

**Délais d'attente pour
l'obtention d'un rendez-
vous chez les
gynécologues et
ophtalmologues en
Alsace**

Mars 2014

Document réalisé par l'Observatoire régional de la santé d'Alsace à la demande et grâce au financement de l'Agence régionale de santé d'Alsace

L'étude et le présent rapport ont été réalisés à l'ORS Alsace par :

- Étienne GAGNEUR participation à la conception de l'étude - mise en œuvre et suivi de la phase d'enquête,
- Laurence MOINE : analyses statistiques et rédaction du rapport,
- Ulviyya ALIZADA : analyses statistiques et rédaction du rapport,
- Sylvie CLAUSS : mise en page du rapport.

Les enquêtes téléphoniques ont été réalisées par

- Julia MALATRE
- Kévin D'OVIDIO
- Jules KLERLEIN

Ce travail a été mené sous la direction de Frédéric Imbert (ORS Alsace).

Nous tenons également à remercier tout particulièrement :

- le Docteur Pierre TRYLESKI, représentant du Conseil scientifique de l'ORS Alsace et de l'Union régionale des médecins libéraux Alsace (URML-Alsace) qui a activement participé à l'élaboration du protocole d'étude et tout particulièrement du questionnaire,
- les Docteurs Georges-Fabrice BLUM et Jean-Luc SEEGMULLER, respectivement gynécologue et ophtalmologue élus de l'URML-Alsace, qui ont participé à la validation du questionnaire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
OBJECTIFS ET METHODE	7
Objectifs	7
Population enquêtée.....	7
Questionnaire.....	7
Déroulement de l'enquête	8
Analyse	8
RESULTATS.....	9
Participation des gynécologues libéraux à l'étude.....	9
Participation des ophtalmologues libéraux à l'étude	9
Cause de refus des ophtalmologues et gynécologues libéraux	10
Délais d'attente pour la prise de rendez-vous de contrôle.....	11
Délais d'attente pour la prise de rendez-vous en situation semi-urgence	16
Délais d'attente pour la prise de rendez-vous en cas d'urgence non vitale	17
Densité de professionnels et délai d'attente pour un rendez-vous.....	18
Accessibilité des cabinets pour des personnes à mobilité réduite	19
SYNTHESE	21
ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRES	23
ANNEXE 2 – CARTES DES TERRITOIRES DE SANTE ET DES ZONES DE PROXIMITE	30

INTRODUCTION

La présente étude a été mise en œuvre par l'Observatoire régional de la santé d'Alsace pour le compte de l'Agence régionale de santé d'Alsace (ARS). Elle porte sur les délais nécessaires pour obtenir un rendez-vous auprès de deux spécialistes, les ophtalmologues et les gynécologues (obstétriciens ou non) qui œuvrent dans le cadre d'une activité en cabinet (libérale ou mixte) exerçant en Alsace en 2013. Pour compléter cette approche, la question des délais d'obtention de rendez-vous en consultation externe des établissements hospitaliers a également été abordée.

Il s'agit d'approcher la question de l'adéquation de l'offre et de la demande pour ces professions de façon plus fine que par la seule densité médicale. Cet indicateur de densité ne permet pas à lui seul en effet de déterminer si l'offre de spécialistes présents sur un territoire suffit à répondre aux besoins de la population. Il n'existe pas de seuil de densité minimale d'offre qui fasse référence et qui permette de porter un tel jugement. Le recueil des délais d'attente pour obtenir un rendez-vous vise par conséquent à disposer d'un indicateur complémentaire de la densité d'offre habituellement utilisée.

Il convient cependant de garder à l'esprit que les délais d'obtention d'un rendez-vous ne constituent pas les seuls freins potentiels à l'accès aux soins et que d'autres freins, notamment économiques ou liés aux comportements de recours aux soins ne sont pas traités dans cette étude.

OBJECTIFS ET METHODE

Objectifs

Cette étude vise à mesurer les délais nécessaires pour obtenir un rendez-vous auprès des ophtalmologues et gynécologues (obstétriciens ou non) libéraux exerçant en Alsace en 2013 selon leur territoire d'activité et de proposer ainsi un indicateur alternatif aux habituels indicateurs de densité d'offre de soins, permettant d'approcher l'adéquation entre offre et demande de soins.

Population enquêtée

Concernant les cabinets libéraux, le faible nombre de professionnels dans certains territoires et la volonté de disposer d'indicateurs localisés n'ont pas permis d'envisager le recours à un échantillon et l'ensemble des cabinets a été contacté. Cependant, afin de ne prendre en compte et contacter que des spécialistes en activité, l'étude a été menée à partir d'une liste de spécialistes transmise par l'ARS ne comportant que les professionnels ayant réalisé un minimum de 50 actes au cours des mois d'avril et de mai 2013. Au total les listes transmises par l'ARS comprenaient 114 ophtalmologues libéraux et 137 gynécologues libéraux.

Il était également initialement prévu d'enquêter individuellement les praticiens hospitaliers ayant une activité libérale au sein de leur établissement. Ont été retenus les praticiens pour lesquels l'Assurance maladie a enregistré des remboursements pour au minimum 50 consultations ou actes techniques au cours des mois d'avril et de mai 2013, soit 52 professionnels au total œuvrant dans 10 services de gynécologie-obstétrique et dans 4 services d'ophtalmologie. Ces consultations ou actes techniques correspondent potentiellement à des activités libérales, mais il est apparu que certaines consultations et actes techniques réalisés en public peuvent également être enregistrés par l'Assurance Maladie. Il n'est donc pas certain que l'ensemble de ces 52 praticiens ont une activité libérale au sein de leur établissement. Enfin, pour compléter cette approche, 3 établissements disposant de services de gynécologie ou gynécologie-obstétrique mais ne comptant pas de praticiens ayant entre avril et mai 2013 réalisé 50 consultations ou actes techniques enregistrés par l'Assurance maladie ont également été contactés, ainsi que les cliniques privées, dont l'une, la Clinique Saint-Luc à Schirmeck propose des consultations en gynécologique au sein de ses murs. Il est apparu lors de l'enquête que le recueil, médecin par médecin, des délais d'obtention de rendez-vous dans les services hospitaliers, et tout particulièrement dans ceux qui compte un nombre important de praticiens hospitaliers, était très difficile à mener, en raison du temps que cela prenait aux secrétariats concernés. L'enquête a donc été menée auprès de ces services, mais selon un protocole adapté (approche globale des délais d'obtention de rendez-vous au sein des services et non praticien par praticien).

