

Rendez-vous chez le médecin non honorés Rappel des propositions de l'URPS médecin pour donner suite à l'alerte lancée en juillet 2022

Dans son discours de politique générale, le Premier Ministre Gabriel ATTAL souhaite un principe simple, qui se traduise par des mesures claires dès cette année : « quand on a un rendez-vous chez le médecin et qu'on ne vient pas sans prévenir, on paye. »

Les rendez-vous non honorés sont une réalité quotidienne de la médecine de ville. Dans une enquête (cf. annexe) lancée le 8 juillet 2022 auprès des médecins libéraux franciliens, les 2 000 premiers répondants témoignent d'un sentiment d'augmentation de ce phénomène, avec une moyenne déclarative se situant à 2 rendez-vous non honorés par jour et des pics pouvant aller jusqu'à 5. Un médecin sur deux considère que cette tendance est plutôt à la hausse et qu'elle se concentre majoritairement sur des nouveaux patients. Pour 79 % des répondants, les rendez-vous non honorés représentent une problématique majeure dans leur organisation quotidienne.

Un rendez-vous non honoré a deux conséquences majeures sur l'organisation des soins :

- **Une perte de chance pour les patients.** Les rendez-vous non honorés par certains privent en effet d'autres patients d'un accès aux soins. À l'échelon de la France, un rendez-vous non honoré par jour par médecin représente 27 000 000 de consultations annuelles, soit l'équivalent du temps de travail d'environ 4 000 médecins (ramenés à un rythme de 3 consultations par heure et 50 heures de travail par semaine).
- **Une perte d'attractivité de la médecine libérale** à un moment où on a du mal à convaincre les médecins de s'installer. Selon les estimations réalisées par l'URPS médecins libéraux Île-de-France, les rendez-vous non honorés correspondent en moyenne à 1 à 2 jours de présence au travail non rémunérés par mois.

Pour la plupart des médecins répondants, les solutions d'information et de prévention sont dépassées et nombreux appellent avec regrets à des sanctions pour éviter ces comportements. Parmi elles, le prépaiement, la liste rouge des patients n'honorant pas leur rendez-vous, la majoration d'un dépassement exceptionnel au prochain rendez-vous, sont les solutions les plus souvent citées comme pouvant être efficaces.

En juillet 2022, l'URPS médecins libéraux d'Île-de-France avait déjà appelé à la mise en place de mesures concrètes pour prévenir et contrôler ces conduites qui touchent aussi bien la médecine de ville que l'hôpital.

Au regard des témoignages des médecins libéraux, l'URPS médecins libéraux d'Île-de-France avait proposé :

- **Une campagne nationale d'information sur l'accès aux soins**, permettant de sensibiliser les usagers au respect de leur rendez-vous. **L'URPS en a pris l'initiative avec une campagne d'affichage dans les cabinets libéraux.**



- **Le développement des fonctionnalités des plates formes de prise de RDV en ligne, notamment :**
 - **La systématisation des SMS de rappel de RDV 24 heures** en amont et simplicité d'annulation : *ce qui a été développé avec la plupart des solutions de prise de RDV en ligne.*
 - **L'impossibilité de prendre deux RDV simultanés** dans la même spécialité sans avoir au préalable annulé sa première réservation : *ce qui a été développé avec la plupart des solutions de prise de RDV en ligne.*
 - **Le développement d'une option de prépaiement** que les médecins pourraient volontairement activer notamment pour les prises de RDV concernant les nouveaux patients n'ayant jamais consulté le praticien : *ce qui reste à développer avec un blocage réglementaire (article R.4127-53 du code de la santé publique) « Les honoraires ne peuvent être réclamés qu'à l'occasion d'actes réellement effectués même s'ils relèvent de la télémedecine »*

En 2022, l'URPS médecins libéraux avait dans cette première phase, conclu son enquête sans prendre le parti de promouvoir d'actions visant au signalement, ou à la sanction des usagers coutumiers de ces comportements. Le Gouvernement nous invitant à aller plus loin en 2024, l'URPS médecins se tient prête à étudier et déployer un système qui réponde au bénéfice de tous les patients.

