ENQUÊTE URPS ML GRAND EST 2024



L'URPS Médecins Libéraux Grand Est (Union Régionale des Professionnels de Santé - Médecins Libéraux Grand Est) est une structure qui représente les médecins libéraux de la région Grand Est. Son objectif principal est d'intégrer la médecine libérale dans la politique de santé régionale.

Elle joue un rôle dans l'organisation et la régulation du système de santé en région Grand Est en assurant la représentation, la défense et l'accompagnement des médecins libéraux.

Parmi ces missions, l'URPS réalise des études et des enquêtes sur l'exercice de la médecine libérale dans la région afin d'anticiper les évolutions et de proposer des solutions adaptées aux besoins des médecins et des patients.

L'URPS est composée de 40 médecins élus pour un mandat de 5 ans par les médecins libéraux exerçant dans la région Grand Est. Le mandat actuel a commencé en 2021.

Pour traiter des sujets spécifiques, l'URPS met en place des commissions et des groupes de travail thématiques.

Pour structurer la représentation des médecins au sein de l'URPS, 2 collèges existent afin d'assurer une représentation équilibrée des différentes catégories de médecins libéraux.

On distingue ainsi le collège des médecins généralistes et le collège des médecins spécialistes.

Précédents travaux du collège des spécialistes

Septembre 2023 : le collège des spécialistes publie les résultats de son enquête sur le temps de travail des médecins spécialistes du Grand Est . Ces résultats ont mis en évidence un engagement important des médecins spécialistes libéraux, avec un temps de travail conséquent et une volonté d'améliorer l'accès aux soins, malgré des contraintes liées à l'organisation du travail et aux tâches administratives. L'évolution vers l'exercice en groupe et le recours aux assistants médicaux sont des tendances marquantes.

Auteurs : Thierry Bour, Stéphane Kirchner

https://www.urpsmlgrandest.fr/data/doc-358/20230922/14572 1.pdf

Novembre 2024 : l'enquête sur les moyens d'améliorer l'accès aux soins aux spécialistes a mis en lumière les efforts entrepris par les médecins spécialistes libéraux du Grand Est pour optimiser leur pratique et répondre aux besoins de la population en matière d'accès aux soins. Les médecins spécialistes du Grand Est montrent une réelle adaptation face aux enjeux d'accès aux soins, notamment par la modification de leurs pratiques, le développement des cabinets de groupe et le recours aux outils numériques.

Auteurs: Anne Bellut, Thierry Bour

https://www.urpsmlgrandest.fr/data/doc-358/20241203/17875 1.pdf

ÉDITO



En 2023, toute la médecine libérale a consommé à peine 10,3% des 248,6 milliards des dépenses de santé en France.

Ce chiffre doit toujours rester présent lorsqu'on analyse les difficultés de l'accès aux soins qui est un sujet politique très sensible pour les patients à

Dans ce contexte, l'URPS-ML du Grand Est qui représente les 9195 médecins libéraux de la région travaille activement sur l'organisation et l'amélioration de l'accès aux soins.

Son collège des médecins spécialistes autres que médecine générale a réalisé une enquête en sollicitant l'intégralité des 2143 médecins de 9 spécialités, avec des demandes non urgentes ou semi urgentes.

Il a été volontairement choisi une situation courante : nouveau patient inconnu du médecin qui prend rendez-vous pour lui-même.

Ce travail montre que les médecins spécialistes du Grand Est travaillent plus que la moyenne française avec une densité un peu inférieure.

L'enquête montre une situation très tendue, puisque, dans le scénario semi-urgent, c'est selon les spécialités de seulement 4 à 26 % des appels qui se transforment en rendez-vous.

Ce constat confirme une situation alarmante et nécessite des solutions réalistes pour l'améliorer.

Le numérus clausus drastique pendant 20 ans, combiné aux départs en retraite des générations nombreuses de médecins des années 80 nous ont amenés au plus bas, mais la situation va rapidement s'améliorer et il faut passer le cap des années difficiles et gérer les formations en fonction des besoins des territoires.

Les médecins défendent l'idée que la limitation à l'installation serait sans efficacité réelle. L'étude le confirme par un fait tout simple : les difficultés d'accès, regardées à l'aune des territoires, n'ont pas de lien réel avec la densité des spécialistes installés.

La situation s'est améliorée pour certaines spécialités et les solutions se mettent en œuvre. Elles ont besoin d'une accélération avec entre autres :

- stages en libéral pour les internes de spécialité;
- · modernisation des cabinets avec facilitation de l'embauche d'assistants et travail en équipes pluriprofessionnelles:
- création de sites secondaires plus nombreux ;
- amélioration du lien avec les médecins traitants et des solutions destinées à combler l'absence de médecins traitants quand c'est le cas.

L'URPS ML s'emploie à accompagner ces évolutions indispensables et devrait rapidement initier un volet complémentaire auprès des médecins généralistes.

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

Dr Claude Bronner, médecin généraliste Président de l'URPS ML Grand Est

AUTEURS



Les médecins spécialistes en ville n'ont jamais été soumis à une telle pression dans le passé et déplorent la situation dégradée actuelle pour l'accès légitime à des soins spécialisés de qualité. Ils ne sont pas à l'origine de cette situation exceptionnelle secondaire à une vague sans précédent de départs en retraite, insuffisamment anticipée. Ils se sont cependant mobilisés pour en limiter les effets autant qu'ils ont pu, partout. Le point positif, c'est que nous sommes certainement au bout de cette période négative. Les fondamentaux sont bons, les jeunes arrivent, nombreux, et les départs vont rapidement diminuer. De plus, l'exercice en groupe se développe et se modernise.

Gardons-nous d'introduire des nouveautés règlementaires ou législatives, pseudo-innovantes, qui pourraient casser cet élan vers une amélioration rapide de la situation.

Dr Thierry Bour, médecin ophtalmologiste Trésorier de l'URPS ML Grand Est Membre du collège des spécialistes de l'URPS ML Grand Est



Les médecins spécialistes hors médecine générale ont pris très tôt la mesure du violent choc démographique qui rend actuellement très difficile l'accès aux soins spécialisés libéraux pour de nombreux patients.

Les spécialistes se sont organisés pour y faire face comme le montre notre précédente enquête "les moyens d'améliorer l'accès aux soins aux spécialistes" coordonnée par le Dr Anne Bellut, en augmentant en 1er lieu de façon importante leur temps de travail qui atteint 55h/semaine en moyenne et souvent plus.

Mais ce n'est pas sans conséquence sur leur santé. Face à la pression croissante des patients, des élus de tous bords et des pouvoirs publics, nos confrères doivent veiller à garder un équilibre entre leur vie personnelle et professionnelle en évitant le burn-out.

Faute de quoi ils seront dans l'incapacité de continuer à prodiguer des soins de qualité et une médecine humaine centrée sur le patient pendant les 5 ans nécessaires avant que la situation démographique s'améliore nettement.

Dr Stéphane Kirchner, médecin ACP Coordinateur du collège des spécialistes de l'URPS ML Grand Est

URPS ML GRAND EST

SOMMAIRE

01	Objectifs de l'étude		
	<u>Objectifs</u>		09
02	Méthodologie de l'étude		
	P <u>ar téléphone et Internet</u> L <u>es scénarios</u>		10 11
03	Situation Grand Est		
	P <u>opulation Grand Est</u>		12
	D <u>émographie et activité des sp</u>	écialistes du Grand Est	13
04	Contexte difficile de l'acc	cès aux soins	
	E <u>xplications avancées</u>		15
	L <u>es vraies raisons</u>		17
05	Analyses par spécialités		
	L <u>es cardiologues</u>		21
	L <u>es dermatologues</u>		25
	L <u>es hépato-gastro entérologue</u>	<u>25</u>	29
	L <u>es ORL</u>		33
	L <u>es psychiatres</u>		37
	L <u>es rhumatologues</u>		41
	L <u>es gynécologues</u>		45
	L <u>es pédiatres</u>		49
	L <u>es chirurgiens orthopédistes</u>		53
06	Discussion et perspective	es	
	A <u>nalyse et comparaisons</u>		59
	P <u>espectives et solutions</u>		71
07	Annexes		79
08	<u>Résumé</u>		191

CONTEXTE ET OBJECTIF

Dans un contexte de fortes tensions entre l'offre et la demande de soins (Médecine Générale + Médecine Spécialisée), l'Union Régionale des Professionnels de Santé – Médecins libéraux du Grand Est a souhaité conduire une étude pour mesurer les délais d'obtention d'un rendez-vous en 2024 auprès de neuf spécialités médicales.

Ces spécialités ont été choisies car elles représentent les 9 spécialités ayant les effectifs en libéral les plus importants et réalisant le volume d'actes le plus élevé, elles représentent par conséquent une partie prépondérante de l'accès aux soins spécialisés*.

Actuellement, le délai d'attente constitue une difficulté majeure pour consulter un médecin spécialiste en France, difficulté pouvant être majorée pour un nouveau patient. Cet indicateur est un élément structurant de l'organisation des soins : il permet d'aller au-delà des indicateurs quantitatifs de l'offre et de l'activité (densité, APL) en reflétant l'expérience réelle de la population pour accéder aux soins.

Cette étude est inédite par son caractère exhaustif : la totalité des médecins ayant une activité libérale de ces 9 spécialités du Grand Est a été enquêtée soit, 2 143 médecins au total.

Afin d'être au plus près de la réalité des pratiques des usagers, l'enquête intègre à la fois les délais observés lors d'un **appel au secrétariat médical** mais aussi les délais observés sur les applications de **rendez-vous en ligne**, telles que Doctolib.

Cette étude a pour ambition d'être renouvelée régulièrement afin d'observer les évolutions des tensions de l'accès aux soins sur les territoires.

Exhaustivité 2 143 médecins 9 spécialités

^{*} Les spécialités ne gérant pas de patientèle propre, radiologues, anatomopathologistes, anesthésistes, biologistes ont été écartées de l'enquête, ainsi que l'ophtalmologie qui dispose déjà de nombreuses enquêtes sur le sujet. L'ophtalmologie sera cependant souvent citée comme élément de comparaison.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE ET PRISE DE RDV

PAR TELEPHONE

Méthode des appels mystères : **l'enquêteur (Institut CSA)** incarne un nouveau patient adulte qui souhaite obtenir un RDV auprès du secrétariat médical d'un spécialiste donné. 11 enquêteurs, 5 semaines de terrain (mars – avril 2024).

2 scénarios ont été testés :

- Le scénario 1 : demande de rdv selon un motif non urgent
- Le scénario 2 : demande de rdv selon un motif semi-urgent

Ainsi, chaque spécialiste a été appelé 2 fois pour mesurer les délais selon les deux scénarios de prise en charge et à des moments différents. En cas d'échec de l'appel, le cabinet du médecin est rappelé jusqu'à 5 fois à des moments différents de la journée et de la semaine.

Analyse des résultats par Mme Joy Raynaud, docteur en géographie, spécialiste de l'accès aux soins et de l'expertise territoriale, à partir d'une base anonymisée (nom des médecins). L'URPS n'est intervenue ni dans la réalisation de la phase terrain, ni dans le dépouillement des résultats.

Ces délais sont analysés selon la **spécialité**, la **région**, le **département**, le **bassin de vie**, le **secteur conventionnel** (1 ou 2), le **mode d'exercice** (seul ou en groupe). Prise en compte des délais (en jours) mais aussi de la proportion de rendez-vous obtenus.

PAR INTERNET

L'enquête en ligne (internet) a le même objectif que l'enquête téléphonique : elle vise à recueillir les délais d'obtention d'un rendez-vous chez les mêmes 9 spécialités.

L'exhaustivité des médecins exerçant dans le Grand Est a été investigué par les équipes du CSA (recherche d'un éventuel site de RDV en ligne). 11 enquêteurs, terrain avril 2024.

Seul le scénario 1 (un motif de RDV non urgent) est considéré, ce qui représente 2 143 recherches sur internet. 1257 sites en ligne ont été trouvés, soit 59%.

Les RDV de l'enquête téléphonique, dont le secrétariat a renvoyé l'enquêteur vers un site de prise de RDV en ligne, ne sont pas inclus dans cette enquête internet.

Analyse des résultats par Mme Joy Raynaud, docteur en géographie, spécialiste de l'accès aux soins et de l'expertise territoriale, à partir d'une base anonymisée (nom des médecins). L'URPS n'est intervenu ni dans la réalisation de la phase terrain, ni dans le dépouillement des résultats.

Ces délais sont analysés selon **spécialité**, la **région**, le **département**, le **bassin de vie**.

Cardiologie
Chirurgie orthopédique
Dermatologie
Hépato gastro entérologie
Gynécologie médicale et obstétrique

ORL Pédiatrie Psychiatrie Rhumatologie

LES FICHIERS ET LES SCÉNARIOS

Importante mise à jour avec recherche de l'exhaustivité de la base de données concernant les 9 spécialités par les 3 bureaux de l'URPS ML Grand Est (Reims, Nancy, Strasbourg) avec compilation par Mme Linh Deprez (Nancy). Janvier – mars 2024.

Les praticiens hospitaliers avec un secteur libéral ont été inclus (exhaustivité).

22 scénarios élaborés par 11 référents pour l'enquête téléphonique

- Janvier mars 2024
- Scénario non urgent
- Semi-urgent
- 6 scénarios nécessaires pour la chirurgie orthopédique vu les sur-spécialités (membre inférieur, membre supérieur, main)

Pour le scénario 2, tous les scénarios prévoyaient un adressage par le médecin traitant ou un passage auparavant par celui-ci.

Les détails des scénarios sont en annexe 10.

LES REFERENTS

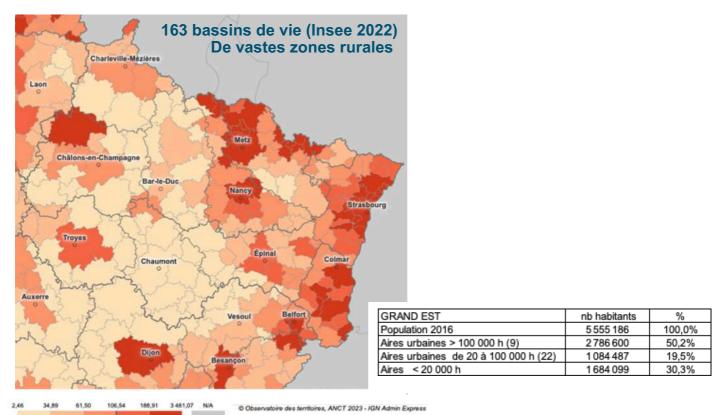
Accès Direct	Référent URPS
Dermatologie	Dr Anne Bellut
Gynécologie obstétrique	Dr Benoit Chamaraux
Psychiatrie	Dr Thierry Ressel
Pédiatrie	Dr Henri-Pierre Monteillet Dr Benedicte Matz

Passage par Médecin Traitant	Référent URPS
Cardiologie	Dr Mickael Angioi
Chirurgie orthopédique	Dr Alexandre Durand Dr Bernard Llagonne
Gastro entérologie	Dr Franck Devulder
ORL	Dr Michel Virte
Rhumatologie	Dr Etienne Dahan

CONTEXTE - LA RÉGION GRAND EST



- Réunion en 2016 de : Alsace, Champagne-Ardenne et Lorraine comportant 10 départements.
- 5 561 287 habitants en 2021, 97 hab./km2 (France 107), sur 57 441 km2, en faible évolution (+30 000 h en 10 ans).
- Vieillissement de la population similaire à celui de la France : 20,7% de 65 ans et + (France 20,5%) +4% en 10 ans.
- 5 villes de + de 100 000 h Strasbourg, Reims, Metz, Mulhouse, Nancy.



CONTEXTE - LES MÉDECINS SPÉCIALISTES

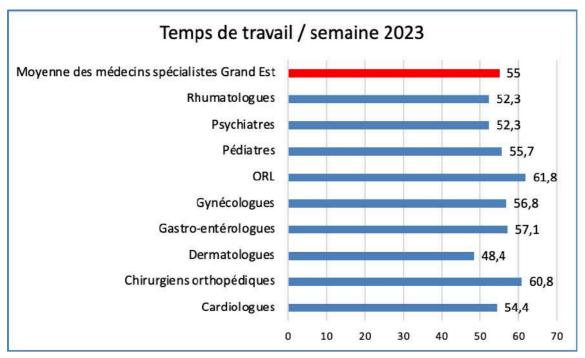
Département	Population 2016 (Insee)	Répartition population	Répartition spécialistes	9 spécialités / département
Ardennes	275 371	5,0%	2,7%	57
Aube	308 910	5,6%	3,7%	80
Mame	570 883	10,3%	10,7%	231
Haute-Mame	178 084	3,2%	1,6%	35
Meurthe-et-Moselle	733 821	13,2%	16,2%	348
Meuse	189 055	3,4%	1,9%	41
Moselle	1 045 271	18,8%	14,6%	313
Vosges	369 641	6,7%	3,3%	70
Bas-Rhin	1 121 407	20,2%	30,8%	661
Haut-Rhin	762 743	13,7%	14,6%	313
Grand Est	5 555 186	100,0%	100,0%	2149

5 départements (surlignés en ocre) sont à nette prédominance rurale, ce sont aussi les moins peuplés. Il y a un déficit global pour nos spécialités qui atteint au maximum 50% (Haute-Marne, Vosges).

Un seul département (Bas-Rhin) a un nombre de spécialistes nettement supérieur en proportion à sa population, mais c'est aussi celui qui contient de loin la plus grosse agglomération (786 000 h).

18% des spécialistes exercent en cabinet principal dans des zones de moins de 20 000 h et seulement 57% dans les agglomérations supérieures à 100 000 h (regroupant 50% de la population du Grand Est) d'après 2 enquêtes de l'URPS ML GE en 2023 et 2024.

ENQUETE URPS ML Grand Est de 2023
"TEMPS DE TRAVAIL DES MEDECINS SPECIALISTES DANS LE GRAND EST"



Les spécialistes déclarent en moyenne 55 heures d'activités professionnelles dans la semaine, soit 50% de plus sur année par rapport à un salarié temps plein et 10% de plus qu'en 2001.

CONTEXTE - LES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Evolution de l'activité individuelle dans le Grand Est des praticiens des 9 spécialités en nombre d'actes remboursés par praticien entre 2015 et 2023.

(source ISPL)

Spécialité	Activité 2015	Activité 2023	Evolution 2023/2015	Moyenne FRANCE 2023	Sur-activité Grand Est / France 2023
Cardiologues	4 92 1	4 9 1 6	0%	4032	22%
Chirurgiens orthopédiques	3 523	4 2 1 8	20%	4067	4%
Dermatologues	8 389	7 301	-13%	5544	32%
Gastro-entérologues	4 285	4 133	-4%	3600	15%
Gynécologues	6 000	6 800	13%	5650	20%
ORL	4 906	5 086	4%	4790	6%
Pédiatres	9 879	8 3 1 7	-16%	6480	28%
Psychiatres	5 618	5 777	3%	<i>5158</i>	12%
Rhumatologues	9 449	8 102	-14%	5343	52%
Ophtalmo	11 409	13 543	19%	12178	11%

Globalement, l'activité est stable ou en diminution par spécialiste depuis 2015 (patients devenant de plus en plus complexes avec le vieillissement de la population). Seules 3 spécialités ont réussi à augmenter leur activité sur cette période : chirurgie orthopédique, gynécologie et ophtalmologie.

MAIS, les spécialistes du Grand Est sont en nette sur-activité par rapport à la moyenne française :

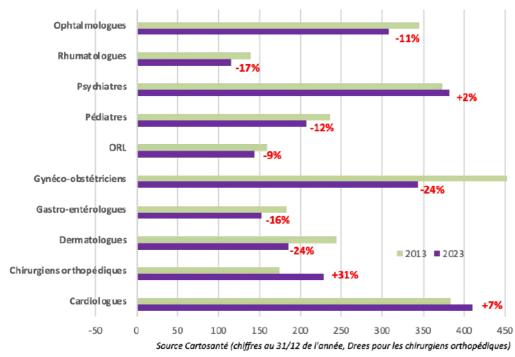
+32% pour les dermatologues, +28% pour les pédiatres, +52% pour les rhumatologues

Cela indique une forte pression de la patientèle.



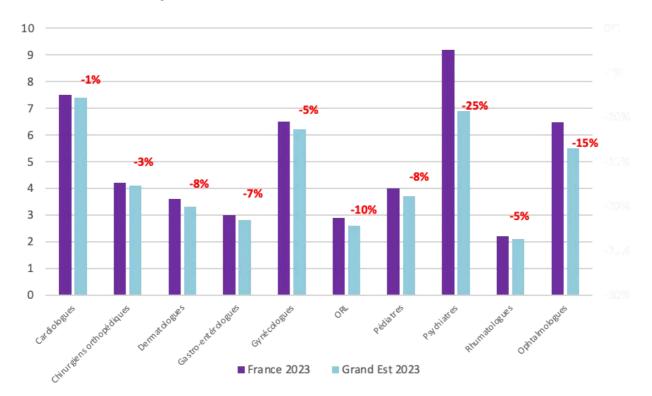
DÉMOGRAPHIE DES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Evolution du nombre de spécialistes entre 2013 et 2023 dans le Grand-Est



Il y a globalement une nette diminution depuis 10 ans du nombre de spécialistes, jusqu'à -24% pour les dermatologues Seule exception importante : les chirurgiens orthopédiques (+31%)

Densité des 9 spécialités / 100 000 h.



Densité comparée des 9 spécialités en libéral Grand Est / France

Le Grand Est, dans son ensemble, est moins bien pourvu en médecins spécialistes que la moyenne française

Sous-densité légère pour les cardiologues, chirurgiens orthopédistes ou les gynécologues

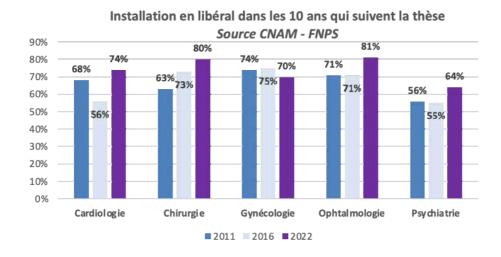
Sous-densité importante pour les ORL (-10%), les ophtalmologues (-15%) et surtout les psychiatres (-25%)

Pourquoi un contexte si difficile pour l'accès aux soins à la médecine spécialisée ?

A / DES EXPLICATIONS PARFOIS AVANCEES, MAIS QUI SONT FAUSSES

Les médecins ne travaillent plus assez, faux car :

- Les spécialistes travaillent en moyennent 55H/semaine et 10% de plus qu'il y a 20 ans (étude URPS ML GE 2023).
- Les spécialistes du Grand Est sont en sur-activité par rapport à la moyenne française.
- L'enquête publiée le 3 décembre 2024 de l'URPS ME GE sur « LES MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LES SPÉCIALISTES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS » a montré que 80% des spécialistes ont modifié leurs habitudes de travail ces 5 dernières années afin de s'adapter à la demande croissante de soins.
- L'âge moyen de départ en retraite définitive a augmenté de 2 ans depuis 2011 et s'établit en moyenne entre 68 et 70 ans (Source CNAM – FNPS) suivant les spécialités.



La médecine libérale n'attire plus les jeunes médecins, faux car :

- 10 ans après le diplôme, le taux d'installation en libéral est très élevé, entre 70 et 80 % et en augmentation par rapport à 2011. (source CNAM FNPS, données France)
- En valeur absolue, il y a une **forte poussée des installations depuis 2011 en libéral,** +66% en moyenne, suite à l'augmentation du numerus clausus (cf. tableau, données France).
- L'âge d'installation en libéral a baissé en moyenne d'un an depuis 10 ans.

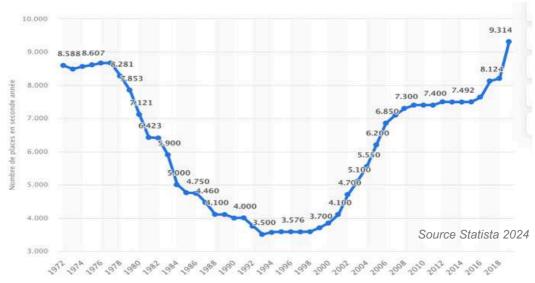
Source CNAM - FNPS	MM - FNPS Effectifs installations libérales (France)		
			Progression
Spécialité	2011	2022	2022/2011
Cardiologues	129	213	65,1%
Chirurgiens	285	401	40,7%
Gynécolo-obstériciens	136	209	53,7%
Psychiatres	138	291	110,9%
Ophtalmologues	113	195	72,6%
Pédiatres	84	144	71,4%
Dermatologues	45	78	73,3%
Rhumatologie	22	56	154,5%
ORL	50	69	38,0%
Gastro-entérologie	48	88	83,3%

Pourquoi un contexte si difficile pour l'accès aux soins à la médecine spécialisée ?

B/LES VRAIES RAISONS

Une gestion calamiteuse du numerus clausus (NC) sans aucune anticipation des besoins.

Ce n'est pas le NC en soi qui a été le problème, mais sa gestion avec un yoyo entre un NC à plus de 8500 au début des années 70 quand la population française était jeune, un NC à moins de 4000 dans les années 90 alors que la médecine se complexifiait et que la population commençait à vieillir, puis finalement une remontée trop tardive et insuffisante à partir de 2006 pour faire face au mur des départs en retraite qui s'annonçait à partir de 2012.



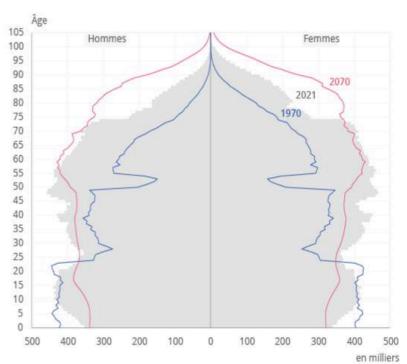
Le vieillissement de la population, la multiplication des maladies chroniques, l'évolution des techniques et des traitements médicaux, nécessitant un temps médecin plus important.

Cf. le graphique de la pyramide des âges entre 1970 et 2070 (prévisions) : Entre 1970 et 2021, toutes les classes d'âge au-dessus de 25 ans ont augmenté (double effet volume et vieillissement).

A l'avenir, seuls les plus de 74 ans augmenteront.

Ils sont passés de 2,4 M en 1970 à 6,4 M en 2021

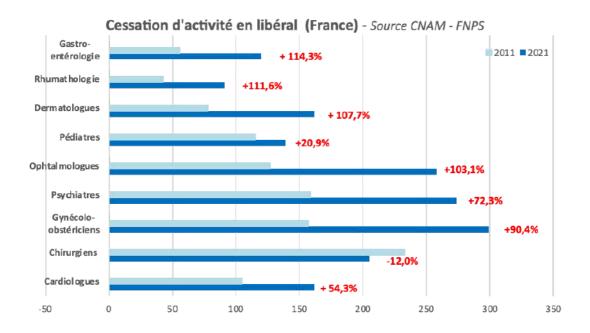
La proportion des plus de 74 ans passerait de 10% à 18% d'ici 2070 (12,1 M)



Source : Insee, estimations de population et scénario central des projections de population 2021-2070

Pourquoi un contexte si difficile pour l'accès aux soins à la médecine spécialisée ?

Une masse de départs en retraite des médecins spécialistes inédite, exceptionnelle, qui ne s'était jamais produite dans le passé et qui probablement ne se reproduira pas dans l'avenir. C'est la conséquence de l'immédiat après mai-68 et de l'ouverture large des études de médecine avant que le NC ne commence à agir à la fin des années 1970.



- Il y a eu une augmentation de 54 à 114% des départs entre 2011 et 2022 selon les spécialités.
- Au total, en 11 ans, 49% des médecins des principales spécialités ont arrêté définitivement leur activité libérale, alors qu'une carrière dure de 35 à 40 ans ! (cf. tableau pour les différentes spécialités)
- L'augmentation des installations a rarement permis de compenser les départs : seulement 48% des dermatologues, 57% des rhumatologues, 58% des gynécologues, 71% des ophtalmologues et 83% des psychiatres ont été remplacés en libéral.

	Cessation d'activité 2011-2022	% de départs définitifs en 11 ans
Spécialité		
Ophtalmologistes	2425	49%
cardiologues	1825	39%
gyneco-obstétriciens	3425	62%
psychiatres	3270	50%
Pédiatres	1472	48%
Dermatolo gues	1490	43%
Rhumatologues	831	45%

Les résultats de l'enquête présentée sont la conséquence de ce contexte particulier et inédit.

Pour les délais de RDV, la médiane a été préférée à la moyenne sur les cartes et dans les tableaux,

car la distribution des RDV est non gaussienne, les possibilités de RDV en jours étant beaucoup plus importantes au-dessus de la médiane (5 à 10 fois en pratique).

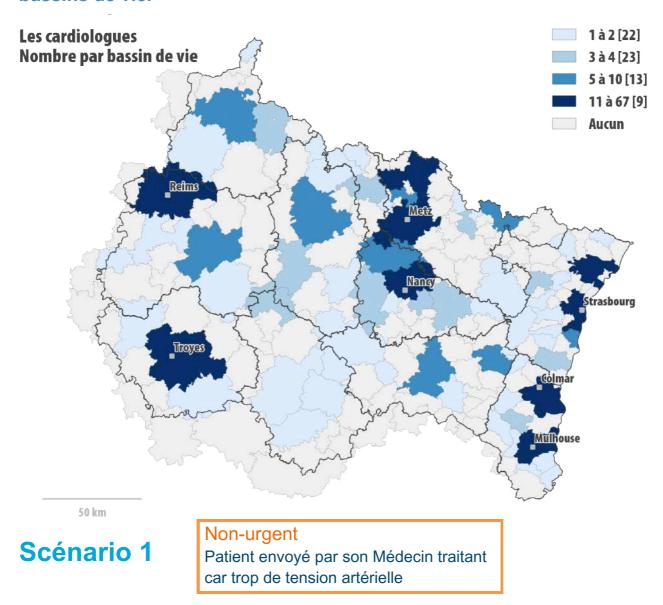
La moyenne n'est alors plus représentative de la distribution des RDV par rapport au milieu.

Pour rappel, dans une distribution gaussienne, moyenne = médiane. La moitié des RDV sont en-dessous de la médiane et l'autre moitié au-dessus Les résultats par spécialité sont synthétisés sur quelques pages.

L'ensemble des résultats est disponible dans les annexes, classées par spécialité et par ordre alphabétique.

LES CARDIOLOGUES

La région Grand Est compte 415 cardiologues libéraux répartis sur 67 bassins de vie.



LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

Téléphone Internet 54,5%

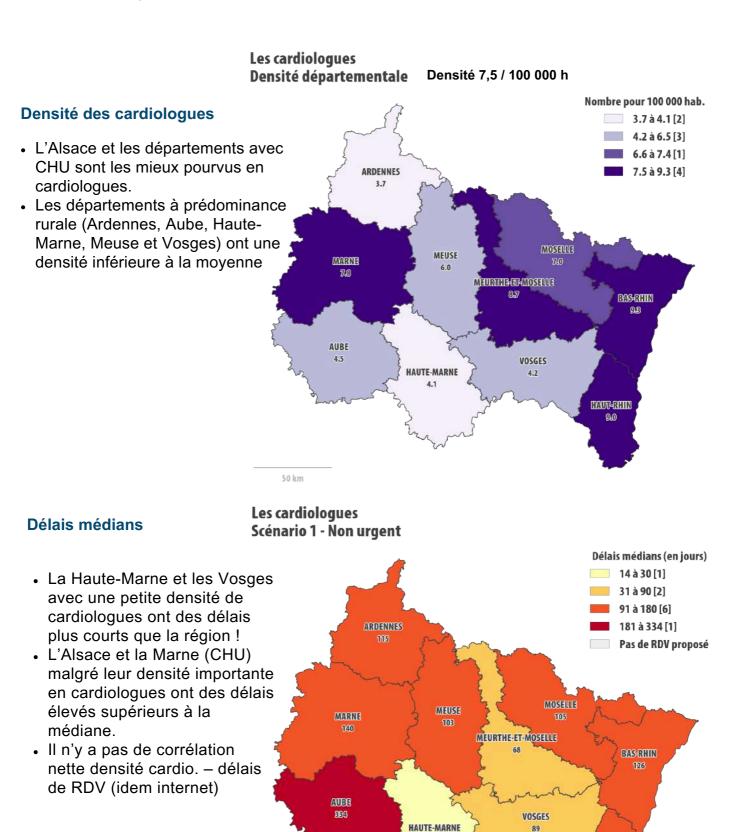
	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n	
	138 jours	108 jours	52%	48%	415	
6	136 jours	115 jours	50%	50%	226	

La proportion de rendez-vous obtenus est de 52% par téléphone et 50% par Internet.

Pas de différence entre les secteurs (1 et 2), mais une légère augmentation des délais chez les cardiologues en groupe.

LA RÉPARTITION DES CARDIOLOGUES et les délais par département

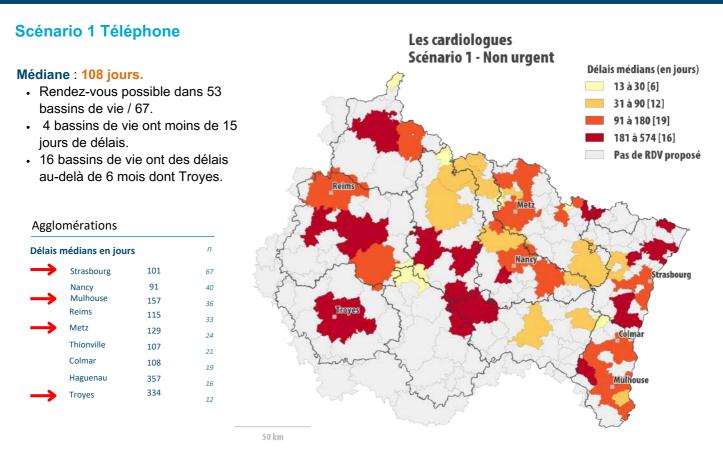
Scénario 1 Téléphone



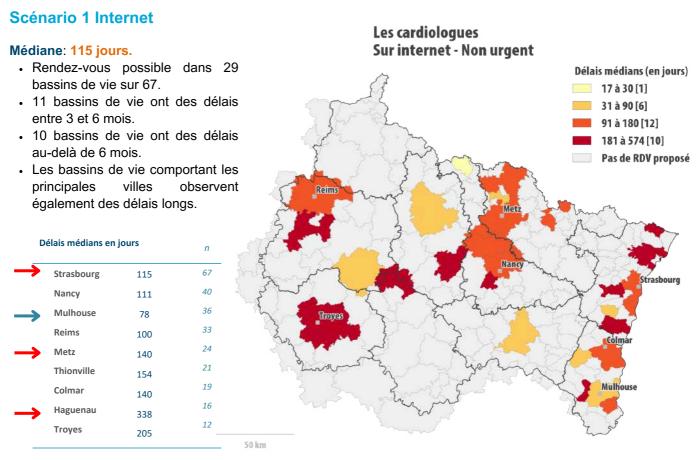
HAUT-RHIN

50 km

CARDIOLOGUES - Les délais par bassins de vie



Les délais de rendez- vous sont très longs dans les grandes agglomérations et souvent plus courts dans les agglomérations moyennes.



Mêmes constats par internet, avec moins de bassins de vie.

CARDIOLOGUES - les délais par bassins de vie

Scénario 2

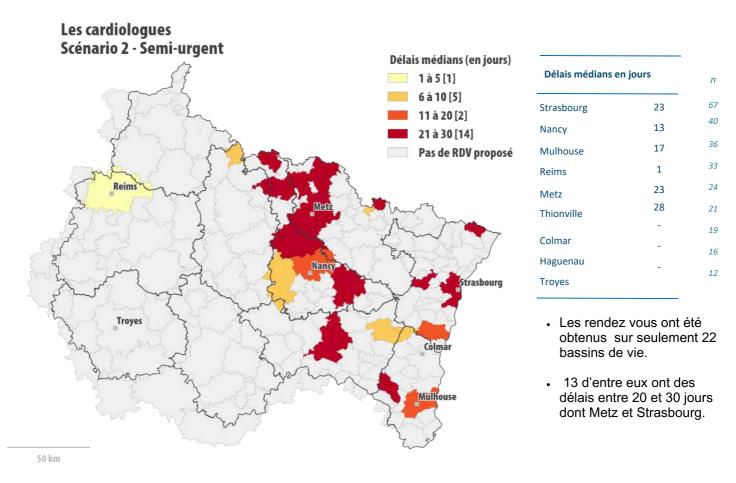
seules sont considérées les réponses < 30 jours

Scénario semi urgent télephone patient adressé par médecin traitant Tension artérielle, maux de tête et oppression thoracique.

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
17 jours	20 jours	8%	92%	415

la proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 8%.

Pas de différence importante entre secteurs et type d'exercice.



