

# RENDEZ-VOUS MEDICAUX NON HONORES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMES ETAT DES LIEUX ET SOLUTIONS

Enquête auprès des médecins libéraux d'Ile-de-France

- **Impact fort** sur l'organisation quotidienne des journées des médecins
- **Pénalité** pour certains patients
- Domaines d'études **peu documentés** en médecine libérale
- Définition proposée par la Commission, consensus :  

**« Les demandes de soins non programmés sont des demandes prises de manière inhabituellement rapide sans être nécessairement urgentes. »**

## OBJECTIFS DE L'ENQUETE

- **Décrire** et **caractériser** les demandes de soins non programmés et les rendez-vous non honorés.
- **Etudier** les modalités de réponses apportées par les médecins libéraux franciliens.
- **Mesurer** l'incidence de ces comportements sur l'accès aux soins.
- **Engager une réflexion** sur la façon d'améliorer la gestion de ces demandes de soins non programmés et de ces rendez-vous non honorés et **montrer l'intérêt** de la coordination entre les médecins libéraux.

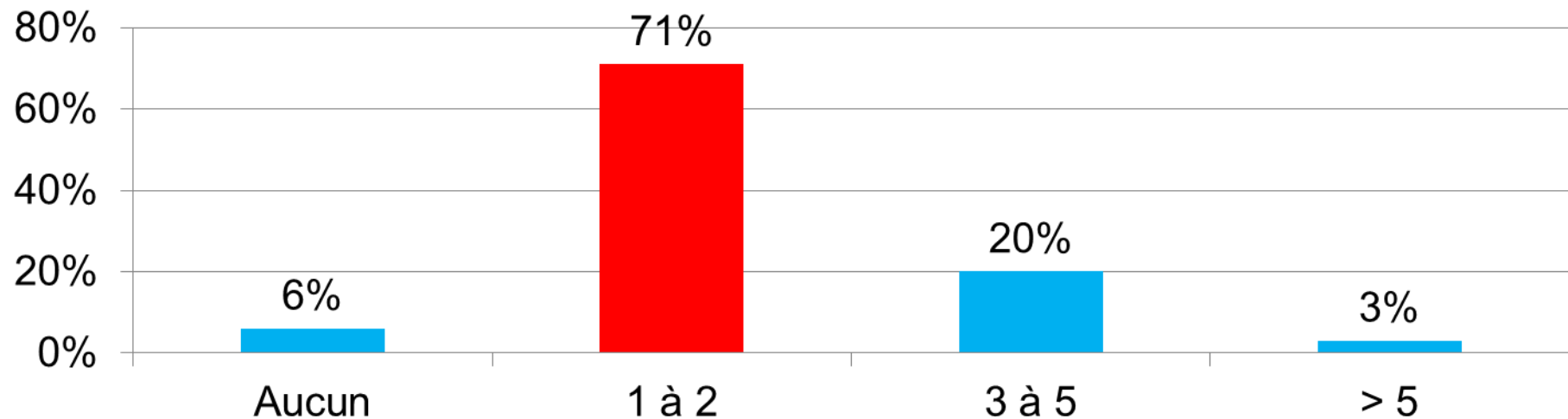
- Enquête quantitative auprès de **17 762 médecins libéraux**, hors chirurgiens, gériatres et néphrologues.
- Questionnaire envoyé par courrier avec doublage par mail
- Date : **février 2015**
- Taux de réponse : **15,9 %**, soit **2822** médecins

Spécialités	Nombre de destinataires
Cardiologues	878
Dermatologues	789
Endocrinologues	167
Gastro-Entérologues	413
Généralistes	8730
Gynécologues (hors suivi de grossesse)	1252
Neurologues	138
Ophtalmologues	983
ORL	528
Pédiatres	719
Pneumologues	135
Psychiatres	1688
Radiologues	961
Rhumatologues	381
<b>Total</b>	<b>17762</b>

- **Moyenne d'âge** : 57 ans (moyenne IDF: 54 ans)
- **Répartition hommes / femmes**
  - 55 % hommes (moyenne IDF : 59%)
  - 45 % femmes (moyenne IDF : 41%)
- **Année d'installation** : entre 1978 et 1987
- **Lieu d'exercice** :
  - Paris : 25 % (moyenne IDF : 33%)
  - Petite couronne : 33 % (moyenne IDF : 32%)
  - Grande couronne : 43 % (moyenne IDF : 35%)
- **Secteur d'exercice** : 56% de secteur 1 (moyenne IDF : 53%)
- **Plage horaire en consultation libre sans rendez-vous** :
  - 74% non
  - 26% oui : **12h** de consultation libre hebdomadaire en moyenne

