

Difficultés de rendez-vous et modalités d'échanges avec les médecins spécialistes libéraux de second recours

> opinions et pratiques des médecins généralistes dans les Pays de la Loire

Interrogés début 2017 dans le cadre du Panel des médecins généralistes libéraux, plus des deux tiers des praticiens ligériens disent avoir *toujours* ou *souvent* des difficultés pour obtenir rapidement un rendez-vous auprès de leurs confrères libéraux rhumatologues, psychiatres, ophtalmologues et neurologues.

Des difficultés sont plus fréquemment déclarées qu'en 2012 pour les rhumatologues, neurologues et gastroentérologues. Ces spécialités ont toutes connu un recul de leur densité en Pays de la Loire entre 2012 et 2017, mais de nombreux autres facteurs sont susceptibles de contribuer à l'augmentation de ces difficultés.

Pour résoudre ce problème, 70 % des généralistes souhaiteraient la mise en place d'un numéro de téléphone qui leur serait réservé, 38 % seraient en faveur de plages de rendez-vous dédiées, et 21 % d'un site internet de rendez-vous réservé aux généralistes. Des organisations de ce type leur sembleraient particulièrement profitables pour leur articulation avec les rhumatologues, les cardiologues et les ophtalmologues.

Par ailleurs, les courriers donnés aux patients restent le moyen de communication écrit le plus utilisé par les médecins généralistes pour transmettre des informations aux médecins spécialistes libéraux de second recours : plus de 90 % des praticiens déclarent y avoir *toujours* ou *souvent* recours.

Dans le cadre de la 5^e vague d'enquête du Panel 3 d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale menée au début de l'année 2017, les médecins

généralistes libéraux des Pays de la Loire ont été interrogés au sujet de leurs relations avec leurs confrères spécialistes libéraux de second recours (encadré 1). Ce document analyse les réponses

à ces questions, et décrit ainsi l'opinion des médecins généralistes des Pays de la Loire concernant :

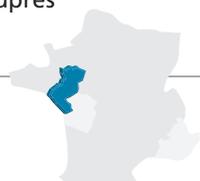
- leurs difficultés éventuelles à obtenir un rendez-vous rapidement pour un de leur patient auprès

2014 - 2016
Pays de la Loire
Panel
en médecine générale

décembre 2017
16

OBSERVATOIRE
RÉGIONAL
DE LA SANTÉ
PAYS DE LA LOIRE

URML
UNION
RÉGIONALE
DES
MÉDECINS
LIBÉRAUX
DES PAYS
DE LA LOIRE
UNION RÉGIONALE DES
PROFESSIONNELS DE SANTÉ



des praticiens libéraux de certaines spécialités dont la liste leur a été proposée. Une question identique ayant été posée dans une des enquêtes régionales du précédent Panel (vague 5 du Panel 2, fin 2012-début 2013), l'évolution des opinions des médecins généralistes dans ce domaine est présentée ;

- les modes d'organisation qui faciliteraient selon eux ces prises de rendez-vous ;
- les moyens qu'ils utilisent pour échanger de manière écrite avec les spécialistes libéraux de second recours.

Les résultats présentés décrivent l'opinion de l'ensemble des généralistes des Pays de la Loire. Mais ils ne permettent pas d'analyser les disparités territoriales, alors que ces dernières sont vraisemblablement importantes en lien notamment avec celles de la démographie des spécialistes libéraux.

Des difficultés pour obtenir rapidement un rendez-vous qui s'amplifient pour certains spécialistes libéraux

En 2017, lorsqu'ils appellent eux-mêmes un rhumatologue, un psychiatre, un ophtalmologue ou un neurologue libéral pour obtenir un rendez-vous rapidement pour l'un de leurs patients, plus des deux tiers des médecins généralistes ligériens déclarent avoir *toujours* ou *souvent* des difficultés liées au délai de ce rendez-vous (fig1).

Encadré 1 > Éléments de cadrage

Aux termes de la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, la médecine générale est considérée comme une spécialité à part entière.

Toutefois, par souci de simplicité, ont été utilisées dans cette étude les terminologies « médecin généraliste » pour les médecins spécialistes de médecine générale, et « médecin spécialiste » pour les médecins des autres spécialités.