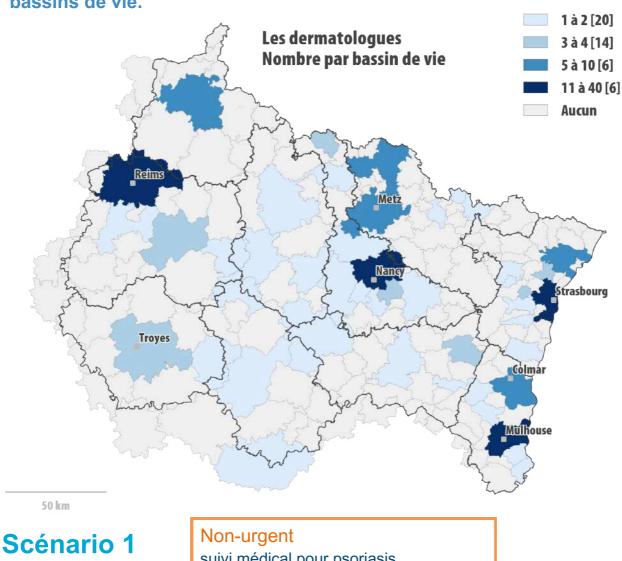
Les cardiologues éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 1

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

LES DERMATOLOGUES





suivi médical pour psoriasis

LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

Téléphone **Internet 68.6%**

URPS ML GRAND EST

	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
	102 jours	104 jours	26%	74%	188
6	106 jours	115 jours	10%	90%	129

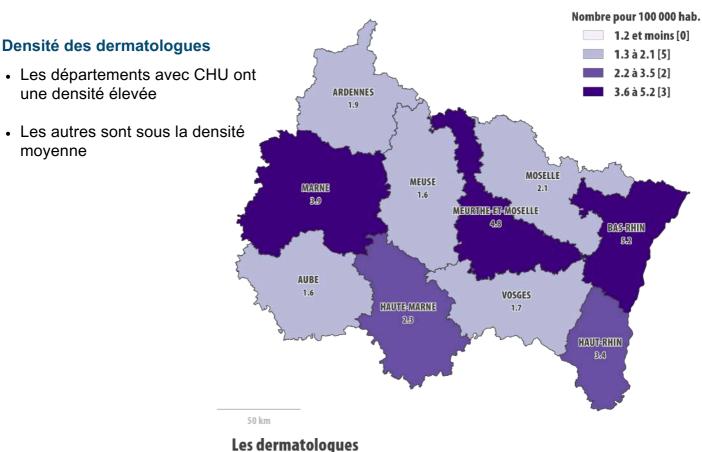
La proportion de rendez-vous obtenus est de 26% par téléphone et 10% par Internet.

Le délai médian est plus court en secteur 1 et en exercice solo.

LA RÉPARTITION DES DERMATOLOGUES et les délais par département

Scénario 1 Téléphone



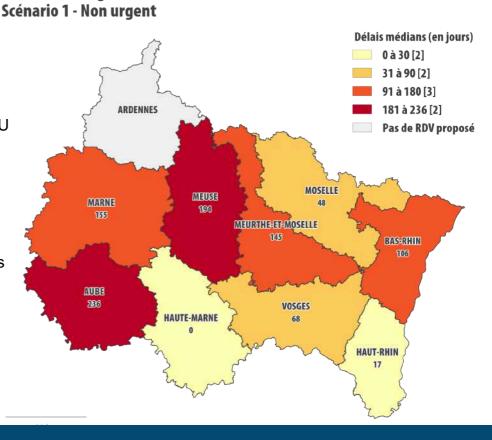


Délais médians

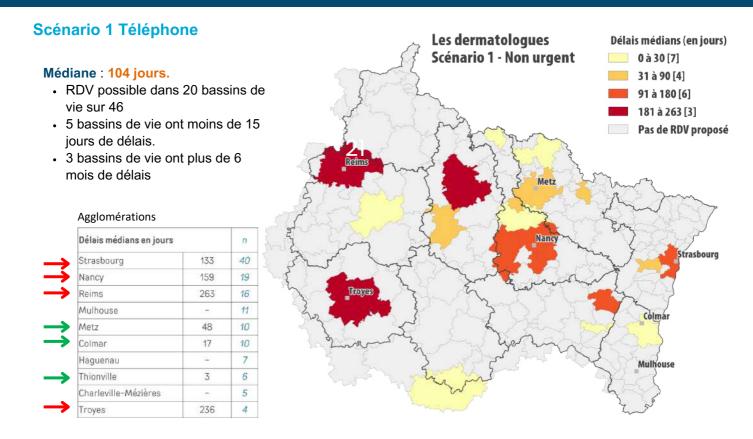
- La Haute-Marne, 4 dermatologues, a les délais les plus courts, à l'inverse des autres départements ruraux et des dép. avec CHU !
- La Moselle est bien placée bien qu'assez peu de dermatologues
- Il n'y a pas de corrélation nette densité dermatologues – délais de RDV

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

 Pas d'offre internet en Champagne-Ardenne



DERMATOLOGUES - Les délais par bassins de vie



Peu d'offre territoriale, avec des délais de RDV très différents, souvent longs dans les grandes agglomération et plus courts dans les agglomérations moyennes.

Les dermatologues

Scénario 1 Internet Sur internet - Non urgent Délais médians (en jours) Médiane: 115 jours. 0 à 30 [3] · RDV possible dans seulement 11 31 à 90 [2] bassins de vie sur 46 91 à 180 [4] · 3 bassins de vie ont des délais 181 à 281 [2] inférieurs à 15 jours.. 2 ont des Pas de RDV proposé délais au-delà de 6 mois. Parmi les bassins de comportant les principales villes, peu proposent des RDV Délais médians en jours n Strasbourg 29 Reims 15 Troyes

Mêmes constats par internet, avec moins de bassins de vie. Aucun RDV donné en Alsace et Champagne-Ardenne.

Nancy

Metz Haguenau

Thionville

Brumath

Marlenheim

Charleville-Mézières

Dombasle-sur-Meurthe

172

48

3

155

14

8

6 4

4

4 3

3

DERMATOLOGUES - les délais par bassins de vie

Scénario 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

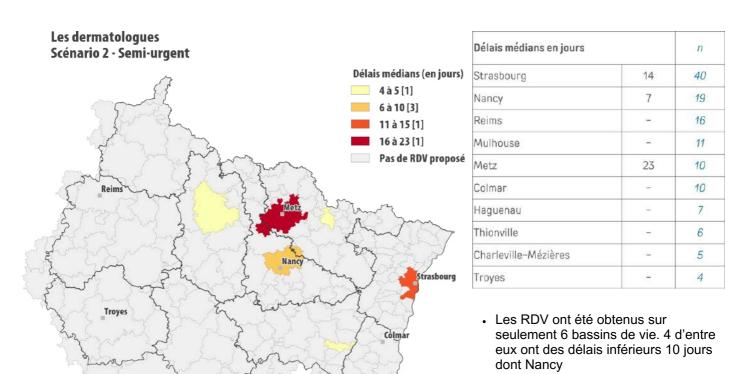
Scénario semi urgent télephone

Grain de beauté inquiétant, saigne, suspicion cancer

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
9 jours	6 jours	4%	96%	188

la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 4%.

Pas de différence importante entre secteurs et mode d'exercice.



Médiane courte, mais peu d'offre (6 bassins de vie) centrée sur la Lorraine et Strasbourg.

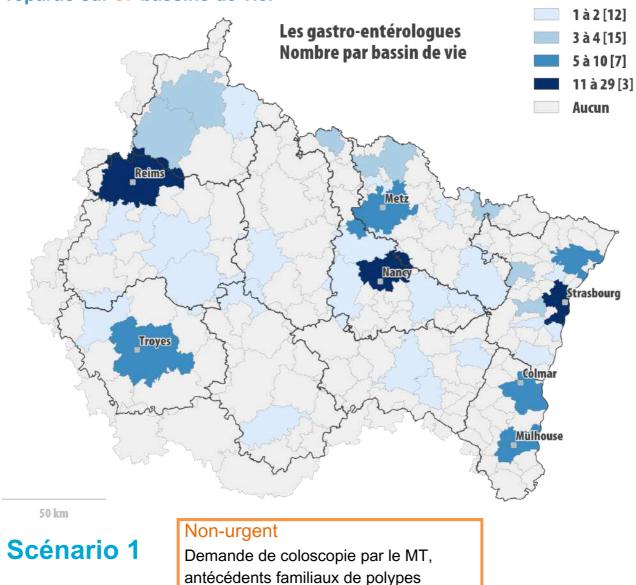
Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 3

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

50 km

LES HEPATO-GASTRO ENTEROLOGUES





LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

Téléphone Internet 71,6%

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
91 jours	77 jours	70%	30%	148
91 jours	77 jours	79%	21%	106

La proportion de rendez-vous obtenus est de 70% par téléphone et 79% par Internet.

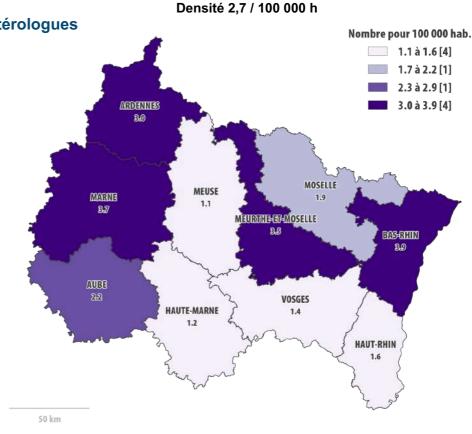
Le délai médian est identique quelque soit le secteur mais est plus court en exercice solo.

LA RÉPARTITION DES HEPATO GASTRO ENTEROLOGUES et les délais par département

Scénario 1 Téléphone

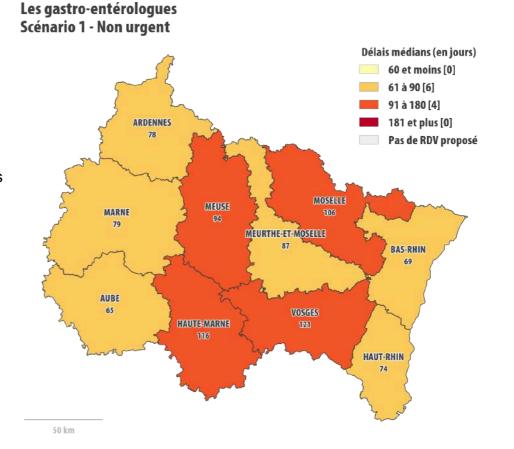
Densité des hépatogastro entérologues

- Les Ardennes et les 3 départements avec CHU sont les mieux pourvus en HGE
- Déficit dans les autres départements
- Champagne-Ardenne bien pourvue dans l'ensemble



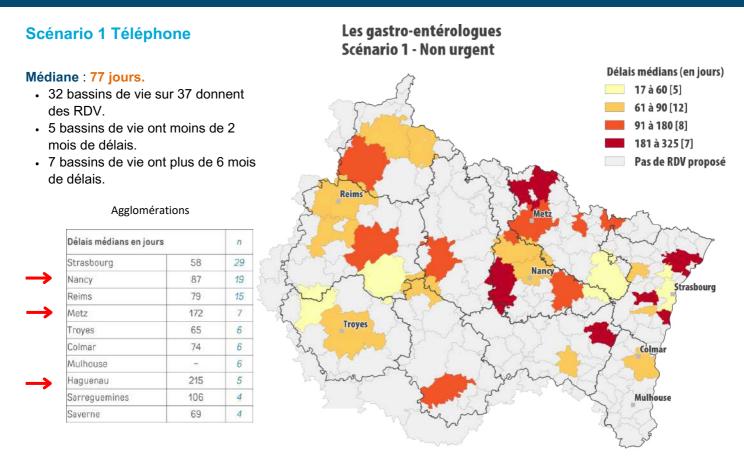
Délais médians

- Délais assez concentrés.
- Les départements ayant le plus d'HGE ont aussi les délais les plus courts.
- Les médianes de délais de RDV sont peu dispersées.

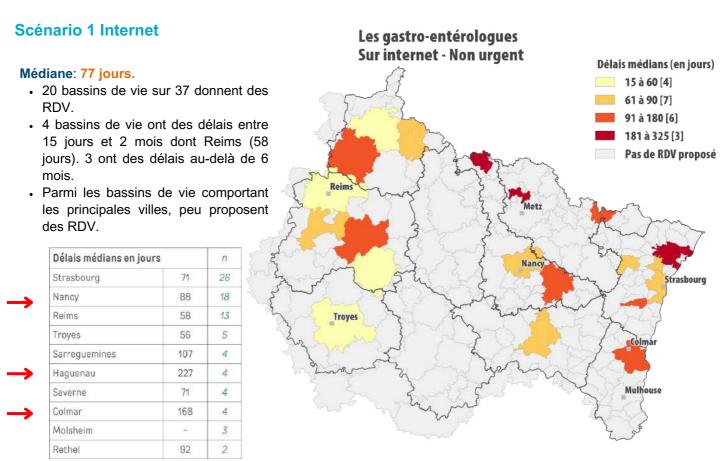


ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

HEPATOGASTRO-ENTEROLOGUES Les délais par bassins de vie



Les délais de RDV sont plutôt longs dans les grandes agglomérations et souvent plus courts dans les agglomérations moyennes, notamment en Champagne-Ardenne.



Mêmes constats par internet, avec moins de bassins de vie. Mieux en Champagne.

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

31

HEPATOGASTRO-ENTEROLOGUES Les délais par bassins de vie

Scénario 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

Scénario semi urgent télephone

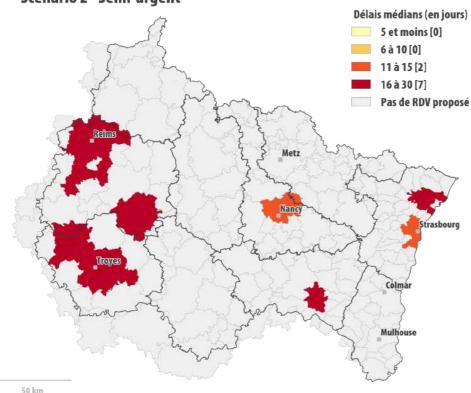
Troubles du transit, sang dans les selles Adressé par MT

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
18 jours	20 jours	11%	89%	148

la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 11%.

Le délai médian est plus court en secteur 2 et en exercice de groupe.

Les gastro-entérologues Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jour	n	
Strasbourg	12	29
Nancy	12	19
Reims	21	15
Metz	-	7
Troyes	30	6
Colmar	=	6
Mulhouse	=	6
Haguenau	30	5
Sarreguemines	-	4
Saverne	-	4

- · Les RDV ont été obtenus sur seulement 9 bassins de vie sur
- · Les délais sont inférieurs à 31 jours (semi-urgents).

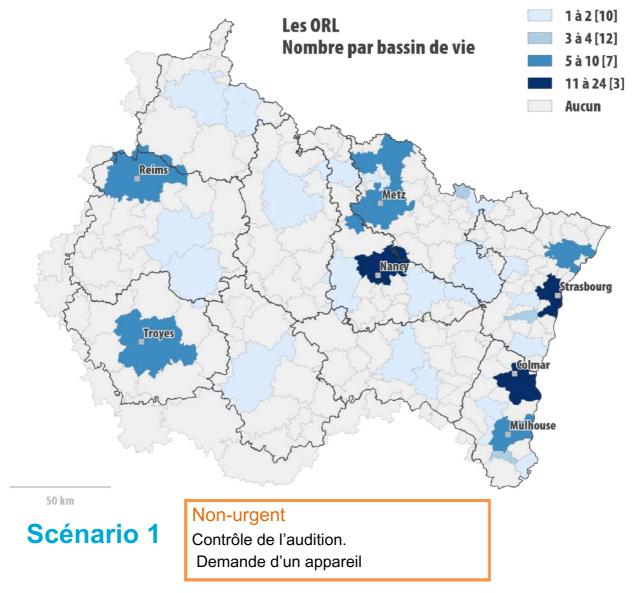
Les HGE éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés. Mieux en Champagne-Ardenne.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 4

32

LES OTO-RHINO-LARYNGOLOGISTES (ORL)

La région Grand Est compte 127 oto-rhino-laryngologistes (ORL) répartis sur 32 bassins de vie.



LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

Téléphone Internet 70%

	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
	107 jours	91 jours	68%	32%	127
%	118 jours	109 jours	58%	42%	89

La proportion de rendez-vous obtenus est de 68% par téléphone et 58% par Internet.

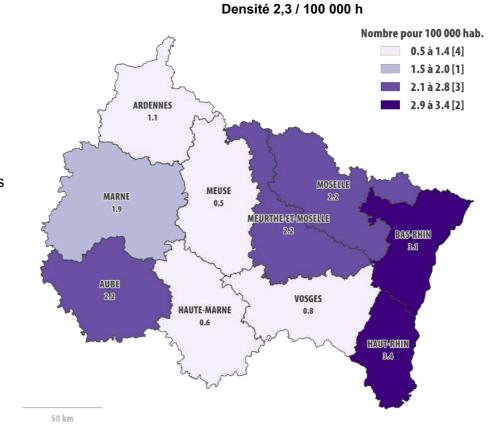
Pas de différence entre les secteurs (1 et 2) et suivant l'exercice solo ou en groupe.

LA RÉPARTITION DES OTO-RHINO-LARYNGOLOGISTES et les délais par département

Scénario 1 Téléphone

Densité des ORL

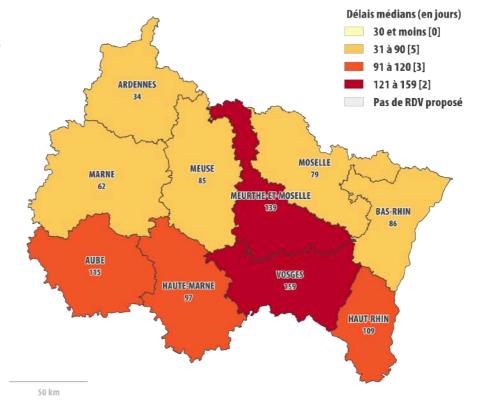
- Les 4 départements les plus ruraux ont la plus faible densité en ORL et très peu de praticiens.
- · L'Alsace a de loin la plus forte densité.
- Densité moyenne : 2,3 / 100 000 h



Les ORL Scénario 1 - Non urgent

Délais médians

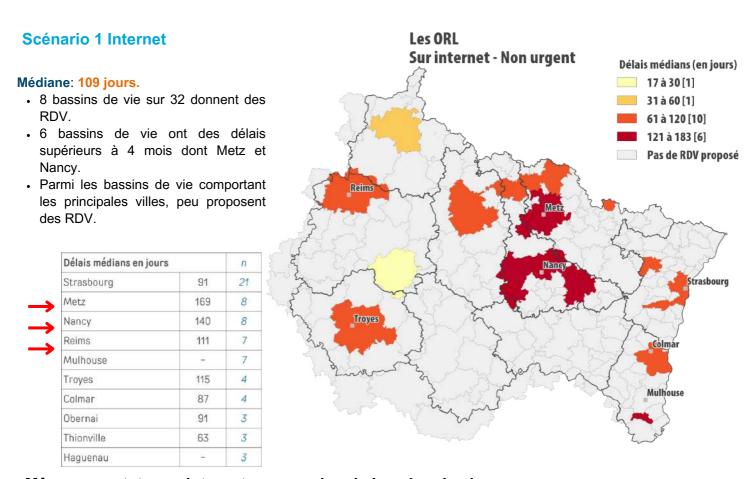
- · Les Ardennes, la Meuse et la Marne aux densités faibles ont des délais médians similaires au Bas-Rhin, et la Meurthe et Moselle les délais les plus longs avec les Vosges.
- · Pas de congruence entre délais d'attente et densité!



ORL-Les délais par bassins de vie

Les ORL Scénario 1 Téléphone Scénario 1 - Non urgent Délais médians (en jours) Médiane : 91 jours. 15 à 30 [2] · 29 bassins de vie sur 32 donnent des RDV. 31 à 90 [11] 91 à 120 [8] · Seuls 2 bassins de vie (ruraux) ont 121 à 183 [8] moins d'un mois de délais. • 8 bassins de vie ont plus de 4 mois Pas de RDV proposé de délais. Agglomérations Délais médians en jours η 24 Strasbourg Strasbourg Nancy 139 11 Colmar 88 11 Metz 176 9 Reims 62 8 7 115 Troyes Mulhouse 7 5 Thionville 63 5 Haguenau 88 Forbach 109 4

Les délais de RDV sont aussi longs, voire plus longs dans les grandes agglomérations



Mêmes constats par internet, avec moins de bassins de vie.

ORL-Les délais par bassins de vie

Scénario 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

Scénario semi urgent télephone

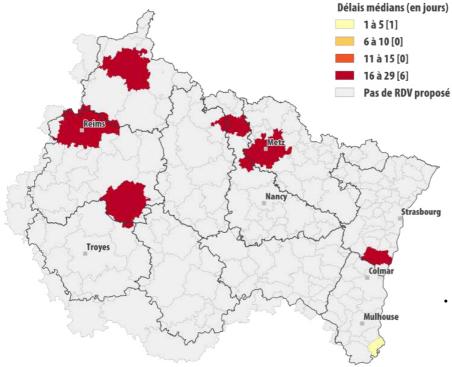
Enfant adressé par Médecin Traitant pour estimer si une opération des amygdales est nécessaire

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
19 jours	20 jours	6%	94%	127

la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 6%.

Pas de différences importantes entre secteurs et exercice.

Les ORL Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg		24
Nancy	-	11
Colmar	-	11
Metz	20	9
Reims	28	8
Troyes	-	7
Mulhouse	-	7
Thionville	9-0	5
Haguenau		5
Forbach	-	4

- Les RDV ont été obtenus sur 7 bassins de vie seulement, dont 2 grandes agglomérations. Metz observe un délai de 20 et Reims 28 jours.
- Peu d'offres sur le scénario 2, dans quasiment tous les territoires, avec des délais plutôt longs.

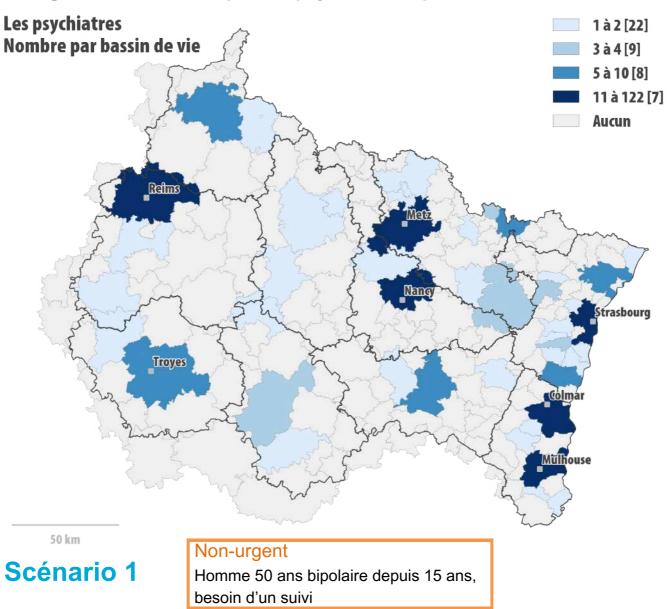
Peu d'offre territoriale.

Les ORL éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 6

LES PSYCHIATRES





LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

Téléphone Internet 26,7%

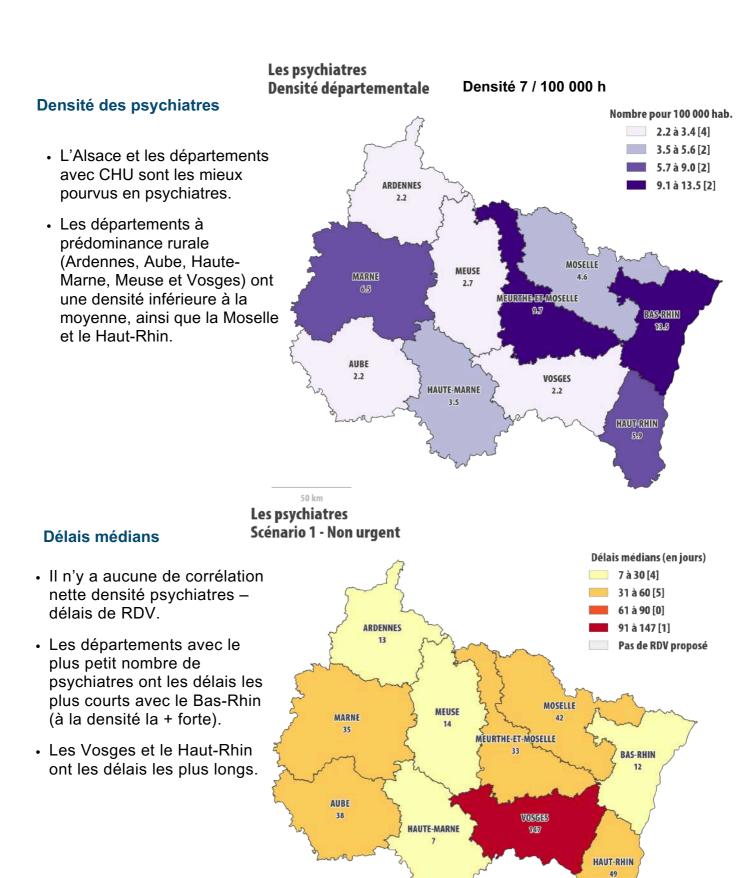
	Moyenne	(50%)	obtenus	Echecs de rdv	n
	42 jours	16 jours	17%	83%	389
%	19 jours	8 jours	19%	81%	104

La proportion de rendez-vous obtenus est de 17% par téléphone et 19% par Internet. Peu de psychiatres propose des RDV en ligne.

Le délai médian observé chez les psychiatres exerçant en secteur 1 est plus court qu'en secteur 2 : 14 contre 19 jours.

LA RÉPARTITION DES PSYCHIATRES et les délais par département

Scénario 1 Téléphone

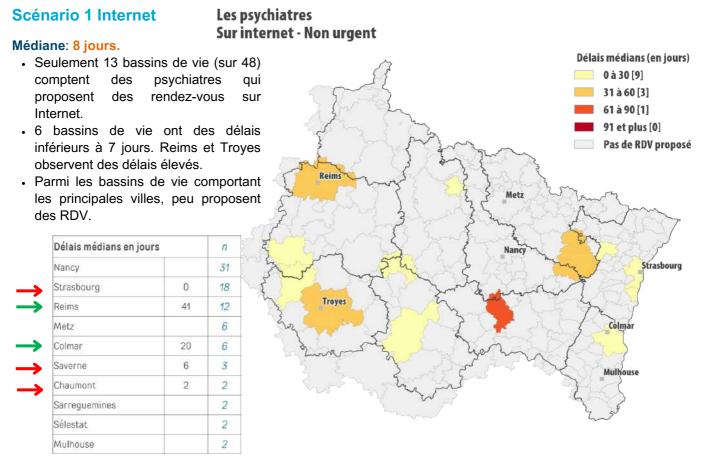


50 km

PSYCHIATRES - Les délais par bassins de vie

Scénario 1 Téléphone Les psychiatres Scénario 1 - Non urgent Médiane : 16 jours. · Seulement 24 bassins de vie Délais médians (en jours) donnent des RDV sur 48. 1 à 30 [10] • 10 bassins de vie ont moins d'un 31 à 60 [9] mois de délais. 61 à 90 [1] 3 bassins de vie ont plus de 3 mois 91 à 454 [4] de délais dont Mulhouse. Pas de RDV proposé Agglomérations Délais médians en jours Strasbourg 122 34 70 Nancy Reims 35 35 Troves Metz 42 29 182 23 Mulhouse 17 Colman 50 10 Haguenau 7 Sélestat 51 38 6 Troyes Épinal 454

Les délais de RDV ne sont pas très longs en général, mais plus longs dans les grandes agglomérations. Surtout taux d'obtention de RDV très bas.



RDV souvent moins longs par internet, mais peu de bassins de vie. Mais peu d'offre et taux très bas de réalisation.

PSYCHIATRES - Les délais par bassins de vie

Scénario 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

Scénario semi urgent téléphone

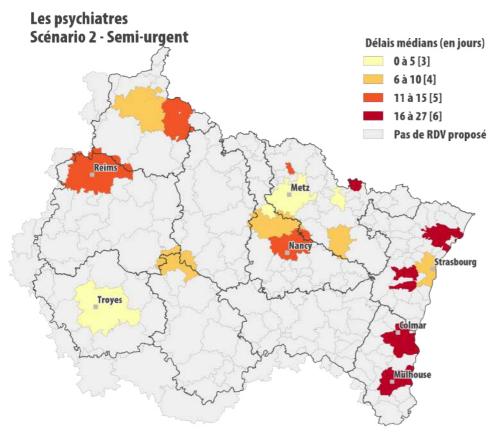
femme 30 ans ,victime d'une agression, état de stress posttraumatique,

désespérée malgré traitement médicamenteux

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
19 jours	8 jours	19%	81%	104

la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 19%.

Les psychiatres exerçant seuls ont des délais plus courts que ceux en groupe. Pas de différence entre les secteurs d'exercice.



Délais médians en jo	urs	n
Strasbourg	8	122
Nancy	12	70
Reims	13	35
Metz	0	29
Mulhouse	21	23
Colmar	27	17
Haguenau	21	10
Sélestat		7
Troyes	1	6
Épinal		6

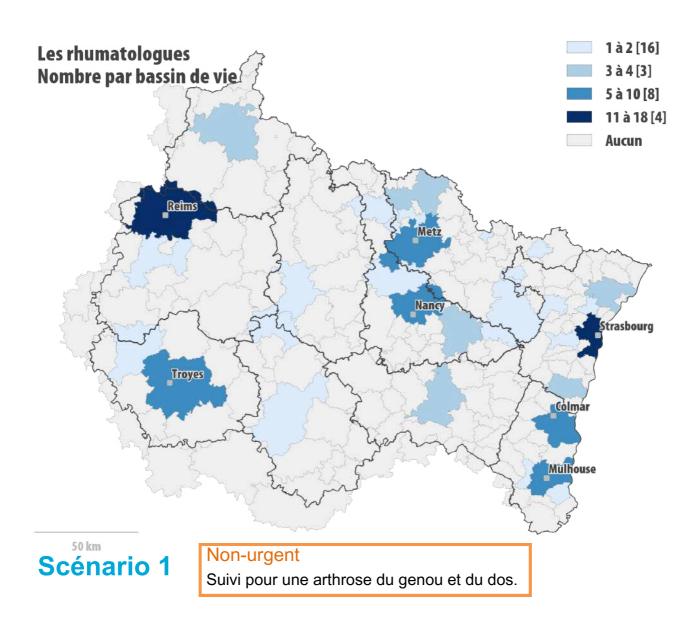
- Les RDV ont été obtenus sur 18 bassins de vie sur 48.
- Seuls 3 bassins de vie ont des délais inférieurs à 5 jours dont Metz.

Les psychiatres éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 8

LES RHUMATOLOGUES

La région Grand Est compte 177 rhumatologues répartis sur 31 bassins de vie.



LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
Téléphone	82 jours	67 jours	66%	34%	117
Internet 62,4%	89 jours	76 jours	71%	29%	73

La proportion de rendez-vous obtenus est de 66% par téléphone et 71% par Internet.

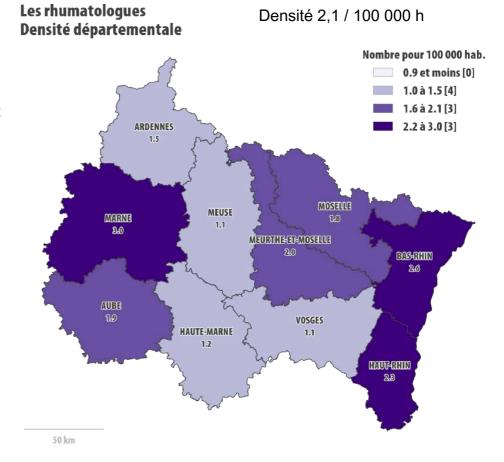
Le délai médian observé chez les rhumatologues exerçant en secteur 1 est plus court qu'en secteur 2 : 62 contre 71 jours, idem pour les exercices solo (55 / 71 J)

LA RÉPARTITION DES RHUMATOLOGUES et les délais par département

Scénario 1 Téléphone

Densité des rhumatologues

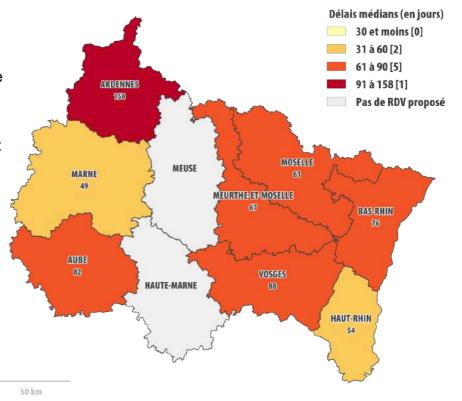
- L'Alsace et la Marne sont les mieux pourvus en rhumatologues.
- · Les départements à prédominance rurale (Ardennes, Aube, Haute-Marne) et toute la Lorraine ont une densité inférieure à la moyenne.



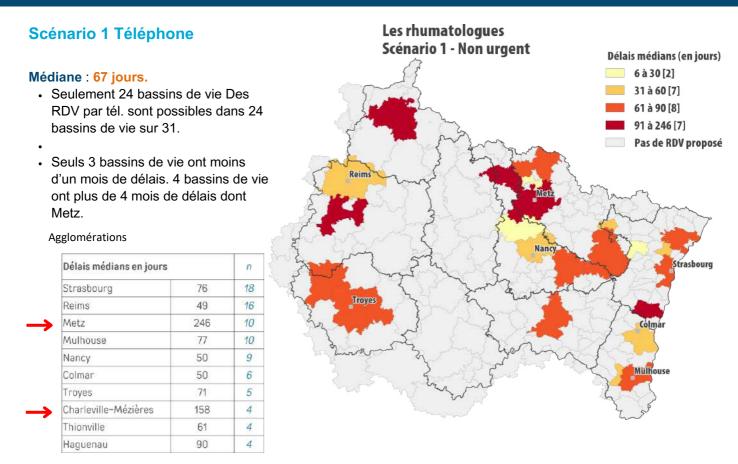
Les rhumatologues Scénario 1 - Non urgent

Délais médians

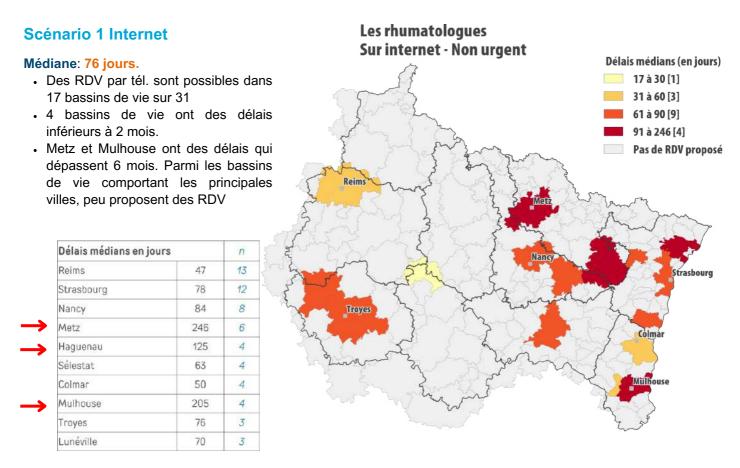
- · La Meuse et la Haute-Marne ne donnent pas de RDV par téléphone.
- · Marne et Haut-Rhin donnent des délais assez courts.
- Il y a une corrélation assez faible densité rhumatologues et délais de RDV.



RHUMATOLOGUES - Les délais par bassins de vie



Les délais de RDV sont assez homogènes dans les grandes agglomérations (sauf 2). Mais de vastes zones non couvertes.



Mêmes constats par internet, avec moins de bassins de vie.

RHUMATOLOGUES - Les délais par bassins de vie

SCÉNARIO 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

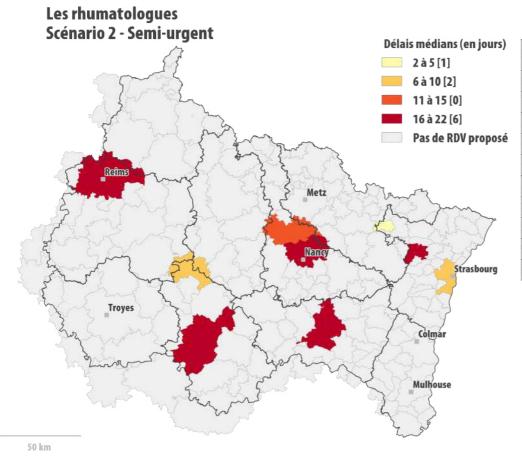
Scénario semi urgent téléphone

Genou gonflé et douloureux, difficulté de marcher, adressé par MT

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
14 jours	16 jours	9%	91%	117

la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 9%.

Les délais sont proches quel que soit le secteur d'exercice mais légèrement inférieurs pour les rhumatologues exerçants seuls.



Délais médians en jours		n
Strasbourg	6	18
Reims	18	16
Metz	-	10
Mulhouse	-	10
Nancy	17	9
Colmar	~	6
Troyes		5
Charleville-Mézières	-	4
Thionville	-	4
Haguenau	-	4

- · Les RDV ont été obtenus sur seulement 9 bassins de vie.
- Seuls 3 bassins de vie ont des délais inférieurs à 10 jours. Reims et Nancy ont des délais élevés.