Questionnaire

Le questionnaire (cf. annexe) comportait des questions relatives :

- à la première date à laquelle un rendez-vous est possible dans diverses situations cliniques :
 - o rendez-vous de contrôle (en distinguant une demande de rendez-vous pour un patient connu et pour un nouveau patient),
 - o rendez-vous pour une situation semi-urgente,

- rendez-vous pour une urgence (non vitale, sans nécessité de se rendre aux urgences hospitalières).
- à l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite.

Pour les services hospitaliers, le questionnaire comportait des questions relatives :

- à la première date à laquelle un rendez-vous est possible :
 - pour un contrôle dans le cadre d'une activité publique,
 - pour un contrôle dans le cadre d'une activité privée,
 - pour une situation semi-urgente,
 - pour une urgence (non vitale et donc sans nécessité de se rendre aux urgences hospitalières).

Le questionnaire a été conçu par l'ORS Alsace en étroite collaboration avec le comité de pilotage de ce travail qui comprenait un représentant de l'Agence régionale de santé d'Alsace (ARS) et un représentant de l'Union régionale des médecins libéraux d'Alsace (URML-Alsace) et du Conseil scientifique de l'ORS Alsace. Les trois situations explorées (rendez-vous de contrôle, semi-urgent et urgent) ont de plus été soumises pour validation à un gynécologue et un ophtalmologue de l'URML-Alsace.

Déroulement de l'enquête

Le lancement de l'enquête a été précédé par l'envoi d'un courrier signé par le Directeur général de l'ARS Alsace à l'ensemble des médecins libéraux ciblés. L'enquête a été réalisée par téléphone dans les locaux de l'ORS Alsace par trois étudiants de Master 1 de démographie recrutés par cette occasion. Le logiciel Lime Survey a été utilisé pour l'informatisation des réponses. L'enquête s'est déroulée du 21 octobre 2013 au 15 novembre 2013.

Analyse

Les analyses ont été réalisées sous Excel 2010 et sous SPSS version 12.0.

Pour chaque profession et chaque situation explorée (rendez-vous de contrôle, semi-urgent et urgent), les indicateurs suivants ont été calculés :

- Délai **moyen** d'obtention d'un rendez-vous ;
- Délai **maximum et minimum de prise de rendez-vous en Alsace** ;
- **Troisième quartile** : délai en dessous duquel les trois quarts des gynécologues ou ophtalmologues répondants peuvent proposer un rendez-vous ;
- **Médiane** : délai en dessous duquel la moitié des gynécologues ou ophtalmologues répondants peuvent proposer un rendez-vous ;
- **Premier quartile** : délai en dessous duquel un quart des gynécologues ou ophtalmologues répondants peuvent proposer un rendez-vous.

Ces indicateurs ont été déclinés à différents niveaux géographiques :

- Région,
- Territoires de santé (TS) (carte en annexe),
- Zone de proximité (ZP) de Strasbourg, Colmar et Mulhouse (carte en annexe). Les autres ZP, comptant un nombre trop faible de spécialistes pour autoriser des traitements statistiques, ont été regroupées.

RESULTATS

Participation des gynécologues libéraux à l'étude

Dans la plupart des cas il a été possible de contacter un médecin ou le secrétariat par téléphone. La grande majorité des 121 gynécologues interrogés a accepté de participer à cette étude : seuls 14 médecins (soit 10 %) ont refusé de participer.

Malgré plusieurs relances téléphoniques, 16 gynécologues (soit 12 %) n'ont pu être joints. Ces derniers ainsi que les médecins ayant refusé de répondre à l'enquête ont été exclus de l'analyse. Nous obtenons donc au total un taux de participation de 78 %.

Concernant la répartition géographique, la participation la moins élevée (69 %) concerne le territoire de santé 2 (TS2) avec 14 % de refus et 17 % de praticiens non joignables et la plus élevée le TS3 qui enregistre un taux de participation de 100 %.

Dans les zones de proximité (ZP) de Strasbourg et de Mulhouse, les taux de participation sont respectivement de 67 % et de 76 %. En revanche, sur la ZP de Colmar tous les gynécologues interrogés ont répondu à l'enquête.

Tableau 1 - Taux de participation des gynécologues libéraux par territoire de santé

Territoire de santé	Répondants		Refus		Non-joints		Total
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	
TS 1	18	90%	2	10%		0%	20
TS 2	48	69%	10	14%	12	17%	70
TS 3	19	100%		0%		0%	19
TS 4	22	79%	2	7%	4	14%	28
Total général	107	78%	14	10%	16	12%	137

Tableau 2 - Taux de participation des gynécologues libéraux par zone de proximité

Zone de proximité	Répondants		Refus		Non-joints		Total
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	
Strasbourg	44	67%	10	15%	12	18%	66
Colmar	15	100%		0%		0%	15
Mulhouse	16	76%	1	5%	4	19%	21
Autres	32	91%	3	9%		0%	35
Total général	107	78%	14	10%	16	12%	137

Note de lecture : Autres ZP : ZP de Wissembourg, Saverne, Haguenau, Molsheim – Schirmeck, Obernai – Sélestat, Guebwiller, Thann, Saint-Louis et Altkirch).

Participation des ophtalmologues libéraux à l'étude

Le taux de participation des ophtalmologues libéraux est proche de celui des gynécologues. Ainsi, 94 praticiens contactés ont répondu à l'enquête (soit 82 %). Le taux de refus est de 11 % et le taux de non-joints de 7 %.

Le taux de participation le plus élevé concerne le TS2 (86 % de répondants) et le plus faible dans le TS1, suivi de près du TS4 (respectivement 78 % et 79 % de répondants).

La zone de proximité de Strasbourg enregistre le taux de participation le plus élevé : 87 % (deux ophtalmologues ont refusé de participer à l'étude et quatre n'ont pas pu être joints). Dans la ZP de Colmar, le taux de participation est seulement de 67 %.