À propos de l'URPS médecins libéraux Île-de-France

L'Union régionale des professionnels de santé (URPS) médecins libéraux Île-de-France représente les 21 000 médecins libéraux d'Île-de-France. Constituée de 60 médecins libéraux élus par leurs pairs pour cinq ans, elle a pour but de contribuer à l'organisation et à l'évolution de l'offre de santé au niveau régional. C'est une association loi 1901 créée par la loi du 21 juillet 2009 « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ».

Plus d'informations : www.urps-med-idf.org

Contacts presse :

Primatice Conseil

Thomas de Climens - thomasdeclimens@primatice.com | 06 78 12 97 95

Armand Rigaudy - armandrigaudy@primatice.com | 07 88 96 41 84

URPS

MÉDECINS LIBÉRAUX
ILE-DE-FRANCE

1



Résultats enquête « Rendez-vous non honorés »

Période de l'enquête
8 au 21 juillet 2022

2

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »



Objectifs

Déterminer comment les rendez-vous non honorés affectent l'activité des médecins libéraux.



Population cible

21 000 médecins libéraux d'Ile-de-France, dont 16 000 avec une adresse e-mail.



Méthodologie

Envoi d'un questionnaire par e-mail le 8 juillet 2022. Deux relances par e-mail les 13 et 18 juillet.

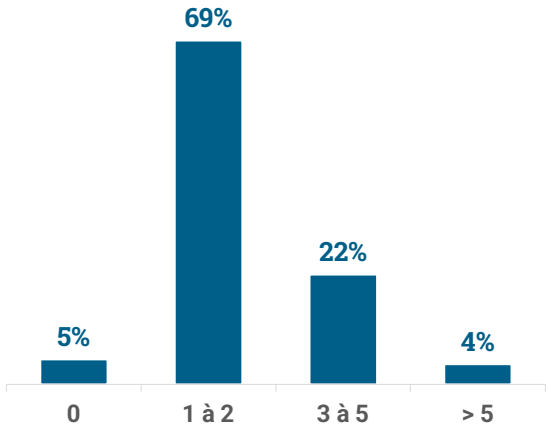
Taux de réponse

13 % (soit 2240 répondants)

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

En moyenne combien de rendez-vous non honorés constatez-vous par jour ?



2/3

des répondants constatent 1 à 2 rendez-vous non honorés par jour (soit 1 945 médecins)

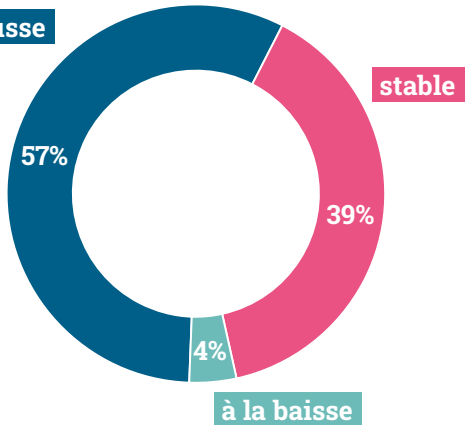


RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Avez-vous le sentiment que cette tendance est :

à la hausse



57%

des médecins estiment que le nombre de rendez-vous non honorés est **à la hausse**.
(soit 1 928 médecins)

Seul 4 % des médecins estiment que cette tendance est à la baisse

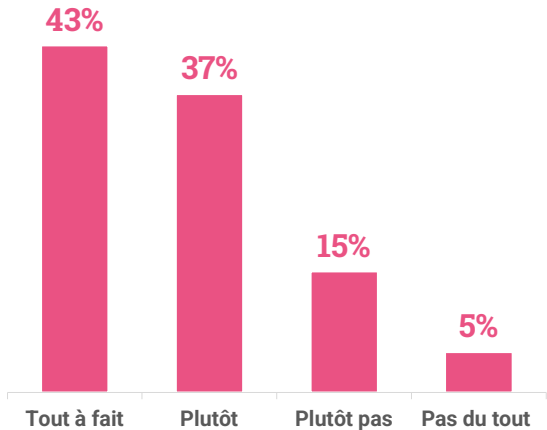
URPS
ILE-DE-FRANCE

7

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Diriez-vous que c'est une problématique majeure de votre exercice quotidien ?