# RESULTATS LES RENDEZ-VOUS NON HONORES

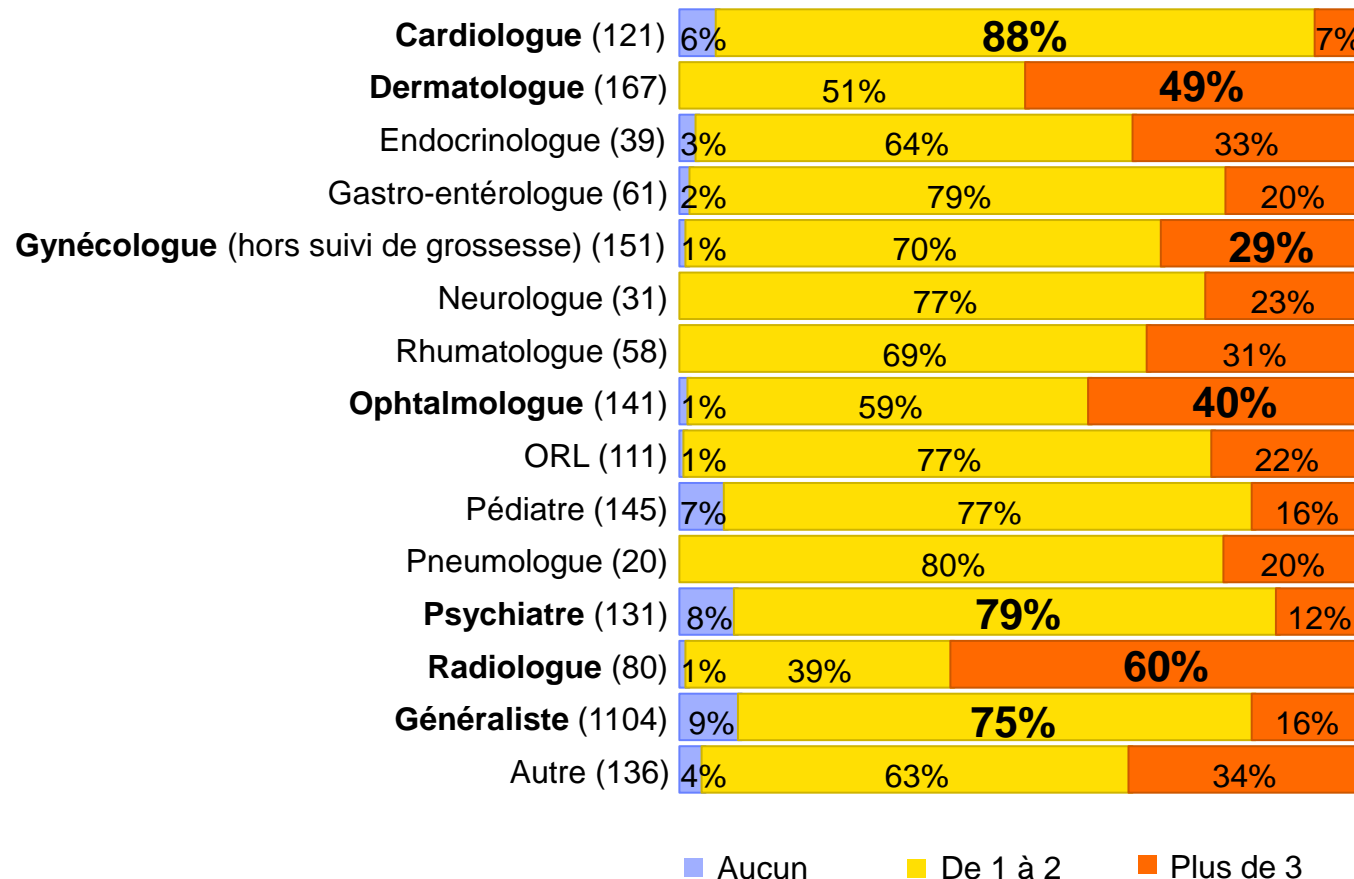
**Q : En moyenne, combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ?**



Taux de réponse : 93%

- 6 % seulement n'ont pas de RDV non honorés
- 23 % ont plus de 3 RDV non honorés / jour
- Les médecins répondants estiment perdre en moyenne **40 minutes** de consultation par jour.

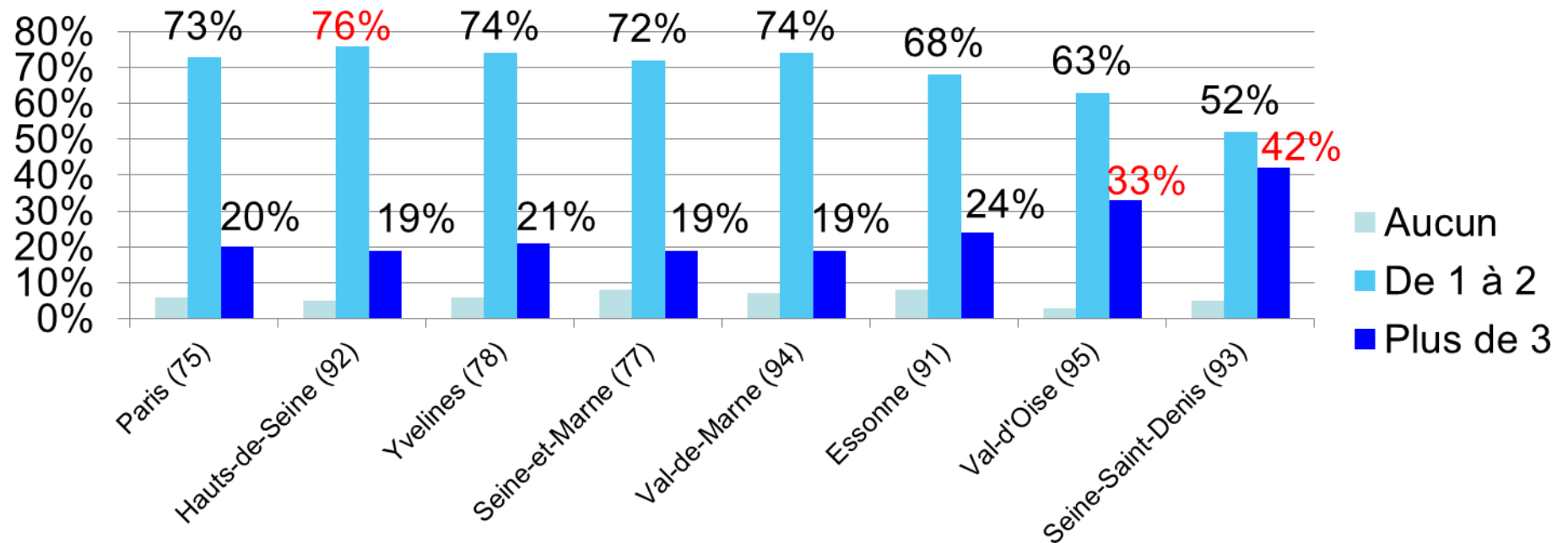
**Q : En moyenne, combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ?**



