

Les propositions des médecins libéraux d'Île-de-France face à l'augmentation du nombre de rendez-vous non honorés

L'axe 4 du rapport de la Mission Flash présenté par François Braun au gouvernement, Redonner du temps de soins aux soignants, comporte une piste de réflexion sur les « *moyens de lutter résolument contre les rendez-vous non honorés par une responsabilisation du patient* ».

Les rendez-vous non honorés sont en effet une réalité quotidienne de la médecine de ville. Dans une enquête lancée le 8 juillet auprès des médecins libéraux franciliens, les 2000 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 ce moment de crise de notre système de santé où le temps médical est précieux et recherché, l'URPS médecins libéraux d'Île-de-France appelle 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 demande :

- **Une campagne nationale d'information sur l'accès aux soins**, permettant de sensibiliser les usagers au respect de leur rendez-vous
- **Le développement des fonctionnalités des plates formes de prise de RDV en ligne, notamment :**
 - o **La systématisation des SMS de rappel de RDV 24 heures** en amont et simplicité d'annulation
 - o **L'impossibilité de prendre deux RDV simultanés** dans la même spécialité sans avoir au préalable annulé sa première réservation
 - o **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.

Ces mesures restent à ce stade préventives, l'URPS médecins libéraux ne souhaitant pas promouvoir d'actions visant au signalement, ou à la sanction des usagers coutumiers de ces comportements mais si la tendance se maintient il conviendra de réfléchir à des dispositifs plus contraignants pour le 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 www.soignereniledefrance.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