En outre, ces derniers sont considérés dans cette étude dans leur seule mission de second recours, c'est-à-dire de correspondants du médecin généraliste

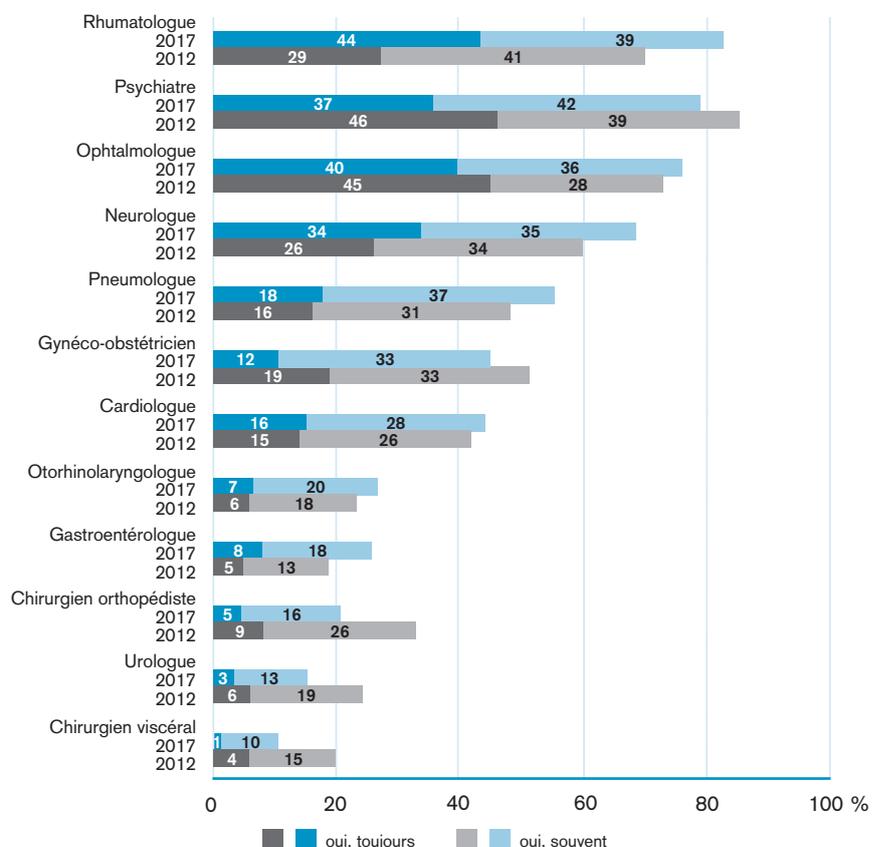
pour la prise en charge conjointe d'un patient.

Par ailleurs, l'enquête portait exclusivement sur les spécialistes libéraux, excluant donc ceux exerçant en tant que salariés.

Enfin, la liste des différentes spécialités retenues pour l'étude des difficultés d'obtention d'un rendez-vous a été établie en 2012 pour une précédente vague d'enquête. Elle reflète donc les préoccupations de l'époque. C'est pourquoi, certaines spécialités comme la dermatologie, aujourd'hui concernée par cette problématique, ne sont pas étudiées.

FIG.1 Difficultés pour obtenir un rendez-vous rapidement avec un spécialiste libéral de second recours, selon la spécialité - Pays de la Loire (2012, 2017)

Proportion de médecins généralistes déclarant, lorsqu'ils appellent eux-mêmes un confrère spécialiste libéral pour obtenir un rendez-vous rapidement pour l'un de leurs patients, avoir toujours ou souvent des difficultés liées au délai de ce rendez-vous lorsqu'il s'agit d'un... (%)¹



Sources : Panels d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (Panel 2 vague 5, novembre 2012-janvier 2013 ; Panel 3 vague 5, février-mai 2017), ORS et URML Pays de la Loire, Ministère chargé de la santé - Drees.

Champ : parmi l'ensemble des médecins généralistes (n=311 en 2017 et n=336 en 2012).