- Cardiologues, psychiatres et généralistes : de 1 à 2 RDV non honorés / jour
- Dermatologues, Gynécologues, Ophtalmologues, Radiologues : plus de 3 RDV non honorés / jour

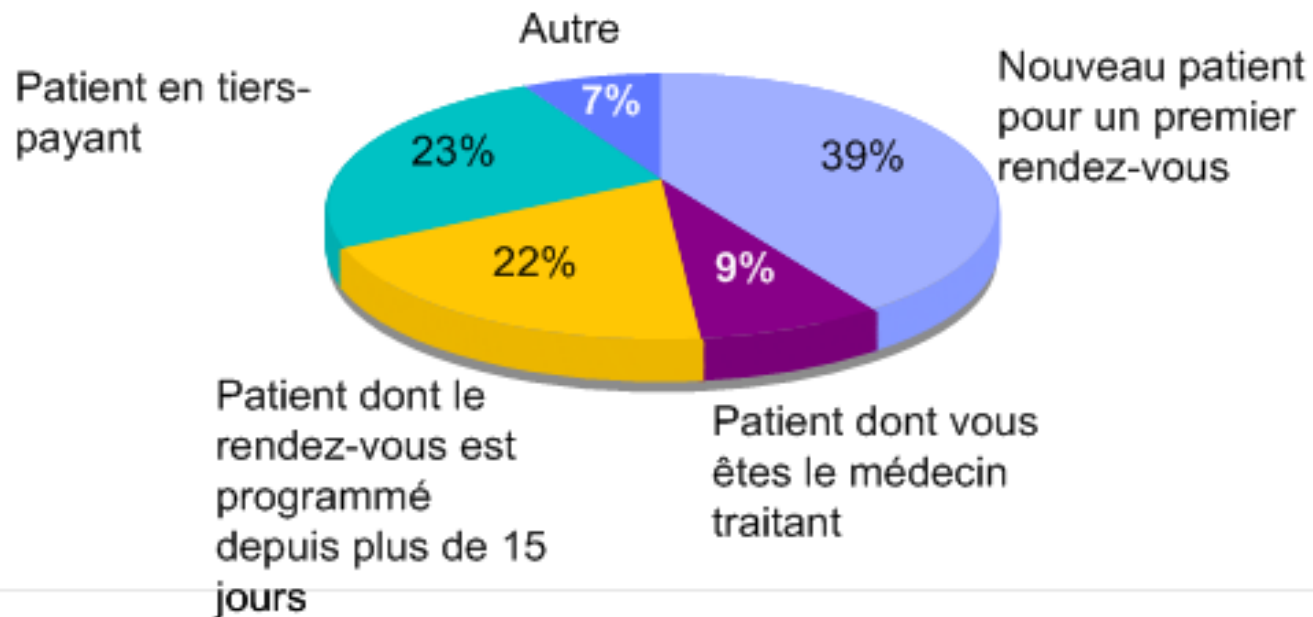


**Q : En moyenne, combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ?**

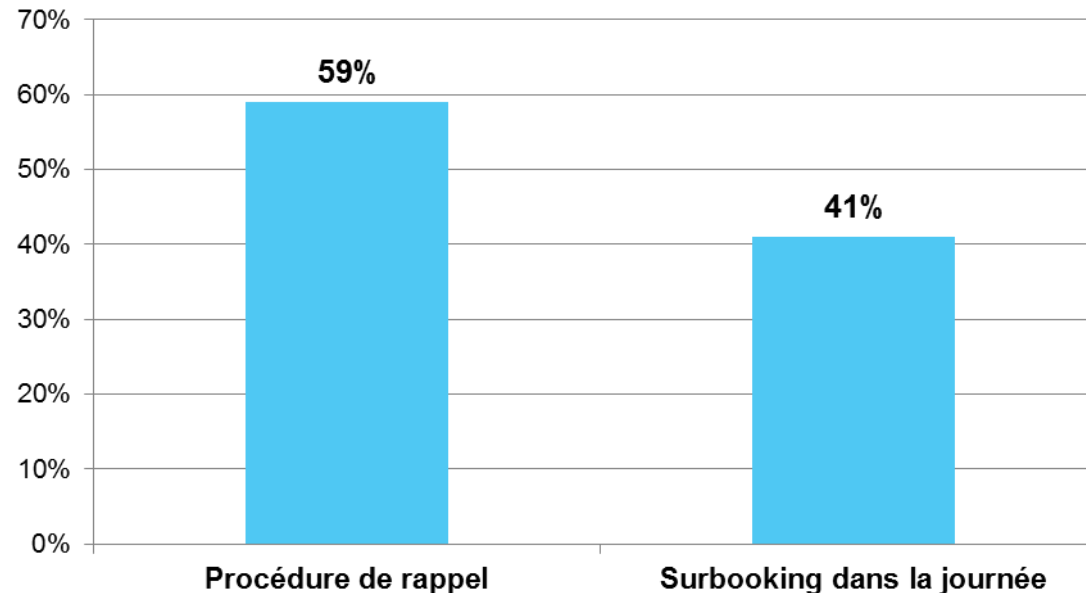


- Hauts-de-Seine (92) : entre 1 et 2 RDV non honorés / jour