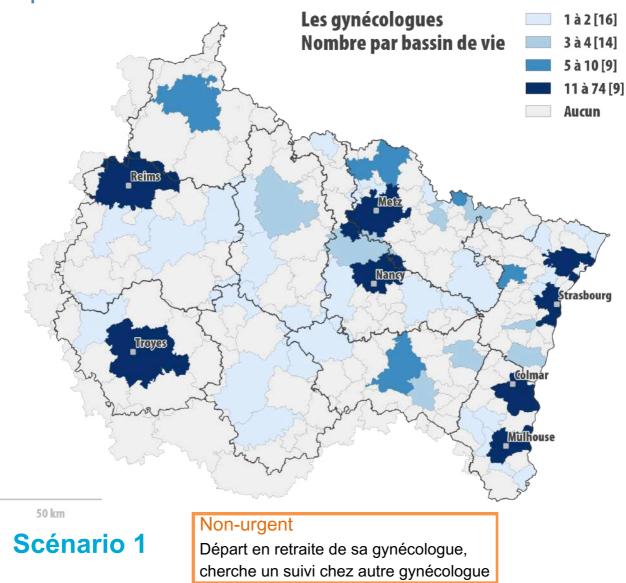
Les rhumatologues éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés.

Peu d'offre territoriale, délais assez longs, sauf Strasbourg.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N° 9

LES GYNECOLOGUES

La région Grand Est compte 325 gynécologues répartis sur 48 bassins de vie.



LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
Téléphone	69 jours	49 jours	50%	50%	325
Internet 71,7%	58 jours	41 jours	51%	49%	233

La proportion de rendez-vous obtenus est de 50% par téléphone et 51% par Internet.

Le délai médian est plus court en secteur 1 et en exercice solo.

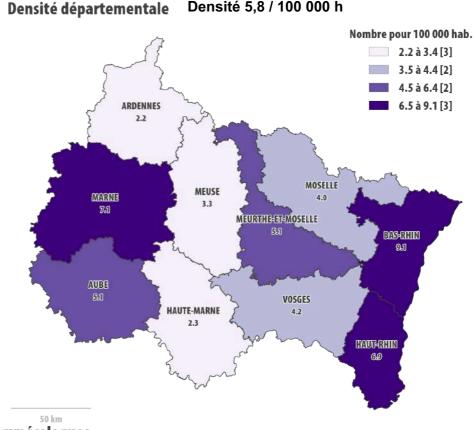
LA RÉPARTITION DES GYNECOLOGUES et les délais par département

Les gynécologues

Scénario 1 Téléphone



- · L'Alsace et la Marne sont les mieux pourvus en Gynécologues.
- · La Lorraine et les Ardennes ont une densité inférieure à la moyenne.

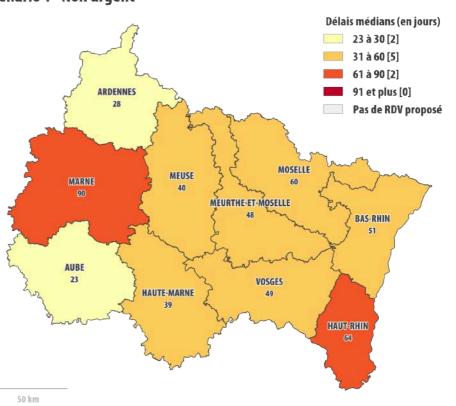


Densité 5,8 / 100 000 h

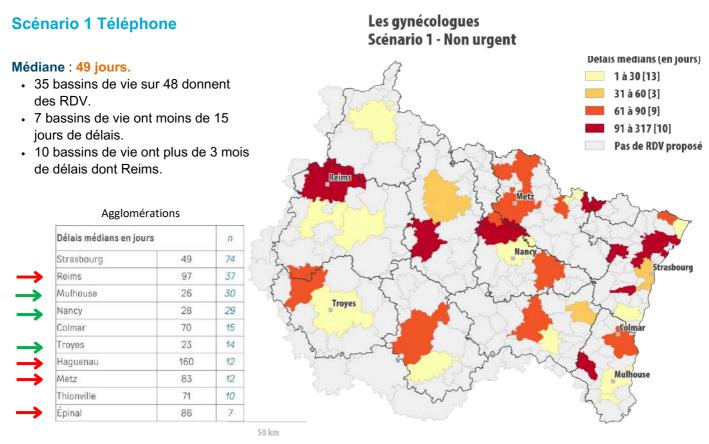
Les gynécologues Scénario 1 - Non urgent

Délais médians

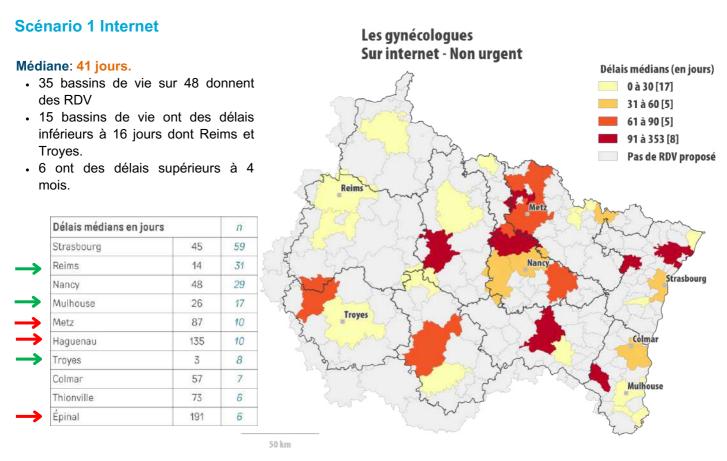
- · Les 4 départements ruraux avec le plus petit nombre de Gynécologues ont les délais les plus courts!
- Délais longs dans les départements les mieux pourvus en gynécologues.
- Il n'y a pas de corrélation densité gynécologuesdélais de RDV.
- Délais courts par internet en Champagne-Ardenne et le Haut-Rhin.



GYNECOLOGUES - Les délais par bassins de vie



Les délais de RDV sont très variables dans les grandes agglomérations et souvent plus courts dans les agglomérations moyennes.



Mêmes constats par internet, avec des délais courts en Champagne-Ardenne.

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

GYNECOLOGUES - Les délais par bassins de vie

SCÉNARIO 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

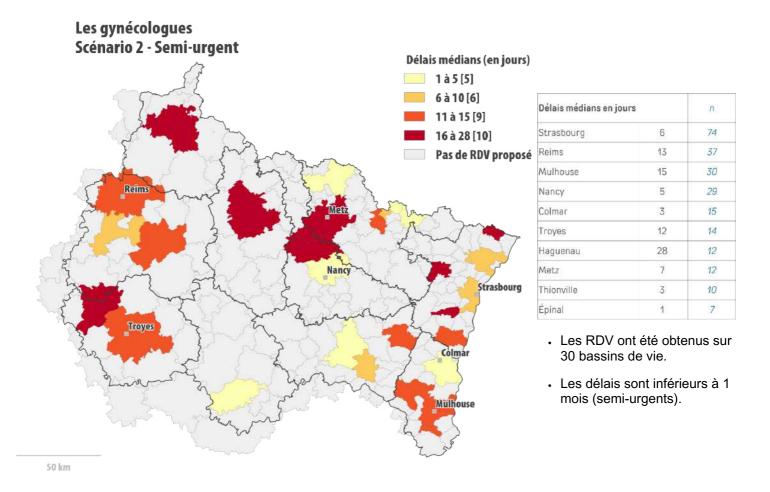
Scénario semi urgent télephone

Règles abondantes et anémie

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
11 jours	10 jours	25%	75%	325

la proportion de rendez-vous obtenus est de 25%.

Le délai médian est plus court en secteur 1 et en exercice solo.

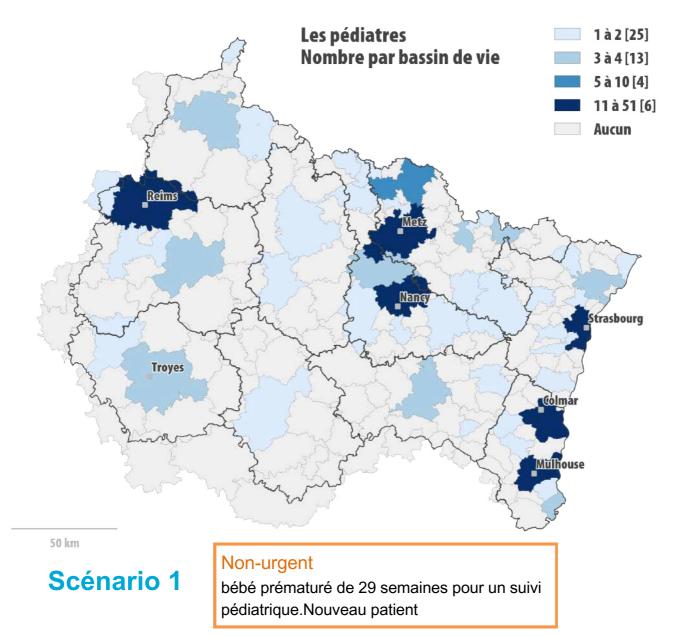


Les gynécologues éprouvent beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés, mais une offre mieux répartie que dans d'autres spécialités.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N°5

LES PEDIATRES

La région Grand Est compte 209 pédiatres répartis sur 48 bassins de vie



LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
Téléphone	22 jours	8 jours	48%	52%	209
Internet 67,5%	20 jours	8 jours	47%	53%	141

La proportion de rendez-vous obtenus est de 48% par téléphone et 47% par Internet.

Le délai médian observé chez les pédiatres exerçant en secteur 1 est plus court qu'en secteur 2 : 8 et 12 jours.

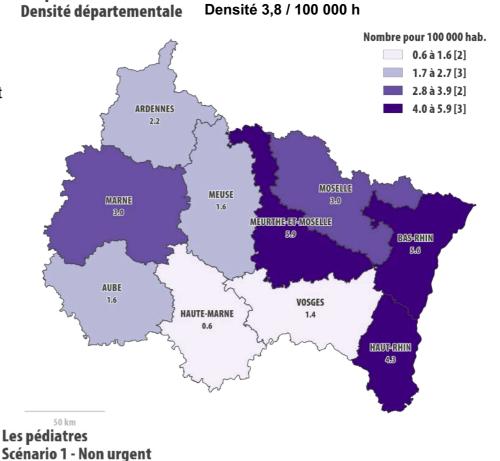
LA RÉPARTITION DES PEDIATRES et les délais par département

Les pédiatres

Scénario 1 Téléphone

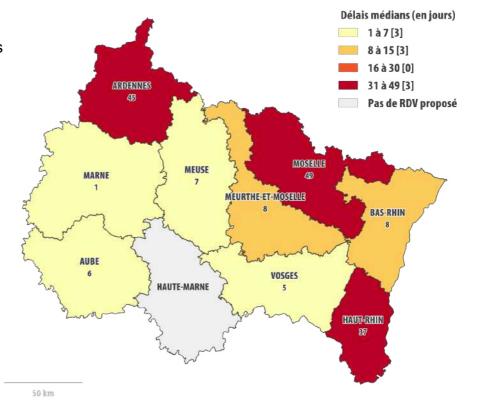
Densité des pédiatres

- · L'Alsace et la Meurthe et Moselle sont les mieux pourvues en pédiatres.
- Tous les autres départements ont une densité inférieure à la moyenne.



Délais médians

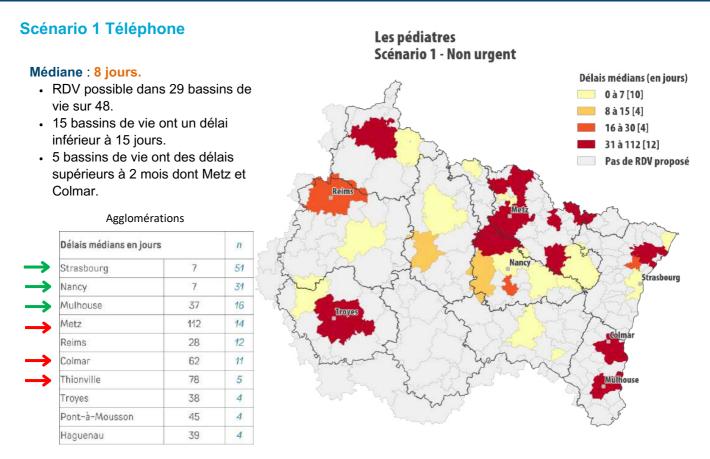
- Plusieurs départements ruraux Aube, Meuse et Vosges ont des délais courts malgré une densité faible.
- · Haut-Rhin et Moselle : RDV les plus longs
- Il n'y a pas de corrélation densité pédiatres – délais de RDV.



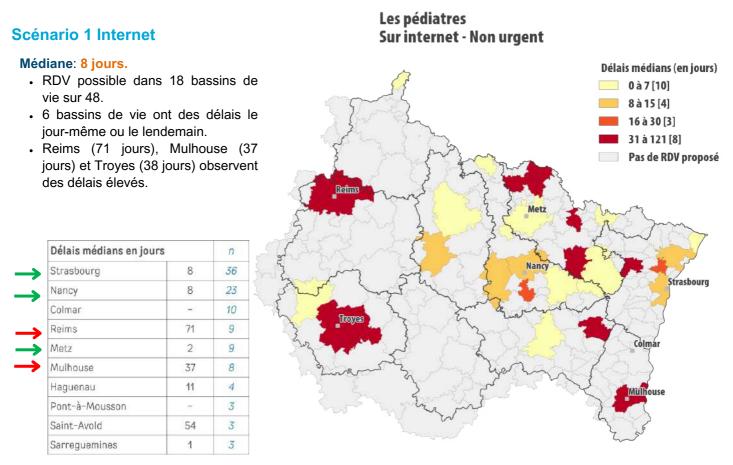
ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

50

PEDIATRES - Les délais par bassins de vie



Les délais de RDV sont longs dans la plupart des grandes agglomérations



Résultats très contrastés par internet, selon les bassins de vie. Parfois délais très courts (1 J) ou très longs (Reims).

PEDIATRES - Les délais par bassins de vie

SCÉNARIO 2

seules sont considérées les réponses < 30 jours

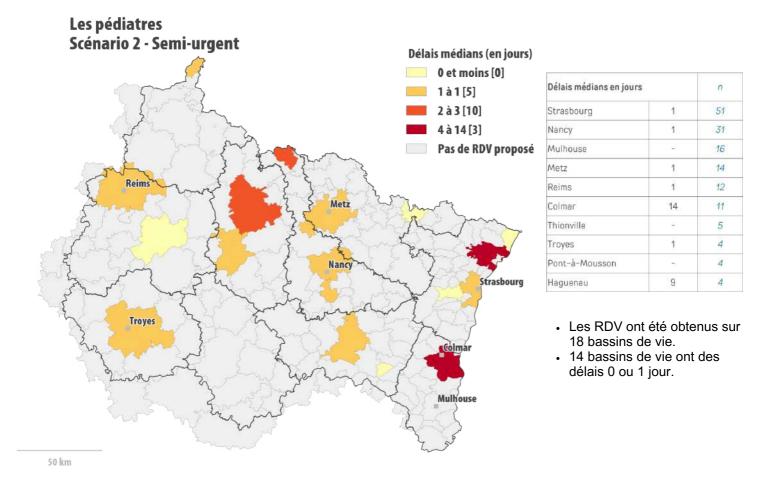
Scénario semi urgent téléphone

Enfant de 18 mois, diarrhées depuis quinze jours, moins vif

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
2 jours	1 jours	26%	74%	209

la proportion de rendez-vous obtenus est de 26%.

Pas de différences entre Secteur 1/ Secteur 2 et mode exercice solo / groupe.

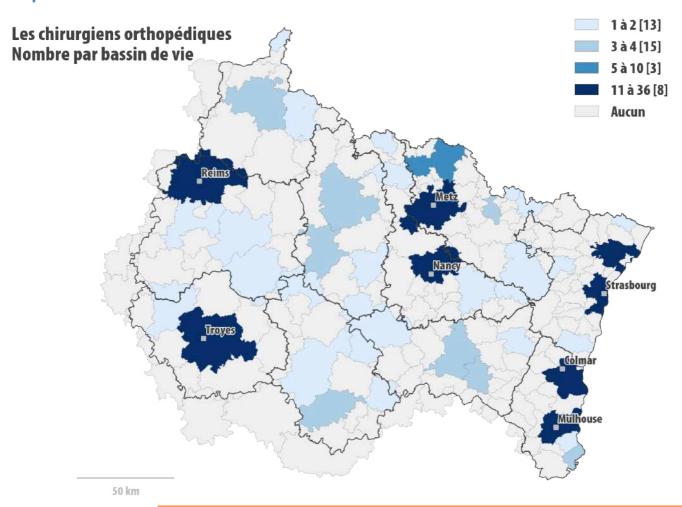


Les pédiatres prennent rapidement les soins non-programmés, mais seulement 26% de réponses.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N°7

LES CHIRURGIENS ORTHOPEDISTES

La région Grand Est compte 225 chirurgiens orthopédistes libéraux répartis sur 39 bassins de vie.



Scénario 1

Non-urgent

3 nécessaires (hyperspécialisation)

Pb prothèse de hanche,

rupture coiffe des rotateurs épaule, compression chronique d'un nerf (main)

LES DÉLAIS DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE ET INTERNET SUR LE GRAND EST

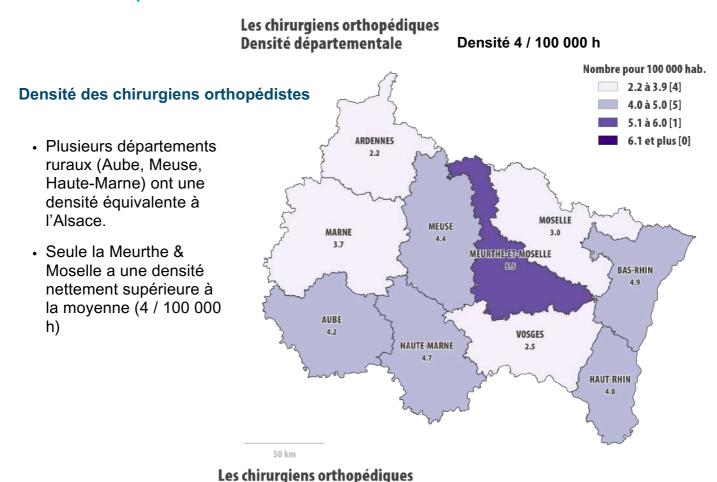
	Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
Téléphone	46 jours	33 jours	71%	29%	225
Internet 70,2%	41 jours	32 jours	88%	12%	158

La proportion de rendez-vous obtenus est de 71% par téléphone et 88% par Internet.

Les délais médians sont plus courts chez les praticiens exerçant en groupe et en secteur 2.

LA RÉPARTITION DES CHIRURGIENS ORTHOPEDISTES et les délais par département

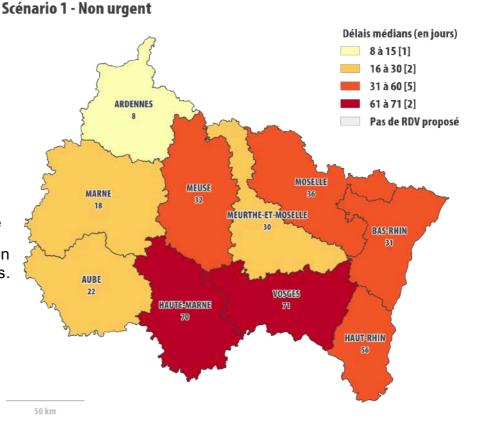
Scénario 1 Téléphone



ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

Délais médians

- Le département avec le plus petit nombre de chirurgiens orthopédiques (Ardennes) a les délais les plus courts!
- · L'Alsace a des délais supérieurs à la médiane
- Il n'y a pas de corrélation nette densité chirurgiens. - délais de RDV (idem internet)



54

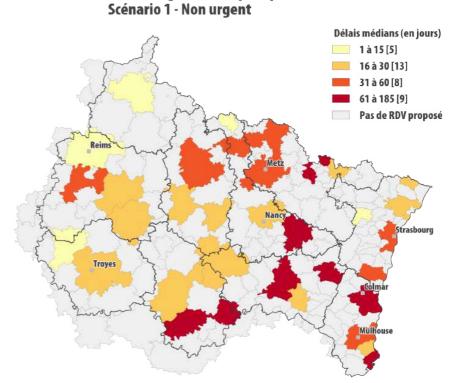
CHIRURGIENS ORTHOPEDISTES Les délais par bassins de vie

Scénario 1 Téléphone

Médiane : 33 jours.

- 18 bassins de vie ont moins d'un mois de délais.
- 9 bassins de vie ont des délais audelà de 2 mois dont Colmar.
- 35 bassins de vie sur 39 donnent des RDV.

Agglomérations Délais médians en jours n Strasbourg 34 36 Nancy 27 36 11 17 Reims Metz 36 16 Haguenau 25 16 Mulhouse 44 15 Colmar 61 12 22 11 Troyes 42 8 Thionville Verdun 40 4



Les chirurgiens orthopédiques

Globalement les délais de RDV sont assez homogènes et plutôt relativement courts en orthopédie

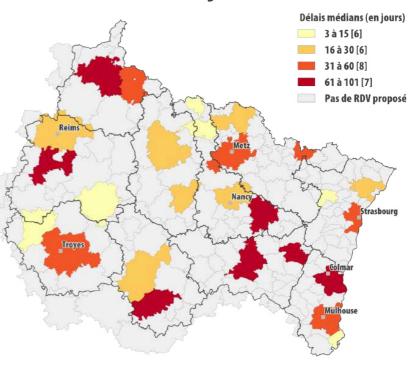
Scénario 1 Internet

Médiane: 32 jours.

- 6 bassins de vie ont des délais inférieurs à 15 jours.
- 8 ont des délais au-delà de 1 mois et demi dont Colmar et Mulhouse.
- Les bassins de vie comportant les principales villes observent également des délais longs.

Délais médians en jours		n
Nancy	28	32
Strasbourg	38	31
Haguenau	29	16
Metz	37	14
Reims	22	13
Thionville	28	7
Colmar	101	7
Mulhouse	50	7
Épinal	71	3
Romilly-sur-Seine	12	2

Les chirurgiens orthopédiques Sur internet - Non urgent



Plus de disparités par internet, avec une offre territoriale assez proche de celle par téléphone

CHIRURGIENS ORTHOPEDISTES Les délais par bassins de vie

SCÉNARIO 2

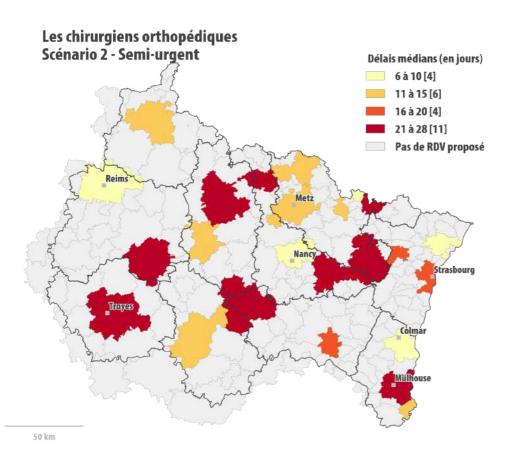
seules sont considérées les réponses < 30 jours

Scénario semi urgent téléphone GENOU / ÉPAULE / POIGNÉE

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
13 jours	13 jours	34%	66%	225

la proportion de rendez-vous obtenus est de 34%.

Les délais médians sont plus courts en secteur 2 et en groupe.



Délais médians en jours		n
Nancy	9	36
Strasbourg	17	36
Reims	8	17
Haguenau	6	16
Metz	13	16
Mulhouse	22	15
Colmar	10	12
Troyes	26	11
Thionville	15	8
Charleville-Mézières	13	4

- Les RDV ont été obtenus sur 25 bassins de vie sur 39.
- 10 d'entre eux ont des délais entre 20 et 28 jours dont Mulhouse et Troyes.

La réponse en orthopédie est meilleure que dans les autres spécialités, mais insuffisante.

Les chir. Orthopédistes éprouvent aussi beaucoup de difficultés à intégrer des soins non programmés.

Des données plus complètes sont disponibles dans l'annexe N°2

ETUDE SUR LES DELAIS DE RDV DES SPECIALISTES DU GRAND EST

56

Analyse et discussion

ANALYSE ET DISCUSSION DES RESULTATS DE L'ENQUETE
SUR LES DELAIS DE RENDEZ-VOUS DANS LA REGION GRAND EST
POUR NEUF SPECIALITES MEDICALES ET CHIRURGICALES.

C'est une enquête exhaustive, centrée sur les nouveaux patients.

Les <u>nouveaux patients</u> sont ceux qui éprouvent potentiellement le plus de difficultés à obtenir un rendez-vous :

- Patients plus chronophages, car dossier à créer,
- Temps de prise en charge difficile à appréhender à priori, ils viennent parfois avec un dossier ancien complexe
- Les patients déjà suivis par le médecin sont souvent vus comme prioritaires par le secrétariat
- Les patientèles sont surchargées

C'est un sujet important vu les nombreux praticiens partant en retraite et qui ne sont pas toujours remplacés, à quoi s'ajoutent les patients à la recherche d'un RDV après un déménagement ou insatisfaits de leur spécialiste.

• L'exhaustivité rend les résultats incontestables à un instant T.

La 2ème force de l'étude est d'explorer aussi les délais par RDV pris en ligne.

L'enquête montre l'importance prise par cette modalité : **54 à 72% des spécialistes** (sauf les psychiatres) **ont déjà un site de RDV en ligne**. Cela permet de faciliter la prise de RDV par les patients et de soulager les secrétariats.

Spé cialités	Part des médecins ayant un site de RDV en ligne		
Cardiologue	54%		
Chirurgien orthopédique	69%		
Dermatologue	69%		
G astro-entérologue	72%		
Gynécologue	72%		
ORL	70%		
Pédiatre	67%		
Psychiatre	27%		
Rhumatologue	62%		

Les résultats au plan régional

A l'échelle de la région Grand Est, on peut séparer 2 groupes pour le **scénario 1 non urgent**.

Le premier comprend les 5 spécialités pouvant apparaître comme ayant des délais très longs, même pour des examens non urgents : cardiologie, dermatologie, ORL, hépato-Gastro-entérologie et rhumatologie. La médiane dépasse 2 mois et atteint plus de 3 mois pour les 3 premières. Il s'y ajoute un taux d'obtention de RDV bas pour les 2 premières témoignant d'une grande difficulté pour ces spécialités à répondre à la demande.

On remarquera la similitude des délais médians entre RDV par téléphone et par internet.

L'ORL, l'HGE et la rhumatologie ont un taux de réponse à une demande de RDV qui semble correct. Un RDV a de grandes chances d'être obtenu après appel de 2-3 secrétariats ou consultation de 2-3 pages de RDV en ligne.

Scénario 1 Examen classique Grand Est	Délai médian Téléphone	Part de RDV obtenus	Délai médian Internet	Part de RDV obtenus	
Gald Est	(en jours)		(en jours)	obtenus	
Cardiologue	108	52%	115	50%	
Dermatologue	104	26%	115	10%	
ORL	91	68%	109	68%	
Gastro-entérologue	77	70%	77	79%	
Rhumatologue	67	66%	76	71%	

Le **2eme groupe** comprend 4 spécialités dont la médiane de RDV est inférieure à 50 jours, mais avec des taux d'obtention de RDV très différents.

La gynécologie et la pédiatrie ont des taux moyens d'environ 50%.

La psychiatrie a des taux faibles < 20% témoignant de la grande difficulté pour un nouveau patient d'intégrer une file active. Un RDV conduit habituellement à un suivi régulier ensuite.

La chirurgie orthopédique a globalement des délais raisonnables avec un bon taux de réponse (excellent de plus par internet).

Scénario 1 Examen classique Grand Est	Délai médian Téléphone (en jours)	Part de RDV obtenus	Délai médian Internet (en jours)	Part de RDV obtenus
Gynécologue	49	50%	41	51%
Chirurgien orthopédique	33	71%	32	88%
Psychiatre	16	17%	8	19%
Pédiatre	8	48%	8	47%

Les résultats au plan régional

Concernant le scénario 2 semi-urgent:

Certaines spécialités donnent des délais courts (pédiatrie 1 jour par ex.), mais l'élément essentiel et commun est la faible part de RDV obtenus pour ce motif. Seulement 4% pour la dermatologie, 6% en ORL, 8% en cardiologie, 9% en rhumatologie.

Les autres spécialités oscillent entre 11% et 34% au maximum en chirurgie orthopédique.

Cela contribue à la situation tendue des services hospitaliers d'urgence , car ce sont des cas envoyés par le médecin traitant et qui demandent une prise en charge spécialisée.

Certes **en vie réelle**, le patient va sans doute appeler plusieurs cabinets, se déplacer au cabinet pour être plus persuasif ou le médecin traitant va appeler directement pour appuyer la demande ou demander une téléexpertise.

Mais cela montre que les soins non programmés, souvent chronophages et désorganisant une consultation, demandent un soutien particulier.

Scénario 2 Examen semi-urgent Grand Est	Délai médian Téléphone (en jours)	Part de RDV obtenus
Cardiologue	20	8%
Dermatologue	6	4%
ORL	20	6%
Gastro-entérologue	20	11%
Rhumatologue	16	9%
Gy nécologue	10	25%
Chirurgien orthopédique	13	34%
Psychiatre	8	12%
Pédiatre	1	26%

Globalement, les résultats de l'étude indiquent une situation très tendue sur la médecine spécialisée et un système globalement engorgé s'expliquant en grande partie par les éléments de contexte mis en avant en introduction.

Les résultats au plan régional

Quelles sont les principales causes de non-obtention de RDV?

Les secrétariats sont injoignables par téléphone dans 15 à 25% des cas avec une pointe à 30% en psychiatrie.

- Cela traduit avant tout la surcharge des secrétariats des cabinets qui n'arrivent pas à traiter tous les appels.
- Cela ne signifie aucunement que les médecins ne travaillent pas, mais qu'ils ont leur agenda sans doute plus que plein. Par ailleurs, 5 à 15% des spécialistes ne donnent plus que des RDV par internet ou sur place.

La 2eme cause principale est le refus de prendre en charge un nouveau patient. Ce motif est moins important que ce à quoi on pouvait s'attendre. S'il est assez important dans les spécialités les plus en difficultés (cardiologue, dermatologue, gynéco, pédiatre et psychiatre), il est faible (2-3%) chez les chirurgiens-orthopédiques et les HGE.

Les autres motifs de refus de RDV sont variés :

- pas de places disponibles pour le moment sur l'agenda (rappel dans x semaines),
- o le médecin ne traite pas la pathologie du scénario,
- o absence de disponibilité sur Internet,
- le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence,
- demande préalable du courrier du médecin traitant ou complément d'informations clinique par le MT,
- médecin en congé ou malade ou proche de la retraite....

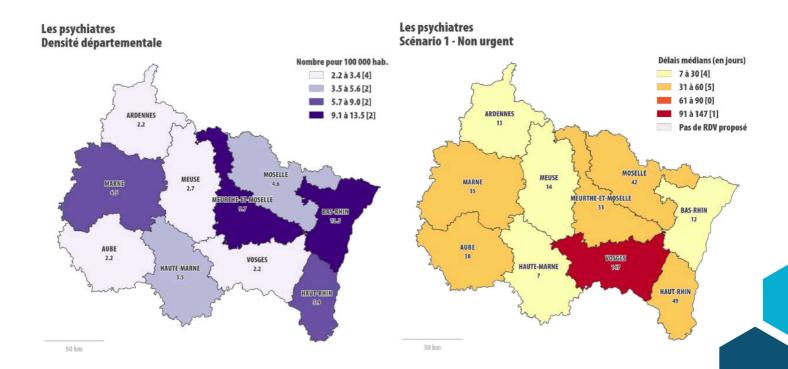
	Scénario 1 classique télephone				
Causes de non-obtention de RDV	Refus des nouveaux patients	Ne répond pas au tél.	% de non obtention de RDV		
Cardiologue	15%	18%	48%		
Chirurgien orthopédique	2%	16%	29%		
Dermatologue	27%	22%	74%		
Gastro-entérologue	3%	20%	30%		
Gynécologue	17%	24%	50%		
ORL	3%	19%	32%		
Pédiatre	18%	17%	52%		
Psychiatre	34%	30%	83%		
Rhumatologue	9%	15%	34%		

	scénario 2 semi urgence téléphone					
Causes de non-obtention de RDV	Refus des nouveaux patients	Ne répond pas au tél.	% de non obtention de RDV			
Cardiologue	12%	20%	92%			
Chirurgien orthopédique	2%	18%	66%			
Dermatologue	28%	23%	96%			
Gastro-entérologue	3%	17%	89%			
Gynécologue	17%	23%	75%			
ORL	6%	21%	94%			
Pédiatre	23%	21%	74%			
Psychiatre	28%	29%	88%			
Rhumatologue	7%	22%	91%			

Les résultats au plan départemental

Les disparités départementales sont souvent importantes à l'intérieur de la même spécialité en termes de densité de spécialistes ou de délais de RDV.

- Les départements plus ruraux (Aube, Ardennes, Haute-Marne, Meuse et Vosges) ont très souvent une densité faible en spécialistes, mais il y a des exceptions.
- Les 3 départements avec CHU (Marne, Meurthe et Moselle et Bas-Rhin) ont en général les densités les plus élevés, mais il y a aussi des exceptions.



Concernant les délais, les départements les mieux pourvus en spécialistes ont souvent des délais de RDV supérieurs à la médiane de la région.

A l'inverse, il n'est pas rare que des départements plutôt ruraux avec une densité basse aient également des délais inférieurs (parfois nettement) à la médiane de la région : par ex. la Meuse et les Vosges en cardiologie pour les 3 scénarios ou la psychiatrie.(cf. cartes ci-contre)

La principale information est l'absence générale de concordance entre densité en médecins spécialistes et délais d'attente pour un RDV spécialisé.

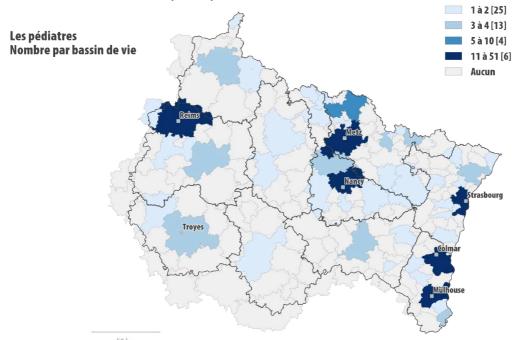
Cela suggère un engorgement généralisé du système de soins et une mobilité des patients.

Les résultats au niveau des bassins de vie

C'est une des grandes forces de cette étude de descendre à l'échelle des bassins de vie et d'appréhender ce qui se passe à l'intérieur des départements.

Il y a bien sûr de grandes disparités en termes de nombre de médecins spécialistes par bassin de vie. Cependant, on note clairement une **répartition territoriale des praticiens suivant la densité de la population**.

Géographiquement, les territoires couverts par les médecins spécialistes sont assez nombreux vu les faibles effectifs par spécialité (par ex. 209 pédiatres répartis sur 48 bassins de vie). Les médecins spécialistes sont loin d'être uniquement dans les grandes villes en installation principale.



Concernant les délais, il est très fréquent que les grandes agglomérations (notamment celles avec CHU) aient des délais de RDV supérieurs à la médiane de la région et même du département dans lequel elles se trouvent! (ex. en ORL, tableau ci-contre)

Souvent, il y a des bassins de vie ruraux avec des délais d'attente courts, aussi bien par téléphone que par internet.

La répartition géographique des bassins de vie permettant d'accéder à un RDV est moins bonne par internet que par téléphone et souvent déficiente pour le scénario 2 semi-urgent : de vastes zones ne proposent pas de RDV.

La principale exception concerne les chirurgiens orthopédiques (délais modérés et assez homogènes, bonne répartition territoriale suivant les 3 scénarios).

Délais médians Tél., ORL 91 jours			
Strasbourg	91	24	
Nancy	139	11	
Colmar	88	11	
Metz	176	9	
Reims	62	8	
Troyes	115	7	
Mulhouse	-	7	
Thionville	63	5	
Haguenau	88	5	
Forbach	109	4	

COMPARAISON AVEC D'AUTRES ETUDES SUR LES DELAIS DE RDV

Les études récentes concernant les délais de RDV chez les médecins spécialistes sont peu nombreuses et portent sur un nombre restreint de spécialités. Nous en avons trouvé 6 en dehors de la nôtre entre 2022 et 2024 (*cf. tableau ci-dessous avec références*). L'enquête de la Drees publiée en 2018, mais couvrant fin 2016 et début 2017, est indiquée comme référence malgré ses défauts (données publiées incomplètes, indicateurs manquants pour certaines spécialités, parfois mélange RDV urgents et non urgents ...)

Très peu intègrent les délais par RDV en ligne, sauf les enquêtes Doctolib (années 2021 à 2023) et celles faites par le CSA entre 2019 et 2024 sur les Ophtalmologistes à la demande du SNOF. Les enquêtes par questionnaire font appel à la mémoire des patients, ce qui ajoute un élément d'incertitude.

