation de leur(s) médecin(s)** ;
- ✓ 26% (10% en premier) citent les **délais d'attente** pour obtenir un rendez-vous ;
- ✓ 28% des insatisfaits (5% en premier) la **durée de consultation**, jugée insuffisante.

C'est donc dans une moindre mesure que des carences dans la relation patient/médecin sont à l'origine de l'insatisfaction des interviewés : 21% des insatisfaits évoquent la compétence et la capacité d'écoute du médecin (avec tout de même respectivement 14% et 12% de première citation).

En bas de classement viennent se placer des critères plus marginaux, faiblement explicatifs des jugements négatifs tels que les horaires de présence, le temps de trajet, l'accueil au cabinet et la disponibilité (avec chacun 16% de citation au global).

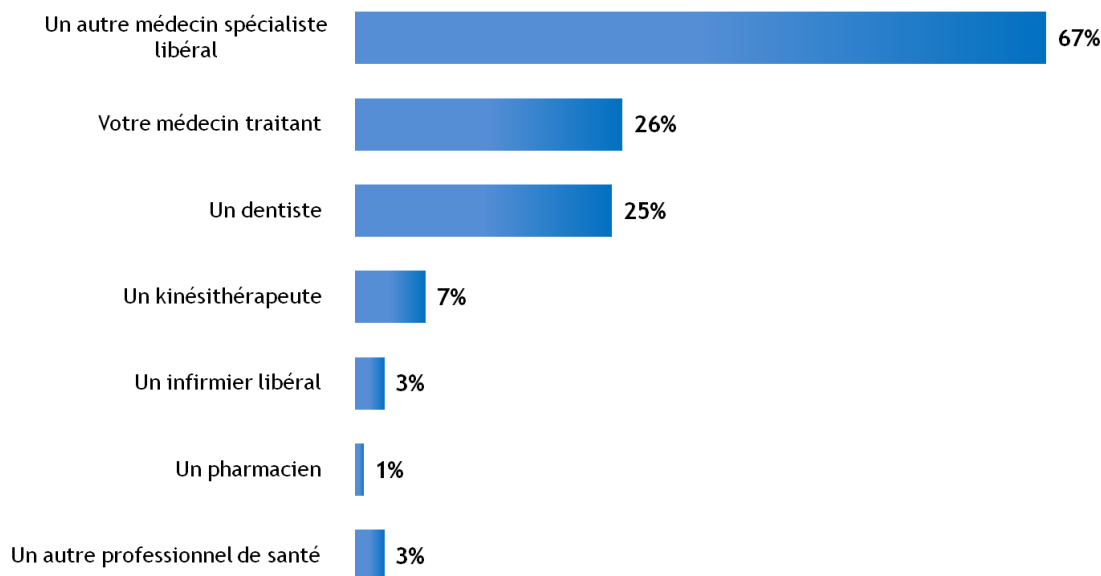
2. Accès aux professionnels de santé libéraux

Les difficultés rencontrées dans l'accès aux professionnels de santé libéraux par les Franciliens constituent un phénomène restreint puisque 71% d'entre eux n'y ont jamais été confrontés. Ce résultat est d'ailleurs conforté par la récente étude d'ampleur nationale menée par le cabinet Jalma, d'après laquelle 68% des français interrogés estiment que l'accès aux soins est facile.

Du côté des médecins que nous avons interrogés, 60% estiment que les patients franciliens rencontrent des difficultés d'accès aux soins.

Les professionnels de santé libéraux les plus difficiles d'accès

Pour les 29 % de patients 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. Résultat sans doute des récentes modifications du système de parcours de soin (la consultation d'un spécialiste nécessitant désormais le recours au médecin traitant).



Accessibilité du professionnel de santé selon le lieu de résidence

Les habitants de la petite couronne parisienne semblent rencontrer davantage de difficultés pour consulter un dentiste (30% des cas contre 21% à Paris et 22% en grande couronne) tandis que à **Paris intra-muros et en grande couronne**, c'est l'accès au médecin traitant qui est le plus compliqué (respectivement 29 % et 31 %).