Tableau 3 -Taux de participation des ophtalmologues libéraux par territoire de santé

Territoire de santé	Répondants		Refus		Non-joints		Total
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	
TS 1	14	78%	4	22%		0%	18
TS 2	44	86%	2	4%	5	10%	51
TS 3	17	81%	2	10%	2	10%	21
TS 4	19	79%	4	17%	1	4%	24
Total général	94	82%	12	11%	8	7%	114

Tableau 4 - Taux de participation des ophtalmologues libéraux par zone de proximité

Zone de proximité	Répondants		Refus		Non-joints		Total
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	
Strasbourg	39	87%	2	4%	4	9%	45
Colmar	8	67%	2	17%	2	17%	12
Mulhouse	15	79%	3	16%	1	5%	19
Autres	32	84%	5	13%	1	3%	38
Total général	94	82%	12	11%	8	7%	114

Note de lecture : Autres ZP : ZP de Wissembourg, Saverne, Haguenau, Molsheim – Schirmeck, Obernai – Sélestat, Guebwiller, Thann, Saint-Louis et Altkirch).

Cause de refus des ophtalmologues et gynécologues libéraux

Au total, 26 praticiens interrogés (ophtalmologues et gynécologues confondus) n'ont pas souhaité participer à cette étude. Les principales causes de refus évoquées sont les suivantes :

- ne réponds jamais aux enquêtes (7 praticiens, soit 27 % des refus) ;
- manque de temps (5 praticiens, soit 19 % des refus) ;
- l'absence d'intérêt du travail (4 praticiens, soit 15 % des refus).

Six médecins (23 %) n'ont pas donné d'explication par rapport à leur souhait de ne pas participer à cette enquête.

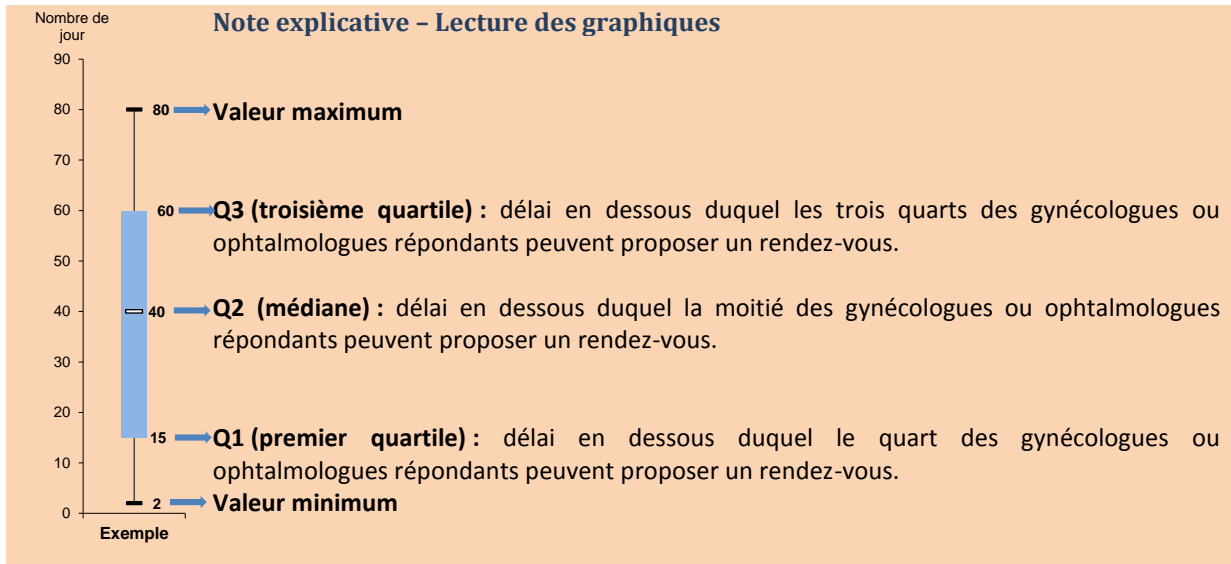
Tableau 5 - Causes de refus de participation des gynécologues et ophtalmologues libéraux

Cause	Effectifs	%
Aucune explication	6	23%
Ne réponds jamais aux enquêtes	7	27%
Manque de temps	5	19%
Absence d'intérêt	4	15%
Autres	4	15%
Total	26	100%

Délais d'attente pour la prise de rendez-vous de contrôle

Deux situations ont été observées concernant la prise de rendez-vous pour un nouveau patient pour un examen de contrôle :

- patient disponible à n'importe quelle heure de la journée,
- patient disponible uniquement après 17h ou entre midi et 14h.



Gynécologues

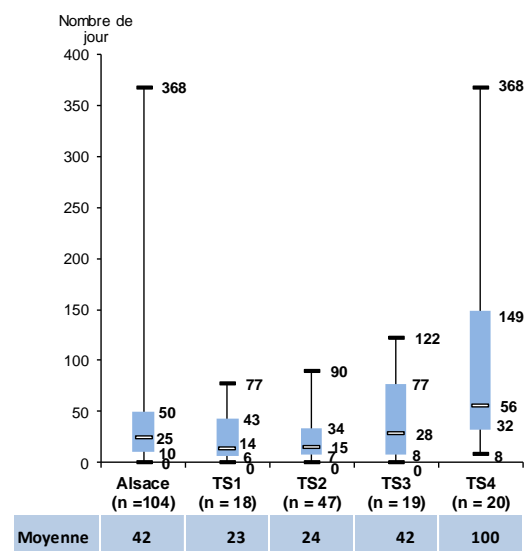
Pour la moitié des gynécologues libéraux enquêtés le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient est de 25 jours ou moins

A l'échelon de la région un quart des gynécologues libéraux déclarent pouvoir donner un rendez-vous à un nouveau patient dans un délai de 10 jours ou moins, un sur deux dans un délai de 25 jours ou moins et les trois-quarts en 50 jours ou moins (Graphique 1).