L'enquête de l'URPS ML GE est la seule à être à la fois exhaustive et à intégrer ces 2 modalités de prise de RDV (téléphone + internet). De plus, elle intègre le pourcentage d'échec pour obtenir un RDV après appel mystère (comme celles du CSA et de la Drees de 2023). C'est enfin la seule à couvrir un tel éventail de spécialités (9). Ces 5 éléments la rendent unique.

Les enquêtes du Guide Santé, du CSA (SNOF) et de la Drees en 2022 sont basées sur des appels mystères, comme celle de l'URPS ML GE (mesures objectives et reproductibles).

Les échecs de prise de RDV pour un nouveau patient lls n'ont été explorés que par 3 enquêtes, basées sur des appels mystères.

L'enquête de la Drees de 2022³ réalisée par téléphone trouvait 44% seulement de RDV obtenus pour la Médecine Générale, 44% pour la Pédiatrie et 68% pour l'Ophtalmologie.

Dans notre enquête, la Pédiatrie est à 48%, donc un chiffre proche.

Pour l'Ophtalmologie, l'enquête CSA-SNOF pour 2022 retrouvait un taux de 70% pour la prise de RDV par téléphone, par conséquent cohérent.

Cette enquête CSA-SNOF permet aussi de voir l'évolution dans le temps entre la réduction du délai de RDV réalisée essentiellement grâce au développement du travail aidé et l'amélioration du taux de RDV obtenu (tableau ci-contre).

L'échec de prise de RDV est passé de 36% à 25% en 5 ans avec la réduction du délai médian de 43 à 21 jours. L'objectif fixé par le SNOF est d'atteindre 20% quand le délai sera à 15 jours (délai considéré comme idéal pour un RDV non urgent).

Enquête CSA-SNOF Ophtalmologie France - téléphone						
	Taux de RDV	délai				
Année	obtenus	médian				
2019	64%	43 jours				
2020	67%	42 jours				
2021	69%	28 jours				
2022	70%	30 jours				
2023	72%	24 jours				
2024	75%	21 jours				

COMPARAISON AVEC D'AUTRES ETUDES SUR LES DELAIS DE RDV

	DREES (2017) ¹ suivi périodique questionnaire	Marianne - Le Guide Santé 2022 ² téléphone	Drees 2022 ³ téléphone	Sanofi 2023 ⁴ questionnaire	Doctolib 2023 France ⁵ agenda	Doctolib 2023 Grand Est ⁵ agenda	IPSOS - FHF 2024 ⁶ questionnaire	URPS ML Grand Est 2024 tél internet	CSA-SNOF 2024 Grand Est ⁷ tél-internet
Critère	médiane	"moyenne"	médiane	moyenne	médiane	médiane	moyenne?	médiane	médiane
Cardiologue	37*				42	51	75	108 - 115	
Dermatologue	65	44		103	36	54	98	104 - 115	
Gynécologue	36	31			22	29	61	49 - 41	
Pédiatre	8*	19	16		7	4	24	8 - 8	
Psychiatre		17			16	18		1 6 - 8	
Rhumatologue	31*							67 - 76	
Ophtalmologie	66	26	35		25	35			28 - 21
ORL							60	91 - 109	

^{1.} Drees, Etudes et Résultats, N°1085, oct.2018. Les chiffres avec astérisque concernent une médiane tous motifs confondus, ce qui minore le délai médian par rapport aux autres spécialités sans astérisque. Etude de cohorte. Etude ancienne donnée pour référence, mais les données complètes n'ont jamais été publiées

Par rapport à notre enquête, les délais de RDV apparaissent plus courts dans la plupart des autres études, mais elles couvrent souvent l'ensemble des patients suivis (Drees 2017, Sanofi, Doctolib, IPSOS-FHF) et pas seulement les nouveaux patients.

On retrouve cependant des éléments communs : la Cardiologie et la Dermatologie restent les 2 spécialités aux délais les plus longs. Les chiffres de l'enquête IPSOS-FHF 2024 et celui de Sanofi en 2023 pour la Dermatologie se rapprochent des nôtres. Par ailleurs, les données Doctolib de 2023 (mais aussi pour 2021 et 2022) indiquent des délais plus longs de 20 à 40% en Grand Est (sauf Pédiatrie) par rapport à la France, ce qui s'explique par les éléments de contexte exposés en préambule des résultats de notre enquête.

Les résultats suggèrent que pour les patients déjà membres d'une patientèle, les délais subis sont environ 2 fois moins longs. Cela montre une problématique spécifique aux nouveaux patients, mais non retrouvée aujourd'hui en Ophtalmologie (études CSA Snof/Doctolib/Drees 2022/Le Guide Santé) et probablement en Chirurgie Orthopédique, spécialités qui ont réussi à augmenter leur offre de soins avec des délais en baisse et un taux faible d'échec de RDV.

^{2.} La moyenne de l'étude Marianne a été calculée en excluant les 20% extrêmes, ce qui en pratique rapproche la moyenne de la médiane

^{3.} Les Dossiers de la DREES N° 109, mai 2023. Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'AME. Terrain mars-sept. 2022, donc incluant l'été, ce qui peut majorer le délai de RDV en raison de l'indisponibilité du praticien durant ses congés

^{4.} Étude IFOP pour Sanofi réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 21 au 24 juillet 2023, auprès d'un échantillon national représentatif de 2 011 personnes âgées de 15 ans et plus. Communiqué de presse sept. 2023

^{5.} Cartes de France de l'accès aux soins. Avril 2024. Soignants et patients face aux inégalités territoriales. Fondation Jean Jaurès – Doctolib

^{6.} Accès aux soins : vers une bombe à retardement de santé publique ? IPSOS mars 2024 – FHF. Echantillon représentatif de 1500 français de plus de 18 ans

^{7.} Quels délais pour obtenir un rdv chez un ophtalmologiste en France ? Revue de l'ophtalmologie française n° 244-octobre 2024. Médiane 21-17 jours France

COMPARAISON AVEC D'AUTRES ETUDES SUR LES DELAIS DE RDV

Une comparaison détaillée est possible entre notre enquête URPS ML Grand Est et l'étude de Doctolib⁵ (résultats départementaux), à condition d'avoir bien conscience des différences de méthodologie et des objectifs de chacune.

La base Doctolib est limitée aux spécialistes ayant un site de RDV en ligne Doctolib et couvre l'ensemble de la patientèle et tous les motifs de consultation, les nouveaux patients sont très minoritaires. Elle prend en compte l'ensemble de l'agenda. Cela comprend donc aussi les RDV donnés directement au cabinet en plus des RDV par internet et par téléphone, ce qui minore sans doute les délais. Ces délais enregistrés, ne peuvent prendre en compte le taux d'échec lors de la demande de RDV. Lorsque les effectifs sont inférieurs à 5 médecins / département/ spécialité, il n 'y a pas de donnée exposée d'où certains chiffres départementaux manquants dans plusieurs spécialités.

La première remarque est que les délais Doctolib ne sont pas connus dans plusieurs départements ruraux (Ardennes, Aube, Haute-Marne, Meuse et Vosges) pour plusieurs spécialités (surtout Dermatologie, Pédiatrie et Psychiatrie).

Les chiffres Doctolib sont nettement inférieurs pour la médiane et sont moins dispersés entre départements. Cela suggère un lissage par les patients habituels des cabinets qui sont de loin les plus nombreux et peuvent être considérés comme prioritaires par les secrétariats. Cependant, l'étude Doctolib ne permet pas de descendre au niveau des bassins de vie qui ont montré de fortes disparités à l'intérieur des départements dans notre étude, souvent au bénéfice des zones rurales, avec des délais moindres.

Comme dans notre étude, certains départements ruraux ou avec une densité faible en spécialistes, montrent des délais plutôt courts par rapport à la médiane régionale, par ex. la Meuse en Cardiologie, la Moselle en Dermatologie, l'Aube et la Haute-Marne en Gynécologie ou encore les Ardennes en Psychiatrie.

Spécialités	Cardiolo	gues	Dermatologues		Gynécologues		Pédiatre		Psychiatres	
Etudes	URPS 2024	Doctolib	URPS 2024	Doctolib	URPS 2024	Doctolib	URPS 2024	Doctolib	URPS 2024	Doctolib
	tél-internet	2023	tél- internet	2023						
départements										
Ardennes	115-				28-févr		45-2		13-	12
Aube	334-205	60	236-		23-3	12	6-38		38-38	
Bas-Rhin	126-146	62	106-1	49	51-48	30	8-9	5	12-6	14
Haut-Rhin	140-99	71	17-	66	64-26	33	37-37	3	49-20	26
Haute-Marne	14-210		-115		39-1	14			7-2	
Marne	140-241	42	155-	71	90-14	35	1-71	15	35-7	19
Meurthe-et-Moselle	68-111	40	145-147	58	48-48	24	8-8	2	33-	21
Meuse	103-50	28	194-202		40-105		7-1	5	14-14	
Moselle	105-140	54	48-48	31	60-68	31	49-25		42-14	24
Vosges	89-90	92	68-281		49-191	34	5-1		147-70	

FOCUS SUR LA CARDIOLOGIE ET LA DERMATOLOGIE

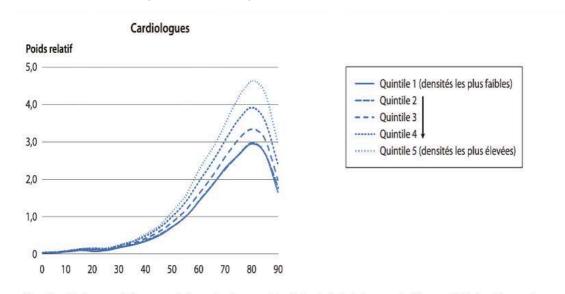
Dans notre enquête, ainsi que dans d'autres (Drees 2017, Le Guide Santé, Sanofi, Doctolib, Ipsos-FHF), la Cardiologie et la Dermatologie apparaissent comme les spécialités les plus en difficultés et nécessitent par conséquent d'être soutenues en priorité, pour le bénéfice des patients. Pour ces derniers, elles représentent un recours fréquent. En effet, **le rapport Charges&Produits pour l'année 2025** indique que 12% des Français consultaient au moins une fois par an en 2017 un cardiologue et un dermatologue; en 2022, la même proportion consultait un cardiologue, mais ils n'étaient plus que 9% à voir un dermatologue. Le document de travail DT n°87 de l'IRDES de mai 2022 « Inégalités spatiales d'accessibilité aux médecins spécialistes » apporte des éléments importants sur la consommation de soins liée à ces 2 spécialités.

En CARDIOLOGIE, le graphique de la consommation de soins en fonction de l'âge et de la densité en cardiologues montre que les besoins sont très faibles jusqu'à 40 ans, puis deviennent importants après 50 ans, et ensuite augmentent jusqu'à 80 ans. De plus, une offre insuffisante en cardiologues a des effets négatifs sur la consommation de soins comme le montre les quintiles 1 et 2.

Les besoins en soins cardiologiques augmentent donc fortement avec le vieillissement de la population.

Dans notre enquête, nous avons indiqué que les cardiologues avaient légèrement augmenté leur nombre, stabilisé leur activité depuis 10 ans et n'étaient pas en déficit de densité par rapport à la France. Mais ce n'est pas suffisant vu le vieillissement de la population. Ainsi, entre 2010 et 2021, les plus de 60 ans (source Cartosanté) sont passés en Grand Est de 1 235 000 en 2010 à 1 516 000 en 2021, soit + 281 000 (+23%)

Variation de la consommation de soins selon l'âge et le niveau (quintiles) d'offre de soins (poids relatif*)



^{*} Le poids appliqué correspond à la consommation (en nombre d'actes annuels par habitant) relative de chaque tranche d'âge et quintile de densité, comparativement à la moyenne nationale.

Source et champ: Consommation de soins: DCIR, SNDS, Prestations tous régimes rapportés à la population protégée. Offre de soins: RPPS 2018.

FOCUS SUR LA CARDIOLOGIE ET LA DERMATOLOGIE

En DERMATOLOGIE, le graphique de la consommation de soins en fonction de l'âge et de la densité en dermatologues montre que les besoins existent à tous les âges, mais deviennent encore plus importants après 60 ans. De plus, une offre insuffisante en dermatologues a des effets négatifs importants sur la consommation de soins comme l'indique la dispersion entre les quintiles à tous les âges.

Les besoins en soins dermatologiques sont donc aussi impactés par le vieillissement de la population, mais ils concernent toute la population, y compris les enfants et les deux sexes.

Dans notre enquête, nous avons indiqué que les dermatologues avaient diminué leur nombre de 24% entre 2011 et 2022, qu'ils étaient en suractivité de 32% par rapport au reste de la France et en déficit de densité de 8% par rapport à l'ensemble du pays. De plus, seulement 48% des dermatologues partis en retraite depuis 2011 ont été remplacés, ce qui est le plus mauvais taux de nos 9 spécialités. Ce n'est bien sûr pas suffisant vu le vieillissement de la population et explique la situation.

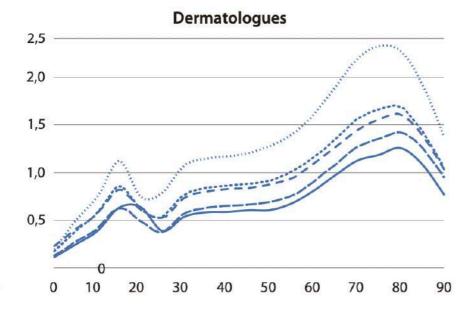


Fig. : Variation de la consommation de soins selon l'âge et le niveau (quintiles) d'offre de soins (poids relatif*)

Notre étude montre bien qu'il est nécessaire d'augmenter le nombre de médecins dans toutes les spécialités et dans tous les territoires, mais encore plus en Cardiologie et en Dermatologie.

^{*} Le poids appliqué correspond à la consommation (en nombre d'actes annuels par habitant) relative de chaque tranche d'âge et quintile de densité, comparativement à la moyenne nationale. Source et champ : Consommation de soins : DCIR, SNDS, Prestations tous régimes rapportés à la population protégée. Offre de soins : RPPS 2018.

PERSPECTIVES

QUEL AVENIR POUR LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

EN MÉDECINE SPÉCIALISÉE DE VILLE ?

CES DELAIS EXCESSIFS SONT-ILS INÉLUCTABLES ?

PERSPECTIVES: CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

Favoriser la financiarisation de la médecine de ville

- Les exemples des centres de santé dentaires et ophtalmologiques montrent que leur régulation et leur contrôle sont très difficiles
- Les fraudes et abus y sont plus fréquents et plus faciles à masquer (« boite noire »)
- La logique financière passe avant celle du soin. Cela se fait au travers de montages financiers complexes, évolutifs, impossibles à surveiller au quotidien
- Les gestionnaires sont habituellement sans formation médicale ou dans le domaine sanitaire, et sont peu sensibles aux enjeux de santé
- L'indépendance professionnelle est difficile à assurer, les médecins se sentent moins impliqués du fait du lien de subordination et des faibles effectifs médicaux
- L'adossement à des fonds financiers n'est pas une nécessité pour le développement de la médecine de ville, le financement par des emprunts bancaires classiques ne pose guère de problème en pratique
- Les médecins ne doivent pas être au service des financiers, mais des patients

Réguler l'installation des médecins spécialistes libéraux

- Le système est aujourd'hui engorgé de partout autant dans les grandes villes que dans les zones rurales
- Il n'y a pas de zones surdotées, les villes de CHU ont souvent des délais encore plus importants et les besoins vont augmenter partout avec le vieillissement de la population
- Une régulation limitant les arrivées sous couvert de départs en nombre équivalent irait contre le regroupement nécessaire des spécialistes et leur développement par incorporation de nouveaux associés dans les prochaines années.
- Cela empêcherait de nombreux groupes d'avoir une taille critique suffisante pour ouvrir des sites secondaires en dehors des grandes agglomérations
- L'importante croissance démographique médicale programmée dès 2025 rend caduque une limitation du nombre de médecins dans les grandes agglomérations alors que les besoins et la population vont y croître, et souvent plus vite que dans les zones rurales (cf. projections Insee de la population 2018-2070)
- Cela rendrait moins attractif la médecine spécialisée libérale et pousserait paradoxalement vers le salariat dans des structures financières
- Il faut au contraire favoriser les installations dans les grandes agglomérations afin d'y faire baisser les délais très longs, permettre l'accès aux soins au plus grand nombre et favoriser une dynamique de sites secondaires au profit des villes petites et moyennes

PERSPECTIVES : les médecins spécialistes n'ont pas été inactifs

L'URPS a mené une enquête en 2024 (publiée le 3 déc. 2024) sur les moyens mis en œuvre par les médecins spécialistes pour améliorer l'accès aux soins

https://www.urpsmlgrandest.fr/data/doc-358/20241203/17875 1.pdf

80% ont modifié leurs pratiques ces 5 dernières années (88% chez les moins de 50 ans)

Les spécialistes de moins de 40 ans sont à 71% en cabinet de groupe (vs 43% chez les plus de 50 ans)

Un axe de ressources humaines se développe :

- Le secrétariat médical physique se généralise
- 16% des spécialistes ont embauché un assistant médical (mais 25% pour les moins de 40 ans)
- 23% ont fait évoluer une secrétaire vers un poste d'assistant médical
- 23% des médecins spécialistes ont embauché un professionnel de santé (IDE, IPA, autres...), 29% chez les les moins de 40 ans
- 20% travaillent avec des prof. de santé libéraux dans leur cabinet

50% ont aménagé leur cabinet pour améliorer leurs pratiques

70% ont un agenda en ligne (88% chez les moins de 40 ans) et l'ont adapté

65% ont ouvert de nouveaux créneaux de consultation Beaucoup se plaignent de ne pas avoir d'internes en stage

44% exercent une activité sur au moins 2 sites



Ces 10 dernières années, on note une forte progression des spécialistes exerçant sur plusieurs sites, ce qui permet d'améliorer l'offre territoriale (cf. tableau).

L'impact de la progression de ces sites multiples sur les délais de RDV n'a pas pu être évalué.

Source Cartosanté-SNDS	Nombre de sites secondaires		
Spécialités	2013	2023	Evolution
Cardiologue	223	414	86%
Dermatologue	41	85	107%
Gastro-entérologue	58	217	291%
Gynécologue	53	136	157%
ORL	44	76	73%
Pédiatre	39	52	33%
Psychiatre	11	20	82%
Rhumatologue	30	37	23%
Ophtalmologie	86	275	220%

ANALYSE ET DISCUSSION

PROSPECTIVE:

Le contexte démographique va changer RADICALEMENT

Le pic des départs en retraite a été franchi entre 2021 et 2023 suivant les spécialités. Les cessations d'activité vont diminuer rapidement à partir de 2025 et seront basses jusqu'en 2055-2060.

Les nouveaux diplômés augmentent régulièrement et probablement au moins jusqu'en 2035-2040.

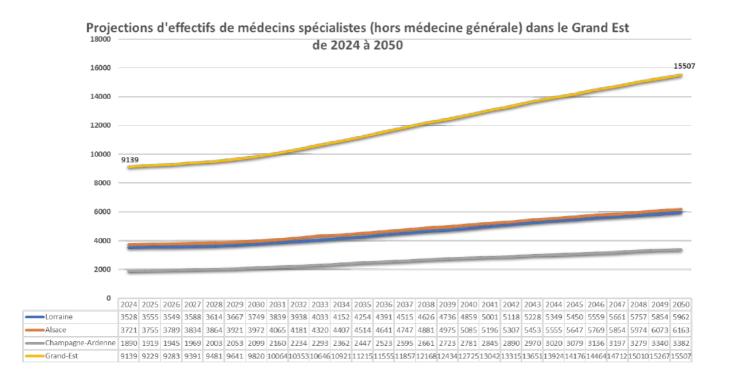
Il y a un rééquilibrage des pyramides des âges ayant commencé il y a une dizaine d'année et avec un abaissement de l'âge moyen depuis 2021.

Drees 2023 progression démographique des médecins spécialistes du Grand Est

Années	2030	2035	2040	2045	2050
Lorraine	6%	21%	38%	54%	69%
Alsace	7%	21%	37%	52%	66%
Champagne-Ardenne	11%	29%	47%	63%	79%
Grand Est	7%	23%	39%	55%	70%
France	8%	23%	40%	56%	71%

D'après les projections de la Drees d'août 2023, les effectifs des médecins spécialistes vont rapidement augmenter à partir de 2025. Avec un accroissement de 7% dans le Grand Est en 2030, de 40% en 2040 et jusqu'à 70% en 2050. La croissance sera plus rapide en Champagne-Ardenne.

Les ressources médicales seront par conséquent très différentes de ce que nous avons connu depuis vingt ans. De plus, le nombre de paramédicaux va également croître, avec des compétences plus larges.



ANALYSE ET DISCUSSION

PROSPECTIVE:

Le contexte démographique va changer RADICALEMENT

Par ailleurs, d'après l'Insee (Insee, Omphale 2022 – scénario central) la population du Grand Est devrait commencer à baisser :

- 4% en 2040.
- 14% en 2070

Mais surtout, il y aura des évolutions différenciées avec une baisse allant jusqu'à 30% dans les Ardennes, les Vosges, la Haute-Marne et la Meuse, alors qu'une hausse de 2% est prévue dans le Bas-Rhin et une baisse limitée de 14% en Meurthe et Moselle.

La conséquence est que la population des plus de 65 ans devrait augmenter nettement plus dans les départements urbains. Ainsi, les plus de 65 ans dans le Bas-Rhin augmenteraient de 125 000 (+61%), de 71 500 en Moselle (+35%), alors qu'ils ne seraient que +3250 dans les Ardennes (+6%) et -390 en Haute-Marne (-1%).

Les besoins en santé devraient donc croître plus rapidement dans les départements urbains, ce qui rend encore moins opportun la limitation des installations dans les zones urbaines.

		Evolution	Evolution
Source : Insee, Omphale 2022-	Evolution population	population des 65 ans ou plus	population des 65 ans ou plus
scénario central		(nbre)	(%)
département	2018-2070	2018-2070	2018-2070
Ardennes	-30%	3 250	6%
Aube	-7%	17 880	27%
Marne	-13%	25 820	24%
Haute-Marne	-28%	-390	-1%
Meurthe-et-Moselle	-14%	36620	26%
Meuse	-29%	3 200	8%
Moselle	-17%	71530	35%
V osges	2%	124910	61%
Bas-Rhin	-14%	75 940	51%
Haut-Rhin	-29%	10 240	12%
Grand Est	-14%	369 000	34%

Compte tenu des évolutions démographiques des médecins et de la population, l'accès aux soins en médecine spécialisée peut s'améliorer nettement en quelques années, à condition de prendre en compte l'ensemble des éléments précédents et si les bonnes mesures sont vraiment mises en application!

ANALYSE ET DISCUSSION

PERSPECTIVES : les 3 AXES proposés pour l'avenir

Augmenter le temps médecin spécialiste

- Augmenter la démographie des spécialistes <u>libéraux</u> dans leur ensemble, avec une majoration dans les spécialités les plus en tension
- Rendre encore plus attractif le cumul emploi-retraite
- Introduire l'obligation d'un stage en libéral pour les internes dans les spécialités dépassant 25% de leurs effectifs en libéral + stage libéral conseillé dans ces mêmes spécialités en tant que Docteur Junior

Dégager du temps médecin spécialiste

- **Développer encore plus l'embauche** d'Assistants Médicaux, d'IPA, d'autres professionnels de santé
- Mettre en place de façon importante les délégations déjà existantes (travail aidé, protocoles...)
- Aller vers la généralisation d'une équipe pluriprofessionnelle autour du médecin spécialiste libéral
- Moderniser l'organisation des cabinets (regroupement, multi-boxes, personnel administratif...)

Rendre plus accessible partout le médecin spécialiste

- Avancer l'élargissement à 4 jours de la MCU au 2è trimestre 2025 pour améliorer la prise en charge rapide des patients adressés par le médecin traitant
- Faciliter l'adressage direct par le SAS et la régulation vers les médecins spécialistes
- Développer activement les équipes de soins spécialisées entrant dans la convention médicale début 2025
- Améliorer la coordination entre auxiliaires de santé-médecin traitantspécialistes en évitant les étapes inutiles, grâce au numérique notamment et aux systèmes d'information
- Inciter la création de sites secondaires avec des consultations avancées, des plateaux techniques, à partir de groupes de spécialistes installés dans les agglomérations importantes

AMPLIFIER ET GÉNÉRALISER CE QUI MARCHE, EXISTE ET FONCTIONNE DÉJA POUR AVOIR UN EFFET RAPIDE

Il est probable que les constats mis en évidence dans cette étude, portant sur 9 spécialités médicales et chirurgicales, se retrouvent de façon similaire dans la plupart des autres régions françaises, les déterminants démographiques et d'exercice professionnel n'ayant rien de spécifique dans le Grand Est.



ANNEXE 1

Les cardiologues

Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

La répartition des cardiologues

 L'échelle d'analyse privilégiée est celle des 163 bassins de vie (donnée Insee 2022).

 Un bassin de vie correspond au plus petit territoire sur lequel les habitants ont accès aux équipements et services les plus courants.

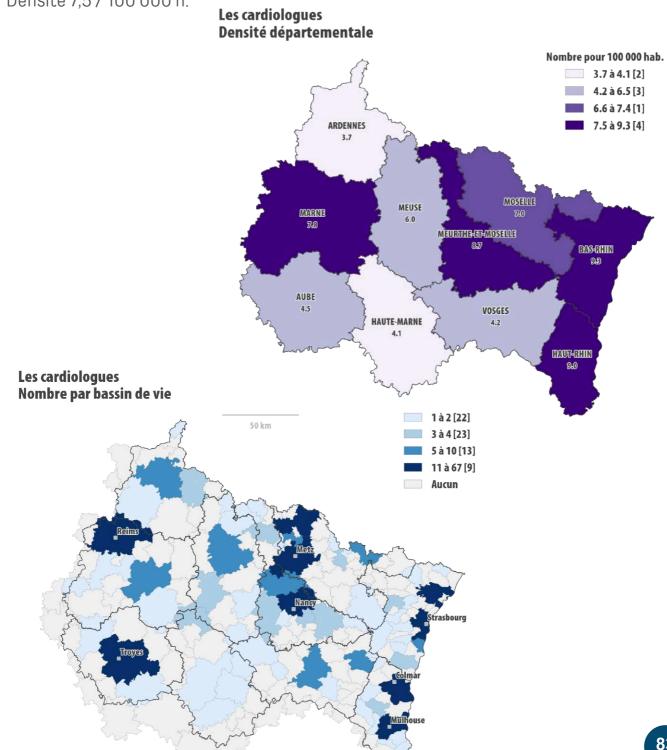
 Étant donné que cette enquête est exhaustive, le nombre de répondants potentiels par bassin de vie correspond au nombre total de cardiologues exerçant sur le territoire.

La région Grand Est compte 415 cardiologues libéraux répartis sur 67 bassins de vie. C'est la spécialité qui couvre le plus de bassins de vie.

Densité 7,5 / 100 000 h.

50 km

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes			
Strasbourg	67		
Nancy	40		
Mulhouse	36		
Reims	33		
Metz	24		
Thionville	21		
Colmar	19		
Haguenau	16		
Troyes	12		
Amnéville	8		



La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	' Fonecs de ray	
138 jours	108 jours	52%	48%	415

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un cardiologue libéral est de 108 jours, soit 3 mois et demi et le délai moyen est de 138 jours.
- Et la proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 52%.

Scénario 2

Semi-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
17 jours	20 jours	8%	92%	415

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un cardiologue libéral est de **20 jours** et le délai moyen est de 17 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 8%.

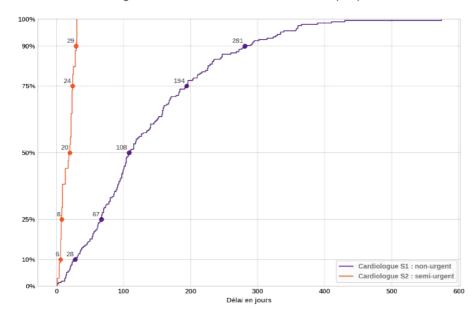
Courbe de distribution des délais des cardiologues – prise de RDV par téléphone

• Scénario 1 (non urgent):

- Le délai médian est de 108 jours.
- 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 28 jours.
- Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 67 jours.
- Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 194 jours, soit environ 6 mois et demi.

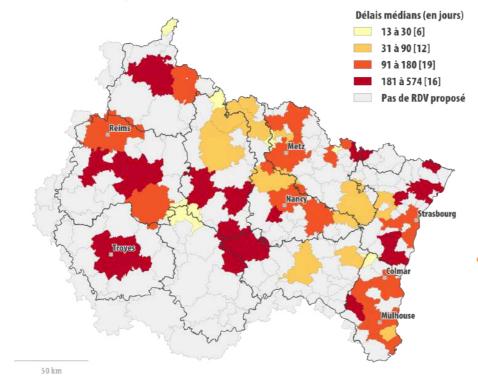
Scénario 2 (semi-urgent):

- Le délai médian est de 20 jours.
- 10% des rendez-vous ont un délai de moins d'une semaine (6 jours).
- Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 8 jours.
- Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 24 jours, soit un peu plus de 3 semaines. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note : Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - prise de RDV par téléphone

Les cardiologues Scénario 1 - Non urgent

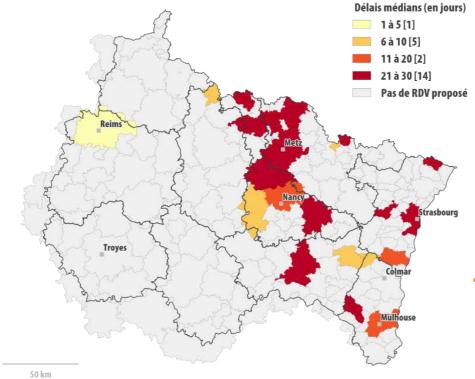


Délais médians en jours				
Strasbourg	67			
Nancy	91	40		
Mulhouse	157	36		
Reims 115		33		
Metz	129	24		
Thionville	107	21		
Colmar	108	19		
Haguenau	357	16		
Troyes	334	12		

Scénario 1

- o Médiane: 108 jours.
- 4 bassins de vie ont moins de 15 jours de délais
- 16 bassins de vie ont des délais au-delà de 6 mois dont Troyes.

Les cardiologues Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jours		
Strasbourg	23	67
Nancy	13	40
Mulhouse	17	36
Reims	1	33
Metz	23	24
Thionville	28	21
Colmar	-	19
Haguenau	-	16
Troyes	ı	12

Scénario 2

- Médiane : 20 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur seulement 22 bassins de vie. Absence d'offre en Champagne-Ardenne hors Reims
- o 13 d'entre eux ont des délais entre 20 et 30 jours dont Metz et Strasbourg.

La proportion de RDV obtenus - CARDIOLOGUES - prise de RDV par téléphone

	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	52%	48%	415
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	47%	53%	382
dont prise de rendez-vous sur internet	5%	95%	21
Scénario 2 : Semi-urgent	8%	92%	415
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	8%	92%	377
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	100%	38

• Scénario 1 (non urgent):

- 52% des rendez-vous ont été obtenus et 48% des demandes n'ont pas abouti.
- 47% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 5% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

Scénario 2 (semi urgent) :

- Seuls 8% des rendez-vous ont été obtenus et 92% des demandes n'ont pas abouti.
- La totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - CARDIOLOGUES - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Non-urgent

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	18%	76
Ne prend pas de nouveau patient	15%	63
Autres raisons	4%	18
Pas de places disponibles pour le moment	4%	17
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	4%	15
Absence de disponibilité sur Internet	3%	12
Tous les motifs	48%	201

- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la très forte pression sur l'offre de soins: indisponibilité par téléphone, ne prend pas de nouveaux patients, pas de créneaux disponibles, etc.
- Une très forte inadéquation entre l'offre et la demande de soins

Scénario 2

Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	48%	199
Ne répond pas au téléphone	20%	82
Ne prend pas de nouveau patient	12%	48
Absence de disponibilité sur Internet	9%	38
Pas de places disponibles pour le moment	1%	36
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	9
Tous les motifs	92%	381

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant.
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

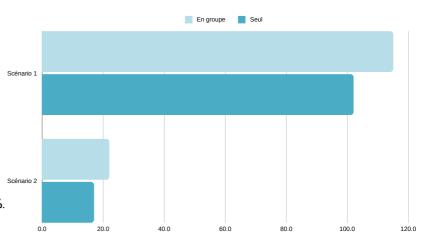
 Le délai médian observé chez les cardiologues exerçant en groupe est légèrement supérieur (115 jours) à ceux exerçant seuls (102 jours).

Scénario 2 (semi urgent)

• Il en est de même pour le scénario 2 : 22 jours contre 17 jours.

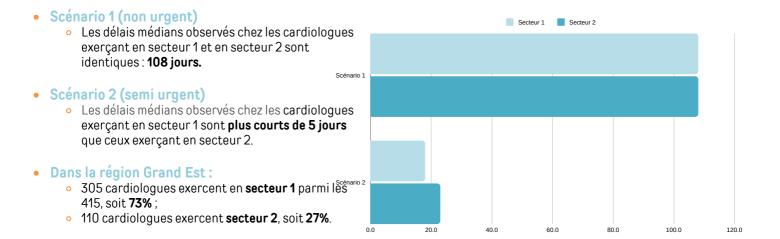
• Dans la région Grand Est :

- 196 cardiologues exercent seuls parmi les 415, soit 47%;
- 219 cardiologues exercent en groupe, soit 53%.



Il y a une légère augmentation des délais chez les cardiologues exerçant en groupe.

Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone



Pas de différence entre les secteurs d'exercice (1 et 2) en scénario 1, mais une légère augmentation des délais chez les cardiologues exerçant en secteur 2 pour le scénario 2

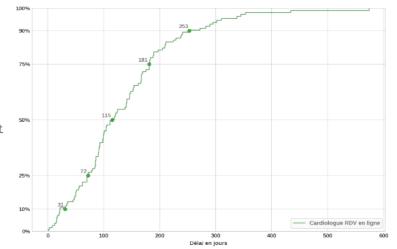
La prise de RDV sur internet pour les cardiologues

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
136 jours	115 jours	50%	50%	226

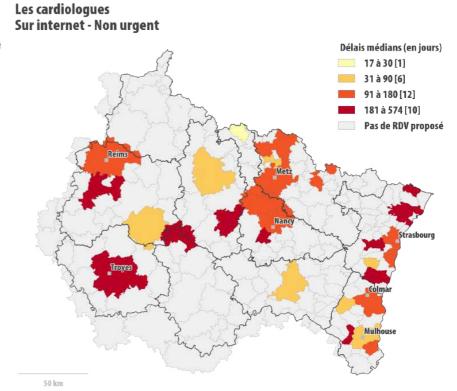
- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un cardiologue est de 115 jours. La proportion de RDV obtenus est de seulement 50% sur les 226 (54%) cardiologues ayant un site de RDV en ligne.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont légèrement moins longs en passant par un secrétariat téléphonique (108 jours) et la proportion de rendez-vous obtenus est très proche: 52%.
- La courbe de répartition montre que la distribution des délais est particulièrement étendue.

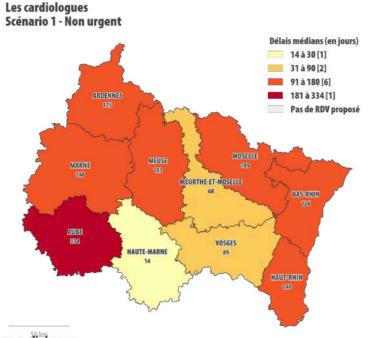


Carte des délais - prise de RDV sur internet

- 29 bassins de vie (sur 67) comptent des cardiologues qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 11 bassins de vie ont des délais entre 3 et 6 mois
- 10 bassins de vie ont des délais audelà de 6 mois.
- Les bassins de vie comportant les principales villes observent également des délais longs:

Délais médians en jours		
Strasbourg	115	67
Nancy	111	40
Mulhouse	78	36
Reims	100	33
Metz	140	24
Thionville	154	21
Colmar	140	19
Haguenau	338	16
Troyes	205	12

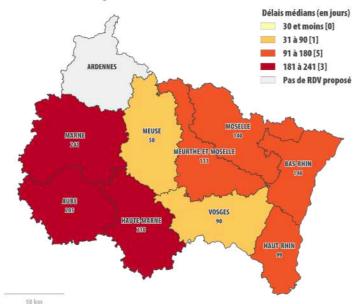




La Haute-Marne et les Vosges avec une petite densité de cardiologues ont des délais plus courts que la région!

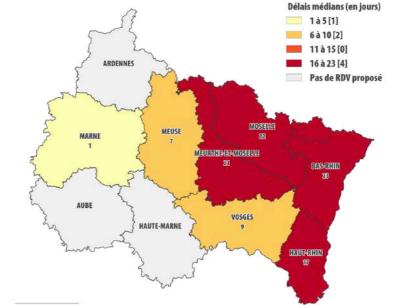
- L'Alsace et la Marne (CHU)
 malgré leur densité importante
 en cardiologues ont des délais
 élevés supérieurs à la médiane
- Pas de corrélation nette densité cardiologues – délais de RDV

Les cardiologues Sur internet - Non urgent



- La Meuse et les Vosges avec une petite densité de cardiologues ont les délais les plus courts par internet!
- La Champagne-Ardenne est en situation délicate: absence d'offre dans les Ardennes et délais très longs dans les autres départements.
- Pas de corrélation nette densité cardiologues – délais de RDV

Les cardiologues Scénario 2 - Semi-urgent



- La Meuse et les Vosges avec une petite densité de cardiologues ont des délais plutôt courts en scénario 2.
- Mais la Champagne-Ardenne est en situation délicate : absence d'offre, sauf dans la Marne.