Quelles sont plus précisément les difficultés rencontrées ?

➔ Des délais de rendez-vous trop longs : patients et médecins s'accordent sur ce point.

Les Franciliens ayant eu du mal à rencontrer un professionnel de santé libéral citent très majoritairement **les délais de rendez-vous trop longs (86%)**. Toutefois, 18% pointent un manque d'information lorsqu'ils déclarent ne pas avoir su à qui s'adresser. La question de l'éloignement du lieu de rendez-vous est évoquée plus rarement (14%).

Du point de vue, des médecins sondés, la principale difficulté qu'ils identifient dans le cadre de leur pratique, reste également liée aux délais de rendez-vous (citée par 74% des médecins). Viennent ensuite, d'après eux, les difficultés liées au manque de médecin sur le territoire (56%), au manque de professionnels paramédicaux (36%), et des difficultés d'ordre financières (36%).

Pour autant, 42% des médecins répondants estiment qu'ils sont toujours en mesure de recevoir leurs patients dans le délai souhaité ; 47% occasionnellement pas en mesure de recevoir leurs patients et 10% souvent pas en mesure de recevoir leurs patients dans le délai souhaité.

➤ *Une coordination difficile avec certains autres professionnels de santé*

Parmi les médecins interrogés, 41% rencontrent des difficultés dans l'adressage d'un patient à un confrère d'une autre spécialité : ce pourcentage atteint 56% parmi les spécialistes en médecine générale.

Les ophtalmologistes et les psychiatres sont les spécialistes auprès desquels ces répondants rencontrent le plus de difficultés à adresser leurs patients (respectivement citées par 33% et 27% les médecins). Les gynécologues et les rhumatologues sont ensuite cités tous deux par 11% des médecins sondés.

Les récentes études du cabinet Jalma et de l'URPS Languedoc Roussillon ont d'ailleurs également pointée l'ophtalmologie comme spécialité à long délai d'attente et, en corolaire, connaissant un taux élevé de renoncement aux soins.

Concernant les professions paramédicales, le constat est le même : un peu plus d'un tiers des médecins (et jusqu'à 49% parmi les spécialistes de médecine générale) témoignent de difficultés à adresser leurs patients vers certaines professions paramédicales. **Les masseurs-kinésithérapeutes et les infirmiers** sont les professionnels vers lesquels les médecins sont le plus souvent confrontés à ce problème d'adressage (cité respectivement par 67% et 40% des médecins ayant constaté cette difficulté).

A noter qu'en conséquence de ces difficultés liées aux difficultés d'adressage et aux délais de rendez-vous, 15% des médecins déclarent faire hospitaliser assez souvent ou très souvent des patients, faute d'avoir trouvé une prise en charge ambulatoire adaptée.

L'adressage auprès d'une structure hospitalière peut également s'avérer ardue : lorsque l'hospitalisation d'un patient est nécessaire, 34% des médecins sondés rencontrent des difficultés (assez ou très souvent).

➤ *Le refus de nouveaux patients reste occasionnel*

Un tiers des médecins déclare avoir déjà refusé occasionnellement de nouveaux patients et le motif évoqué est dans la moitié des cas lié à la **surcharge de travail**. Le second motif le plus cité est l'exigence de patients, leurs demandes inadaptées (16%).

3. Les pratiques des médecins libéraux pour améliorer l'accès aux soins

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

Adaptation des plages horaires

- 59% des médecins libéraux ouvrent leur cabinet le samedi matin : 42% pour les spécialistes en médecine générale et 71% pour les autres spécialistes.
- 84% d'entre eux poursuivent leurs consultations après 19h, et 34% après 20h.

Prise en compte des difficultés financières des patients

Les médecins répondants déclarent prendre en compte les moyens financiers de leurs patients :

- Pour fixer leurs honoraires (73% et 94% parmi les médecins exerçant en secteur 2)
- Pour rédiger les prescriptions (57%)

4. Conseil et information : le médecin traitant, principale source de conseil des Franciliens

A qui les Franciliens demandent-ils conseil ?