1. La somme des proportions de toujours et de souvent dans cette figure n'est pas toujours égale à l'arrondi de la somme indiquée dans le texte et dans la figure 2.

Ces situations sont un peu moins souvent mentionnées lorsqu'ils sollicitent un pneumologue, un gynécologue-obstétricien ou un cardiologue (50 % des généralistes environ). Pour les gastroentérologues, ainsi que les praticiens de plusieurs spécialités chirurgicales (chirurgiens orthopédistes et viscéraux, urologues et otorhinolaryngologistes-ORL), de telles difficultés sont exprimées par 11 à 27 % des généralistes.

D'une manière générale, entre 2012 et 2017, la fréquence déclarée des difficultés pour obtenir un rendez-vous rapide avec un praticien

libéral a augmenté pour toutes les spécialités médicales étudiées dans l'enquête, à l'exception de la psychiatrie où ces difficultés semblent moins fréquentes, et de la cardiologie, où elles évoluent peu (fig2). Ainsi, la proportion de généralistes estimant avoir toujours ou souvent des difficultés liées au délai de rendez-vous avec un rhumatologue libéral est passée de 70 à 83 % sur cette période. Cette augmentation particulièrement forte et significative¹, fait désormais de cette spécialité celle pour laquelle des difficultés sont le plus fréquemment exprimées, avec la psychiatrie. Une tendance analogue

est observée pour les neurologues (+9 points), les gastroentérologues (+8), et les pneumologues (+7). Pour les spécialités chirurgicales, la fréquence des difficultés déclarées augmente faiblement (ophtalmologie, ORL) ou diminue de façon sensible (-7 à -14 points pour les chirurgiens orthopédistes et viscéraux, urologues, gynéco-obstétriciens).

Les proportions 2012 et 2017 ont été calculées sur deux échantillons différents, dans le cadre du Panel 2 pour la première, et dans le cadre du Panel 3 pour la seconde. Il existe donc des limites méthodologiques à leur comparaison, réalisée à partir des intervalles de confiance.

FIG.2 Évolutions de la proportion de médecins généralistes déclarant avoir toujours ou souvent des difficultés pour obtenir eux-mêmes rapidement un rendez-vous pour un de leurs patients, de la densité régionale de médecins spécialistes, et de l'écart entre la densité régionale de médecins spécialistes et la moyenne nationale selon la spécialité Pays de la Loire (2012-2017)

	Rhumato.	Psy.	Ophtal.	Neuro.	Pneumo.	G-Obst.	Cardio.	ORL	Gastro.	Chir. orthop.	Urol.	Chir. visc.
Proportion de médecins généralistes déclarant avoir <i>toujours</i> ou <i>souvent</i> , lorsqu'ils appellent eux-mêmes un confrère spécialiste libéral pour obtenir un rendez-vous rapidement pour l'un de leurs patients, des difficultés liées au délai de ce rendez-vous (%)												
2012	70 %	85 %	73 %	59 %	47 %	52 %	41 %	24 %	18 %	35 %	25 %	19 %
2017	83 %	80 %	75 %	68 %	54 %	45 %	44 %	27 %	26 %	21 %	16 %	11 %
Évol. 2012-2017 (en points)	+13	-5	+2	+9	+7	-7	+3	+3	+8	-14	-9	-8
Densité régionale des spécialistes libéraux ou mixtes (nombre pour 100 000 habitants) ¹												
2012	2,2	7,1	6,9	1,2	1,5	6,8	4,7	2,6	2,8	3,1	1,0	0,8
2017	1,9	6,7	7,0	1,1	1,6	7,8	4,9	2,7	2,8	3,5	1,4	0,9
Évol. annuelle moyenne 2012-2017 (en %)	-2,6 %	-1,3 %	+0,3 %	-1,5 %	+1,5 %	+2,9 %	+1,2 %	+0,4 %	-0,4 %	+2,9 %	+5,4 %	+2,7 %
Écart entre la densité régionale des spécialistes libéraux ou mixte et la moyenne en France métropolitaine (%)												
2012	-23,4 %	-31,1 %	-11,5 %	-4,7 %	-20,2 %	-21,9 %	-36,2 %	-27,8 %	-15,2 %	-7,5 %	-16,3 %	+7,1 %
2017	-27,7 %	-33,3 %	-9,1 %	-15,2 %	-15,7 %	-23,3 %	-34,3 %	-23,3 %	-16,1 %	-7,1 %	-7,2 %	-2,3 %
Évol. 2012-2017 (en points)	+4,4	+2,2	-2,5	+10,5	-4,5	+1,4	-1,9	-4,5	+0,9	-0,4	-9,1	-9,5