ANNEXE 2

Les chirurgiens orthopédistes

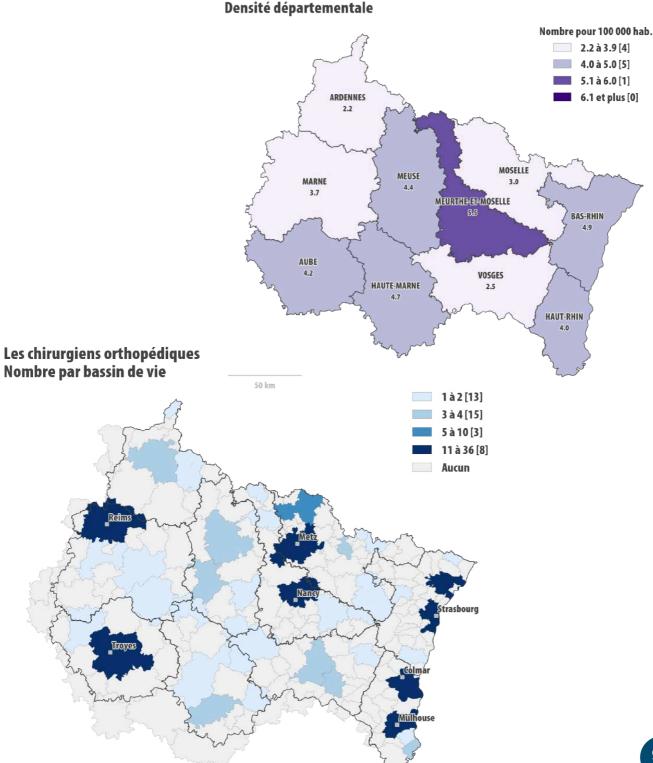
Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

La répartition des chirurgiens orthopédiques

- La région Grand Est compte 225 chirurgiens orthopédistes libéraux répartis sur 39 bassins de vie. Densité 4 / 100 000 h.
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes			
Nancy	36		
Strasbourg	36		
Reims	17		
Metz	16		
Haguenau	16		
Mulhouse	15		
Colmar	12		
Troyes	11		
Thionville	8		
Verdun	4		

Les chirurgiens orthopédiques Densité départementale



La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
46 jours	33 jours	71%	29%	225

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un chirurgien orthopédiste libéral est de 33 jours, soit environ 1 mois et le délai moyen est de 46 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus est de 71%.

Scénario 2

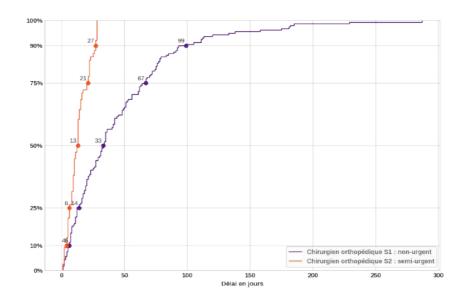
Semi-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
13 jours	13 jours	34%	66%	225

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un chirurgien orthopédiste est de **13 jours** (idem pour le délai moyen).
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 34%.

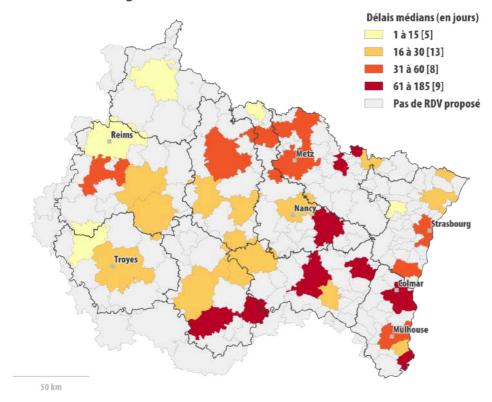
Courbe de distribution des délais des chirurgiens orthopédiques – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent) :
 - Le délai médian est de 33 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 6 jours.
 - o Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 14 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 67 jours, soit environ 2 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 13 jours.
 - o 10% des rendez-vous ont un délai de 4 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 6 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 21 jours, soit 3 semaines.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - prise de RDV par téléphone

Les chirurgiens orthopédiques Scénario 1 - Non urgent

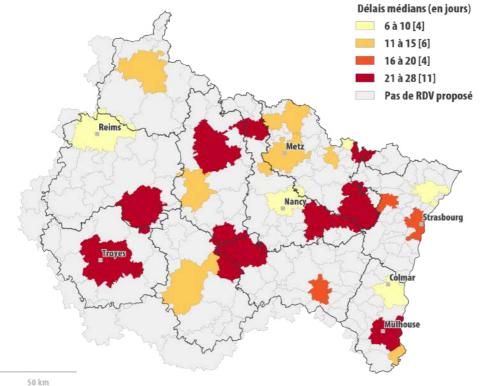


Délais médians en jours		
Strasbourg	34	36
Nancy	27	36
Reims	11	17
Metz	36	16
Haguenau	25	16
Mulhouse	44	15
Colmar	61	12
Troyes	22	11
Thionville	42	8
Verdun	40	4

Scénario 1

- Médiane: 33 jours.
- 18 bassins de vie ont moins d'un mois de délais.
- o 9 bassins de vie ont des délais au-delà de 2 mois dont Colmar.

Les chirurgiens orthopédiques Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Nancy	9	36
Strasbourg	17	36
Reims	8	17
Haguenau	6	16
Metz	13	16
Mulhouse	22	15
Colmar	10	12
Troyes	26	11
Thionville	15	8
Móziòros	13	4

Scénario 2

- Médiane: 13 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur seulement 25 bassins de vie sur
- o 10 d'entre eux ont des délais entre 20 et 28 jours dont Mulhouse et Troyes.

	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	71%	29%	225
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	61%	26%	197
dont prise de rendez-vous sur internet	10%	3%	28
Scénario 2 : Semi-urgent	34%	66%	225
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	33%	62%	213
dont prise de rendez-vous sur internet	1%	4%	12

• Scénario 1 (non urgent):

- 71% des rendez-vous ont été obtenus et 29% des demandes n'ont pas abouti.
- 61% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 10% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

• Scénario 2 (semi urgent) :

- Seuls **34%** des rendez-vous ont été obtenus et **66%** des demandes n'ont pas abouti.
- La quasi-totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - CHIRURGIENS ORTHOPEDIQUES - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	16%	35
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	6%	14
Autres raisons	3%	7
Absence de disponibilité sur Internet	3%	6
Ne prend pas de nouveau patient	2%	4
Tous les motifs	29%	66

- Les 16% de non-réponses au téléphone montrent la surcharge des secrétariats.
- Seulement 2% n'acceptent pas les nouveaux patients.
- Globalement, la réponse à la demande de soins est assez satisfaisante

Scénario 2

Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	39%	88
Ne répond pas au téléphone	18%	40
Absence de disponibilité sur Internet	4%	10
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	5
Ne prend pas de nouveau patient	2%	4
Pas de place disponible pour le moment	1%	2
Tous les motifs	66%	149

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- La réponse aux soins non programmés est difficile

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

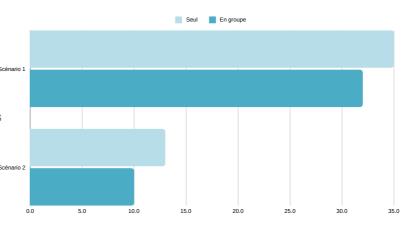
 Le délai médian observé chez les chirurgiens orthopédistes travaillant en groupe est légèrement plus court (32 jours) que chez ceux exerçant seuls (35 jours).

• Scénario 2 (semi urgent)

• Il en est de même pour le scénario 2 : 10 jours contre 13.

Dans la région Grand Est :

- 87 chirurgiens orthopédistes exercent seuls parmi les 225, soit 39%;
- 138 chirurgiens orthopédistes exercent en groupe, soit 61%.



Globalement, il y a une légère augmentation des délais chez les orthopédistes exerçant seuls.

Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

 Le délai médian observé chez les chirurgiens orthopédistes exerçant en secteur 2 est plus court (33 jours) que chez ceux exerçant en secteur 1 (40 jours).

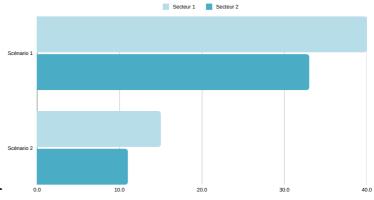
Scénario 2 (semi urgent)

• Il en est de même pour le scénario 2 (semiurgent) : 11 jours contre 15.

Dans la région Grand Est :

 33 chirurgiens orthopédistes exercent en secteur 1 parmi les 225, soit 15%;

191 chirurgiens orthopédistes exercent secteur
 2, soit 85%.



Globalement, on note une augmentation des délais chez les orthopédistes exerçant en secteur 1.

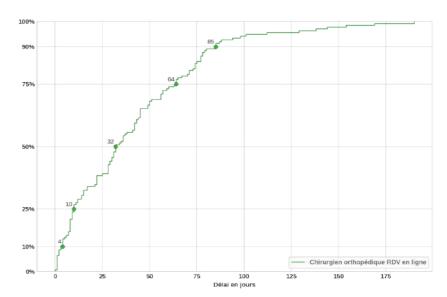
La prise de RDV sur internet pour les chirurgiens orthopédiques

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
41 jours	32 jours	88%	12%	156

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un chirurgien orthopédique est de 32 jours. La proportion de RDV obtenus est de 88% sur les 226 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 69%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont quasiment identiques en passant par un secrétariat téléphonique (33 jours) mais la proportion de rendez-vous obtenus est inférieure par téléphone : 71%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 85 jours.

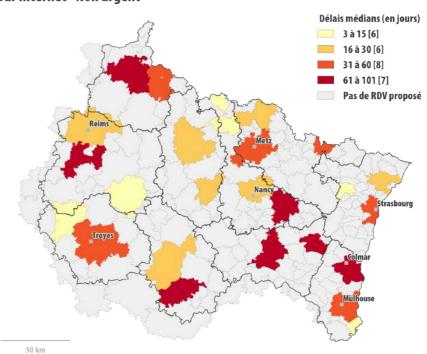


Carte des délais - prise de RDV sur internet

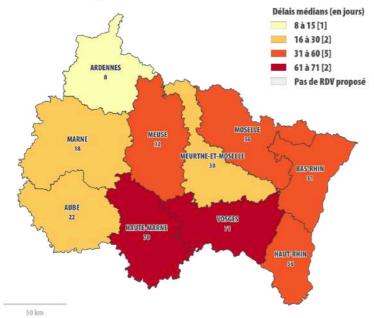
- 27 bassins de vie (sur 39) comptent des chirurgiens orthopédiques qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 6 bassins de vie ont des délais inférieurs à 15 jours.
- 8 ont des délais au-delà de 1 mois et demi dont Colmar et Mulhouse.
- Les bassins de vie comportant les principales villes observent également des délais longs :

Délais médians en jours	n	
Nancy	28	32
Strasbourg	38	31
Haguenau	29	16
Metz	37	14
Reims	22	13
Thionville	28	7
Colmar	101	7
Mulhouse	50	7
Épinal	71	3
Romilly-sur-Seine	12	2

Les chirurgiens orthopédiques Sur internet - Non urgent

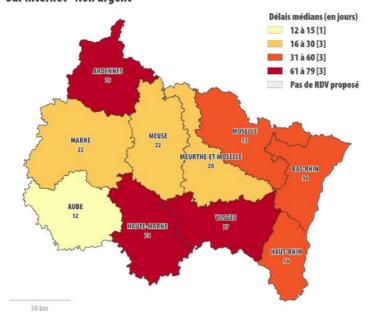


Les chirurgiens orthopédiques Scénario 1 - Non urgent



- Le département avec le plus petit nombre de chirurgiens orthopédiques (Ardennes) a les délais les plus courts!
- L'Alsace a des délais supérieurs à la médiane
- Il n'y a pas de corrélation nette densité chirurgiens – délais de RDV

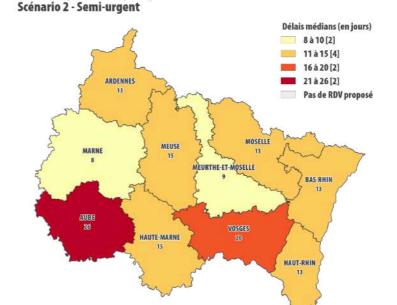
Les chirurgiens orthopédiques Sur internet - Non urgent



- Une offre dans tous les départements
- L'Alsace a des délais supérieurs à la médiane
- Là aussi, pas de corrélation nette densité chirurgiens – délais de RDV

• Une offre dans tous les

départements
• L'offre est assez
homogène, la meilleure de
l'ensemble des spécialités
pour le scénario 2



Les chirurgiens orthopédiques

50 km

ANNEXE 3

Les dermatologues

Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

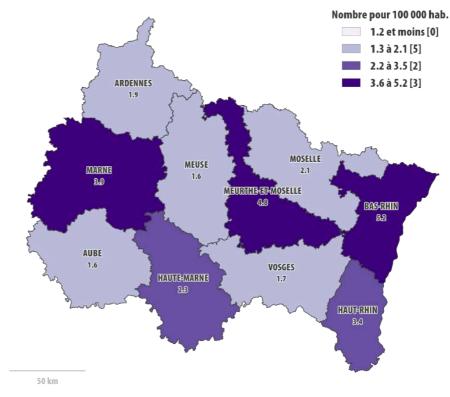


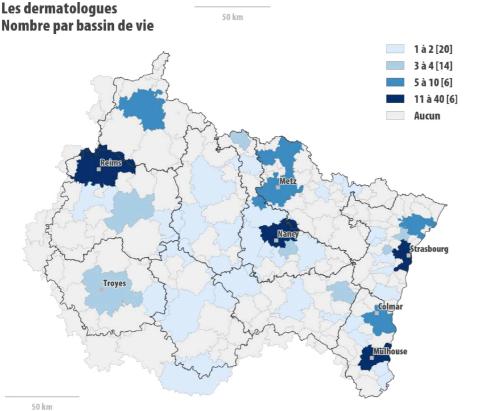
La répartition des dermatologues

- La région Grand Est compte 188 dermatologues libéraux répartis sur 46 bassins de vie. Densité 3,4 / 100 000 h.
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombra	
Strasbourg	40
Nancy	19
Reims	16
Mulhouse	11
Metz	10
Colmar	10
Haguenau	7
Thionville	6
Charleville-Mézières	5
Troyes	4

Les dermatologues Densité départementale





Scénario 1 Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
102 jours	104 jours	26%	74%	188

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un dermatologue libéral est de 104 jours, soit 3 mois et demi et le délai moyen est de 102 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 26%.

Scénario 2

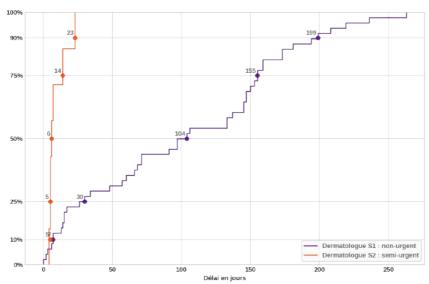
Semi-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
9 jours	6 jours	4%	96%	188

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un dermatologue libéral est de **6 jours** et le délai moyen est de 9 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 4%.

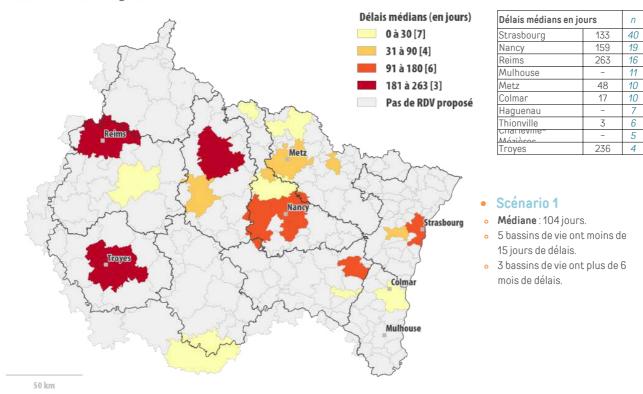
Courbe de distribution des délais des dermatologues – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent):
 - Le délai médian est de 104 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 7 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 30 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 155 jours, soit environ 5 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent) :
 - Le délai médian est de 6 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins d'une semaine (5 jours).
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 5 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 14 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.

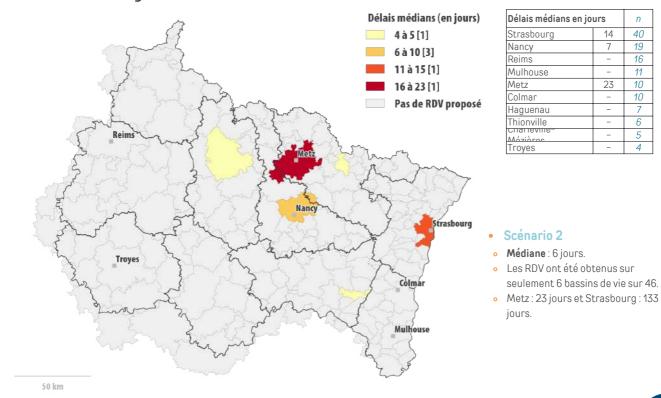


Les délais par bassin de vie - prise de RDV par téléphone

Les dermatologues Scénario 1 - Non urgent



Les dermatologues Scénario 2 - Semi-urgent



La proportion de RDV obtenus – DERMATOLOGUES – prise de RDV par téléphone

	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	26%	74%	188
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	23%	62%	160
dont prise de rendez-vous sur internet	3%	12%	28
Scénario 2 : Semi-urgent	4%	96%	188
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	4%	82%	161
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	14%	27

• Scénario 1 (non urgent):

- 26% des rendez-vous ont été obtenus et 74% des demandes n'ont pas abouti.
- 23% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 3% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

• Scénario 2 (semi urgent):

- Seuls 4% des rendez-vous ont été obtenus et 96% des demandes n'ont pas abouti.
- La totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - DERMATOLOGUES - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne prend pas de nouveau patient	27%	51
Ne répond pas au téléphone	22%	42
Absence de disponibilité sur Internet	12%	22
Autres raisons	5%	9
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	4%	7
Pas de place disponible pour le moment	2%	4
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	4
Tous les motifs	74%	139

- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la très forte pression sur l'offre de soins
- Les secrétariats sont surchargés
- C'est la plus forte inadéquation entre l'offre et la demande de soins de toutes les spécialités étudiées

Scénario 2

Semi-urgent

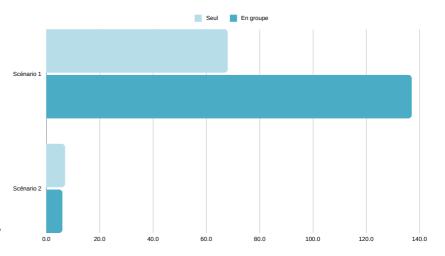
Motifs d'échec	Proportion	n
Ne prend pas de nouveau patient	28%	52
Autres raisons	28%	52
Ne répond pas au téléphone	23%	44
Absence de disponibilité sur Internet	14%	27
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	2%	3
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	1%	2
Pas de place disponible pour le moment	1%	1
Tous les motifs	96%	181

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- Vu la pression globale sur l'ensemble des soins dermatologiques, il est très difficile de répondre à des demandes non programmées

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone

• Scénario 1 (non urgent)

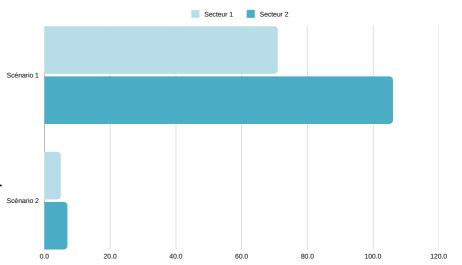
- Le délai médian observé chez les dermatologues travaillant seuls est plus court (68 jours) que chez ceux exerçant en groupe (137 jours).
- Scénario 2 (semi urgent)
 - Les délais sont identiques pour le scénario 2:7 et 6 jours.
- Dans la région Grand Est :
 - 97 dermatologues exercent seuls parmi les 188, soit 52%;
 - 91 dermatologues exercent en groupe, soit 48%.



Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

- Le délai médian observé chez les dermatologues exerçant en secteur 1 est plus court (71 jours) que chez ceux exerçant en secteur 2 (106 jours).
- Scénario 2 (semi urgent)
 - Les délais sont quasi identiques pour le scénario 2:5 et 7 jours.
- Dans la région Grand Est :
 - 89 dermatologues exercent en secteur 1 parmi les 188, soit 48%;
 - 95 dermatologues exercent secteur 2, soit 52%.



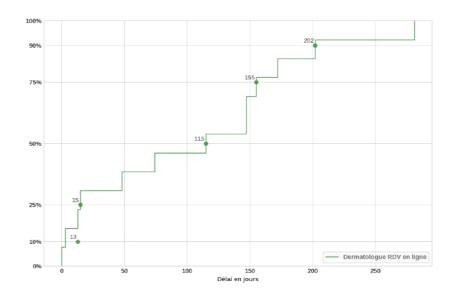
La prise de RDV sur internet pour les dermatologues

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
106 jours	115 jours	10%	90%	129

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un dermatologue est de 115 jours. La proportion de RDV obtenus est de seulement 10% sur les 129 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 69%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont légèrement moins longs en passant par un secrétariat téléphonique (104 jours) et la proportion de rendezvous obtenus est de 26%, ce qui reste faible.
- La courbe de répartition montre que très peu de rendez-vous ont été obtenu.

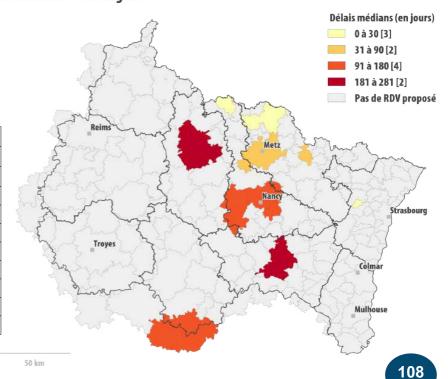


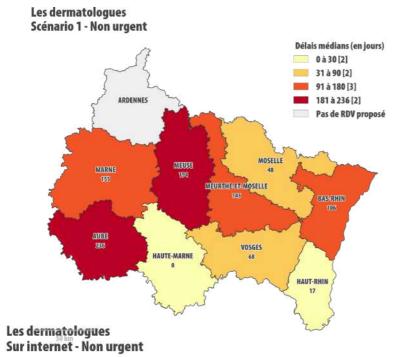
Carte des délais - prise de RDV sur internet

- 11 bassins de vie (sur 46) comptent des dermatologues qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 3 bassins de vie ont des délais inférieurs à 15 jours.
- 2 ont des délais au-delà de 6 mois.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV

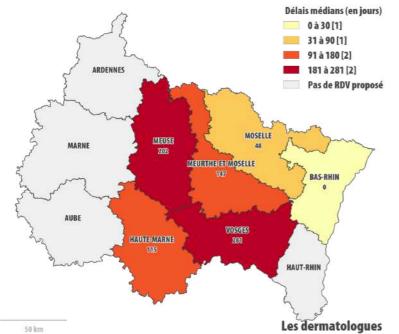
Délais médians en jours	n	
Strasbourg	-	29
Reims	-	15
Nancy	172	14
Metz	48	8
Haguenau	-	6
Charleville-Mézières	-	4
Thionville	3	4
Brumath	-	4
Dombasle-sur-Meurthe	155	3
Marlenheim	-	3

Les dermatologues Sur internet - Non urgent



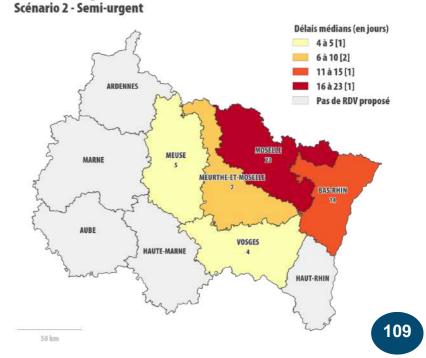


- La Haute-Marne, 4 dermatologues, a les délais les plus courts, à l'inverse des autres départements ruraux et des départements avec CHU! Absence d'offre sur les Ardennes.
- La Moselle est bien placée bien qu'ayant peu de dermatos
- Il n'y a pas de corrélation nette densité dermato. – délais de RDV.



- Absence d'offre par internet sur 4 départements (Ardennes, Marne, Aube et Haut-Rhin)!
- La Moselle est bien placée bien qu'ayant assez peu de dermatologues
- Meilleure offre dans le Bas-Rhin par internet vs téléphone.
- Situation très hétérogène dans l'ensemble.

- Absence d'offre par internet sur 5 départements (toute la Champagne-Ardenne + Haut-Rhin)!
- Paradoxalement, délais courts en Meuse et dans les Vosges, mais cela est lié à 2-3 dermatologues qui répondent.
- La situation n'est guère satisfaisante.



ANNEXE 4

Les Hepato-gastro-entérologues

Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

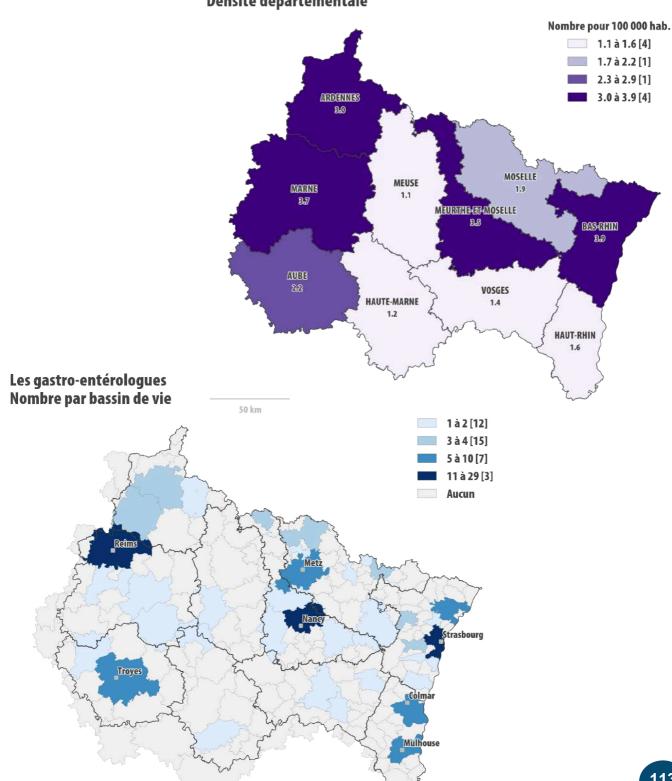


La répartition des gastro-entérologues

- La région Grand Est compte **148 gastro-entérologues libéraux**répartis sur 37 bassins de vie.
 Densité 2,7/ 100 000 h.
 Le nombre de répondants par
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes		
Strasbourg	29	
Nancy	19	
Reims	15	
Metz	7	
Troyes	6	
Colmar	6	
Mulhouse	6	
Haguenau	5	
Sarreguemines	4	
Saverne	4	

Les gastro-entérologues Densité départementale



La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
91 jours	77 jours	70%	30%	148

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un gastro-entérologue libéral est de 77 jours, soit 2 mois et demi et le délai moyen est de 91 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus est de 70%.

Scénario 2

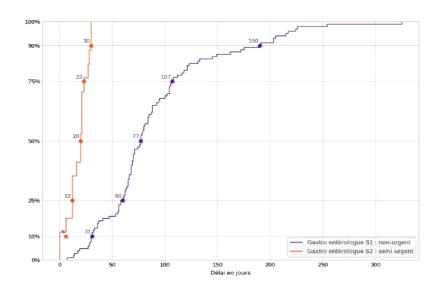
Semi-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
18 jours	20 jours	11%	89%	148

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un gastro-entérologue libéral est de **20 jours** et le délai moyen est de 18 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 11%.

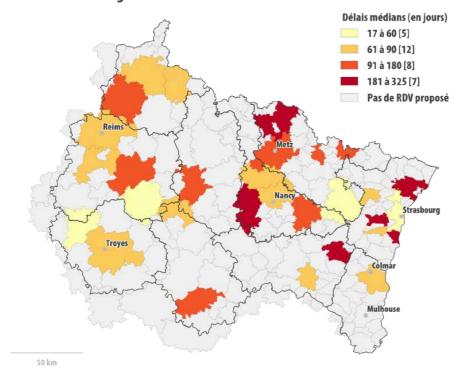
Courbe de distribution des délais des hepato-gastro-entérologues - prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent):
 - Le délai médian est de 77 jours.
 - o 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 31 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 60 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 107 jours, soit environ 3,5 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 20 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 6 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 12 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 23 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - prise de RDV par téléphone

Les gastro-entérologues Scénario 1 - Non urgent

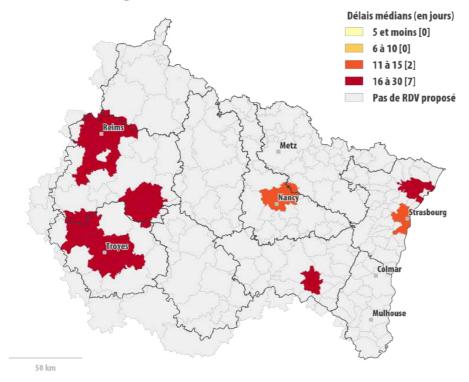


Délais médians en jours		
Strasbourg	58	29
Nancy	87	19
Reims	79	15
Metz	172	7
Troyes	65	6
Colmar	74	6
Mulhouse	-	6
Haguenau	215	5
Sarreguemines	106	4
Saverne	69	4

• Scénario 1

- Médiane: 77 jours.
- 5 bassins de vie ont moins de 2 mois de délais.
- 7 bassins de vie ont plus de 6 mois de délais.

Les gastro-entérologues Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg	12	29
Nancy	12	19
Reims	21	15
Metz	-	7
Troyes	30	6
Colmar	-	6
Mulhouse	-	6
Haguenau	30	5
Sarreguemines	-	4
Saverne	-	4

Scénario 2

- o Médiane: 20 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur seulement 9 bassins de vie sur 46.

La proportion de RDV obtenus – hepato-gastro-entérologues – prise de RDV par téléphone

Gastro Entérologie	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	70%	30%	148
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	60%	29%	132
dont prise de rendez-vous sur internet	10%	1%	16
Scénario 2 : Semi-urgent	11%	89%	148
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	11%	78%	132
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	11%	16

- Scénario 1 (non urgent):
 - 70% des rendez-vous ont été obtenus et 30% des demandes n'ont pas abouti.
 - 60% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
 - 10% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.
- Scénario 2 (semi urgent) :
 - Seuls 11% des rendez-vous ont été obtenus et 89% des demandes n'ont pas abouti.
 - La totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - hepato-gastro-entérologues - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 Non-urgent

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	20%	29
Ne prend pas de nouveau patient	3%	4
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	2%	3
Pas de place disponible pour le moment	2%	3
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	1%	2
Autres raisons	1%	2
Absence de disponibilité sur Internet	1%	2
Tous les motifs	30%	45

- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la forte pression sur les secrétariats qui éprouvent des difficultés à répondre à toutes les demandes
- Les nouveaux patients sont facilement acceptés

Scénario 2 Semi-urgent

Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	55%	81
Ne répond pas au téléphone	17%	25
Absence de disponibilité sur Internet	11%	16
Ne prend pas de nouveau patient	3%	4
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	3
Pas de place disponible pour le moment	1%	2
Tous les motifs	89%	131

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- La réponse aux soins non programmés est très difficile

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone

• Scénario 1 (non urgent)

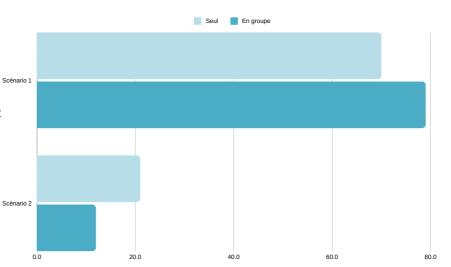
 Le délai médian observé chez les gastroentérologues travaillant seuls est un peu plus court (70 jours) que chez ceux exerçant en groupe (79 jours).

• Scénario 2 (semi urgent)

 A l'inverse, les délais sont plus courts pour les spécialistes exerçant en groupe : 12 contre 21 jours.

• Dans la région Grand Est :

- 67 gastro-entérologues exercent seuls parmi les 148, soit 55%;
- 81 gastro-entérologues exercent en groupe, soit 45%.



Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

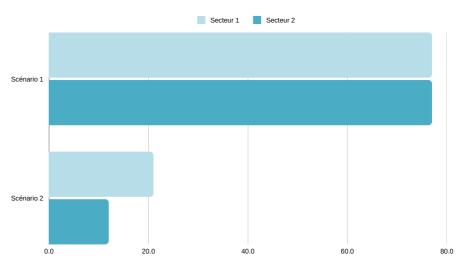
 Le délai médian observé chez les gastro-entérologues exerçant en secteur 1 est le même que pour ceux en secteur 2, soit 77 jours.

Scénario 2 (semi urgent)

 Le délai médian pour des médecins exerçant en secteur 2 est plus court : 12 contre 21 jours.

• Dans la région Grand Est :

- 74 gastro-entérologues exercent en secteur 1 parmi les 148, soit 50%;
- Et donc 74 gastro-entérologues exercent **secteur 2**, soit **50%**.



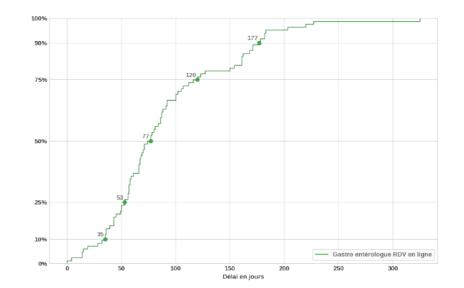
La prise de RDV sur internet pour les gastro-entérologues

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (HGE)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
91 jours	77 jours	79%	21%	106

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un gastroentérologue est de 77 jours. La proportion de RDV obtenus est de 79% sur les 106 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 72%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet
 2
 - Ils sont identiques en passant par un secrétariat téléphonique (77 jours) et la proportion de rendezvous obtenus est moins élevée par téléphone: 70%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 177 jours.



Carte des délais - hépatogastro-enterologie - prise de RDV sur internet

Les gastro-entérologues Sur internet - Non urgent

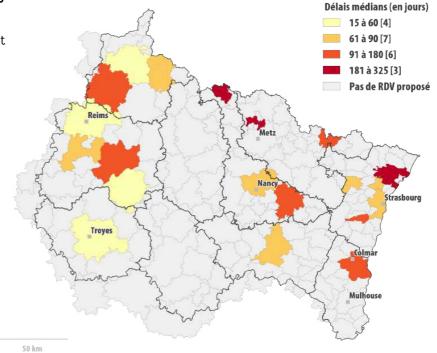
 20 bassins de vie (sur 37) comptent des gastroentérologues qui proposent des rendez-vous sur Internet.

 4 bassins de vie ont des délais entre 15 jours et 2 mois dont Reims (58 jours).

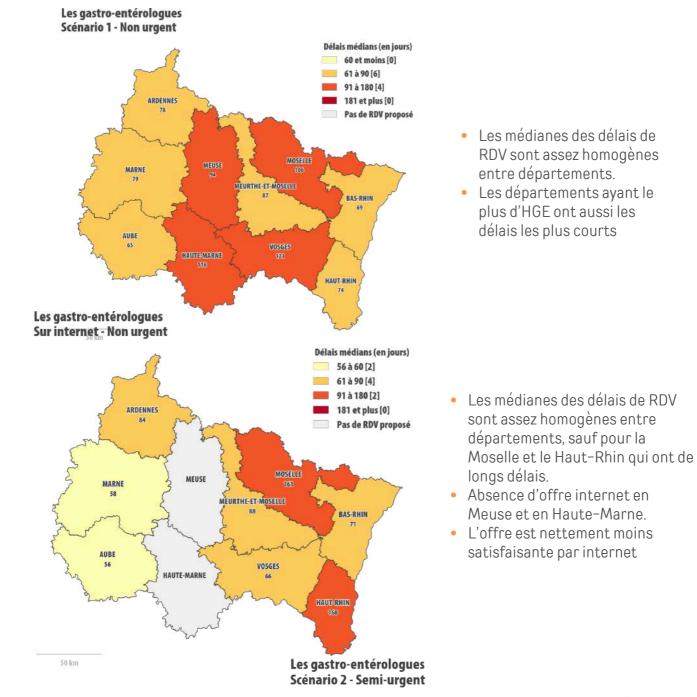
3 ont des délais au-delà de 6 mois.

 Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV:

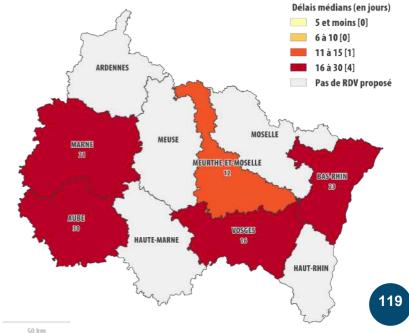
Délais médians en jours		n
Strasbourg	71	26
Nancy	88	18
Reims	58	13
Troyes	56	5
Sarreguemines	107	4
Haguenau	227	4
Saverne	71	4
Colmar	168	4
Molsheim	-	3
Rethel	92	2



Les délais par département (délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)



- Absence d'offre sur 5 départements pour le scénario 2! Les médianes des délais de RDV sont assez homogènes entre départements, sauf pour la Moselle et le Haut-Rhin qui ont de longs délais.
- Les délais médians sont plutôt longs pour les autres.
- L'offre est peu satisfaisante



ANNEXE 5

Les gynécologues (médicaux et obstétriciens)

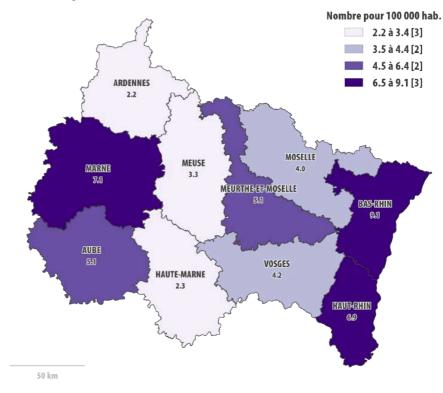
Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

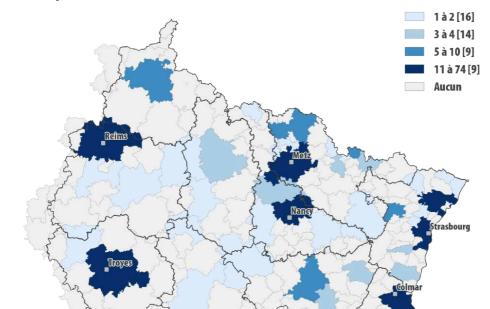
La répartition des gynécologues

- La région Grand Est compte 325 gynécologues répartis sur 48 bassins de vie. Densité 5,8 / 100 000 h.
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes		
Strasbourg	74	
Reims	37	
Mulhouse	30	
Nancy	29	
Colmar	15	
Troyes	14	
Metz	12	
Haguenau	12	
Thionville	10	
Épinal	7	

Les gynécologues Densité départementale





Les gynécologues

Nombre par bassin de vie

La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (gynécologie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
69 jours	49 jours	50%	50%	325

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un gynécologue libéral est de 49 jours, soit un peu moins de 2 mois et le délai moyen est de 69 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 50%.

Scénario 2

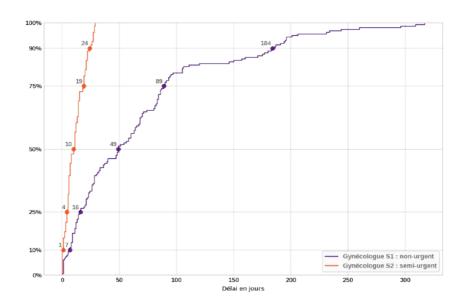
Semi-urgent

Moyenne (gynécologie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
11 jours	10 jours	25%	75%	325

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un gynécologue libéral est de 10 jours et le délai moyen est de 11 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 25%.

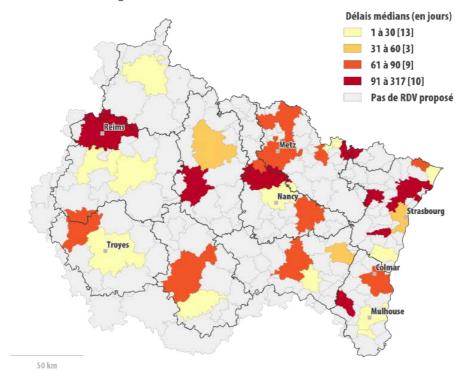
Courbe de distribution des délais des gynécologues – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent):
 - Le délai médian est de 49 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 7 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 16 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 89 jours, soit environ 3 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent) :
 - Le délai médian est de 10 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins d'1 jour.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 4 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 19 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note : Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie-gynécologie-prise de RDV par téléphone

Les gynécologues Scénario 1 - Non urgent

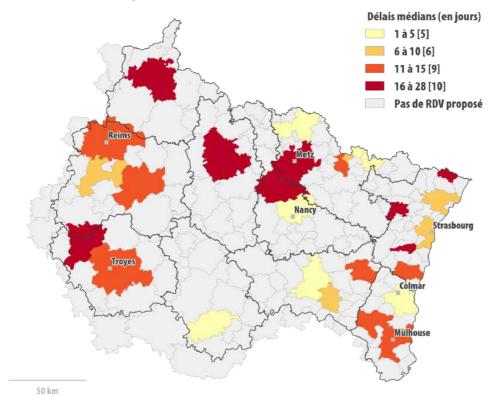


Délais médians en jours		
Strasbourg	49	74
Reims	97	37
Mulhouse	26	30
Nancy	28	29
Colmar	70	15
Troyes	23	14
Haguenau	160	12
Metz	83	12
Thionville	71	10
Épinal	86	7

Scénario 1

- o **Médiane**: 49 jours.
- 7 bassins de vie ont moins de 15 jours de délais.
- 10 bassins de vie ont plus de 3 mois de délais dont Reims.

Les gynécologues Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg	6	74
Reims	13	37
Mulhouse	15	30
Nancy	5	29
Colmar	3	15
Troyes	12	14
Haguenau	28	12
Metz	7	12
Thionville	3	10
Épinal	1	7

Scénario 2

- Médiane: 10 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur 30 bassins de vie.
- Les délais sont inférieurs à 1 mois (semi-urgents).

La proportion de RDV obtenus chez les Gynécologues – prise de RDV par téléphone

	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	50%	50%	325
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	40%	47%	284
dont prise de rendez-vous sur internet	10%	3%	41
Scénario 2 : Semi-urgent	25%	75%	325
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	25%	64%	289
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	11%	36

• Scénario 1 (non urgent):

- 50% des rendez-vous ont été obtenus et 50% des demandes n'ont pas abouti.
- 40% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 10% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.
- Scénario 2 (semi urgent)
 - Seuls 25% des rendez-vous ont été obtenus et 75% des demandes n'ont pas abouti.
 - La totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec – gynécologues – prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	24%	78
Ne prend pas de nouveau patient	17%	56
Absence de disponibilité sur Internet	3%	10
Autres raisons	3%	9
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	6
Pas de place disponible pour le moment	1%	3
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	0%	1
Tous les motifs	50%	163

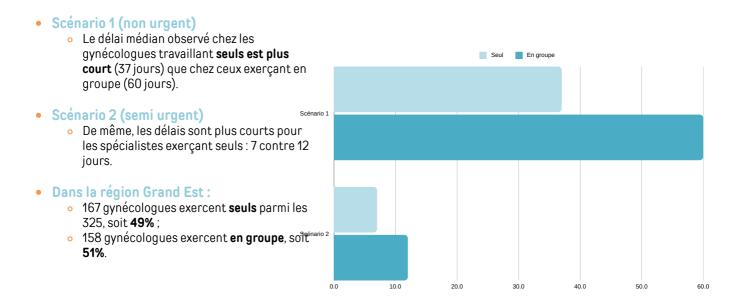
- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la très forte pression sur l'offre de soins
- li y a une forte inadéquation entre l'offre et la demande de soins

Scénario 2 Semi-urgent

Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	23%	74
Ne répond pas au téléphone	23%	74
Ne prend pas de nouveau patient	17%	54
Absence de disponibilité sur Internet	11%	35
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	6
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	0%	1
Tous les motifs	75%	209

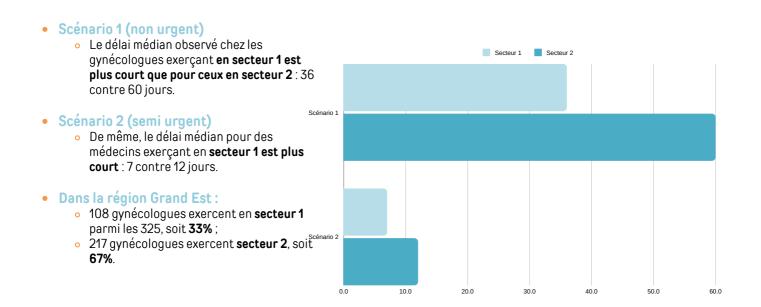
- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- La réponse aux soins non programmés est difficile

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone



Globalement, il y a une augmentation des délais de RDV chez les gynécologues exerçant en groupe.

Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone



Globalement, il y a une augmentation des délais de RDV chez les gynécologues exerçant en secteur 2.

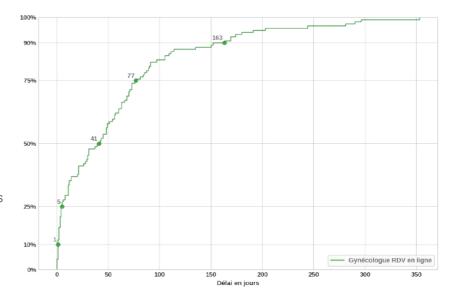
La prise de RDV sur internet pour les gynécologues

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (gynécologie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
58 jours	41 jours	51%	49%	233

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un gynécologue est de 41 jours. La proportion de RDV obtenus est de 51% sur les 233 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 72%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont un peu plus longs en passant par un secrétariat téléphonique (49 jours) mais la proportion de rendez-vous obtenus est identique : 50%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 163 jours.

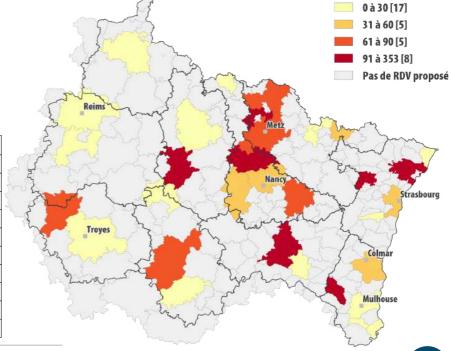


Carte des délais - Gynécologie- prise de RDV sur internet

- 35 bassins de vie (sur 48) comptent des gynécologues qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 15 bassins de vie ont des délais inférieurs à 16 jours dont Reims et Troves
- 6 ont des délais supérieurs à 4 mois.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV:

Délais médians en jours	n	
Strasbourg	45	59
Reims	14	31
Nancy	48	29
Mulhouse	26	17
Metz	87	10
Haguenau	135	10
Troyes	3	8
Colmar	57	7
Thionville	73	6
Épinal	191	6

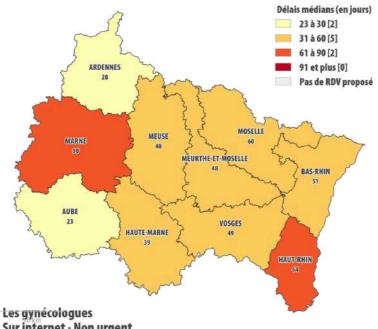
Les gynécologues Sur internet - Non urgent



Délais médians (en jours)

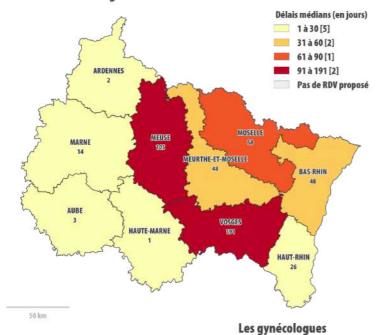
Les délais par département (délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)

Les gynécologues Scénario 1 - Non urgent



- Les 4 départements ruraux avec le plus petit nombre de Gynécologues ont les délais les plus courts!
- Délais longs dans les départements les mieux pourvus en gynécologues
- Il n'y a pas de corrélation densité gynéco. - délais de **RDV**

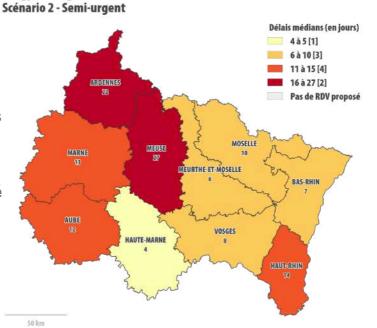
Sur internet - Non urgent



- Délais courts par internet en Champagne-Ardenne et le Haut-Rhin
- Délais longs dans la Meuse et les Vosges pourtant bien placés par téléphone
- Il n'y a pas de corrélation densité gynéco. – délais de RDV

• Délais courts pour le scénario 2 dans 5 départements les Vosges et la Haute-Marne

- Délais longs dans la Meuse et les Ardennes
- Une offre dans tous les départements
- Il n'y a pas de corrélation densité gynéco. - délais de RDV



ANNEXE 6

Les oto-rhino-laryngologistes (ORL)

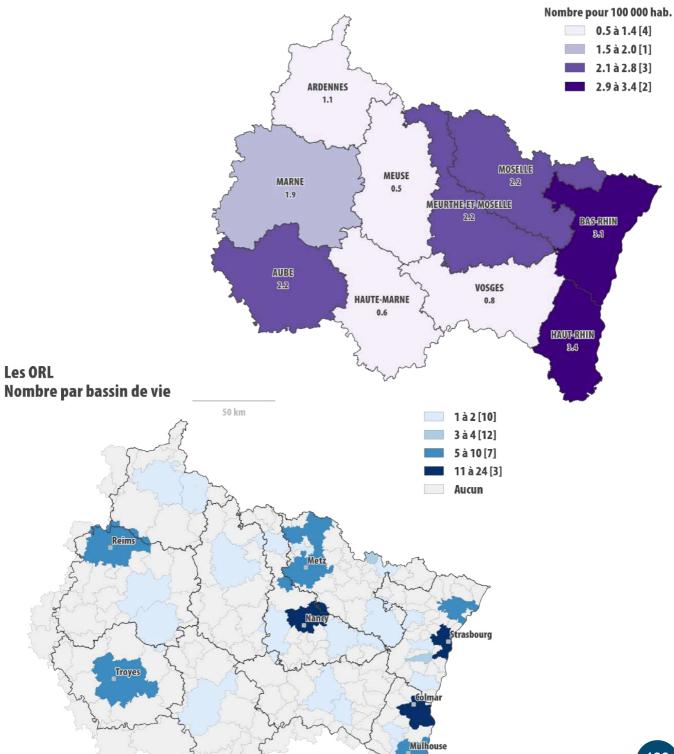
Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

La répartition des ORL

- La région Grand Est compte 127 otorhino-laryngologistes (ORL) répartis sur 32 bassins de vie. Densité 2,3 / 100 000 h
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes				
Strasbourg	24			
Nancy	11			
Colmar	11			
Metz	9			
Reims	8			
Troyes	7			
Mulhouse	7			
Thionville	5			
Haguenau	5			
Forbach	4			

Les ORL Densité départementale



La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (orl)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
107 jours	91 jours	68%	32%	127

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un ORL libéral est de 91 jours, soit environ 3 mois et le délai moyen est de 107 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 68%.

Scénario 2

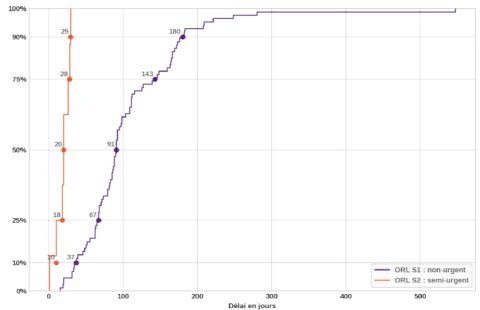
Semi-urgent

Moyenne (orl)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
19 jours	20 jours	6%	94%	127

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un ORL libéral est de 20 jours et le délai moyen est de 19 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 6%.

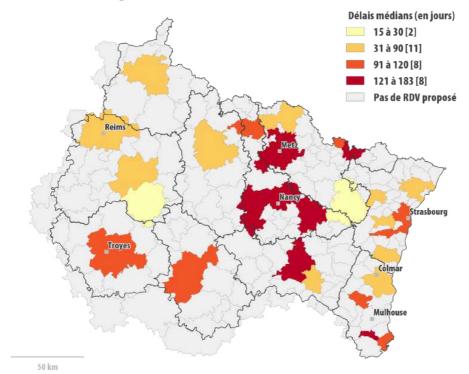
Courbe de distribution des délais des ORL – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent) :
 - Le délai médian est de 91 jours.
 - o 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 37 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 67 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 143 jours, soit un peu moins de 5 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 20 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 10 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 18 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 28 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - ORL - prise de RDV par téléphone

Les ORL Scénario 1 - Non urgent

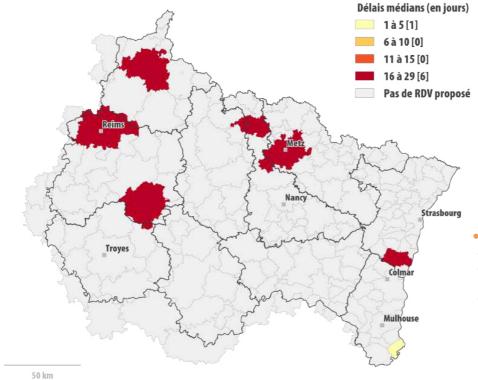


Délais médians en	n			
Strasbourg	Strasbourg 91			
Nancy	139	11		
Colmar	88	11		
Metz	176	9		
Reims	62	8		
Troyes	115	7		
Mulhouse	-	7		
Thionville	63	5		
Haguenau	88	5		
Forbach	109	4		

Scénario 1

- Médiane: 91 jours.
- Seuls 2 bassins de vie ont moins d'un mois de délais.
- 8 bassins de vie ont plus de 4 mois de délais.

Les ORL Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en j	n	
Strasbourg	24	
Nancy	-	11
Colmar	-	11
Metz	20	9
Reims	28	8
Troyes	-	7
Mulhouse	-	7
Thionville	-	5
Haguenau	-	5
Forbach	4	

Scénario 2

- Médiane: 20 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur 7 bassins de vie seulement.
- Metz observe un délai de 20 et Reims 28 jours.

La proportion de RDV obtenus - ORL - prise de RDV par téléphone

ORL	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	68%	32%	127
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	55%	26%	103
dont prise de rendez-vous sur internet	13%	6%	24
Scénario 2 : Semi-urgent	6%	94%	127
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	6%	77%	106
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	17%	21

• Scénario 1 (non urgent):

- 68% des rendez-vous ont été obtenus et 32% des demandes n'ont pas abouti.
- 55% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 13% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

Scénario 2 (semi urgent) :

- Seuls 6% des rendez-vous ont été obtenus et 94% des demandes n'ont pas abouti.
- La totalité des rendez-vous a été obtenue auprès d'un secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - orl - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

ORL -Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	19%	24
Absence de disponibilité sur Internet	6%	8
Ne prend pas de nouveau patient	3%	4
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	3
Autres raisons	2%	2
Tous les motifs	32%	41

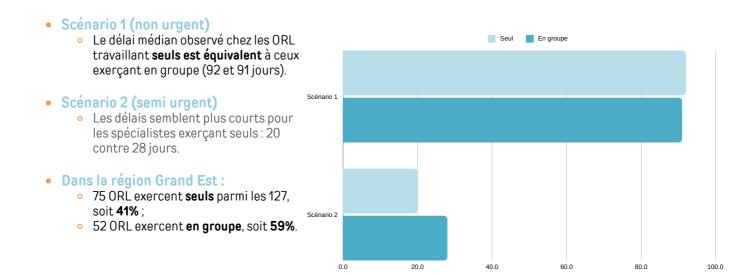
- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la très forte pression sur l'offre de soins
- Les ORL acceptent facilement les nouveaux patients
- La réponse à la demande de soins se fait difficilement (délais), mais elle a lieu

Scénario 2 Semi-urgent

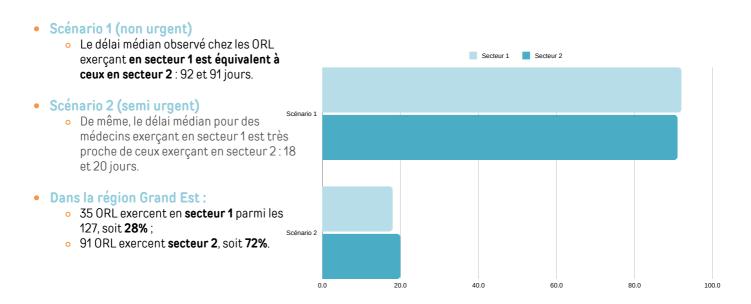
ORL-Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	37%	47
Ne répond pas au téléphone	21%	27
Absence de disponibilité sur Internet	17%	21
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	7%	9
Ne prend pas de nouveau patient	6%	8
Pas de place disponible pour le moment	5%	6
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	1%	1
Tous les motifs	94%	119

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant :
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- La réponse aux soins non programmés est très difficile

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone



Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone



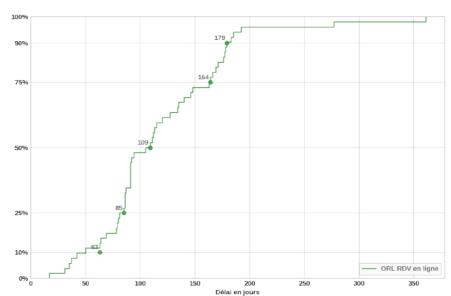
Globalement, il y a pas de différences de délais de RDV chez les ORL suivant le secteur d'exercice.

La prise de RDV sur internet pour les ORL

Scénario 1

Moyenne (orl)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
118 jours	109 jours	58%	42%	89

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un ORL est de 109 jours. La proportion de RDV obtenus est de 58% sur les 89 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 70%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont un peu plus courts en passant par un secrétariat téléphonique (91 jours) et la proportion de rendez-vous obtenus est plus élevée par téléphone : 68%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 179 jours.

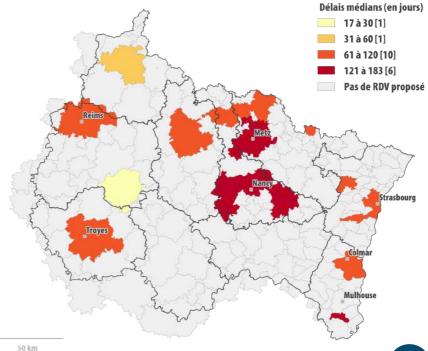


Carte des délais - ORL - prise de RDV sur internet

- 18 bassins de vie (sur 32) comptent des ORL qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 2 bassins de vie ont des délais inférieurs à 2 mois
- 6 bassins de vie ont des délais supérieurs à 4 mois dont Metz et Nancy.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV :

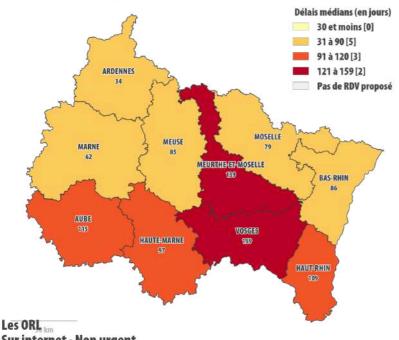
Les	ORL		
Sur	internet -	Non	urgent





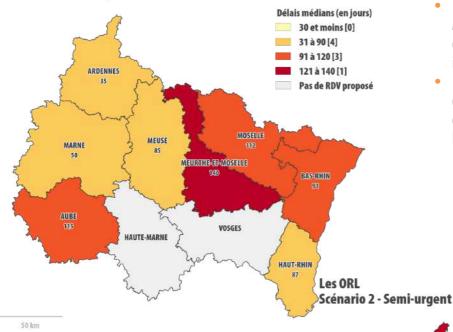
Les délais par département (délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)

Les ORL Scénario 1 - Non urgent



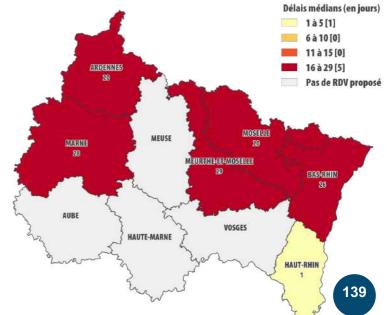
- Les Ardennes, la Meuse et la Marne aux densités faibles ont des délais médians inférieurs au Bas-Rhin, et la Meurthe et Moselle a les délais les plus longs avec les Vosges
- Pas de congruence entre délais d'attente et densité en ORI!

Sur internet - Non urgent



- Les Ardennes, la Meuse et la Marne aux densités faibles ont des délais médians par internet inférieurs à l'Alsace!
- Pas de congruence entre délais d'attente et densité en ORL! Pas d'offre en Haute-Marne et dans les Vosges.

- Pas d'offre en scénario 2 dans 4 départements ruraux
- Dans les autres départements, les médianes sont plutôt longues, sauf dans le Haut-Rhin.



50 km

ANNEXE 7

Les pédiatres

Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

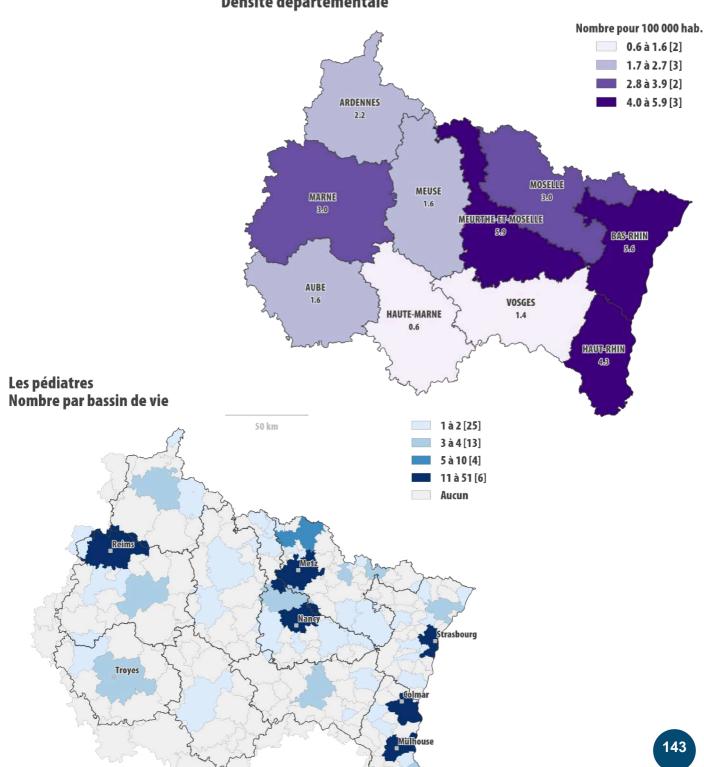
La répartition des pédiatres

- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.
- Les délais les plus longs sont observés à Strasbourg, Nancy, Mulhouse, Metz, Reims et Colmar.

50 km

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes			
Strasbourg	51		
Nancy	31		
Mulhouse	16		
Metz	14		
Reims	12		
Colmar	11		
Thionville	5		
Troyes	4		
Pont-à-Mousson	4		
Haguenau	4		





La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (Pediatrie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
22 jours	8 jours	48%	52%	209

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un pédiatre libéral est de 8 jours et le délai moyen est de 22 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 48%.

Scénario 2

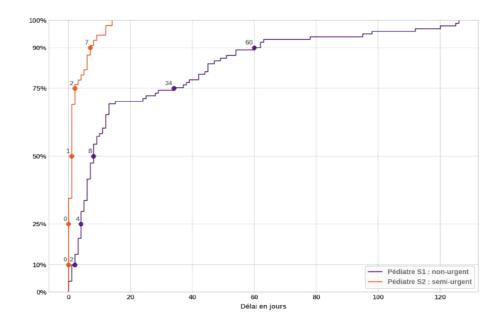
Semi-urgent

Moyenne (pediatrie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
2 jours	1 jours	26%	74%	209

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un pédiatre libéral est d'1 jour et le délai moyen est de 2 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 26%.

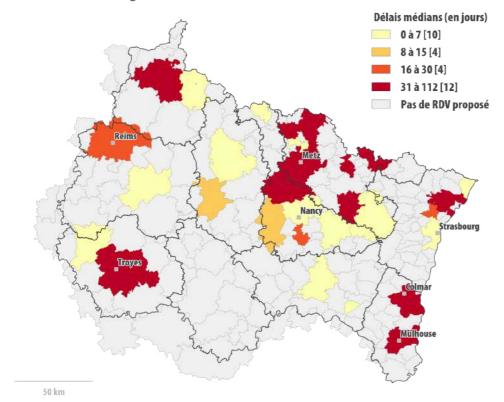
Courbe de distribution des délais des pédiatres – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent):
 - Le délai médian est de 8 jours.
 - o 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 2 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 4 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 34 jours, soit un peu moins de 1 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 1 jour seulement.
 - Un quart des rendez-vous sont donnés le jour même.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 2 jours. Attention peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - pédiatres - prise de RDV par téléphone

Les pédiatres Scénario 1 - Non urgent

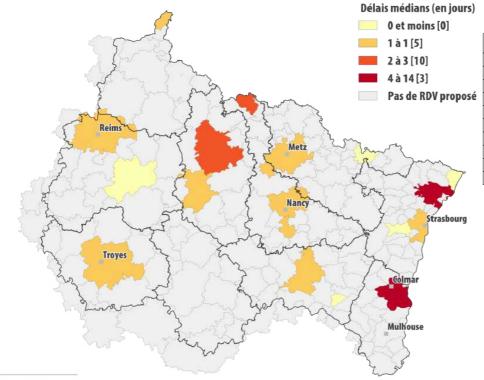


Délais médians en jours				
Strasbourg 7				
Nancy	7	31		
Mulhouse	37	16		
Metz	112	14		
Reims	28	12		
Colmar	62	11		
Thionville	78	5		
Troyes	38	4		
Pont-à-Mousson	45	4		
Haguenau	39	4		

• Scénario 1

- **Médiane**: 8 jours.
- 15 bassins de vie ont un délai inférieur à 15 jours.
- 5 bassins de vie ont des délais supérieurs à 2 mois dont Metz et Colmar.

Les pédiatres Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg	1	51
Nancy	1	31
Mulhouse	-	16
Metz	1	14
Reims	1	12
Colmar	14	11
Thionville	-	5
Troyes	1	4
Pont-à-Mousson	-	4
Haguenau	9	4

Scénario 2

- Médiane: 1 jour.
- Les RDV ont été obtenus sur 18 bassins de vie.
- 14 bassins de vie ont des délais 0 ou 1 jour.

La proportion de RDV obtenus – pédiatres – prise de RDV par téléphone

PEDIATRES	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	48%	52%	209
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	34%	49%	174
dont prise de rendez-vous sur internet	14%	3%	35
Scénario 2 : Semi-urgent	26%	74%	209
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	22%	62%	177
dont prise de rendez-vous sur internet	4%	12%	32

• Scénario 1 (non urgent) :

- 48% des rendez-vous ont été obtenus et 52% des demandes n'ont pas abouti.
- 34% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- **14%** ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

• Scénario 2 (semi urgent):

- Seuls 26% des rendez-vous ont été obtenus et 74% des demandes n'ont pas abouti.
- Peu de rendez-vous ont été obtenus sur internet.

Les motifs d'échec - pédiatres - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne prend pas de nouveau patient	18%	38
Ne répond pas au téléphone	17%	36
Autres raisons	7%	15
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	3%	6
Absence de disponibilité sur Internet	3%	6
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	2%	4
Pas de place disponible pour le moment	1%	3
Tous les motifs	52%	108

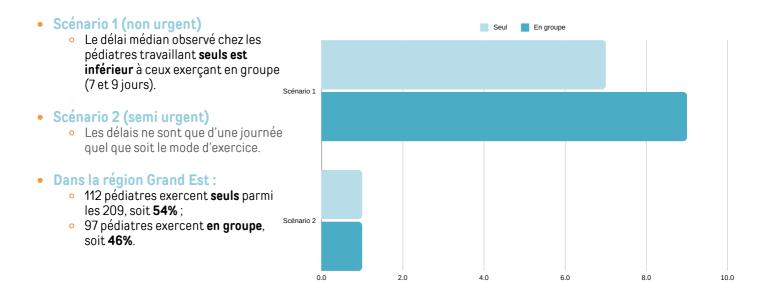
- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent une forte pression sur l'offre de soins, notamment sur les secrétariats
- Une forte inadéquation entre l'offre et la demande de soins comme le montre le taux de refus de nouveaux patients. Cependant le délai de RDV est raisonnable la plupart du temps

Scénario 2

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne prend pas de nouveau patient	23%	48
Ne répond pas au téléphone	21%	43
Autres raisons	16%	33
Absence de disponibilité sur Internet	12%	24
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	3%	6
Tous les motifs	74%	154

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- La réponse aux soins non programmés est difficile, mais elle est rapide quand elle a lieu

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone



Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

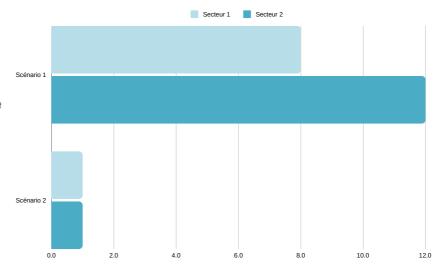
 Le délai médian observé chez les pédiatres exerçant en secteur 1 est plus court qu'en secteur 2 : 8 et 12 jours.

Scénario 2 (semi urgent)

 Les délais ne sont que d'une journée quel que soit le secteur d'exercice.

• Dans la région Grand Est :

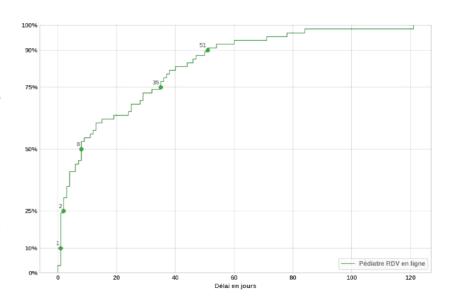
- 131 pédiatres exercent en secteur 1 parmi les 209, soit 63%;
- 78 pédiatres exercent secteur 2, soit 37%.



La prise de RDV sur internet pour les pédiatres

Moyenne (pédiatrie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
20 jours	8 jours	47%	53%	141

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un pédiatre est de 8 jours. La proportion de RDV obtenus est de 47% sur les 141 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 67%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont similaires en passant par un secrétariat téléphonique (8 jours) et la proportion de rendez-vous obtenus est similaire: 48%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 51 jours.

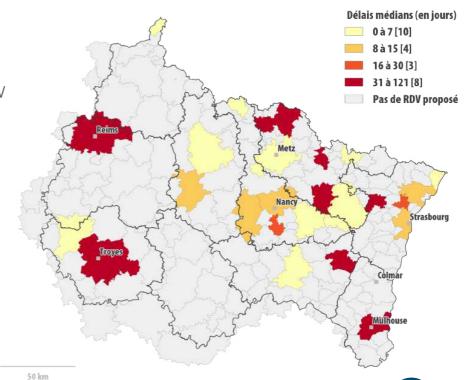


Carte des délais - prise de RDV sur internet

- 25 bassins de vie (sur 48) comptent des pédiatres qui proposent des rendezvous sur Internet.

