

40 minutes de temps de consultation sont quotidiennement perdues par les médecins libéraux en Ile-de-France

Chaque jour, des patients oublient leurs rendez-vous médicaux, ce qui empêche la prise en charge d'autres patients qui auraient pu bénéficier de plages de consultation libérées au dernier moment. Chaque jour les médecins libéraux sont confrontés à des demandes en urgence de patients, des demandes de soins « non programmés » qu'ils ont du mal à intercaler dans leur emploi du temps chargé.

Dans un contexte de démographie médicale tendue, les rendez-vous non honorés et la gestion des soins non programmés ont un impact fort sur l'organisation quotidienne des journées des médecins libéraux. La commission Accès aux soins de l'URPS médecins libéraux Ile-de-France a mené une enquête* afin d'appréhender l'ampleur du phénomène et envisager les réponses possibles.

>> Pour 94 % des médecins le problème des rendez-vous non honorés se pose

Les médecins libéraux sont 71 % à constater en moyenne entre un et deux rendez-vous non honorés par jour et 23 % plus de trois. Les médecins estiment perdre en moyenne **40 minutes de consultation par jour** en raison de l'absentéisme de certains patients, ce qui diminue la capacité de l'offre de soins par les libéraux.

Incidence selon la spécialité

Les moins touchés par ce phénomène sont les **cardiologues**, les **psychiatres** et les **généralistes** : entre un et deux rendez-vous non honorés par jour.

Les **radiologues**, les **dermatologues** et les **ophtalmologistes** sont les spécialistes qui constatent le plus grand nombre de rendez-vous non honorés par jour : plus de trois.

Quels patients ?

L'enquête montre que les patients qui oublient leur rendez-vous sont principalement de nouveaux patients pour un premier rendez-vous, des patients en tiers payant ou dont le rendez-vous est programmé depuis plus de 15 jours. Les patients respectent plus leur rendez-vous chez leur médecin traitant.

Incidence selon le département

La fréquence de l'absentéisme est plus élevée dans le Val-d'Oise et la Seine-Saint-Denis, avec plus de 3 rendez-vous oubliés par jour pour respectivement 33 % et 42 % des médecins.

>> Les demandes de soins non programmés**

Les demandes de soins non programmés se concentrent en fin de journée, **entre 18h00 à 20h00** pour **97 % des médecins**.

Volume quotidien

Les trois quarts des médecins reçoivent entre 0 et 5 demandes de soins non programmés par jour et un quart sont sollicités entre 6 et 10 fois par jour, notamment les **généralistes** et les **pédiatres**.

Spécificités départementales

Paris est le département dans lequel on recense le moins de demandes de soins non programmés : entre 0 et 2 par jour ; les Yvelines, la Seine-et-Marne et l'Essonne en recensent le plus, entre 6 et 10 par jour.

Délais de réponse du médecin

Les médecins sont 56 % à satisfaire l'ensemble de ces demandes. Parmi ceux-ci : 40 % y répondent sous 24h, 33 % sous 48h et 27 % sous 72h.

Modalités de prise en charges

Les médecins libéraux sont 68 % à prévoir un temps réservé dans la journée pour répondre aux demandes de soins non programmés.

Alternatives proposées par le médecin

Dans le cas où il est impossible de répondre à cette demande de rendez-vous, les médecins :

- dispensent en premier lieu des **conseils téléphoniques** et proposent une prise de rendez-vous ultérieure (54 %) ;
- **orientent** le patient **vers un confrère** de même spécialité (29 %) ;
- **orientent** le patient **vers un centre de régulation type Centre 15** (centre de réception et de régulation des appels) (17 %).

La disponibilité des médecins libéraux est réelle en Ile-de-France, où 71 % des patients déclarent ne jamais avoir rencontré de difficulté pour consulter un professionnel de santé libéral^{***}. Afin de préserver cet accès aux soins de proximité, l'URPS médecins libéraux Ile-de-France a souhaité signaler le double problème posé par l'absentéisme des patients et leurs exigences de rendez-vous rapides parfois sans réelle urgence médicale, objectivé par cette enquête.

Une action de communication vers le grand public afin d'éduquer chacun au bon fonctionnement du système de soins, et notamment de la médecine libérale de proximité, serait une première réponse adaptée.

** Enquête URPS médecins libéraux Ile-de-France « Rendez-vous médicaux non honorés, demandes de soins non programmés : état des lieux et solutions en Ile-de-France » menée de janvier à mars 2015 auprès de 17 762 médecins exerçant en Ile-de-France. Taux de réponse de 15,9 %, soit 2 822 médecins répondants.*

*** Définition d'une demande de soins non programmés : demande de soins prise de manière inhabituellement rapide sans être nécessairement urgente.*

**** Enquête URPS médecins libéraux Ile-de-France / IFOP menée en juillet 2010 « Accès aux soins : qu'en pensent patients et médecins libéraux ? » Voir sur : www.urps-med-idf.org*

>> Résultats détaillés de l'enquête sur : www.urps-med-idf.org

URPS médecins libéraux Ile-de-France - 12 rue Cabanis 75014 PARIS - www.urps-med-idf.org
Contact presse : Sylvie Courboulay T 01 40 64 56 91 / 06 86 80 88 56 - sylvie.courboulay@urps-med-idf.org