- Val-d'Oise (95) et Seine-Saint-Denis (93) : plus de 3 RDV non honorés / jour

## Perception des médecins quant aux possibles raisons de l'absentéisme des patients :



Q : Quel type de système efficient avez-vous mis en place ?

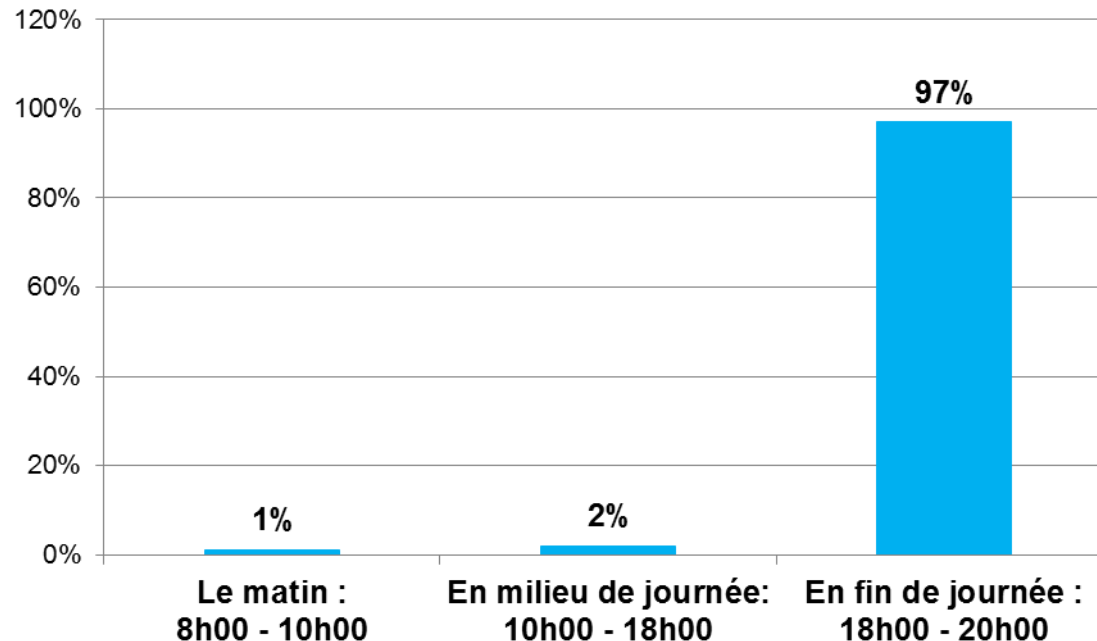


- **59%** des médecins ont mis en place des **procédures de rappel** de type **rappel téléphonique, mail, SMS**
- **41%** ont mis en place un **doublonnage des rendez-vous**