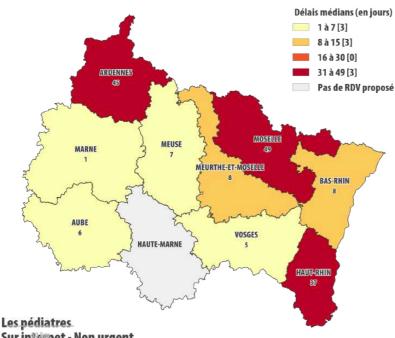
 Les pédiatres
- 6 bassins de vie ont des délais le jourmême ou le lendemain.
- Reims (71 jours), Mulhouse (37 jours) et Troyes (38 jours) observent des délais élevés.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV

Délais médians en jours	n	
Strasbourg	8	36
Nancy	8	23
Colmar	-	10
Reims	71	9
Metz	2	9
Mulhouse	37	8
Haguenau	11	4
Pont-à-Mousson	-	3
Saint-Avold	54	3
Sarreguemines	1	3



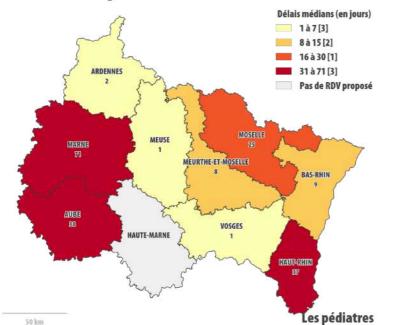
Les délais par département (délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)

Les pédiatres Scénario 1 - Non urgent



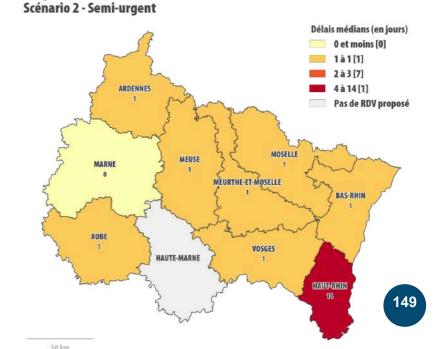
- Plusieurs départements ruraux Aube, Meuse et Vosges ont des délais courts malgré une densité faible. Absence d'offre en Haute-
- Haut-Rhin et Moselle: RDV les plus longs avec les Ardennes
- Il n'y a pas de corrélation densité pédiatres - délais de RDV

Sur internet - Non urgent



- Plusieurs départements ruraux Ardennes, Meuse et Vosges ont des délais courts par internet malgré une densité faible
- Haut-Rhin, Marne et Aube: RDV les plus longs
- Il n'y a pas de corrélation densité pédiatres - délais de RDV

- Médiane des RDV homogène et très courte dans 8 départements : le jour même ou le lendemain!
- Haut-Rhin: RDV les plus longs. Haute-Marne: pas d'offre de RDV.
- Là aussi, il n'y a pas de corrélation densité pédiatres - délais de RDV



ANNEXE 8

Les psychiatres

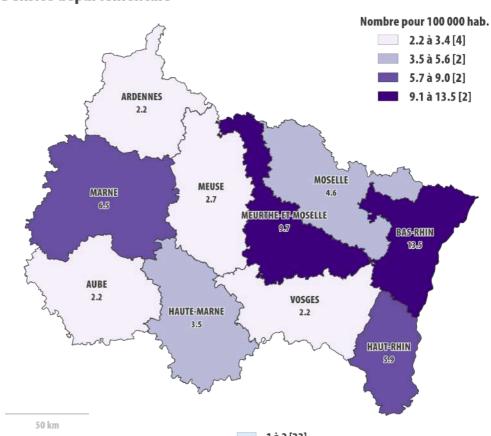
Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

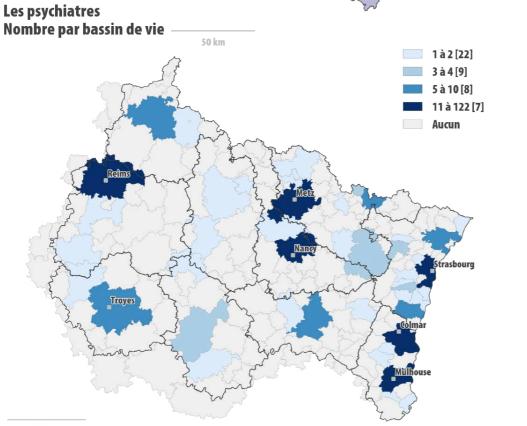
La répartition des psychiatres

- La région Grand Est compte 389 psychiatres répartis sur 48 bassins de vie. Densité 7 / 100 000 h.
 Le nombre de répondants par bassin de
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes				
Strasbourg	122			
Nancy	70			
Reims	35			
Metz	29			
Mulhouse	23			
Colmar	17			
Haguenau	10			
Sélestat	7			
Troyes	6			
Épinal	6			

Les psychiatres Densité départementale





Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (psychiatrie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
42 jours	16 jours	17%	83%	389

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un psychiatre libéral est de **16 jours**, soit un peu moins de 2 mois et le délai moyen est de 42 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus n'est que de 17%.

Scénario 2

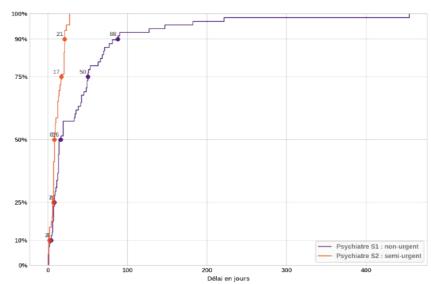
Semi-urgent

Moyenne (psychiatrie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
11 jours	8 jours	12%	88%	389

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un psychiatre libéral est de **8 jours** et le délai moyen est de 11 jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 12%.

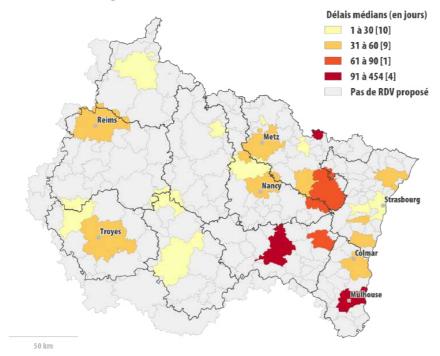
Courbe de distribution des délais des psychiatres – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent) :
 - Le délai médian est de 16 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 4 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 8 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 50 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 8 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 2 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 7 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 17 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - prise de RDV par téléphone

Les psychiatres Scénario 1 - Non urgent

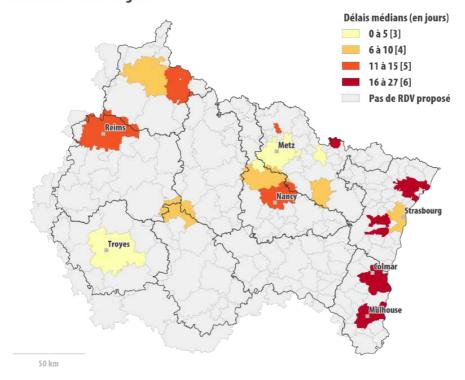


Délais médians en jours				
Strasbourg	10	122		
Nancy	34	70		
Reims	35	35		
Metz	42	29		
Mulhouse	182	23		
Colmar	49	17		
Haguenau	50	10		
Sélestat	51	7		
Troyes	38	6		
Épinal	454	6		

• Scénario 1

- Médiane: 16 jours.
- 10 bassins de vie ont moins d'un mois de délais.
- 3 bassins de vie ont plus de 3 mois de délais dont Mulhouse.

Les psychiatres Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg	8	122
Nancy	12	70
Reims	13	35
Metz	0	29
Mulhouse	21	23
Colmar	27	17
Haguenau	21	10
Sélestat		7
Troyes	1	6
Épinal		6

• Scénario 2

- **Médiane**: 8 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur 18 bassins de vie.
- Seuls 3 bassins de vie ont des délais inférieurs à 5 jours dont Metz.

La proportion de RDV obtenus – psychiatres – prise de RDV par téléphone

PSYCHIATRIE	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	17%	83%	389
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	16%	80%	372
dont prise de rendez-vous sur internet	1%	3%	17
Scénario 2 : Semi-urgent	12%	88%	389
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	12%	83%	370
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	5%	32

• Scénario 1 (non urgent) :

- 17% des rendez-vous ont été obtenus et 83% des demandes n'ont pas abouti.
- 16% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 1% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendezvous en ligne.

• Scénario 2 (semi urgent):

- Seuls 12% des rendez-vous ont été obtenus et 88% des demandes n'ont pas abouti.
- Peu de rendez-vous ont été obtenus sur internet.

Les motifs d'échec - psychiatres - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne prend pas de nouveau patient	34%	133
Ne répond pas au téléphone	30%	117
Autres raisons	6%	23
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	5%	19
Absence de disponibilité sur Internet	3%	12
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	2%	9
Pas de place disponible pour le moment	2%	7
Faux numéro	0%	1
Tous les motifs	83%	321

- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la très, très forte pression sur l'offre de soins
- C'est la spécialité qui refuse le plus les nouveaux patients et qui répond le moins aux appels téléphoniques
- Seulement 18% des psychiatres exercent en groupe, ce qui ne favorise pas la mutualisation des moyens

Scénario 2 Semi-urgent

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	29%	112
Ne prend pas de nouveau patient	28%	110
Autres raisons	21%	81
Absence de disponibilité sur Internet	5%	18
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	4%	14
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	1%	5
Pas de place disponible pour le moment	1%	2
Faux numéro	0%	1
Tous les motifs	88%	343

- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant;
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV.
- Les soins non programmés sont très difficiles à intégrer

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

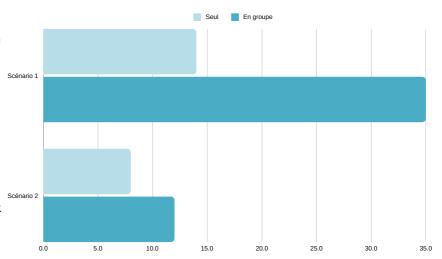
 Le délai médian observé chez les psychiatres travaillant seuls est nettement inférieur à ceux exerçant en groupe (14 et 35 jours).

Scénario 2 (semi urgent)

 Les délais sont également inférieurs pour les psychiatres exerçants seuls : 8 et 12 jours.

Dans la région Grand Est :

- 319 psychiatres exercent seuls parmi les 389, soit 82%;
- 70 psychiatres exercent en groupe, soit 18%.



Globalement, il y a une augmentation des délais de RDV chez les psychiatres exerçant en groupe.

Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone

Scénario 1 (non urgent)

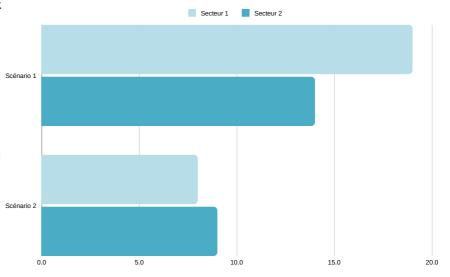
 Le délai médian observé chez les psychiatres exerçant en secteur 1 est plus long qu'en secteur 2 : 19 contre 14 jours.

Scénario 2 (semi urgent)

 Les délais sont sensiblement identiques quel que soit le secteur d'exercice.

Dans la région Grand Est :

- 177 psychiatres exercent en secteur 1 parmi les 388, soit 46%;
- 211 psychiatres exercent secteur 2, soit 54%.

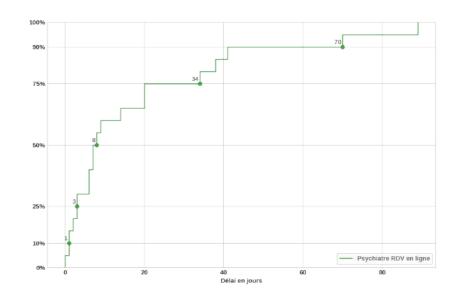


La prise de RDV sur internet pour les psychiatres

Scénario 1 Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
19 jours	8 jours	19%	81%	104

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un psychiatre est de 8 jours. La proportion de RDV obtenus est très faible: 19% sur les 104 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 27%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont plus longs en passant par un secrétariat téléphonique (16 jours) et la proportion de rendez-vous obtenus est légèrement inférieure : 17%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 70 jours.

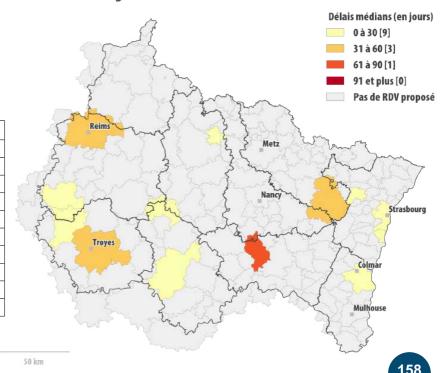


Carte des délais - psychiatrie- prise de RDV sur internet

- 13 bassins de vie (sur 48) comptent des psychiatres qui proposent des rendezvous sur Internet.
- 6 bassins de vie ont des délais inférieurs à 7 jours.
- Reims et Troyes observent des délais élevés.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV:

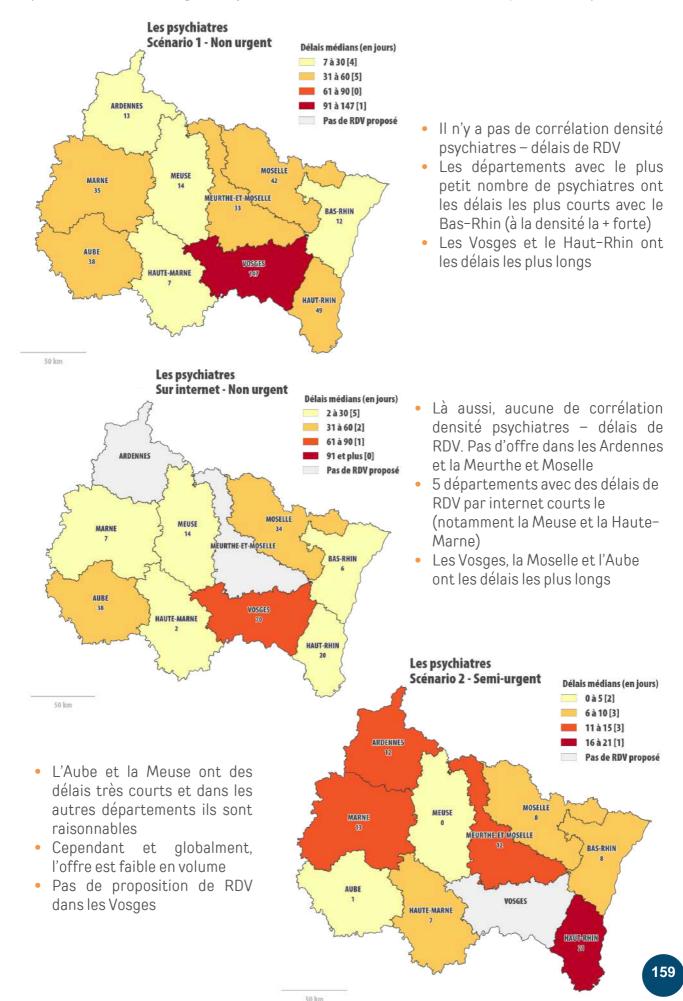
Délais médians en jours		n
Nancy		31
Strasbourg	0	18
Reims	41	12
Metz		6
Colmar	20	6
Saverne	6	3
Chaumont	2	2
Sarreguemines		2
Sélestat		2
Mulhouse		2

Les psychiatres Sur internet - Non urgent



Les délais par département

(délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)



ANNEXE 9

Les rhumatologues

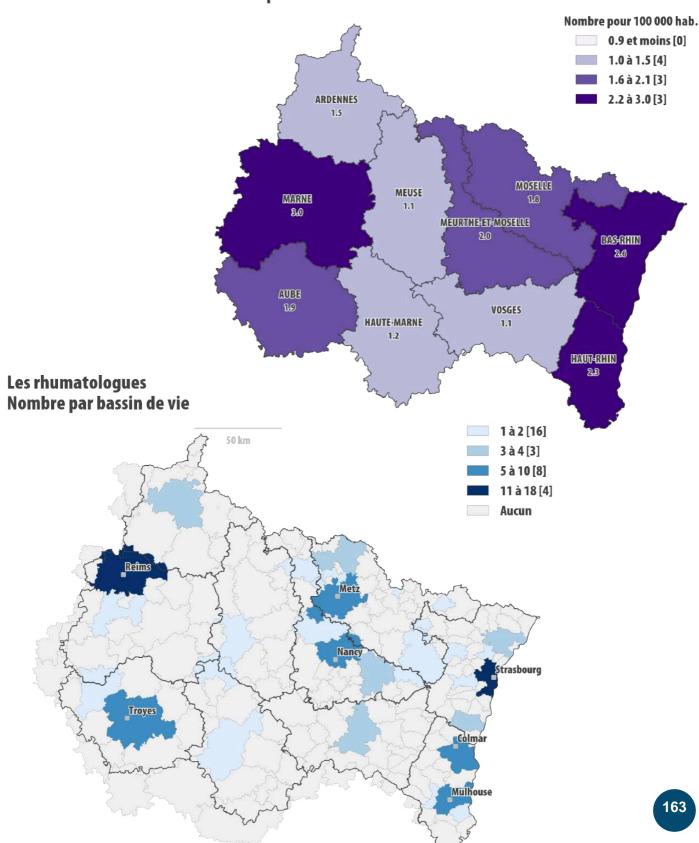
Les délais d'obtention de RDV via le secrétariat téléphonique et internet

La répartition des rhumatologues

- La région Grand Est compte 117 rhumatologues répartis sur 31 bassins de vie. Densité 2,1/100 000 h.
 Le nombre de répondants par bassin de vie compandant par bassin de vie c
- Le nombre de répondants par bassin de vie correspond au nombre total de spécialistes exerçant sur le territoire puisque l'enquête est exhaustive.

Les 10 bassins de vie dénombrant le plus de spécialistes				
Strasbourg	18			
Reims	16			
Metz	10			
Mulhouse	10			
Nancy	9			
Colmar	6			
Troyes	5			
Charleville-Mézières	4			
Thionville	4			
Haguenau	4			

Les rhumatologues Densité départementale



La prise de RDV par téléphone avec le secrétariat médical

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne (rhumatologie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
82 jours	67 jours	66%	34%	117

- Pour un scénario non urgent, le délai médian pour consulter un rhumatologue libéral est de 67 jours, soit un peu plus de 2 mois et le délai moyen est de 82 jours.
- La proportion de rendez-vous obtenus est de 66%.

Scénario 2

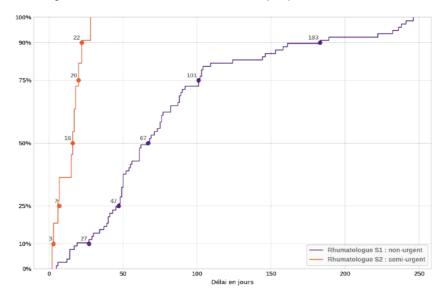
Semi-urgent

Moyenne (rhumatologie)	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
14 jours	16 jours	9%	91%	117

- Pour un scénario semi-urgent, le délai médian pour consulter un rhumatologue libéral est de **16 jours** et le délai moyen est de **14** jours.
- Attention la proportion de rendez-vous obtenus est de seulement 9%.

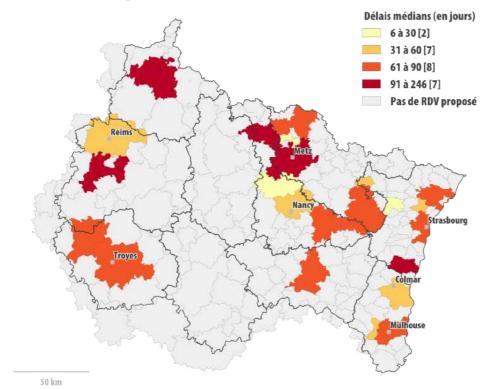
Courbe de distribution des délais des rhumatologues – prise de RDV par téléphone

- Scénario 1 (non urgent):
 - Le délai médian est de 67 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 27 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 47 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 101 jours, soit un peu plus de 3 mois.
- Scénario 2 (semi-urgent):
 - Le délai médian est de 16 jours.
 - 10% des rendez-vous ont un délai de moins de 3 jours.
 - Un quart des rendez-vous ont un délai de moins de 7 jours.
 - Les trois-quarts des rendez-vous ont un délai de moins de 20 jours. Attention très peu de RDV ont été obtenus.
 - Note: Tous les RDV ayant un délai supérieur à 30 jours ont été exclus pour une meilleure cohérence avec le scénario semi-urgent. Ceci contribue à la très faible proportion de RDV obtenus.



Les délais par bassin de vie - Rhumatologie - prise de RDV par téléphone

Les rhumatologues Scénario 1 - Non urgent

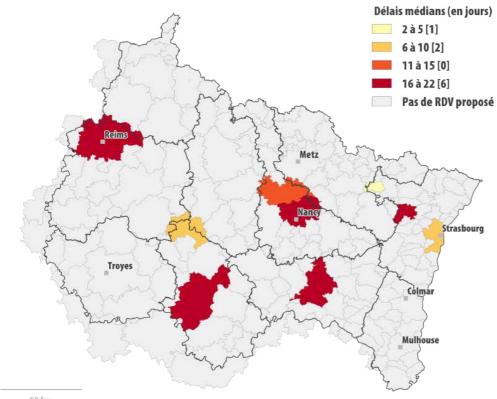


Délais médians en jours			
Strasbourg	76	18	
Reims	49	16	
Metz	246	10	
Mulhouse	77	10	
Nancy	50	9	
Colmar	50	6	
Troyes	71	5	
Charleville-Mézières	158	4	
Thionville	61	4	
Haguenau	90	4	

Scénario 1

- Médiane: 67 jours.
- Seuls 3 bassins de vie ont moins d'un mois de délais.
- 4 bassins de vie ont plus de 4 mois de délais dont Metz.

Les rhumatologues Scénario 2 - Semi-urgent



Délais médians en jo	n	
Strasbourg	6	18
Reims	18	16
Metz	-	10
Mulhouse	-	10
Nancy	17	9
Colmar	-	6
Troyes	-	5
Móziòros	-	4
Thionville	-	4
Напцепац	_	4

• Scénario 2

- Médiane: 16 jours.
- Les RDV ont été obtenus sur seulement 9 bassins de vie.
- Seuls 3 bassins de vie ont des délais inférieurs à 10 jours.
- Reims et Nancy ont des délais élevés.

La proportion de RDV obtenus – Rhumatologues – prise de RDV par téléphone

	Proportion de rendez- vous obtenus	Échecs de rendez-vous	n
Scénario 1 : Non-urgent	66%	34%	117
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	56%	32%	102
dont prise de rendez-vous sur internet	10%	2%	15
Scénario 2 : Semi-urgent	9%	91%	117
dont prise de rendez-vous avec le secrétariat téléphonique	9%	82%	107
dont prise de rendez-vous sur internet	0%	9%	10

• Scénario 1 (non urgent):

- 66% des rendez-vous ont été obtenus et 34% des demandes n'ont pas abouti.
- 56% des rendez-vous ont été obtenus auprès d'un secrétariat téléphonique.
- 10% ont été obtenus après que le secrétariat téléphonique ait réorienté l'enquêteur vers un site de rendez-vous en ligne.

Scénario 2 (semi urgent):

- Seuls 9% des rendez-vous ont été obtenus et 91% des demandes n'ont pas abouti.
- Les rendez-vous ont été obtenus uniquement avec le secrétariat téléphonique.

Les motifs d'échec - Rhumatologues - prise de RDV par téléphone

Scénario 1

Motifs d'échec	Proportion	n
Ne répond pas au téléphone	15%	17
Ne prend pas de nouveau patient	9%	11
Autres raisons	4%	5
Absence de disponibilité sur Internet	3%	3
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	2%	2
Pas de place disponible pour le moment	2%	2
Tous les motifs	34%	117

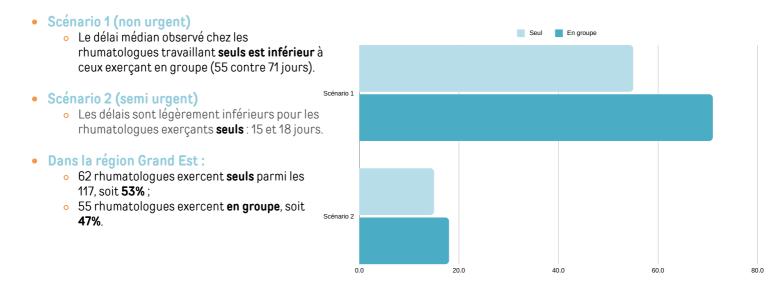
- Les motifs d'échec de la prise de rendez-vous montrent la forte pression sur l'offre de soins, notamment sur les secrétariats
- Les nouveaux patients sont assez bien acceptés

Scénario 2

Motifs d'échec	Proportion	n
Autres raisons	51%	60
Ne répond pas au téléphone	22%	26
Absence de disponibilité sur Internet	9%	10
Ne prend pas de nouveau patient	7%	8
Demande de rappeler après la fin de l'enquête	1%	1
Le médecin ne traite pas la pathologie du scénario	1%	1
Tous les motifs	91%	117

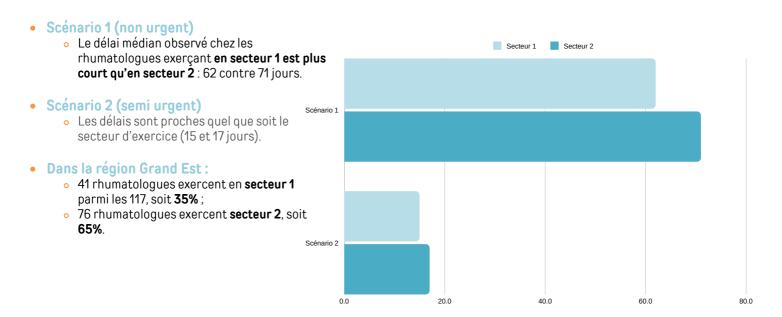
- Les principaux motifs de « Autres raisons » sont :
 - Le médecin ne propose pas de créneaux d'urgence.
 - La demande d'un courrier du médecin traitant :
 - La demande d'informations trop précises avant l'obtention d'un premier RDV
- Les soins non programmés sont très difficiles à intégrer

Les délais selon le mode d'exercice du médecin – prise de RDV par téléphone



Globalement, il y a une augmentation des délais de RDV chez les rhumatologues exerçant en groupe.

Les délais selon le secteur d'exercice - prise de RDV par téléphone



Globalement, il y a une légère augmentation des délais de RDV chez les rhumatologues exerçant en secteur 2.

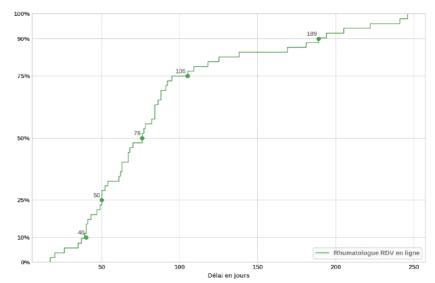
La prise de RDV sur internet pour les rhumatologues

Scénario 1

Non-urgent

Moyenne	Médiane (50%)	Proportion de RDV obtenus	Echecs de rdv	n
89 jours	76 jours	71%	29%	73

- Sur les sites de rendez-vous en ligne, le délai médian pour consulter un rhumatologue est de 76 jours. La proportion de RDV obtenus est de 71% sur les 73 praticiens ayant un site de RDV en ligne, soit 62%.
- Les délais sont-ils plus courts sur Internet?
 - Ils sont un peu plus courts en passant par un secrétariat téléphonique (67 jours) mais la proportion de rendezvous obtenus est moins élevée : 66%.
- La courbe de répartition montre que 10% des délais dépassent 189 jours.

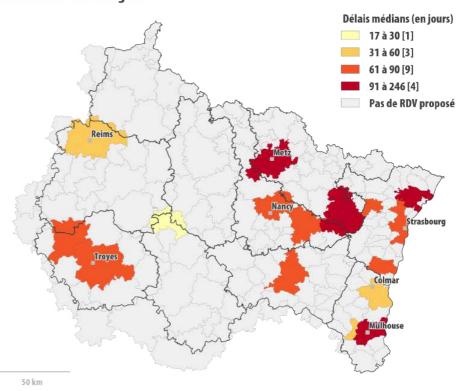


Carte des délais - prise de RDV sur internet

- 17 bassins de vie (sur 31) comptent des rhumatologues qui proposent des rendez-vous sur Internet.
- 4 bassins de vie ont des délais inférieurs à 2 mois.
- Metz et Mulhouse ont des délais qui dépassent 6 mois.
- Parmi les bassins de vie comportant les principales villes, peu proposent des RDV:

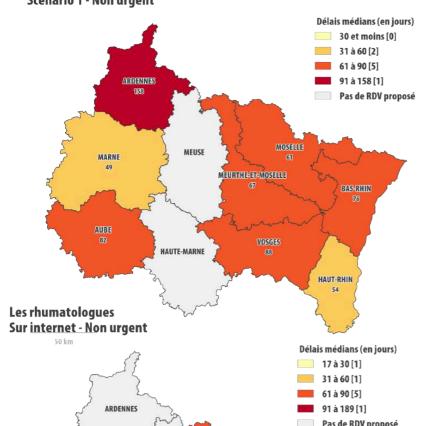
Délais médians en jours	n	
Reims	47	13
Strasbourg	78	12
Nancy	84	8
Metz	246	6
Haguenau	125	4
Sélestat	63	4
Colmar	50	4
Mulhouse	205	4
Troyes	76	3
Lunéville	70	3

Les rhumatologues Sur internet - Non urgent

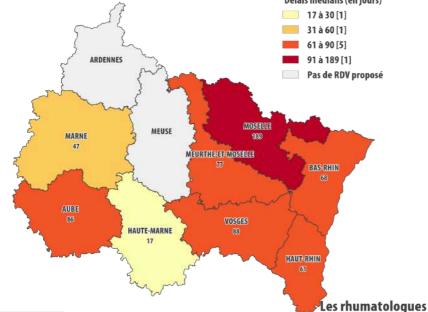


Les délais par département (délai médian renseigné en jours sur la carte sous le nom du département)



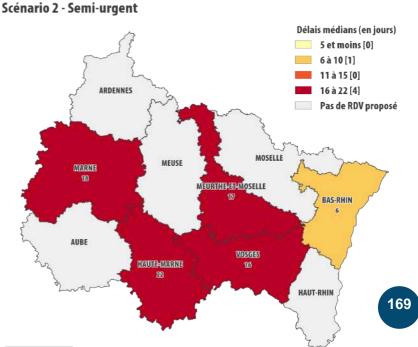


- La Meuse et la Haute-Marne ne donnent pas de RDV par tél., mais il ne faut pas oublier que la rhumatologie est la spécialité avec les plus faibles effectifs de notre enquête
- Marne et Haut-Rhin donnent des délais assez courts
- Il y a une corrélation assez faible densité rhumato. – délais de RDV



- La Meuse et les Ardennes ne donnent pas de RDV par internet, mais il ne faut pas oublier que la rhumatologie est la spécialité avec les plus faibles effectifs de notre enquête
- Marne et Haute-Marne donnent des délais assez courts
- Il y a une corrélation assez faible densité rhumato. – délais de RDV

- 5 départements ne donnent pas de RDV pour le scénario 2
- Le Bas-Rhin offre des délais courts
- Globalement, l'offre est peu satisfaisante



ANNEXE 10

LES SCENARIOS ELABORES PAR LES MEDECINS SPÉCIALISTES RÉFERENTS DE L'URPS ML GE ET UTILISÉS PAR LES ENQUÊTEURS DU CSA

SCÉNARIOS CARDIOLOGIE



CARDIOLOGIE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE tension

Bonjour je m'appelle Sophie COLIN, j'aimerai avoir un RDV avec le Dr XXX Mon médecin traitant m'a trouvé trop de tension et m'a demandé de prendre RDV avec un cardiologue.

J'ai de temps en temps quelques vertiges accompagné de fatigue. J'ai un courrier de mon Médecin

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur].

Mon médecin traitant m'a trouvé trop de tension et m'a demandé de prendre RDV avec un cardiologue.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 58 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? : Maux de tête, parfois vertiges, irritabilité
- Avez-vous déjà consulté un cardiologue ?
 OUI, il y a 5 ans dans une autre région. J'ai une lettre de mon médecin
 Je pourrais ramener mon traitement et la dernière prise de sang qui date de 2 mois
- Je suis un nouveau patient

CARDIOLOGIE SEMI-URGENT

SCENARIO ORIGINE tension et oppression thoracique

Bonjour je suis Philippe HENRY, j'ai 62 ans j'appelle pour prendre RDV avec le Dr XXX

Mon médecin traitant m'a trouvé trop de tension et m'a demandé de prendre RDV avec un cardiologue, de plus depuis quelques jours j'ai des maux de tête et j'ai des oppressions thoraciques

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv rapidement avec le docteur [insérer le nom du docteur].

C'est mon médecin traitant qui m'envoie, il m'a trouvé trop de tension artérielle et depuis quelques jours j'ai des maux de tête et j'ai des oppressions thoraciques.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 62 ans (homme/femme)
- Quelle est la dernière fois où vous avez consulté un cardiologue ?

Au moins 5 ans mais dans une autre région.

- Je suis un nouveau patient.
- J'ai une lettre de mon médecin généraliste
- Je pourrais ramener mon traitement et la dernière prise de sang (date de 15 jours)



CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE HANCHE **NON URGENT**

SCENARIO ORIGINE prothèse hanche

Bonjour, je suis Paul brocard, j'ai 58 ans, j'aimerai avoir RDV avoir le Dr XXX il y a 10 ans suite à un accident de la route, je me suis fait opéré à PARIS d'une prothèse totale de hanche. J'ai déménagé dans la région et depuis 15 jours ma prothèse fait un drôle de bruit. j'ai mon dossier médical et les radios avec moi que je pourrais montrer au chirurgien.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. J'ai une prothèse totale de hanche et depuis 15 jours ma prothèse fait un drôle de bruit. J'ai emménagé dans la région il y a 1 mois.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Ouel est votre âge? J'ai 58 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

Pas de douleur mais prothèse de la hanche qui émet un drôle de bruit depuis 15 jours

- A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique ? il y a 10 ans lors de mon opération par un chirurgien de Paris . Je viens d'emménager dans la région j'ai mon dossier médical et les radios de l'époque
- Je suis un nouveau patient

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE MAIN **NON URGENT**

SCENARIO ORIGINE compression nerf

Bonjour, je suis Jean Pierre Henriquel, j'ai 55 ans, je vous appelle car j'aimerai avoir un RDV avec le Dr XXX . Je dors mal depuis 3 semaines, j'ai la main engourdie au réveil. Mon médecin traitant me conseille de voir un chirurgien de la main il suspecte une compression d'un nerf. j'ai son courrier que je peux amener au RDV..

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. mon médecin traitant me conseille de voir un chirurgien de la main il suspecte une compression

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Ouel est votre âge? J'ai 55 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

Main engourdie au réveil, difficulté à m'endormir

- A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique ? Jamais consulté de chirurgien auparavant,
- Je suis un nouveau patient, j'ai un courrier du médecin traitant



CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE EPAULE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE coiffe rotateurs

Bonjour, je suis Michel Bizot, j'ai 52 ans, j'ai très mal à l'épaule droite et je n'arrive plus à lever complément le bras. Mon médecin traitant suspecte une rupture de la coiffe des rotateurs. Je dois faire des radios et prendre un rdv avec un chirurgien orthopédique.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Mon médecin traitant me conseille de voir un chirurgien orthopédiste car il suspecte une rupture de la coiffe des rotateurs.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 52 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

OUI, j'ai mal à mon épaule droite depuis quelques mois et je ne lève plus complètement mon bras depuis ce week end . Il craque lors de certains mouvements.

A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique?
 Je n'ai pas consulté de chirurgien orthopédique après ma chute il y a quelques mois.
 Je suis nouveau patient
 Je viendrai avec mes radios et le courrier du médecin généraliste.



CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE CHEVILLE SEMI URGENT

SCENARIO ORIGINE tendon d'Achille

Bonjour, je m'appelle Emilie Cachan, j'ai 24 ans, il y a 3 jours, j'ai fait un match de tennis et sur une extension, j'ai entendu craquer ma cheville. J'arrive à marcher sans douleur mais j'ai constaté un hématome derrière la cheville

Mon généraliste pense qu'il n'y a pas de fracture mais me conseille de voir avec un chirurgien orthopédiste. J'ai son courrier

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. J'ai joué au Tennis, j'ai **entendu craquer ma cheville**. Mon généraliste me conseille de voir avec un chirurgien orthopédiste.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 24 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :
 OUI j'ai un hématome qui est apparu derrière la cheville. J'arrive quand même à marcher
- A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique ?
 Jamais consulté de chirurgien auparavant,
- Je suis un nouveau patient, j'ai un courrier du médecin traitant

CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE GENOU SEMI URGENT

SCENARIO ORIGINE ménisque genou

Bonjour, je m'appelle Eric Weber, j'ai 38 ans, je me suis réveillé la semaine dernière avec une douleur intense au genou, il est gonflé et fait du bruit quand je plis le genou. J'ai appelé mon médecin traitant, il pense à un problème du ménisque ou à une entorse grave mais préfère que je contacte un chirurgien orthopédique rapidement. J'aimerai avoir un rdv avec le spécialiste pour avoir son avis et savoir quoi faire.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Mon médecin traitant me conseille de voir un chirurgien orthopédiste rapidement car il suspecte un problème du ménisque ou une entorse grave du genou

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 38 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

OUI, douleur intense au genou et il est gonflé, ça fait bruit quand je plie le genou

- A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique ?
 Jamais consulté de chirurgien auparavant,
- Je suis un nouveau patient, j'ai un courrier du médecin traitant.



CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE POIGNET SEMI URGENT

SCENARIO ORIGINE poignet gonflé

Bonjour, je m'appelle Christine Thirion, j'ai 47 ans, maladroite, je suis tombé hier sur le trottoir, j'ai le poignet déformé gonflé et douloureux, j'arrive à bouger les doigts mais pas le poignet. Pouvez-vous me trouver rapidement un rdv avec le Dr XXX , s'il vous plait

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Mon médecin traitant me conseille de voir un chirurgien orthopédiste rapidement, je suis tombé et depuis j'ai le poignet déformé et douloureux

- Quel est votre âge ?
 J'ai 47 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :
- OUI, poignet déformé, gonflé et très douloureux. J'arrive à bouger les doigts de la main douloureuse
- A quand remonte votre dernière consultation avec un chirurgien orthopédique ?
 Jamais consulté de chirurgien auparavant,
- Je suis un nouveau patient, j'ai un courrier du médecin traitant.

SCÉNARIOS DERMATOLOGIE



DERMATOLOGIE NON URGENT 1

SCENARIO ORIGINE grain de beauté

Bonjour je m'appelle Alexandre JOLY, j'ai 37 ans (né le 22/12/1986), j'aimerai avoir un RDV avec le Dr XXXX pour un contrôle de grain de beauté présent depuis plusieurs années.

On a détecté chez ma sœur un mélanome du mollet droit et son médecin conseille aux membres de la famille de se faire contrôler. Je suis roux avec la peau claire et beaucoup de tache de rousseur, je prends facilement des coups de soleil, mes grains de beauté semble normaux mais je préfère avoir l'avis du dermatologue.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr XXXXXXXX [insérer le nom du docteur].
 C'est pour un contrôle de grains de beauté. j'ai besoin d'un avis médical

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 - J'ai 37 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

Pour l'instant aucun.