Sources : Panels d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (Panel 2 vague 5, novembre 2012-janvier 2013 ; Panel 3 vague 5, février-mai 2017), ORS et URML Pays de la Loire, Ministère chargé de la santé - Drees ; Répertoire Partagé des Professionnels de Santé (RPPS, Asip Santé) - Exploitation ORS Pays de la Loire.

Lecture : s'agissant des rhumatologues, les difficultés de prises de rendez-vous ont augmenté de 13 points entre 2012 et 2017, la densité régionale a diminué de 2,6 % par an en moyenne sur la même période, et l'écart entre la densité régionale et la moyenne nationale s'est creusé de 4,4 points.

1. Gynécologues-obstétriciens : densité pour 100 000 femmes âgées de 15 ans ou plus.

Des évolutions qui, pour certaines spécialités, sont à rapprocher de la tendance à la baisse de la démographie

L'évolution des besoins de soins spécialisés de la population d'une part et celle de la démographie des médecins spécialistes libéraux de second recours d'autre part expliquent pour partie ce constat. Mais outre les attentes des usagers, de multiples autres facteurs, concernant les généralistes comme les spécialistes, sont également susceptibles de jouer un rôle : progrès dans les traitements et le suivi des patients, nature de l'activité et conditions d'exercice des praticiens, organisation

des cabinets, qualité des échanges entre confrères...

Les besoins de soins spécialisés de la population, même si leur définition est complexe et renvoie à des questions plus générales d'organisation du système de soins, tendent en effet à s'accroître avec l'augmentation et le vieillissement de la population régionale, l'évolution de la morbidité qui accompagne ces tendances démographiques (particulièrement pour un certain nombre de spécialités médicales) ou encore l'incidence croissante de certains problèmes de santé. Les praticiens de l'URML évoquent par exemple l'augmentation de la fréquence des troubles musculo-squelettiques

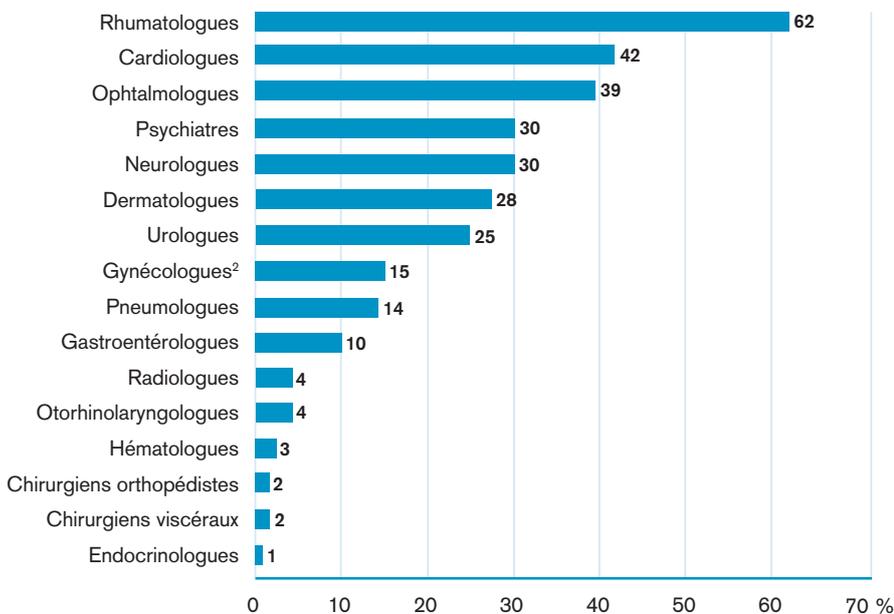
d'origine professionnelle qui nécessitent un avis spécialisé relativement rapide, notamment lors des situations d'arrêt de travail, comme étant l'une des causes de la forte augmentation des difficultés à obtenir un rendez-vous rapidement auprès des rhumatologues.