Ce résultat peut également être lu de la façon suivante. Si un patient téléphone à un gynécologue, il a, en Alsace :

- une chance sur quatre d'obtenir un rendez-vous dans 10 jours au plus (premier quartile),
- une chance sur quatre d'obtenir un rendez-vous entre 10 et 25 jours (médiane ou deuxième quartile),
- une chance sur quatre d'obtenir un rendez-vous entre 25 et 50 jours (troisième quartile),
- une chance sur quatre d'obtenir un rendez-vous entre 101 jours et 374 jours.

Graphique 1 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient par TS



Note de lecture : cf. encadré note explicative p. 11.

La situation est quasi similaire si le patient est disponible uniquement après 17h ou entre midi et 14h (Graphique 2).

Si le patient fait déjà partie de la patientèle du gynécologue, le délai d'attente est légèrement plus court ou éventuellement plus court pour 15 % des gynécologues ayant répondu à l'enquête.

À noter que trois gynécologues n'ont pas indiqué de délai de rendez-vous parce qu'ils ne prennent plus de nouveaux patients.

L'analyse par territoire de santé permet de mettre en évidence de forte disparité au sein de la région. Les territoires de santé 1 (TS1) et 2 enregistrent les situations les plus favorables : la moitié des gynécologues donne un rendez-vous à un nouveau patient en 15 jours ou moins.

La situation est nettement plus défavorable pour le TS4 où la médiane s'élève à 56 jours et où un quart des praticiens libéraux donnent un rendez-vous sous 149 jours ou plus (Graphique 1 page précédente).

Un délai d'attente nettement plus élevé sur la ZP de Mulhouse que dans les autres ZP

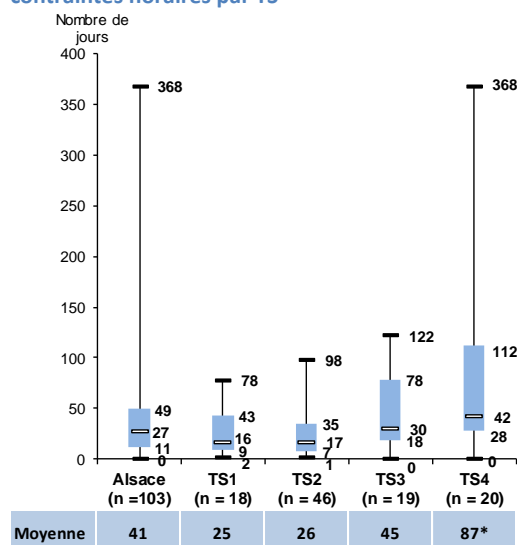
À une échelle plus fine, on peut noter que la zone de proximité (ZP) de Mulhouse présente la situation la plus défavorable des ZP de la région concernant le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous de contrôle chez un gynécologue libéral. La moitié des répondants déclare pouvoir donner un rendez-vous en 61 jours ou moins et les trois quarts en 166 jours ou moins. De plus, deux praticiens de cette ZP déclarent ne plus prendre de nouveau patient.

La ZP de Strasbourg est dans une situation plus favorable

À l'inverse, la ZP de Strasbourg enregistre des délais d'attente nettement inférieurs à la région : la moitié des gynécologues libéraux donnent un rendez-vous en 14 jours ou moins (contre 25 jours pour la région) et 75 % dans un délai de 32 jours ou moins (50 jours).

Dans la ZP de Colmar et pour les autres ZP d'Alsace, la situation est quasi équivalente à celle de la région (Graphique 3).

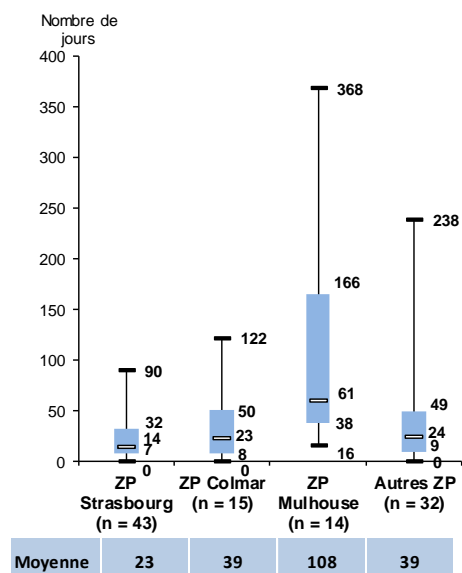
Graphique 2 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient ayant des contraintes horaires par TS



Note de lecture : cf. encadré note explicative p. 11.

Dans le TS4 un praticien déclare un délai d'attente pour obtenir un rendez-vous nettement plus court en cas de contraintes horaires, expliquant ainsi la différence avec la moyenne sans contrainte horaire présentée dans le graphique 1.

Graphique 3 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient par ZP



Note de lecture : cf. encadré note explicative p. 11.

Autres ZP : ZP de Wissembourg, Saverne, Haguenau, Molsheim – Schirmeck, Obernai – Sélestat, Guebwiller, Thann, Saint-Louis et Altkirch).

Délais d'attente en consultations externes hospitalières

Parmi les douze services hospitaliers proposant des consultations externes en gynécologie-obstétrique, dix ont pu être joints. La Clinique Saint-Luc de Schirmeck a également été enquêtée¹. Ils indiquent tous prendre en charge des patientes souhaitant réaliser un simple contrôle gynécologique :

- Pour six d'entre eux, dont celui du centre hospitalier de Mulhouse, les délais de rendez-vous sont courts, inférieurs à quinze jours, même en secteur public². Obtenir un tel délai signifie cependant que l'on ne choisit pas son médecin. Ainsi dans un établissement, selon le médecin, le délai en consultation publique varie de 10 jours à une année, dans un autre de 15 jours à deux mois. Lorsque des consultations privées sont proposées, les rendez-vous sont obtenus sous sept jours voire moins.
- Dans trois services il serait possible d'obtenir le rendez-vous de contrôle dans un délai de 1 à 2 mois, sans différence notable entre activité publique et privée lorsque cette proposition est faite.
- Dans les deux autres établissements, le délai est de 2 à 3 mois. Pour ces établissements, en consultation privée (avec dépassement d'honoraire), les délais de rendez-vous sont raccourcis d'un mois.