Ma sœur a un mélanome au mollet et son médecin conseille aux membres de la famille de faire un contrôle

Je suis roux, avec la peau claire et des taches de rousseur. Je prends des coups de soleil facilement.

Avez-vous déjà consulté un dermatologue ?
 NON, Je suis un nouveau patient.

DERMATOLOGIE NON URGENT 2

SCENARIO ORIGINE suivi psoriasis

Bonjour je suis Sébastien POUPART, j'ai 43 ans et née le 26/08/1980. Je fais du Psoriasis et j'ai un traitement par AMGEVITA. J'ai déménagé du sud de la France et mon ancien dermatologue m'a conseillé de prendre RDV chez un confrère de Nancy pour assurer le suivi de mon psoriasis.

J'étais suivi tous les 6 mois et ma dernière consultation remonte à plus de 3 mois. Je fais une prise de sang tous les 3 mois.

J'ai mon dossier médical complet que je ramènerais à la consultation

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr XXXXXXXX [insérer le nom du docteur].
 J'ai besoin d'un suivi médical pour mon psoriasis

- Quel est votre âge ?
 J'ai 43 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ?: j'ai un traitement par AMGEVITA par stylo toutes les 2 semaines .il
 me reste une ordonnance pour 3 mois de traitement.
- Quelle est la dernière fois où vous avez consulté un dermatologue ?
 Il y a 3 mois avant mon déménagement.
 Je suis un nouveau patient. Je pourrais ramener mon traitement AMGEVITA et la dernière prise de sang (date de quelques jours)

SCÉNARIOS DERMATOLOGIE



DERMATOLOGIE SEMI URGENT 1

SCENARIO ORIGINE: naevus évolutif

Bonjour, je suis Lauren Evans (née le 13/07/1972), j'ai 50 ans. J'ai noté l'apparition depuis 4 mois d'un nouveau grain de beauté sur mon bras gauche, près du coude. La semaine dernière, il a saigné sans raison. Mon médecin traitant m'a demandé de consulter rapidement un dermatologue pour avis.

J'ai la peau très claire et a plein de taches de rousseur. J'ai beaucoup voyagé dans des pays ensoleillés (Australie, Afrique...). Je vis en France depuis 5 ans et je n'ai jamais eu l'occasion, ni pour mes 3 enfants, actuellement adolescents et étudiants, de consulter un dermatologue.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr XXXXXXXX [insérer le nom du docteur].
 J'ai un grain de beauté qui m'inquiète : il a saigné la semaine dernière. Je crains qu'il ne soit cancéreux

- Quel est votre âge ?
 J'ai 50 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? : ce nouveau grain de beauté est situé sur le bras gauche près du coude, il a saigné sans raison. J'ai la peau claire et des taches de rousseur. J'ai beaucoup voyagé dans des endroits ensoleillés
- Avez-vous déjà consulté un dermatologue ?
 NON .
- Je suis un nouveau patient.
- J'ai une lettre de mon médecin traitant

<u>SCÉNARIOS GASTRO ENTEROLOGIE</u>



GASTRO ENTEROLOGIE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE coloscopie de dépistage

Sébastien BENARD né le 21/09/1979 à Paris : patient de 45 ans, n'ayant jamais consulté de gastro-entérologue. Monsieur BENARD ne souffre d'aucun trouble digestif mais a une mère chez qui des polypes bénins sont systématiquement réséqués lors de coloscopies de contrôle. Monsieur BENARD a été avisé qu'en cas d'antécédent familial de premier degré, une coloscopie de contrôle était préconisée dès l'âge de 45 ans. Monsieur BENARD travaillant en EHPAD, son emploi du temps fluctue fréquemment mais n'a aucune exigence et est d'accord pour consulter n'importe lequel des gastroentérologues du cabinet. Il souhaite prendre un rendez-vous sans urgence, afin de pouvoir faire sa première coloscopie de dépistage dans sa 45ème année.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Mon médecin traitant m'a demandé de **faire une coloscopie**, car j'ai des antécédents familiaux de polypes.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 45 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

Pas de symptôme digestif, mais polypes découverts et réséqués chez ma mère lors de coloscopie

- Avez-vous déjà consulté un gastro entérologue ?
- J'ai une lettre de mon médecin mais je viens de changer de région
- Je suis un nouveau patient

GASTRO ENTEROLOGIE SEMI -URGENT

SCENARIO ORIGINE rectorragies

Elise COURSELLE, né le 26/08/1982 à Marseille. Patiente de 42 ans, présentant depuis quelques semaines des troubles du transit et des rectorragies de sang rouge et présence de glaires dans ses matières fécales. La patiente n'a aucun antécédent familial. Elle a vu son transit se modifier suite à un voyage de deux mois en Asie. Son médecin traitant lui a prescrit un bilan sanguin et l'oriente vers un gastroentérologue.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv rapidement avec le docteur [insérer le nom du docteur].

C'est mon médecin traitant qui m'envoie, j'ai des troubles du transit et des rectorragies (sang dans les selles)

- Quel est votre âge ?
 J'ai 42 ans (homme/femme)
- Quels sont vos symptômes? Les troubles sont apparus suite à un voyage de 2 mois en Asie du Sud Est. Présence de glaires dans mes matières fécales
- Quelle est la dernière fois où vous avez consulté un gastro entérologue ?
 Jamais
- Je suis un nouveau patient. Je viens d'emménager dans la région
- J'ai une lettre de mon médecin généraliste
- Je pourrais ramener ma dernière prise de sang (date de quelques jours)

SCÉNARIOS GYNECOLOGIE



GYNECOLOGIE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE suivi Gynécologie

Bonjour Je m'appelle Marguerite Dumont (38 ans), et je souhaiterais prendre rendez-vous avec un gynécologue. Ma gynécologue qui m'a posé un stérilet il y a 4 ans est partie à la retraite.

Pourriez-vous me donner un RDV s'il vous plaît ?

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Suite au départ en retraite de ma gynécologue, je souhaite continuer mon suivi chez vous.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 38 ans (femme)
- Quand avez-vous consulté votre gynécologue pour la dernière fois?
 il y a 4 an pour la pose de mon stérilet.
 C'est un stérilet sans hormones
- Je suis une nouvelle patiente

GYNECOLOGIE SEMI -URGENT

SCENARIO ORIGINE règles abondantes

Bonjour, je suis madame Delphine Musquar , j'ai 43 ans. Depuis 1 an, j'ai des règles très abondantes, Mes règles durent presque 10j et sont très abondantes les 3 premiers jours.

Mon médecin traitant m'a fait une prise de sang, j'ai perdu beaucoup de fer.

J'ai emménagé dans la région il y a quelques mois et je n'ai pas encore trouver de gynécologue pour mon suivi . J'ai un stérilet cuivre posé il y a 6 ans.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv rapidement avec le docteur [insérer le nom du docteur].
 j'ai des règles très abondantes, mon médecin traitant m'a fait une prise de sang, j'ai perdu beaucoup de fer. J'ai emménagé dans la région récemment et je n'ai pas encore trouvé de gynécologue pour mon contrôle et suivi.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 43 ans (femme)
- Quels sont vos symptômes ?

Ma prise de sang indique une hémoglobine à 8g et une ferritine très basse à 4 Mes règles durent souvent 10 jours et les 3 premiers jours c'est très abondant, je change de protection toutes les heures.

- Quelle est la dernière fois où vous avez consulté un gynécologue ?
 - Il y a 6 ans lors de la pose du stérilet
- Je suis une nouvelle patiente
- J'ai une lettre de mon médecin généraliste

SCÉNARIOS ORL



ORL NON URGENT

SCENARIO ORIGINE audition

Bonjour, j'ai 65 ans, ce serait pour faire un contrôle de mon audition. Mon entourage se plaint que je monte le son de la télé et que je fais souvent répéter, j'ai fait des otites étant enfant et j'ai travaillé dans le bruit quand j'étais jeune. J'ai parfois les oreilles qui sifflent ; mon médecin a vérifié je n'ai pas de bouchon ; j'aimerais savoir si je suis sourd et si je dois mettre des appareils ?

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. J'aimerai un contrôle de mon audition. Je pense qu'il me faut un appareil.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 65 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

OUI. J'ai parfois les oreilles qui sifflent. Je fais monter le son de la télé et je fais souvent répéter mon entourage . J'ai travaillé dans le bruit jeune et enfant je faisais des otites . Mon médecin traitant a vérifié je n'ai pas de bouchon.

- A quand remonte votre dernière consultation d'ORL ?
 Il y a 15 ans pour un problème de sinusite
- Avez-vous un traitement ?
 NON
- Je suis un nouveau patient

ORL SEMI -URGENT

SCENARIO ORIGINE avis chirurgical amygdale enfant

Bonjour, mon fils fait des angines tous les mois et il ronfle beaucoup il fait aussi des otites et il a souvent des antibiotiques ; il a 5 ans et manque souvent l'école ; mon médecin me conseille de voir un ORL pour savoir s'il faut prévoir une opération des amygdales

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv pour mon enfant avec le docteur [insérer le nom du docteur].

Sur conseil du Médecin traitant pour savoir si une opération des amygdales est nécessaire.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est l'âge de l'enfant ?
 5 ans
- A-t-il des symptômes ? :

Angines tous les mois, ronflement et souvent des otites quand il était plus petit. Il manque souvent l'ecole.

- A-t-il déjà consulté un ORL ?
 - Jamais
- C'est un nouveau patient
- J'ai le courrier de mon médecin généraliste

SCÉNARIOS PEDIATRES



PEDIATRE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE suivi pédiatrique

Appel des parents d'un bébé de 2 mois pour un suivi pédiatrique. Bonjour mon bébé vient de quitter l'hôpital, c'est un prématuré de 29 semaines, qui a besoin d'un suivi pédiatrique. Nous avons essayé de prendre rendez-vous sur Doctolib, mais votre cabinet n'accepte pas de nouveau patient. Vos collègues nous ferment aussi la porte.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Mon bébé vient de quitter l'hôpital, c'est un prématuré de 29 semaines qui a besoin de suivi pédiatrique.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

Quel est l'âge de l'enfant ?

Il a 2 mois (9 semaines)

l'hôpital a demandé un contrôle médical en ambulatoire rapidement

PEDIATRE SEMI -URGENT

SCENARIO ORIGINE diarrhées du nourrisson

Mon enfant a 18 mois, il est suivi par notre médecin généraliste. Il présente des diarrhées depuis quinze jours. Notre médecin nous rassure, mais nous sommes inquiets, il mange peu, est moins alerte.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv pour mon enfant avec le docteur [insérer le nom du docteur].
 mon enfant Gaspard a 18 mois, Il présente des diarrhées depuis quinze jours.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est l'âge de l'enfant ?
 18 mois
- Quels sont ces symptômes ? :
 Diarrhées depuis 15 jours, il mange peu et semble moins alerte. Nous sommes inquiets.
- A-t-il déjà perdu du poids et combien?
 Oui un peu mais rien de bien flagrant, de 200g
- A-t-il déjà consulté un Pédiatre ?

NON, il est vu par notre médecin généraliste

C'est un nouveau patient

SCÉNARIOS PSYCHIATRES



PSYCHIATRIE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE Bipolaire

Homme, cinquantaine, ayant récemment déménagé dans la région (originaire des Pays de la Loire), diagnostiqué depuis une quinzaine d'années "bipolaire", traité par Lithium (TERALITHE LP 400, 2 cp par jour).il a besoin maintenant d'un suivi régulier dans la région, pour son traitement. Il n'a pas fait de contrôle sanguin de la lithiémie depuis plus de six mois et il est bientôt à court de médicaments et n'a pas encore trouvé de médecin traitant dans le territoire.

Par ailleurs, il a un peu de mal à s'habituer à son nouvel environnement et a l'impression de progressivement "perdre le moral".

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. j'ai déménagé des Pays de Loire vers le Grand Est. J'ai besoin d'un suivi régulier pour mon traitement, j'ai été diagnostiqué bipolaire il y a une quinzaine d'année.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 50 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

J'ai du mal à m'habituer à mon nouvel environnement et j'ai l'impression progressivement de "perdre le moral"

Avez-vous un traitement ?

Oui par Lithium (TERALITHE LP 400, 2 cp par jour) mais je suis bientôt à court de médicament Je n'ai pas fait de contrôle sanguin de la lithiémie depuis plus de six mois

- Je n'ai pas encore de médecin traitant dans la région
- Je suis nouveau patient

PSYCHIATRIE SEMI -URGENT

SCENARIO ORIGINE crise d'angoisse

Jeune femme (trentaine), victime il y a 3 mois d'une agression. Ayant d'abord relativement bien supporté la situation, elle a développé, après 3 – 4 semaines, des crises d'angoisses aigües ("attaques de panique"), pluriquotidiennes, gênant fortement sa vie quotidienne ; elle ne peut plus travailler (NB : état de stress post-traumatique)

Son médecin traitant lui a donné plusieurs tranquillisants, ne calmant que temporairement les crises, qui reviennent systématiquement.

Elle commence à désespérer de pouvoir aller mieux.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

 Bonjour je souhaiterais prendre rdv rapidement avec le docteur [insérer le nom du docteur].
 J'ai été victime d'une agression il y a 3 mois. Depuis quelques semaines, je fais des crises d'angoisse, je repense à mon agression plusieurs fois par jour, je panique.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 - J'ai 32 ans (homme/femme)

besoin d'un suivi. Je suis désespérée

- Quels sont vos symptômes?
 Mes crises me gênent au quotidien et tout le temps et je n'arrive plus à aller à mon travail. J'ai
- Avez-vous un traitement ?

Mon médecin traitant m'a donné des tranquillisants, mais ça ne calme que temporairement les crises, qui reviennent systématiquement.

Je suis nouveau patient

SCÉNARIOS RHUMATOLOGUE



RHUMATOLOGIE NON URGENT

SCENARIO ORIGINE suivi arthrose

Bonjour je m'appelle Thomas Klein, ma rhumatologue est partie à la retraite. J'aimerai continuer mon suivi chez vous. Pourriez-vous me donner un RDV s'il vous plaît ? j'ai une arthrose du genou et du dos.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre RDV avec le Dr ... [insérer le nom du docteur]. Suite au départ en retraite de mon rhumatologue et de mon déménagement, je souhaite continuer mon suivi chez vous.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 60 ans (homme/femme)
- Avez-vous des symptômes ? :

j'ai une arthrose du genou et du dos, avec des douleurs fréquentes,

- Quand avez-vous déjà consulté votre rhumatologue pour la dernière fois?
 il y a un an dans une autre région. J'ai une lettre de mon médecin
 Je pourrais ramener mon traitement
- Je suis un nouveau patient

RHUMATOLOGIE SEMI-URGENT

SCENARIO ORIGINE arthrite genou

Bonjour, je suis madame Cécile Asoli, j'ai 42 ans. Depuis 1 mois, j'arrive de moins en moins bien à marcher. J'ai mal au genou et j'ai l'impression que ça empire. J'ai l'impression qu'il est gros, gonflé. J'ai très mal. Ça m'empêche de bien dormir. Mon médecin traitant m'a fait un courrier pour voir un rhumatologue. Il a dit que c'était important que je le vois rapidement.

SCRIPT POUR ENQUETEUR

Bonjour j'appelle pour prendre rdv rapidement avec le docteur [insérer le nom du docteur].

suite à la demande de mon médecin traitant. Depuis 1 mois, j'arrive de moins en moins bien à marcher. J'ai mal au genou et j'ai l'impression que ça empire.

Informations complémentaires en cas de précisions demandées par le secrétariat :

- Quel est votre âge ?
 J'ai 42 ans (homme/femme)
- Quels sont les autres symptômes ?

j'ai l'impression que mon genou est gros, gonflé. Non, je n'ai pas de fièvre. Non, ce n'est pas rouge. j'ai mal, j'ai même très mal. Ça m'empêche de bien dormir.

- Quelle est la dernière fois où vous avez consulté un rhumatologue ?
 - Je n'ai jamais consulté
- Je suis un nouveau patient.
- J'ai une lettre de mon médecin généraliste

ANNEXE 11

Tableau synthétique des principaux résultats de l'enquête (délais de RDV, taux d'obtention) selon les différentes spécialités

	Scéna	Scénario 1 – Téléphone Non-urgent	hone	Scéna	Scénario 2 – Téléphone Semi-urgent	hone		Scénario Non	Scénario 1 – Internet Non-urgent	
	Délai médian (en jours)	Part de RDV obtenus	c	Délai médian (en jours)	Part de RDV obtenus	٦	Délai médian (en jours)	Part de RDV obtenus	c	Part des médecins ayant un site de RDV en ligne
Cardiologue	108	52%	415	20	%8	415	115	20%	226	54%
Chirurgien orthopédique	33	71%	225	13	34%	225	32	%88 88	156	%69
Dermatologue	104	%97	188	9	4%	188	115	40%	129	%69
Gastro-entérologue	77	%02	148	20	11%	148	77	79%	106	72%
Gynécologue	49	20%	325	10	25%	325	41	51%	233	72%
ORL	91	%89	127	20	8%	127	109	58%		%02
Pédiatre	00	48%	209	1	26%	209	00	47%	141	%19
Psychiatre	16	17%	389	00	12%	389	œ	19%	104	27%
Rhumatologue	29	%99	117	16	%6	117	76	71%	73	92%



Une enquête de l'URPS ML éclaire les délais d'attente chez les médecins spécialistes dans la région Grand Est « Les médecins spécialistes libéraux en grande difficulté »

Consciente des enjeux liés à l'accès aux soins spécialisés, l'Union Régionale des Professionnels de Santé Médecins Libéraux du Grand Est (URPS ML Grand Est) a mené une étude approfondie et innovante pour mieux comprendre les réalités du terrain. Cette enquête inédite, portant sur neuf spécialités médicales parmi les plus sollicitées, a permis de recueillir les délais de rendez-vous (RDV) auprès des 2143 médecins appartenant aux spécialités suivantes et ayant une activité libérale (exclusive ou partielle): Cardiologie - Chirurgie orthopédique - Dermatologie - Hépato-gastroentérologie - Gynécologie obstétrique - ORL - Pédiatrie - Psychiatrie - Rhumatologie.

Il s'agit des spécialités les plus consultées en médecine de ville avec l'Ophtalmologie et la Radiologie. Ces 2 dernières ont été écartées de l'étude, car elles disposent déjà d'assez nombreuses enquêtes sur le sujet.

Une méthodologie rigoureuse

L'enquête est exhaustive. Basée sur des appels mystères, elle prend en compte les délais observés tant par téléphone que sur les plateformes de rendez-vous en ligne. Les 11 enquêteurs (CSA Research) se sont présentés comme de nouveaux patients souhaitant obtenir un rendez-vous. Deux scénarios ont été testés pour chaque médecin par téléphone : l'un avec un motif non urgent et l'autre avec une demande semi-urgente. Cette approche a permis d'évaluer les délais d'attente en fonction de la spécialité, du lieu d'exercice, du secteur conventionnel et du mode d'exercice solo ou en groupe. Par Internet, seul le scénario non urgent a été testé. Les résultats exposés sous forme de cartes détaillées permettent d'identifier les réalités de terrain aux plans régional, départemental et en descendant jusqu'aux bassins de vie. L'utilisation de cette méthode mixte offre une vision plus complète et plus précise des réalités, en prenant en compte les nouvelles habitudes des patients pour prendre RDV auprès d'un médecin.

Une réalité depuis 10 ans : la baisse du nombre de spécialistes

C'est dans un contexte de contraction de l'offre médicale libérale que l'étude a entrepris cette mesure de l'accès aux soins. Il y a une diminution significative du nombre de médecins spécialistes libéraux dans la plupart des spécialités depuis le début des années 2010, avec en plus un déficit par rapport à la moyenne nationale, cela se traduit aussi par une suractivité par spécialiste et une charge de travail élevée. Malgré tout, les jeunes médecins s'installent en nombre croissant depuis 10 ans et l'exercice libéral reste attractif, puisque le taux d'installation en libéral oscille entre 70 et 80%, dix ans après l'obtention du diplôme.

Ce paradoxe de la contraction apparente de l'offre de soins en médecine libérale spécialisée, alors que le nombre d'installations augmente, s'explique essentiellement par le véritable tsunami de départs en retraite des médecins libéraux depuis 2011, inédit dans l'histoire, en raison d'une gestion inadaptée du numerus clausus depuis 50 ans. Ainsi, 49% des médecins de ces 9 spécialités ont arrêté leur activité entre 2011 et 2022! L'autre cause principale est la croissance des besoins médicaux des patients (vieillissement et augmentation continue de la population). Il faut également citer le développement de nouveaux moyens diagnostiques et thérapeutiques pouvant consommer du temps médical supplémentaire.

Des disparités importantes en termes de délais de rendez-vous

Les résultats de notre étude mettent en évidence des disparités significatives en termes de délais d'attente selon les spécialités et les territoires. A noter toutefois, qu'au plan régional et par spécialité, les délais d'attente sont généralement très similaires par téléphone et par Internet avec des taux d'obtention de RDV proches.

Les délais d'attente médians sont très importants dans plusieurs spécialités. L'exploitation de la part de RDV obtenus par spécialité nous a permis de les catégoriser de la manière suivante :

- Spécialités à très longs délais : Cardiologie, Dermatologie, ORL, Hépato-gastroentérologie et Rhumatologie souffrent de délais médians supérieurs à 2 mois, voire 3 mois pour les trois premières. Le taux d'obtention de rendez-vous est également faible. Il témoigne d'une forte demande non satisfaite.
- Spécialités à délais moyens: Gynécologie et Pédiatrie présentent des délais médians inférieurs à 50 jours avec des taux d'obtention de rendez-vous autour de 50%.
- Spécialité à délais assez courts et taux d'obtention élevé : Chirurgie orthopédique.
- Spécialité avec un faible taux de réalisation : En Psychiatrie, moins de 20% de demandes aboutissent à un rendez-vous. Mais avec des délais assez courts. La difficulté principale étant d'arriver à entrer dans la patientèle du psychiatre.

Scénario 1 Examen classique Grand Est	Délai médian Téléphone	Part de RDV obtenus	Délai médian Internet	Part de RDV obtenus
Grand Est	(en jours)		(en jours)	obtenus
Cardiologue	108	52%	115	50%
Dermatologue	104	26%	115	10%
ORL	91	68%	109	68%
Gastro-entérologue	77	70%	77	79%
Rhumatologue	67	66%	76	71%

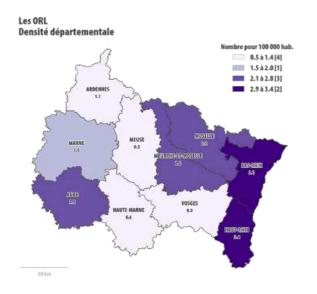
Scénario 1 Examen classique Grand Est	Délai médian Téléphone (en jours)	Part de RDV obtenus	Délai médian Internet (en jours)	Part de RDV obtenus
Gynécologue	49	50%	41	51%
Chirurgien orthopédique	33	71%	32	88%
Psychiatre	16	17%	8	19%
Pédiatre	8	48%	8	47%

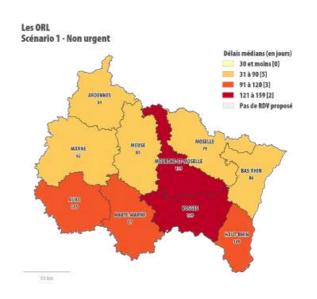
Une vérité contre-intuitive, mais réelle, les délais médians de RDV sont souvent plus importants dans les grandes agglomérations et les départements ayant un CHU!

En première analyse, on pourrait penser que ces écarts s'expliquent en grande partie par une **répartition inégale des spécialistes sur le territoire régional**, c'est ce que montrent les cartes départementales de densité et de nombre de praticiens par bassin de vie, notamment dans les 5 départements les plus ruraux (Ardennes, Aube, Haute-Marne, Meuse et Vosges), lesquels présentent souvent une densité inférieure à la moyenne dans les différentes spécialités. Il y a évidemment une concentration urbaine : les départements abritant les centres hospitaliers universitaires (CHU) et l'Alsace disposent d'une densité plus élevée en spécialistes. Mais c'est aussi là où se trouve la majorité de la population... La répartition des médecins suit d'ailleurs assez bien celle de la population en général.

Toutefois, une analyse plus approfondie montre qu'il n'y a pas de corrélation directe entre la densité des spécialistes et la durée des délais d'attente. Cette réalité contre-intuitive est par exemple illustrée par le département de la Haute Marne avec la plus faible densité en cardiologues, dermatologues et psychiatres, et qui pourtant affiche les délais les plus courts par téléphone dans ces spécialités! Tandis que les départements avec un CHU ont souvent des délais plus élevés que la médiane de la région. Pour l'ensemble des spécialités sondées (hormis l'Hépato-gastro-entérologie) on constate cette absence de corrélation densité importante / délais courts.

Les délais varient considérablement d'un bassin de vie à l'autre. Mais, là aussi, les grandes agglomérations ont tendance à afficher des délais plus longs, tandis que les agglomérations petites et moyennes ont souvent des délais plus courts. En illustration, il faut 4 mois ou plus pour obtenir un RDV en ORL à Nancy, Metz, Troyes alors qu'à Thionville et Colmar, le délai est de moins de 2 mois, voire moins d'un mois à Vitry-le-François ; Fait inattendu, les départements des Ardennes et la Meuse, malgré une densité d'ORL faible, affichent des délais médians plus courts que l'Alsace, pourtant en tête de la concentration en médecins ORL. Il n'est pas rare que les principales agglomérations affichent des délais de RDV supérieurs à la médiane du département où elles se trouvent.





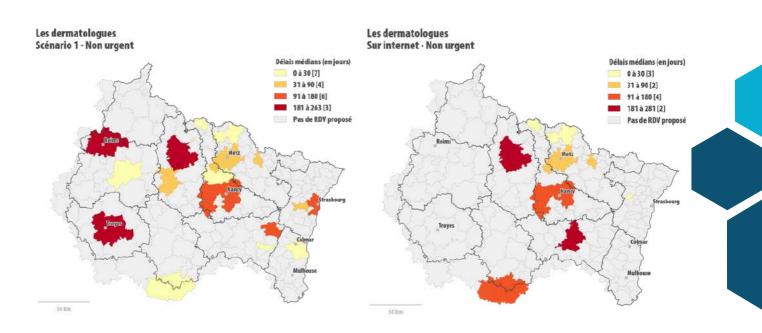
Le rôle du mode de prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous en ligne permet d'obtenir parfois un délai plus court, mais ce n'est pas toujours le cas. Globalement, les délais moyens et médians sont similaires pour les prises de rendez-vous par téléphone et par Internet. Curieusement l'offre de prise de rdv en ligne est limitée voire inexistante dans certains départements. Dans le cas de la Dermatologie, la prise de RDV par internet semble moins efficace que celle effectuée par téléphone et aucune offre de RDV en ligne n'est possible en région Champagne-Ardenne.

L'Impact du caractère urgent de la demande

Les demandes semi-urgentes permettent généralement d'obtenir un rendez-vous plus rapidement. Les scénarios 2 testés ont produit des délais relativement plus courts, entre un seul jour en Pédiatrie à 20 jours en Cardiologie - ORL -Hépatogastroentérologie. Mais la proportion de rendez-vous effectivement obtenus pour des examens semi-urgents va de très faible à insuffisant, oscillant entre 4% (Dermatologie) et 34% (Chirurgie orthopédique). Les motifs de ces taux d'échec sont décrits dans l'étude et révèlent la très forte pression sur l'offre de soins et l'inadéquation entre l'offre et la demande de soins. Cette situation contribue à engorger les services d'urgence hospitaliers et témoigne d'une tension importante sur les soins spécialisés.

Pour ce scénario semi-urgent, l'offre territoriale est encore plus limitée : les rendezvous sont obtenus sur moins de bassins de vie que pour le scénario classique. En Dermatologie le délai médian est relativement court (6 jours) mais l'offre est concentrée sur un nombre limité de bassins de vie, principalement en Lorraine et à Seules la Gynécologie et la Chirurgie orthopédique proposent une répartition plus équilibrée de l'offre sur la région. En conséquence, toutes les spécialités éprouvent de grandes difficultés à intégrer des soins non-programmés dans leurs agendas surchargés.



URPS ML GRAND EST

Une étude complexe et transparente qui analyse les difficultés

L'étude se concentre sur les difficultés rencontrées par les nouveaux patients pour obtenir un rendez-vous médical autant par téléphone que par prise de rendez-vous en ligne.

Elle révèle que les nouveaux patients sont confrontés à des difficultés spécifiques liées à la complexité de leur prise en charge, à la priorisation des patients existants et à la saturation des agendas médicaux.

La généralisation de la prise de rendez-vous en ligne apparaît certes comme une solution prometteuse pour faciliter l'accès aux soins. Cependant, des améliorations sont encore nécessaires pour garantir une équité d'accès pour tous les patients.

En outre l'étude révèle les raisons de non-obtention de RDV. Les 2 scénarios mettent en évidence une tension sur les systèmes de prise de rendez-vous avec des conséquences directes pour les patients : difficulté à joindre les secrétariats (saturation), priorisation des patients existants, manque de places disponibles, conditions préalables pour obtenir un rdv (courrier du médecin traitant, information médicale complémentaire...) agendas non ouverts au moment de la demande...

L'engorgement généralisé du système de soins est mis en évidence par l'absence de corrélation entre la densité de spécialistes et les délais d'attente, détaillée dans l'étude. En effet indépendamment du nombre de praticiens, les délais médians sont variables dans la quasi-totalité des spécialités ; les variations observées entre les départements peuvent aussi faire intervenir la mobilité des patients ou des caractéristiques de la population.

Tous ces résultats mettent en lumière la complexité des facteurs qui influencent l'accès aux médecins spécialistes. La spécificité des spécialités médicales, le comportement des patients (mobilité, préférence de prise de RDV, informations médicales connues), l'organisation des cabinets médicaux interviennent. Même si l'hétérogénéité de ces facteurs rend complexe l'interprétation de la simple mesure d'un délai de RDV, la pénurie de médecins spécialistes libéraux joue le rôle majeur et celle-ci se manifeste sur tous les territoires et dans toutes les spécialités (avec un bémol important pour la chirurgie orthopédique).

Le travail comparatif avec d'autres études a montré des limites

L'étude de l'URPS ML Grand Est se distingue par son exhaustivité, son centrage sur les nouveaux patients, l'éventail des spécialités étudiées (9), la recherche du taux d'échec d'obtention d'un RDV, et l'intégration des deux modalités de prises de RDV (téléphone — Internet). Elle est la seule présentant l'ensemble de ces caractéristiques. La plupart des autres études se concentrent sur une seule modalité de prise de RDV (téléphone ou questionnaire), un panel plus ou moins représentatif de spécialistes et sur une sélection restreinte de spécialités dans leur échantillon. Les écarts significatifs entre les études s'expliquent aussi par des différences de méthodes de collecte des données et la cible des patients étudiés, ce qui rend les comparaisons délicates.

L'étude de Doctolib avec l'Institut Jean Jaurès sur l'année 2023 est une des plus récentes et la plus complète. Malgré les différences, elle converge avec la nôtre vers une même tendance : des délais d'attente importants, en particulier pour certaines spécialités comme la Dermatologie et la Cardiologie. Cependant elle met aussi en évidence que la situation est plus favorable pour les patients déjà intégrés dans une patientèle. L'étude Doctolib ne permet pas de descendre au niveau des bassins de vie, lesquels ont montré de fortes disparités à l'intérieur des départements dans notre étude, souvent au bénéfice des zones rurales, avec des délais moindres. Comme dans notre étude, L'enquête Doctolib indiquent que certains départements ruraux, avec une densité faible en spécialistes, ont des délais plutôt courts par rapport à la médiane régionale.

Depuis 2017, L'Ophtalmologie (qui était il y a 10 ans dans une situation assez similaire à la Cardiologie et la Dermatologie d'aujourd'hui) a réussi à diminuer de 70% ses délais de RDV, grâce à la recomposition de l'organisation des cabinets et au développement du travail aidé avec une équipe pluriprofessionnelle d'assistants. Actuellement, les délais d'attente pour les nouveaux patients sont les mêmes que pour les autres. Il en est très probablement de même en Chirurgie orthopédique grâce à une augmentation combinée de 30% des effectifs et un accroissement de l'activité de 20% par chirurgien. Par ailleurs, la reproduction annuelle des enquêtes CSA-SNOF indique une amélioration continue du taux d'obtention d'un RDV parallèlement avec la réduction des délais de RDV. Ces résultats suggèrent fortement que l'amélioration de l'organisation au sein des cabinets et la croissance démographique des médecins améliorent la situation de façon conséquente.

Notre étude montre qu'il est nécessaire d'augmenter le nombre de médecins dans toutes les spécialités et dans tous les territoires, mais encore plus en Cardiologie et en Dermatologie.

Quelles solutions dans les prochaines années ?

l'URPS ML Grand Est met en garde contre les dangers de la financiarisation de la médecine de ville et de la régulation à l'installation des médecins spécialistes. Ces politiques pourraient nuire à la qualité des soins, à l'indépendance des professionnels de santé, à l'accès aux soins pour tous et pourraient se montraient rapidement contre-productives vu les évolutions en cours. Elles iraient même à l'encontre de l'objectif d'une meilleure répartition territoriale de l'accès aux soins. En effet, il n'y a pas de zones surdotées aujourd'hui et les besoins en santé devraient croître nettement plus vite dans les départements urbanisés du Grand Est, alors que la population des départements ruraux pourrait diminuer progressivement dans les départements ruraux (jusqu'à 30% d'ici 2070) d'après l'Insee. A titre d'exemple, les plus de 65 ans dans le Bas-Rhin augmenteraient de 125 000 (+61%), de 71 500 en Moselle (+35%), alors qu'ils ne seraient que +3250 dans les Ardennes (+6%) et -390 en Haute-Marne (-1%).

Il faudrait plutôt encourager le développement des structures de soins libérales en permettant aux médecins de se regrouper, d'incorporer de nouveaux spécialistes et de favoriser les installations dans les zones où les besoins sont les plus importants. Il faut par conséquent soutenir les installations dans les grandes agglomérations pour y réduire les délais d'attente et favoriser l'implantation de sites secondaires dans les zones les moins denses.

Les initiatives des spécialistes pour améliorer leur offre de soins doivent être stimulées. L'enquête de l'URPS ML Grand Est publiée le 3 décembre 2024 sur leur organisation dans l'amélioration des soins, a mis en lumière une dynamique intéressante des médecins spécialistes libéraux, qui, face aux enjeux de l'accès aux soins, ne sont pas restés passifs ces dernières années. Il y a notamment un début d'équipe pluri-professionnelle autour du médecin spécialiste (assistants médicaux, professions paramédicales, personnel administratif). L'accompagnement dans les efforts des spécialistes, couplé aux évolutions démographiques, pourront avoir des conséquences directes rapides sur l'accès aux soins des spécialistes.

Les projections démographiques des médecins spécialistes annoncées par la Drees en 2023 offrent une perspective positive avec une augmentation continue pendant plusieurs décennies et un rajeunissement progressif de la profession. Cela s'inscrivant dans un contexte de baisse de la population générale, une stratégie d'accès plus équitable aux soins spécialisés pour tous les habitants du Grand Est doit pouvoir être mise en place avec des échéances courtes.

Drees 2023 : Progression démographique prévue des médecins spécialistes du Grand Est							
Années	2030	2035	2040	2045	2050		
Lorraine	6%	21%	38%	54%	69%		
Alsace	7%	21%	37%	52%	66%		
Champagne-Ardenne	11%	29%	47%	63%	79%		
Grand Est	7%	23%	39%	55%	70%		
France	8%	23%	40%	56%	71%		

Une stratégie que l'URPS ML Grand Est souhaite soutenir en proposant 3 axes pour ces prochaines années :

Augmenter le temps médecin spécialiste :

- Augmenter la démographie des spécialistes libéraux dans leur ensemble, avec une majoration dans les spécialités les plus en tension,
- Rendre encore plus attractif le cumul emploi-retraite.
- Introduire l'obligation d'un stage en libéral pour les internes + stage libéral conseillé pour les Docteurs Juniors.

Dégager du temps médecin spécialiste :

- Développer encore plus l'embauche d'assistants médicaux, d'IPA, d'autres professionnels de santé.
- Moderniser les cabinets médicaux (regroupement, multi-boxs,...), se saisir des outils numériques utiles.

Rendre plus accessible partout le médecin spécialiste :

- Elargissement MCU au 2è trimestre 2025, adressage direct par le SAS,
- Déploiement rapide des ESS, inciter la création et le développement de sites secondaires,
- Améliorer la coordination efficace entre médecins spécialistes et généralistes, en y incluant les autres professionnels de santé, en évitant les étapes inutiles.

IL S'AGIT AVANT TOUT D'AMPLIFIER ET GÉNÉRALISER CE QUI MARCHE, EXISTE ET FONCTIONNE DÉJÀ POUR AVOIR UN EFFET RAPIDE!

Il est probable que les constats mis en évidence dans cette étude, portant sur 9 spécialités médicales et chirurgicales, se retrouvent de façon similaire dans la plupart des autres régions françaises.