L'impact de la démographie régionale des spécialistes libéraux et de son évolution apparaît nettement pour certaines disciplines, comme le montre le tableau page 3 (fig2).

Ainsi, concernant les rhumatologues, et dans une moindre mesure les neurologues et gastro-entérologues, l'augmentation des difficultés rencontrées par les généralistes pour obtenir un rendez-vous rapidement auprès de ces praticiens peut être mise en regard de la diminution de leur densité dans les Pays de la Loire. Pour ces spécialistes, le déficit démographique régional par rapport à la moyenne nationale s'est en outre amplifié entre 2012 et 2017.

FIG.3 Spécialités nécessitant la mise en place d'une organisation du type « plages de rendez-vous dédiées, numéro de téléphone et/ou site internet réservés aux généralistes » - Pays de la Loire (2017)

Proportion de médecins généralistes ayant cité comme faisant partie des trois spécialités de leur réseau qui nécessiteraient le plus une organisation du type « plages de rendez-vous dédiées, numéro de téléphone et/ou site internet réservés aux généralistes » les... (%)¹



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (Panel 3 vague 5, février-mai 2017), ORS et URML Pays de la Loire, Ministère chargé de la santé - Drees.

Champ : parmi les médecins généralistes déclarant que leurs correspondants spécialistes devraient s'organiser (plages de rendez-vous dédiées, numéro de téléphone ou site internet réservés aux généralistes) pour faciliter la prise de rendez-vous rapide (n=271).

1. Seuls sont présentés les spécialistes cités par au moins 1 % des médecins généralistes.
 2. Regroupant gynécologues-obstétriciens et gynécologues médicaux.

Un numéro de téléphone réservé, première attente des médecins généralistes

Les médecins généralistes ont ensuite été interrogés sur le type d'organisation qu'ils souhaiteraient voir instaurer par leurs confrères spécialistes libéraux (pour toutes les spécialités et non pour les douze mentionnées à la question précédente) pour permettre l'obtention rapide d'un rendez-vous pour un patient, par eux-mêmes ou leur secrétariat.

Parmi les trois types d'organisations proposés, les praticiens ligériens retiennent d'abord la mise en place d'un numéro de téléphone réservé aux généralistes (70 %). L'instauration de plages de rendez-vous dédiées (38 %),

ou la mise en place d'un *site internet de prise de rendez-vous réservé aux médecins généralistes* (21 %) sont moins fréquemment retenues. 14 % des médecins généralistes estiment qu'il n'y a rien de particulier à changer. Cette proportion est plus élevée dans les grands pôles urbains (20 % vs 9 % dans les autres communes).

Les médecins généralistes ont également été invités à citer les trois spécialités, dans leur réseau, qui nécessiteraient le plus ce type d'organisations (*plages de rendez-vous dédiées et numéro de téléphone ou site internet réservés aux généralistes*). La finalité de ces organisations n'étant pas précisée, cette question renvoie à la difficulté d'obtenir un rendez-vous rapide, évoquée précédemment, mais aussi au besoin qu'ont les généralistes, face à certaines situations cliniques, de joindre par téléphone un confrère spécialiste afin d'obtenir très rapidement un avis spécialisé, ce dernier pouvant éventuellement permettre d'éviter d'adresser un patient à un service d'urgences. En ce sens, elle offre un regard complémentaire sur la

problématique de la communication entre généralistes et spécialistes.

De manière cohérente avec les difficultés exprimées pour l'obtention d'un rendez-vous rapide, les généralistes citent le plus fréquemment les rhumatologues (62 %), et à un moindre degré les ophtalmologues (39 %), puis les psychiatres et neurologues (30 %).

Les cardiologues sont également très fréquemment mentionnés (42 %), en lien avec les situations d'urgences vitales propres à cette spécialité.