Le médecin traitant se place au cœur du système de soins dans la mesure où les Franciliens s'adressent d'abord à lui (59%) lorsqu'ils ont besoin d'un conseil médical, tout âge confondu.

A noter d'ailleurs que 86% des usagers interrogés ont déclaré avoir consulté leur médecin traitant il y a moins d'un an (65% un médecin d'une autre spécialité), traduisant qu'il constitue bien le relai santé de proximité disponible et compétent. (Ce résultat est appuyé par les résultats de la récente étude du cabinet Jalma : 93% des français ont consulté leur médecin généraliste au cours des 3 dernières années.)

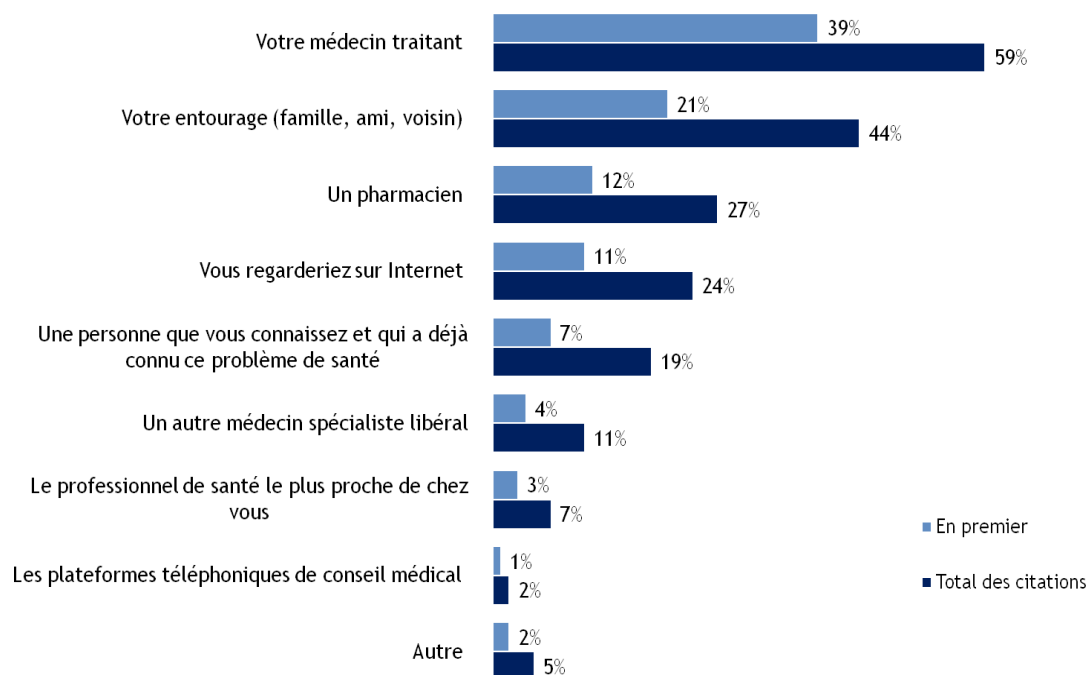
L'entourage apparaît également comme un prescripteur de conseil déterminant : c'est la deuxième source de conseil (44% des usagers interviewés déclarent qu'ils y auraient recours).

A noter que le fait d'avoir été confronté à des difficultés dans l'accès aux soins conduit à privilégier l'entourage (53% contre 40% de ceux n'ayant jamais eu de problème en la matière), ce choix s'opérant au détriment du médecin traitant (55% contre 61%).

En troisième position, les Franciliens s'adressent au **pharmacien** pour les plus de 35 ans à 31 % et à **Internet** pour les moins de 35 ans à 40 %.

Une relation de confiance s'instaure donc bien avec le médecin traitant, relation qui vient contrecarrer les logiques de proximité et/ou de facilité d'accès puisque seule une faible minorité des Franciliens se tourne vers le professionnel de santé le plus proche de chez eux (7%).

Les personnes à qui vous demanderiez conseil pour être orienté



Les attentes des usagers en matière d'information sur l'offre de soins

Autre signe de l'importance accordée au médecin traitant, les Franciliens souhaitent, en priorité, disposer de **davantage d'informations sur les professionnels de santé à appeler en cas d'indisponibilité du médecin traitant** (26%).