# RESULTATS LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMES

# LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (1/6)

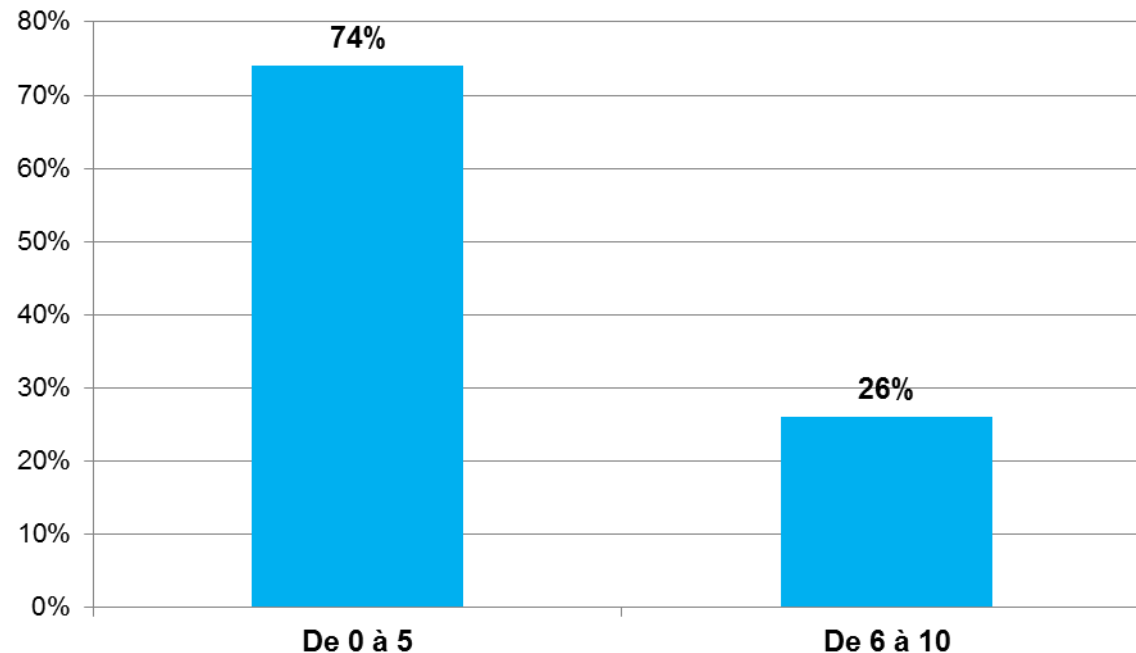
Q : Dans votre pratique, constatez-vous que ces demandes sont concentrées :



- Les demandes de soins non programmés se concentrent pour **97%** des médecins en **fin de journée**, de 18h00 à 20h00. (taux de réponse : 87%)

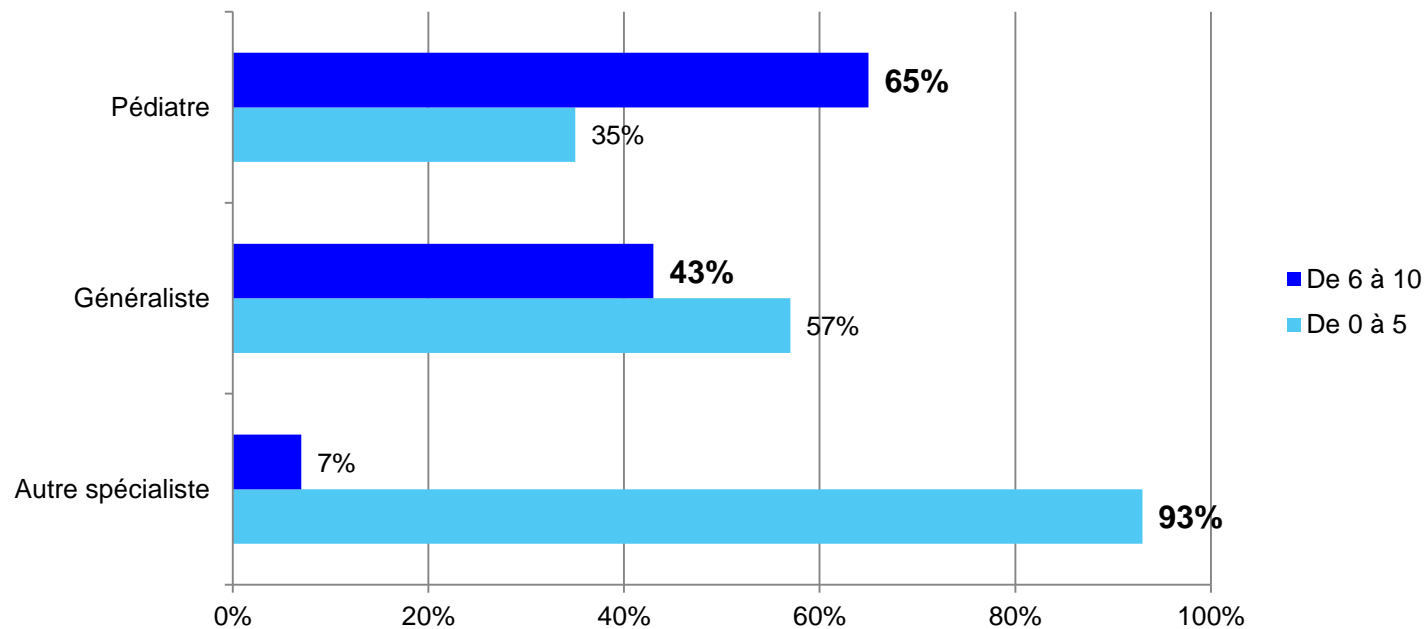
## LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (2/6)