À noter enfin que les dermatologues sont également assez souvent cités (28 %), spécialité qui ne faisait pas partie de la liste limitative utilisée à la question sur la difficulté d'avoir un rendez-vous rapide (encadré1).

Les autres spécialités mentionnées concernent une proportion plus restreinte de médecins généralistes (fig3).

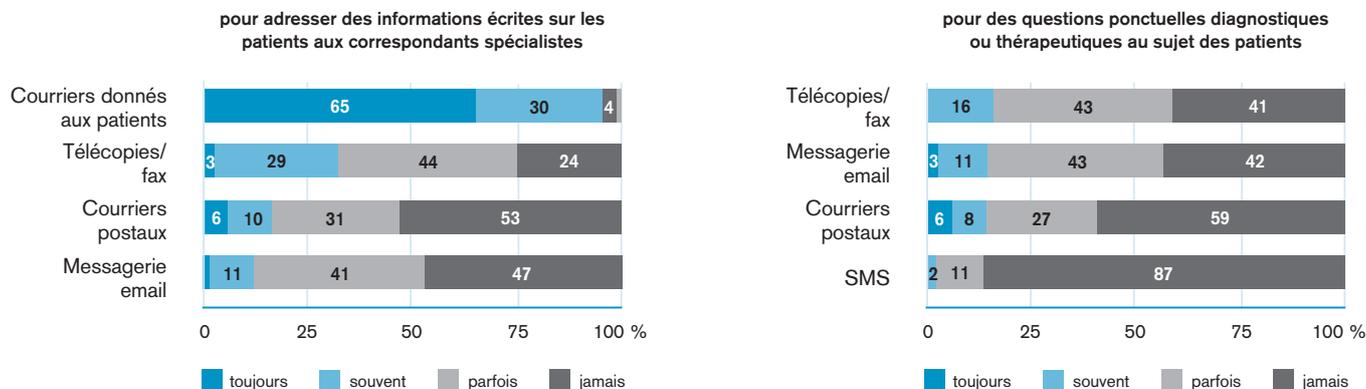
Les courriers donnés aux patients restent le moyen privilégié pour adresser de l'information écrite aux spécialistes

Pour adresser des informations écrites sur leurs patients à leurs correspondants spécialistes, les médecins généralistes utilisent préférentiellement les courriers donnés aux patients : 95 % utilisent *toujours* ou *souvent* ce mode de communication (fig4). Cette pratique est présente chez plus de 90 % des praticiens quel que soit leur âge et sexe, leur type d'exercice (en structure d'exercice regroupé ou seul) et l'environnement de leur cabinet (zone urbaine ou rurale, densité faible ou élevée de médecins généralistes).

Les télécopies, les courriers postaux directement envoyés aux spécialistes sont nettement moins fréquemment utilisés dans ces situations (respectivement 32 et 16 % des généralistes en font *toujours* ou *souvent* usage).

FIG.4 Moyens de communication écrits utilisés pour échanger avec les correspondants spécialistes - Pays de la Loire (2017)

Proportions de médecins généralistes déclarant utiliser... (%)



Source : Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale (Panel 3 vague 5, février-mai 2017), ORS et URML Pays de la Loire, Ministère chargé de la santé - Drees.
Champ : parmi l'ensemble des médecins généralistes (n=311).

Quant aux emails, seulement 12 % des généralistes déclarent *toujours* ou *souvent* les utiliser.

Les médecins généralistes de l'URML Pays de la Loire ayant participé à la discussion des résultats soulignent l'intérêt de la rédaction d'un courrier, qui leur permet de prendre le temps de faire une synthèse de la situation, et de sa transmission au spécialiste par le patient lui-même.

Lorsque les médecins généralistes veulent joindre un confrère spécialiste **pour des questions ponctuelles diagnostiques ou thérapeutiques** au sujet de leurs patients, l'utilisation de ces moyens

d'échanges écrits (télécopies, emails ou courriers postaux) apparaît également peu fréquente. Ainsi, seuls 14 % des généralistes déclarent utiliser toujours ou souvent des emails dans ces situations (fig4).

Les discussions avec les praticiens de l'URML associées à l'analyse des résultats ont mis en évidence que le téléphone est l'outil privilégié pour des questions ponctuelles diagnostiques ou thérapeutiques, car il permet un échange direct et des interactions.