Une initiative du Centre Hospitalier de Thann peut être relevée. Un cabinet libéral a dans cette commune cessé son activité en décembre 2013 et le centre hospitalier a repris les locaux de ce cabinet. Les trois médecins hospitaliers du centre hospitalier effectuent des consultations externes non seulement dans les locaux du centre hospitalier, mais également dans les murs de cet ancien cabinet libéral.

¹ Dans les cliniques, les consultations sont habituellement réalisées dans les cabinets des médecins libéraux et non dans les murs de la clinique. La Clinique Saint-Luc est atypique sur ce point de vue, dans la mesure où elle propose dans ses locaux des permanences au cours desquels trois gynécologues-obstétriciens reçoivent en consultation des patientes (permanences le lundi, le mercredi et le vendredi, avec chaque fois un gynécologue présent).

² Précisons que l'un de ces établissements annonce un délai de rendez-vous de 3 semaines, mais propose également des consultations sans rendez-vous.

Ophtalmologues

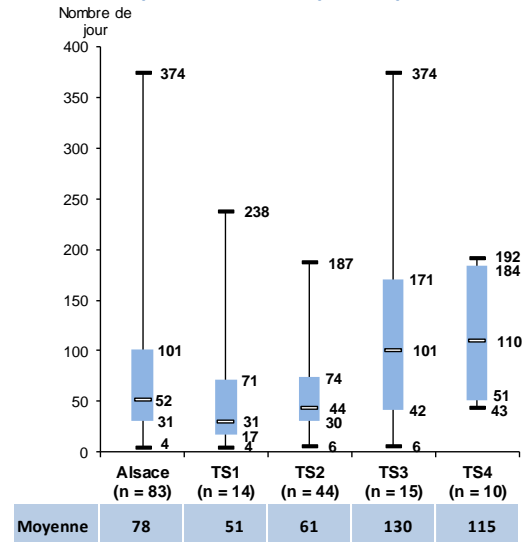
Pour la moitié des ophtalmologues libéraux enquêtés, le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient est de 52 jours ou plus

En Alsace, un quart des ophtalmologues libéraux interrogés déclarent pouvoir donner un rendez-vous à un nouveau patient en 31 jours ou moins, la moitié en 52 jours ou moins et les trois quarts en 101 jours ou moins (Graphique 4).

La situation reste quasi inchangée si le patient a des contraintes horaires (disponible uniquement après 17h ou entre midi et 14h (Graphique 5).

En outre, pour 11 % des ophtalmologues répondants (soit 9 personnes sur 83), le délai est plus court ou éventuellement plus court lorsque la personne qui demande le rendez-vous fait déjà partie de leur patientèle.

Graphique 4 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient par TS



Note de lecture : cf. encadré note explicative p. 11.

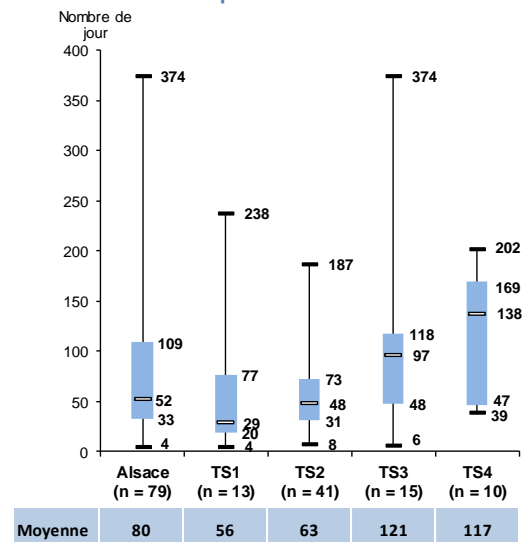
7 % des ophtalmologues ayant répondu à l'enquête ne prennent plus de nouveau patient

À noter, que neuf autres ophtalmologues (dont six installés à Mulhouse) n'ont pas indiqué de délai de rendez-vous (soit 10 % des praticiens enquêtés) soit parce qu'ils ne prennent plus de nouveaux patients (sept ophtalmologues) soit parce qu'ils sont spécialisés en contactologie ou chirurgie, et qu'ils ne font donc pas d'examen de contrôle.

L'analyse par territoire de santé permet de mettre en évidence de fortes disparités au sein de la région. Le TS1 enregistre la situation la plus favorable : la moitié des ophtalmologues donne un rendez-vous à un nouveau patient en 31 jours ou moins. Pour le TS2 la médiane est de 44 jours. Les trois quarts des ophtalmologues de ces deux territoires donnent un rendez-vous à un nouveau patient dans un délai de moins de 75 jours.

La situation est nettement plus défavorable sur les territoires de santé 3 et 4, les médianes sont respectivement de 101 et 110 jours (Graphique 4).

Graphique 5 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient ayant des contraintes horaires par TS



Note de lecture : cf. encadré note explicative p. 11.

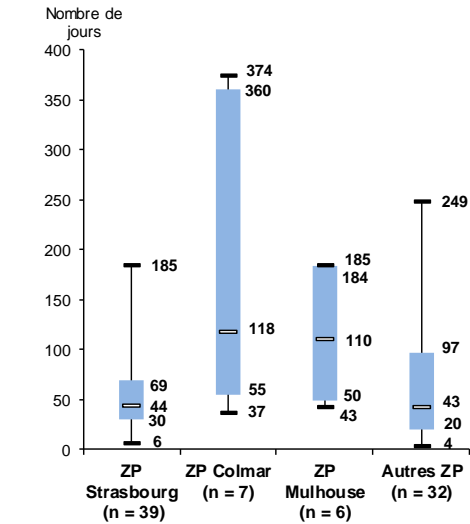
Dans la ZP de Mulhouse, 40 % des ophtalmologues libéraux enquêtés ne prennent plus de nouveaux patients

Deux ZP présentent des situations très défavorables concernant le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous de contrôle chez un ophtalmologue libéral. La moitié des ophtalmologues libéraux de la ZP de Colmar et de Mulhouse proposent un rendez-vous en respectivement 118 et 110 jours ou plus (contre 52 jours pour la région). Dans la ZP de Colmar, certains ophtalmologues annoncent jusqu'à un an d'attente pour une prise de rendez-vous et dans celle de Mulhouse, six ophtalmologues enquêtés déclarent ne plus prendre de nouveau patient (soit 40 % des praticiens répondants).