**Q : En moyenne, combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ?**



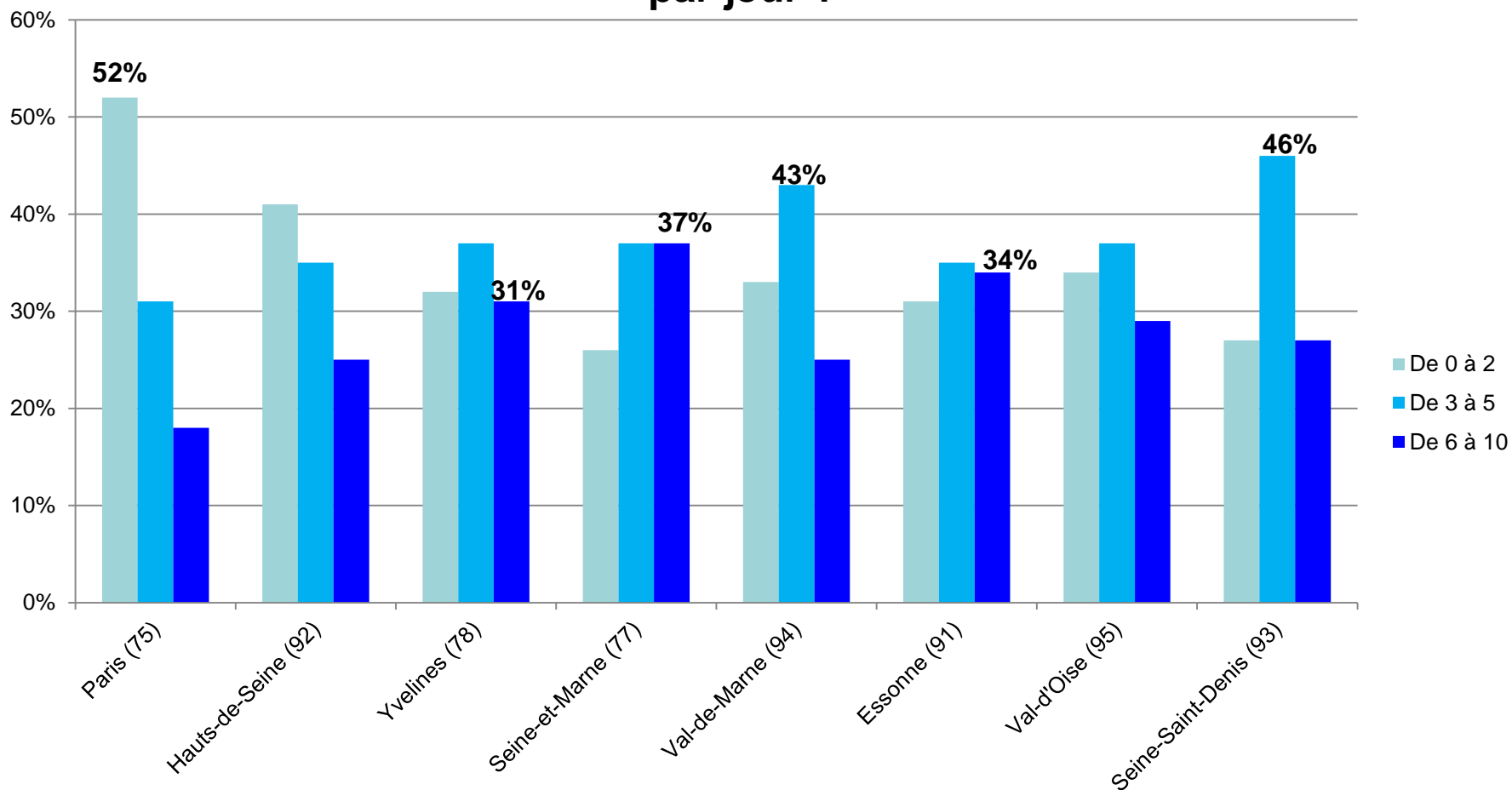
- **74%** des médecins interrogés reçoivent **entre 0 et 5 demandes** de soins non programmés **par jour**.

**Q : En moyenne, combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ?**



- Pédiatres et généralistes les plus pénalisés :  
Les **pédiatres** et les **généralistes** constatent significativement **entre 6 et 10 demandes** de soins non programmés **par jour**.