S'agissant des communications par email, plusieurs systèmes de messagerie sécurisée se sont développés en France depuis une

quinzaine d'années, la circulation comme le stockage des données de santé à caractère personnel, données sensibles et protégées par la loi, étant en effet strictement encadrés.

Interrogés à ce sujet, 86 % des médecins généralistes ligériens déclarent savoir que pour les échanges par email, ils ne sont en règle que s'ils utilisent une messagerie sécurisée par la carte de professionnel de santé (CPS).

Cette proportion est un peu plus élevée parmi les praticiens exerçant en groupe ou en maison de santé pluriprofessionnelle-MSP (88 % vs 81 % des médecins exerçant seuls).

SOURCE DES DONNÉES

Les données présentées dans ce document ont été recueillies de février à mai 2017 auprès d'un échantillon représentatif de 311 médecins généralistes (hors mode d'exercice particulier exclusif) des Pays de la Loire.

Ces médecins font partie du Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice qui associe un échantillon national (France métropolitaine) et trois échantillons régionaux (Pays de la Loire, Poitou-Charentes et Provence-Alpes-Côte d'Azur). Il a été interrogé cinq fois sur la période 2014-2017, au rythme d'une enquête par semestre environ.

L'anonymat et le respect de la confidentialité des données sont garantis, conformément aux recommandations de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

L'ensemble des publications régionales déjà parues, le calendrier des résultats à paraître, ainsi que les questionnaires d'enquêtes sont disponibles sur www.santepaysdelaloire.com et www.urps-ml-paysdelaloire.fr.

La présentation générale du Panel et les résultats nationaux peuvent être consultés sur drees.social-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques.

PARTENARIAT ET FINANCEMENT

Le Panel Pays de la Loire est porté par l'Observatoire régional de la santé (ORS) et l'Union régionale des professions de santé-médecins libéraux (URML). Il est mis en œuvre en partenariat avec la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) du Ministère chargé de la santé, et les ORS et URML des deux autres régions concernées.

En Pays de la Loire, ce projet est financé par la Drees, l'Agence régionale de santé (ARS) et l'URML.

Le questionnaire dont les réponses sont analysées dans le présent document est spécifique à la région Pays de la Loire et a été élaboré par l'URML, en partenariat avec l'ORS et l'ARS.

AUTEURS

Cette étude a été réalisée par Norah Anthony, Marie-Christine Bournot, Jean-François Buyck, Marie-Cécile Goupil, Anne Tallec (ORS Pays de la Loire) et Thomas Hérault (URML Pays de la Loire).

REMERCIEMENTS

Merci à tous les médecins généralistes libéraux qui, à travers le temps qu'ils consacrent à ce Panel, contribuent à la connaissance des pratiques et des conditions d'exercice des médecins généralistes de la région.

Merci aux Drs Jean-Baptiste Caillard, Philippe Delorme, Olivier Guénégo, Marie Lugand, et Marie Rocheteau (URML Pays de la Loire), et au Dr Bénédicte Brunet, ancienne interne de santé publique de l'ORS Pays de la Loire, pour leur participation à l'élaboration de l'enquête et à l'interprétation de ses résultats.

CITATION SUGGÉRÉE

ORS Pays de la Loire, URML Pays de la Loire. (2017). Difficultés de rendez-vous et modalités d'échanges avec les médecins spécialistes de second recours : opinions et pratiques des médecins généralistes dans les Pays de la Loire. N°16. Panel d'observation des pratiques et des conditions d'exercice en médecine générale. 6 p.

L'ORS et l'URML autorisent l'utilisation et la reproduction des résultats de cette enquête sous réserve de la mention des sources des données utilisées et de leur analyse par l'ORS et l'URML.

Cette publication est téléchargeable sur les sites internet www.santepaysdelaloire.com et www.urps-ml-paysdelaloire.fr
ORS - Tél. 02 51 86 05 60 - accueil@orspaysdelaloire.com • URML - Tél. 02 51 82 23 01 - contact@urps-ml-paysdelaloire.fr