Ils manquent également d'information sur **les tarifs et honoraires des praticiens** : 21% des personnes interrogées déclarent manquer d'informations sur les tarifs pratiqués par les médecins qui exercent près de chez eux et 18% jugeraient opportun d'être mieux renseignés sur les honoraires des autres professionnels de santé de proximité.

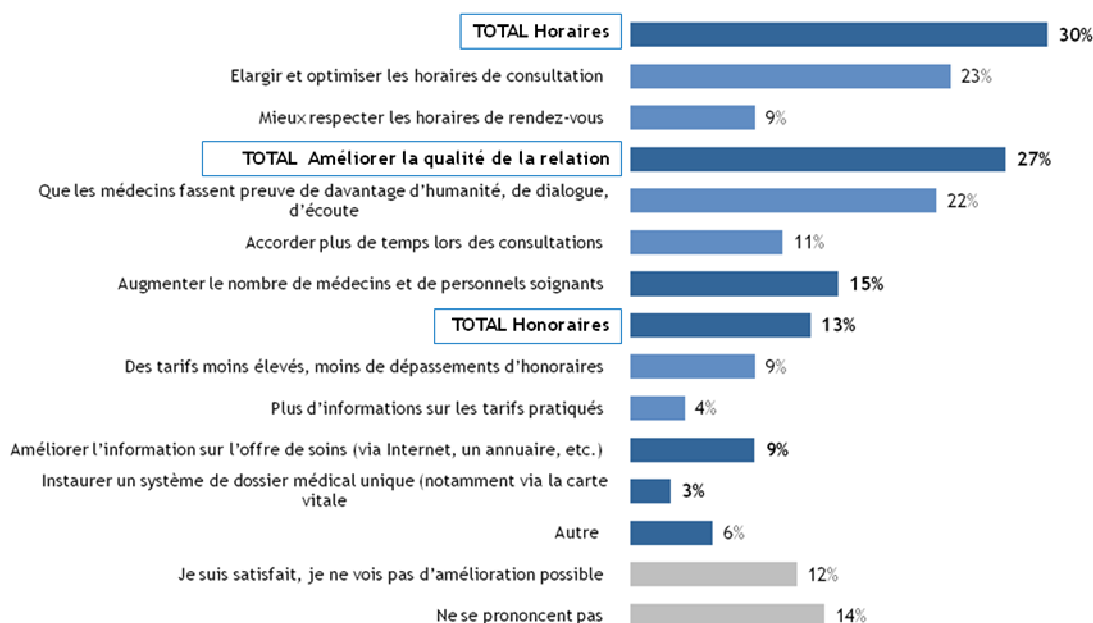
Le niveau d'information sur l'offre de soins de proximité semble relativement satisfaisant : peu de Franciliens déclarent manquer d'éléments au sujet de la présence des médecins (14%) et des autres professionnels de santé (6%) exerçant à proximité de chez eux.

Notons également qu'une minorité non négligeable des personnes interrogées (14%) ne ressent nullement le besoin d'être davantage informée sur les différents aspects de l'offre de soins.

5. Les propositions émises par les Franciliens pour améliorer la manière dont les médecins répondent à leurs besoins en matière de santé

En conclusion de l'étude, l'URPS Médecins Ile-de-France a demandé aux Franciliens ce qu'ils proposaient pour améliorer la manière dont les médecins répondent à leurs besoins en matière de santé.

Que proposeriez-vous pour améliorer la manière dont les médecins répondent à vos besoins en matière de santé ? (Question ouverte – Réponses non suggérées)



Les horaires de consultation, un axe important pour améliorer l'accès aux soins en Ile-de-France.

La question des horaires de rendez-vous (30% des citations), précédemment identifiée comme étant le principal motif d'insatisfaction, représente, de manière spontanée, le domaine dans lequel les efforts les plus importants sont à fournir.

Sans doute pour partie en raison des transports particulièrement chronophages en Ile-de-France :

23% des interviewés souhaiteraient que soient élargies les plages horaires de consultation et 9% que les horaires de rendez-vous soient davantage respectés.