80 %

des médecins répondants affirment que **les rendez-vous non honorés sont un problème majeur**.
(soit 1 946 médecins)

URPS
ILE-DE-FRANCE

8

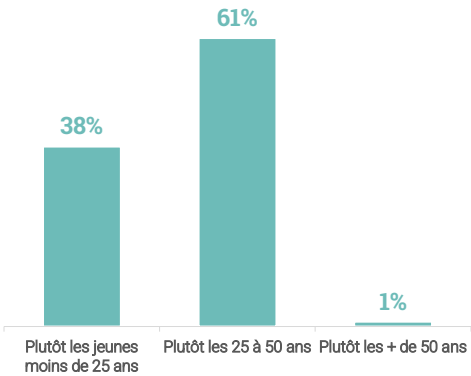
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Ces rendez-vous non honorés sont-ils liés à des traits communs dans votre patientèle ?
Variabilité en fonction de la tranche d'âge :

55%

des médecins libéraux estiment
que les rendez-vous non honorés
sont liés à l'âge des patients.



Selon eux, ce sont majoritairement **les actifs** qui ont tendance à ne pas prévenir de leur absence.



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Constatez-vous des différences de comportements en fonction des critères

	1 (le + fréquent)		2		3		4		5 (le - fréquent)	
Nouveau patient	1520	79%	203	10%	102	5%	61	3%	60	3%
Patient dont vous êtes le médecin traitant	85	5%	102	6%	289	18%	388	24%	731	47%
Patient dont le rendez-vous est programmé depuis 15 jours	461	25%	168	26%	491	27%	229	13%	168	9%
Patient en tiers-payant	677	38%	403	22%	343	19%	186	10%	188	11%
Autre	257	33%	105	14%	137	18%	110	15%	147	20%

- Pour les répondants **les nouveaux patients** sont les plus nombreux à ne pas honorés leurs rendez-vous (80 %).
- A l'inverse, les médecins estiment que les patients dont ils sont médecins traitants honorent les rendez-vous

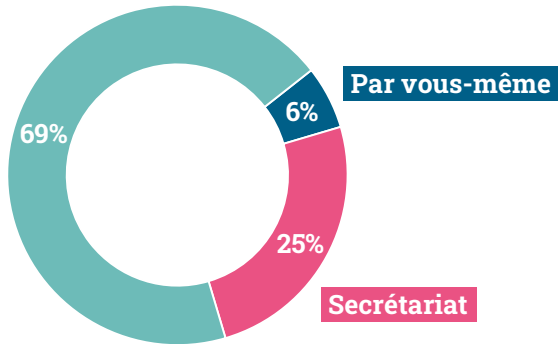


RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Comment ces rendez-vous sont-ils pris majoritairement ?

Plateforme en ligne



2 tiers

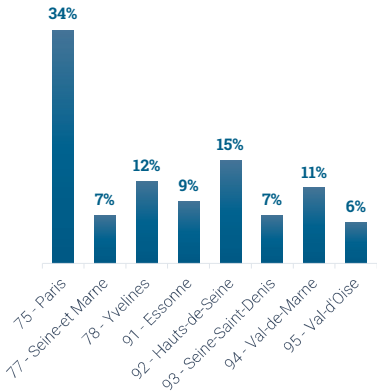
des rendez-vous non honorés sont pris via une plateforme en ligne.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

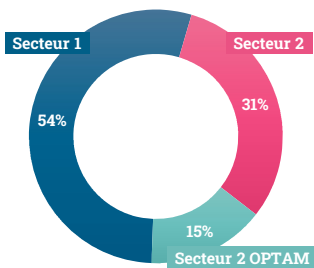
« Les rendez-vous non honorés amputent le temps médical »

Profil des répondants

Département d'exercice



Secteur conventionnel



Spécialité