La ZP de Strasbourg enregistre des délais d'attente parmi les plus faibles des ZP de la région

À l'inverse, la ZP de Strasbourg et les autres ZP prises dans leur ensemble (catégorie incluant les ZP de Wissembourg, Saverne, Haguenau, Molsheim – Schirmeck, Obernai – Sélestat, Guebwiller, Thann, Saint-Louis et Altkirch) enregistrent des délais d'attente nettement inférieurs. Sur la ZP de Strasbourg, 75 % des ophtalmologues donnent un rendez-vous dans un délai inférieur à 69 jours (101 jours pour l'ensemble de la région) (Graphique 6). Pour la ZP de Strasbourg, c'est probablement la concentration de l'offre qui peut expliquer ces délais réduits (cf. page 18)

Graphique 6 - Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour un nouveau patient par ZP



Moyenne	60	174	114	73
---------	----	-----	-----	----

Note de lecture cf. encadré note explicative p. 11.
Autres ZP : ZP de Wissembourg, Saverne, Haguenau, Molsheim – Schirmeck, Obernai – Sélestat, Guebwiller, Thann, Saint-Louis et Altkirch.

Délais d'attente en consultations externes hospitalières

Parmi les quatre services hospitaliers comptant un ou des praticiens hospitaliers ayant une activité libérale, trois ont pu être joints. Ils indiquent prendre en charge des patients souhaitant réaliser un simple contrôle ophtalmologique mais dans des délais très longs, respectivement de six, sept et neuf mois. Dans un des établissements cependant, il est possible d'obtenir un rendez-vous sous trois semaines, mais il s'agit d'une situation particulière qui concerne un médecin très récemment arrivé dans l'établissement et qui n'est pas nécessairement connu de la patientèle. Cette situation devrait, de l'avis du secrétariat contacté, évoluer et les délais de rendez-vous tendre à s'allonger.

Délais d'attente pour la prise de rendez-vous en situation semi-urgence

Le questionnaire a également permis de calculer le délai moyen d'obtention d'un rendez-vous dans le cas d'une situation semi-urgente.

Pour les gynécologues la situation présentée était la suivante : patiente envoyée par son médecin traitant présentant un résultat de son frottis anormal (lésions atypiques non précisées).

Pour les ophtalmologues le cas suivant était précisé : patient rencontrant un problème de lentilles de contact qui grattent avec l'œil rouge, et qui n'est plus en mesure de les porter.

Gynécologues

En cas de semi-urgence, un quart des gynécologues libéraux d'Alsace donne un rendez-vous dans la journée, la moitié sous quatre jours ou moins et les trois quarts sous 13 jours ou moins.

Quelques disparités par TS s'observent. Le TS3 enregistre la situation la plus favorable, avec un gynécologue sur deux qui propose une consultation sous deux jours ou moins et les trois quarts sous sept jours ou moins. À l'inverse le TS4 est dans une situation médiocre : la moitié des personnes interrogées déclarent pouvoir donner un rendez-vous sous huit jours ou moins et les trois-quarts sous 19 jours ou moins.

Les TS1 et 2 ont des profils proches de la région.

On peut également souligner que six cabinets n'ont pas donné de date de rendez-vous, indiquant qu'ils réorienteraient dans ce cas la patiente vers un autre professionnel (trois cabinets).

Concernant les consultations externes hospitalières (dix services contactés) et la Clinique Saint-Luc, les rendez-vous sont obtenus pour une situation semi-urgente dans les deux trois jours (quatre établissements), dans la semaine (quatre établissements), dans les 1 à 2 semaines (un service) et dans le mois (un service). Il a cependant été précisé pour ces six derniers établissements que c'est le médecin qui, après avoir échangé avec le patient ou son médecin traitant, décide de la date de rendez-vous en fonction du cas clinique et que ce délai peut être raccourci. Un dernier établissement indique que le rendez-vous peut être donné dans les 15 jours si le résultat du frottis le nécessite et même dans la semaine pour les femmes enceintes.

Ophtalmologues

En cas de semi-urgence, la moitié des ophtalmologues libéraux de la région propose un rendez-vous dans la journée et les trois quarts en trois jours ou moins.

Ces délais varient légèrement d'un TS à l'autre. Pour les territoires de santé 1, 2 et 3 la moitié des médecins libéraux proposent un rendez-vous dans la journée et pour le TS4 en trois jours ou moins et les $\frac{3}{4}$ en six jours ou moins.

Pour les ZP d'Haguenau et d'Obernai-Sélestat, tous les ophtalmologues interrogés prennent le patient en cas de semi-urgence dans la journée (excepté un sur la ZP de Haguenau qui propose une consultation le lendemain). Sur Strasbourg les trois-quarts sous deux jours ou moins.

La situation en cas de semi-urgence est plus défavorable dans les ZP de Mulhouse et dans une moindre mesure de Colmar. La moitié des ophtalmologues donne un rendez-vous, respectivement, sous trois et deux jours ou moins et les trois quarts sous six et trois jours ou moins.

Six cabinets enfin n'ont pas donné de date de rendez-vous, indiquant qu'ils réorienteraient dans ce cas le patient vers un autre professionnel (quatre cabinets) ou vers les urgences (deux cabinets).

Concernant les deux consultations externes hospitalières contactées, les rendez-vous sont obtenus pour une situation semi-urgente dans la journée.

Délais d'attente pour la prise de rendez-vous en cas d'urgence non vitale

Pour terminer, les gynécologues et ophtalmologues ont été interrogés sur le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous en cas d'urgence non vitale, ne nécessitant pas de se rendre aux urgences hospitalières. Les situations suivantes ont été présentées :

- pour les gynécologues : une patiente enceinte, envoyée par son médecin traitant, suivie pour sa grossesse dans votre cabinet souhaite prendre un rendez-vous parce qu'elle a des douleurs ;
- pour les ophtalmologues : un patient, envoyé par son médecin traitant, souhaite prendre rapidement un rendez-vous, parce qu'il a la vue qui a beaucoup baissé depuis quelques jours et qu'il voit flou.