La qualité de la relation apparaît encore perfectible pour 27% : plus précisément, le besoin de dialogue avec le médecin ne semble pas encore pleinement satisfait (22%), de même que la durée de consultation (11%).

Les Franciliens sont 15 % à souhaiter voir augmenter le nombre de médecins et de personnels soignants (au 3^e rang du palmarès des suggestions).

Pourtant fréquemment évoquée au centre des difficultés d'accès aux soins, **la question des tarifs apparaît ici pour les Franciliens nettement plus secondaire** (13%) : 9% des personnes interrogées appellent de leurs vœux des tarifs moins élevés et 4% davantage d'informations et de transparence en la matière.

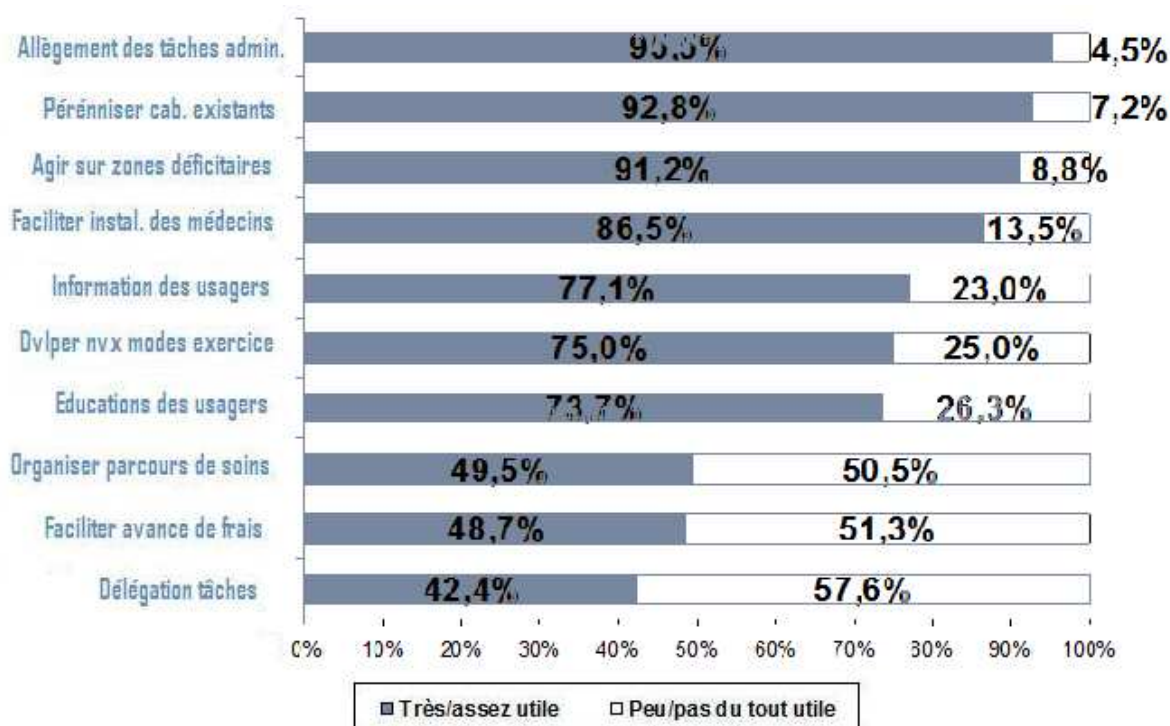
L'optimisation des outils informatifs (portails internet, annuaires, sites de référencement, etc.) fait l'objet d'attentes relativement restreintes (9%) tandis que 3% des personnes interrogées suggèrent d'instaurer un système de dossier médical unique, notamment adossé à la carte vitale, afin de faciliter le suivi d'un médecin à l'autre.

Enfin, on observe que près d'un quart des Franciliens (26%) ne parviennent pas à formuler spontanément de proposition visant à améliorer la qualité et l'accessibilité des soins, signe probable d'une certaine satisfaction actuelle : 12% formulent explicitement cette idée.