**Q : En moyenne, combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ?**



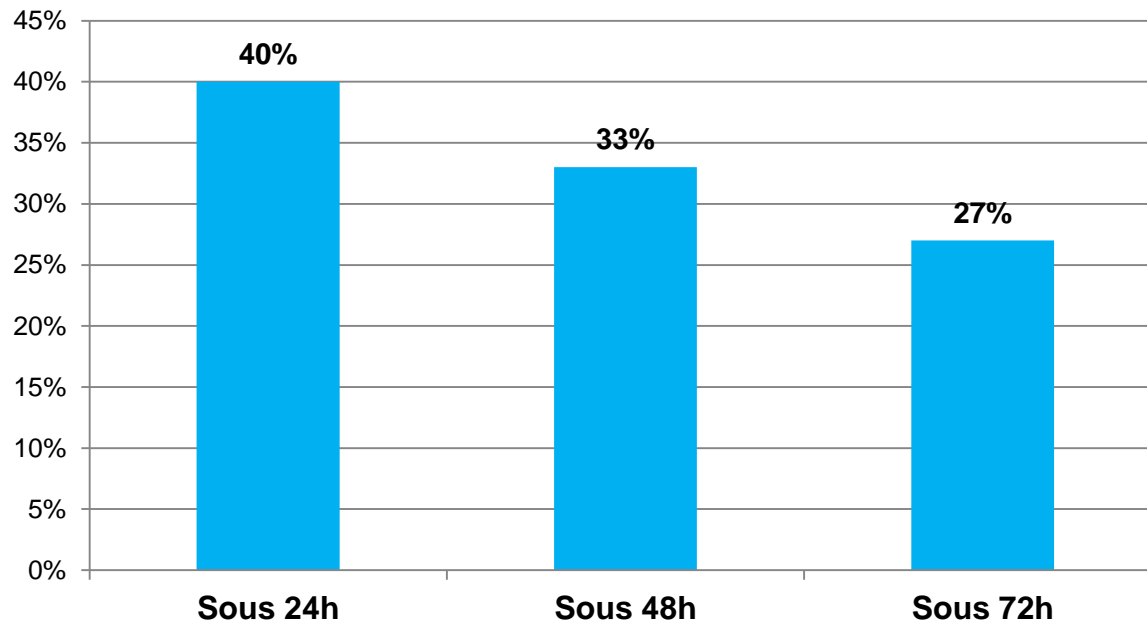


**Q : En moyenne, combien de demandes de soins non programmés avez-vous par jour ?**

- **Paris intra-muros et les Hauts-de-Seine** sont les départements dans lequel on recense le moins de demandes de soins non programmés : **entre 0 et 2**.
- La **petite couronne** (Val-de-Marne, Seine-Saint-Denis) recense **entre 3 et 5** demandes de soins non programmées par jour.
- La **grande couronne** (Yvelines, Seine-et-Marne, Essonne) recense le plus de demandes de soins non programmés par jour : **entre 6 et 10**.

## LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (3/6)

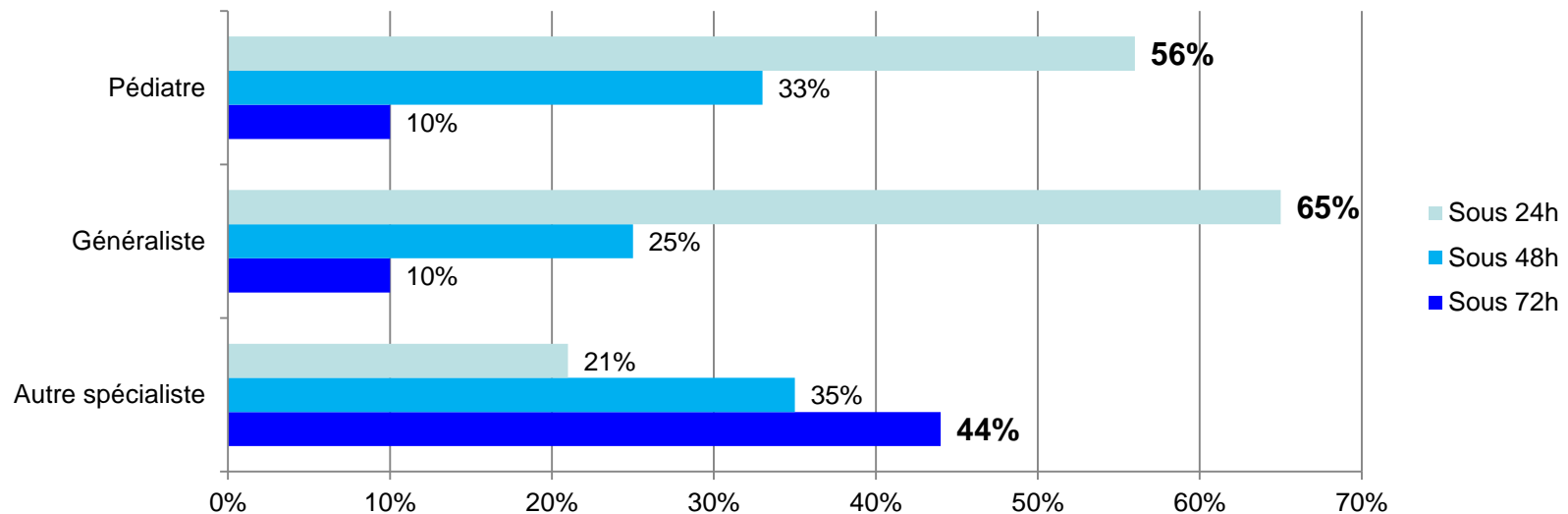
**Q : En règle générale et sans état d'urgence, sous quel délai répondez-vous aux demandes de soins non programmés ?**



- 40% des médecins répondent aux demandes de soins non programmés sous 24h
- 33% y répondent sous 48h
- 27% y répondent sous 72h

## LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (4/6)

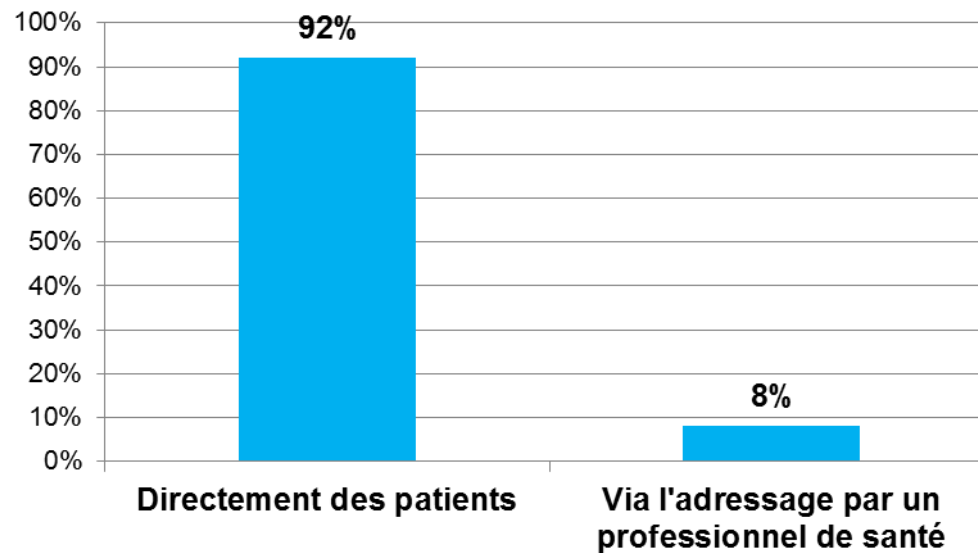
**Q : En règle générale et sans état d'urgence, sous quel délai répondez-vous aux demandes de soins non programmés ?**



- Les **pédiatres** et les **généralistes** répondent plus souvent aux demandes de soins non programmés **sous 24h**.
- Les **autres spécialistes** répondent plus souvent à ces demandes **sous 72h**.

## LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (5/6)

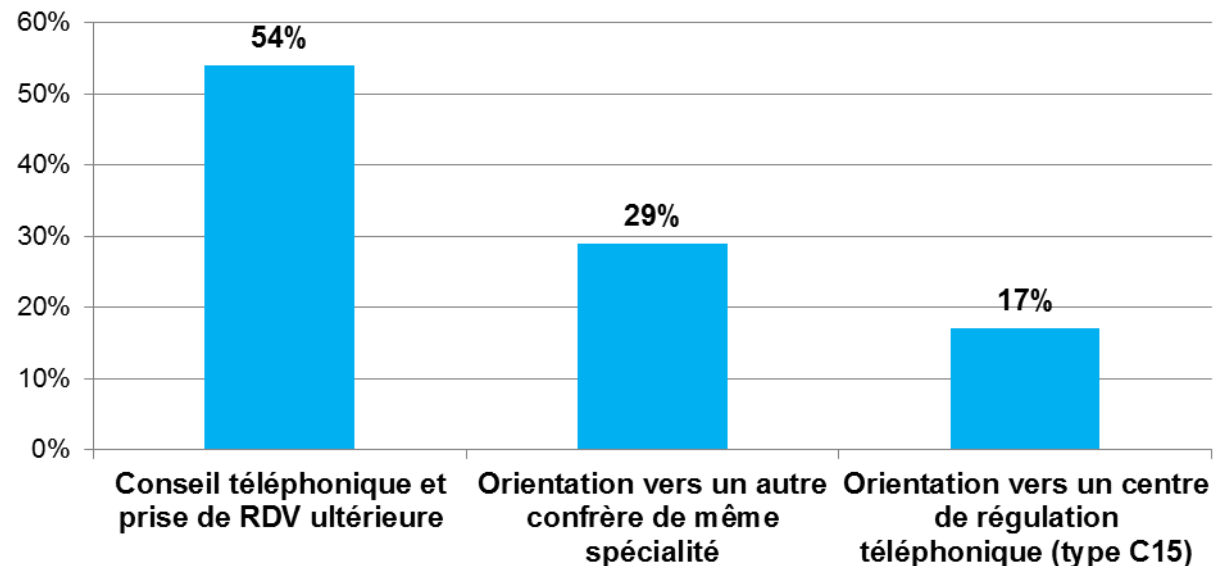
**Q : Ces demandes de soins non programmés émanent-elles plus souvent directement des patients ou via l'adressage par un professionnel de santé ?**



- Dans **92%** des cas la demande de soins non programmés émane **directement du patient**.
- Facteurs facilitant la prise en charge du patient :
  - 1) Quand la demande émane d'un patient déjà suivi (89%)
  - 2) Quand la demande émane d'un autre professionnel de santé (87%)

# LES DEMANDES DE SOINS NON PROGRAMMÉS (6/6)

**Q : Dans le cas où il vous est impossible de répondre à cette demande de rendez-vous, quelle(s) solution(s) proposez-vous ?**



- **54%** des médecins dispensent des **conseils téléphoniques** et une **prise de RDV ultérieure**
- **29%** orientent le patient vers un **confrère de même spécialité**
- **17%** orientent le patient vers un **centre de régulation type Centre 15**

# PISTES DE REFLEXION DE L'URPS

- **Instantanéité sociétale, immédiateté numérique : demande sociétale éloignée du besoin réel des malades**
  - Nécessité de conserver le caractère non marchand de la relation médecin-patient qui s'avère être une qualité précieuse
  - Nécessité d'éduquer les patients sur la notion d'urgence via la prévention, l'éducation pour la santé
  - Ne pas céder à une logique du tout de suite
  
- **Rester disponible et efficient**
  - Au travers d'une organisation adaptée à son territoire, à sa pratique et à sa spécialité
  
- **Intégrer les nouvelles technologies**
  - Proposer une prise de rendez-vous par internet pour libérer les lignes téléphoniques

## QUESTIONS / REPONSES