Gynécologues

Des délais d'attente très courts en cas d'urgence : pour 90 % des gynécologues, rendez-vous dans la journée

En cas d'urgence non vitale, la très grande majorité des gynécologues libéraux de la région (90 %) propose un rendez-vous dans la journée. La situation est identique dans les consultations externes hospitalières et la Clinique Saint-Luc, où les patientes sont prises en charge dans la journée et, si nécessaire, orientées vers les urgences de l'établissement.

Ophtalmologues

La moitié des ophtalmologues donne un rendez-vous dans la journée

En cas d'urgence non vitale, tout comme en cas de semi-urgence, la moitié des ophtalmologues libéraux d'Alsace donne un rendez-vous dans la journée et les trois quarts sous trois jours ou moins. L'analyse par TS montre peu de différences.

En revanche, des disparités s'observent par ZP. Dans la ZP d'Obernai-Sélestat, tous les praticiens libéraux (excepté un) proposent un rendez-vous dans la journée, dans celle d'Haguenau, de Strasbourg et de Mulhouse, les trois quarts sous trois jours ou moins. Les deux consultations externes hospitalières ont indiqué systématiquement réorienter vers les urgences.

Densité de professionnels et délai d'attente pour un rendez-vous

Tableau 6 – Densité de gynécologues libéraux et délais d'attente pour obtenir un rendez-vous de contrôle

Territoire de santé	Population 2010	Gynécologues		
		Effectifs	Densité pour 100 000 habitants	Délai médian en jours pour un RdV de contrôle
TS 1	357 115	20	5,6	14
TS 2	632 261	70	11,1	15
TS 3	378 356	19	5,0	28
TS 4	477 955	28	5,9	56
Alsace	1 845 687	137	7,4	25

Tableau 7 – Densité d'ophtalmologues libéraux et délais d'attente pour obtenir un rendez-vous de contrôle

Territoire de santé	Population 2010	Ophtalmologues		
		Effectifs	Densité pour 100 000 habitants	Délai médian en jours pour un RdV de contrôle
TS 1	357 115	18	5,0	31
TS 2	632 261	51	8,1	44
TS 3	378 356	21	5,6	101
TS 4	477 955	24	5,0	110
Alsace	1 845 687	114	6,2	52

Il n'existe pas de relation systématique entre délai d'attente et densité de médecins libéraux.

Nous observons ainsi un résultat surprenant concernant le TS1 (nord de l'Alsace). Il présente des densités de gynécologues et d'ophtalmologues nettement inférieures aux moyennes régionales et tout particulièrement à celles du TS2 (Strasbourg et Molsheim Schirmeck) et les délais médians d'attentes pour obtenir un rendez-vous les plus faibles de la région.

Concernant les TS 2, 3 (Sélestat, Colmar) et 4 (sud de l'Alsace), la relation entre délai d'attente et densité de professionnels libéraux correspond mieux à ce qui pouvait être attendu. Ainsi, le TS2 enregistre des densités de professionnels nettement plus élevées que les TS3 et 4 et des délais médians d'obtention d'un rendez-vous 1,8 à 3,7 fois plus courts.

Accessibilité des cabinets pour des personnes à mobilité réduite

Plus de la moitié (56 %) des cabinets des gynécologues libéraux qui ont participé à l'enquête sont « tout à fait » accessibles aux personnes à mobilité réduite

En complément de l'analyse des délais d'obtention de rendez-vous, l'étude s'est également penchée sur un autre frein à l'accès aux soins pour certains patients, qui est l'accessibilité des cabinets libéraux pour les personnes à mobilité réduite (personnes en chaise roulante). Concernant les gynécologues, 44 % des cabinets contactés indiquent que les locaux ne sont pas accessibles (32 %, soit 33 cabinets sur 104) ou difficilement accessible (12 %) à une personne en chaise roulante, la plupart du temps en raison de présence de marches.

Les trois quarts des cabinets des ophtalmologues enquêtés sont « tout à fait » accessibles aux personnes à mobilité réduite

Pour les ophtalmologues libéraux, l'accès au cabinet à des personnes à mobilité réduite est meilleur, puisque 74 % des praticiens ayant répondu déclarent que leurs cabinets sont « tout à fait » accessible. Environ un quart (26 %) des cabinets sont pas ou difficilement accessibles (soit 24 sur 94).

SYNTHESE

Un taux de participation de l'ordre de 80 % pour les ophtalmologues et gynécologues libéraux

Cette étude sur les délais d'obtention d'un rendez-vous auprès des ophtalmologues et gynécologues (médicaux et obstétriciens) en Alsace a été menée par l'ORS Alsace à la demande et grâce au financement de l'ARS Alsace. L'ensemble des secrétariats des ophtalmologues et gynécologues libéraux « actifs »³ ont été contactés téléphoniquement par des enquêteurs de l'ORS, appel qui avait été annoncé par un courrier envoyé par l'ARS. Les taux de participation s'élèvent à 78 % pour les gynécologues libéraux et à 82 % pour les ophtalmologues libéraux. Les consultations externes hospitalières et la Clinique Saint-Luc de Schirmeck⁴ ont également été enquêtées et, sur les 17 services contactés, 13 ont accepté de participer à l'enquête.

Avant d'en exposer les résultats, il convient de rappeler que cette étude permet d'approcher, au travers des délais d'obtention d'un rendez-vous, la tension entre l'offre et la demande de soins. Elle propose ainsi un indicateur complémentaire de l'habituelle densité de médecins. En revanche, ce travail ne permet pas à lui seul de résumer les freins à l'accès aux soins qui peuvent être certes liés à un déséquilibre entre offre et demande, mais également à des facteurs économiques, sociaux ou culturels.