6. Les propositions émises par les médecins libéraux pour améliorer l'accès aux soins

Les médecins franciliens ont également été interrogés sur les propositions qu'ils jugent utile pour améliorer l'accès aux soins.

Que proposeriez-vous pour améliorer l'accès aux soins ?



S'il y a un thème où l'ensemble des médecins s'accordent, c'est la lourdeur des tâches administratives : trop de temps est consacré à ces tâches au détriment du temps clinique.

L'allégement des tâches administratives est ainsi unanimement attendu par les médecins qui y perçoivent l'une des solutions pour améliorer l'accès aux soins. Le temps récupéré leur permettrait de se consacrer davantage à leur cœur de métier qu'est la prise en charge médicale de leur patient (soin, prévention, coordination).

La pérennisation des cabinets existants leur apparaît également comme une solution utile (93,2%) ainsi qu'agir spécifiquement sur les zones déficitaires (91,1%).

L'information et l'éducation des usagers seraient jugées utiles par respectivement 77,3% et 73,7% des médecins interrogés.

L'aide à l'installation des médecins est particulièrement plébiscitée par les médecins spécialistes (80%) ainsi que le développement de nouveaux modes d'exercice (86,4%).

Conclusion

- **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 (elle oscille entre 94 % pour les médecins libéraux et 88 % pour le dentiste).
- L'insatisfaction vis-à-vis des médecins, nettement minoritaire, résulte le plus fréquemment de **difficultés d'ordre pratique, au nombre desquelles la question des horaires arrive en tête**, et plus précisément celles des plages horaires de consultation et du respect des horaires de rendez-vous. En outre, cet élément fait l'objet des attentes et des suggestions d'amélioration les plus nombreuses chez les Franciliens.
- **71% des Franciliens interrogés déclarent n'avoir jamais rencontré de difficulté pour consulter un professionnel de santé libéral : ainsi l'accessibilité de l'offre de soins Francilienne doit être reconnue** puisque seule une minorité, mais certes non négligeable, des personnes interrogées déclarent y avoir été confrontées. 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%).
- Du côté des médecins sondés, 60% d'entre eux estiment que les Franciliens rencontrent des difficultés d'accès aux soins.
- Loin devant la question des honoraires, les **délais pour obtenir un rendez-vous** constituent le principal motif de blocage cité par les patients corroborant ainsi les résultats de l'enquête récemment menée en Languedoc Roussillon par l'URPS médecins.
- Les médecins sont également confrontés, dans leur pratique à cette problématique des délais de rendez-vous (74%).
- De même, les médecins sont confrontés à des difficultés liées à la coordination avec leurs confrères ou d'autres paramédicaux : 41% des médecins sondés rencontrent des difficultés d'adressage. **L'ophtalmologie et la psychiatrie** sont les spécialités vers lesquelles l'orientation des patients est la plus compliquée. Les mêmes difficultés sont constatées dans l'adressage auprès des **masseurs kinésithérapeutes et des infirmiers**.
- **Elargir et optimiser les horaires de consultation** sont la première suggestion faite spontanément par les Franciliens lorsqu'on leur demande de quelle manière améliorer leurs besoins en santé (30 %).

- D'après les médecins libéraux franciliens, plusieurs mesures s'avèrent utiles pour améliorer l'accès aux soins : l'allègement des tâches administratives, la pérennisation des cabinets, l'aide à l'installation, le développement de nouveaux modes d'exercice et l'information et l'éducation des usagers.
- Il incombe au **médecin traitant généraliste une fonction de pivot et de lien social dans le parcours de soin : 86% des Franciliens ont consulté leur médecin traitant il y a moins d'un an et 59% des usagers s'adressent d'abord à lui lorsqu'ils ont besoin d'un conseil médical.**
- Cependant, **la fonction stratégique du médecin traitant dans le parcours de soin comporte deux revers** : les autres médecins spécialistes sont perçus comme comparativement moins accessibles et les Franciliens peuvent potentiellement se trouver démunis en cas d'indisponibilité du médecin traitant, d'où l'expression de quelques attentes d'informations sur le sujet.

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.