Des délais pour obtenir un rendez-vous de contrôle deux fois plus longs chez les ophtalmologues libéraux que chez les gynécologues libéraux

Selon les réponses des secrétariats des cabinets contactés, la moitié des gynécologues libéraux propose un rendez-vous de contrôle sous 25 jours ou moins (délai médian) et les trois quarts sous 50 jours ou moins (1,7 mois). Pour les ophtalmologues libéraux, la situation est nettement moins favorable, avec des délais globalement deux fois plus longs : la moitié de ces professionnels propose un rendez-vous de contrôle sous 52 jours ou moins (1,7 mois) et les trois quarts sous 101 jours ou moins (3,4 mois). Qui plus est, 7 % des ophtalmologues libéraux ayant répondu à l'enquête ne prennent plus de nouveaux patients.

La situation en cas de semi-urgence ou d'urgence est toute autre et les délais sont très largement raccourcis. Ainsi, chez les gynécologues, lorsqu'une patiente appelle pour un rendez-vous semi-urgent, le délai médian est de quatre jours et en cas d'urgence non vitale, les prises en charge se font quasi systématiquement dans la journée. Lorsque la prise en charge immédiate n'est pas possible, une orientation vers les urgences est proposée. Chez les ophtalmologues, en cas de semi-urgence et d'urgence non vitale, la moitié des cabinets propose une prise en charge dans la journée.

³ Concernant les professionnels libéraux, seuls les médecins ayant réalisé au minimum 50 actes durant les mois de d'avril et de mai 2013 rentrent dans le champ de l'enquête.

⁴ Dans les cliniques, les consultations sont habituellement réalisées dans les cabinets des médecins libéraux et non dans les murs de la clinique. La Clinique Saint-Luc est atypique sur ce point de vue, dans la mesure où elle propose dans ses locaux des permanences au cours desquels trois gynécologues-obstétriciens reçoivent en consultation des patientes (permanences le lundi, le mercredi et le vendredi, avec chaque fois un gynécologue présent). C'est pour cette raison qu'elle a été enquêtée au même titre que les consultations hospitalières externes.

Des contrastes très marqués au sein de la région

Derrière ces moyennes régionales, l'étude a surtout mis en avant des contrastes très marqués au sein de la région. Pour les deux professions considérées, les délais médians pour un rendez-vous de contrôle sont nettement plus faibles dans les territoires de santé (TS) 1 (nord de l'Alsace) et 2 (Communauté urbaine de Strasbourg et région de Molsheim Schirmeck) que dans les TS 3 (centre de l'Alsace) et 4 (sud de l'Alsace).

Ainsi, pour les gynécologues le délai médian d'obtention d'un rendez-vous de contrôle, qui est de l'ordre de deux semaines dans les TS 1 et 2, s'élève à 56 jours dans le TS 4 (1,9 mois).

Pour les ophtalmologues, le constat est identique avec un délai médian qui varie de 31 jours dans le TS 1 à 110 dans le TS 4 (3,7 mois). Dans ce dernier territoire, six des vingt ophtalmologues enquêtés indiquent même ne plus prendre de nouveaux patients pour des examens de contrôle. Cette situation est d'autant plus tendue que, contrairement à ce que l'on peut observer pour la gynécologie obstétrique, les délais enregistrés dans les consultations externes hospitalières sont également élevés et ne peuvent localement compenser la saturation des cabinets libéraux.

Pour finir, il est possible de rapprocher les résultats de nos travaux de ceux d'une étude nationale réalisée pour le Groupe Point Vision⁵. Cette enquête menée auprès de 2 643 ophtalmologues libéraux - les gynécologues n'étaient pas concernés - ne repose pas strictement sur la même méthode (pas d'annonce de l'enquête, mais un simple appel de demande de rendez-vous). De plus, les résultats sont exprimés en délais moyens d'obtention d'un rendez-vous et non en délais médians. Selon ce travail, un patient devra attendre en moyenne en France 77 jours avant une consultation auprès d'un ophtalmologue. Ce délai varie de façon considérable selon le département, avec un délai moyen minimum de 24 jours à Paris et un délai moyen maximum de 205 jours dans le département de la Loire. L'étude confirme également le contraste très marqué que l'on observe en Alsace. Le Bas-Rhin, dont le délai moyen s'élève à 53 jours, serait le neuvième département métropolitain aux délais les plus courts, alors que le Haut-Rhin, avec un délai moyen de 141 jours⁶, serait 6^{ème} département aux délais les plus longs. L'étude nationale montre enfin que la proportion d'ophtalmologues qui ne prennent plus de nouveaux patients est particulièrement élevée dans le Haut-Rhin (30 % cette étude, 23 % selon la notre) par rapport à la moyenne nationale (15 %). Pour cet indicateur, le Haut-Rhin serait le 9^{ème} département métropolitain au taux le plus élevé d'ophtalmologues n'accueillant plus de nouveaux patients, le maximum (65 %) étant observé dans le département de la Loire.

⁵ *Étude nationale d'évaluation d'accès à la consultation en ophtalmologie – Février 2014. Étude nationale réalisée par Yssup Research pour le groupe Point Vision*

<http://www.groupepointvision.com/wp-content/uploads/POINT-VISION-130214.pdf>

⁶ *Ces délais moyens, lorsque l'on tient compte de la variabilité interdépartementale observée par Yssup Research, sont proches de ceux mesurés dans notre enquête : 58 jours pour le Bas-Rhin et 124 pour le Haut-Rhin. Les différences pourraient s'expliquer par un taux de réponse moindre dans l'enquête Point Vision.*

ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRES

Délais d'attente pour la prise de rendez-vous chez le gynécologue et l'ophtalmologue

Il y a 31 questions dans ce questionnaire

identification

1 [1]Date de l'appel

Veillez entrer une date :

2 [2]Identification de l'enquêteur *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Julia Malatré
- Jules Klerlein
- Kévin D'ovidio

3 [3]Type de professionnel appelé *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Gynecologue
- Ophtalmologue

4 [4]Commune d'exercice du professionnel

Veillez écrire votre réponse ici :

5 [5]Nom et prénom du professionnel *

Veillez écrire votre réponse ici :

6 [6] Personne répondant à l'enquête

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Secrétaire

Médecin

Autre

Bonjour, je suis XXX de l'Observatoire Régional de la Santé d'Alsace (ORSAL), je vous appelle au sujet d'une étude concernant les délais de prise de rendez-vous chez les gynécologues et ophtalmologues d'Alsace. Vous avez reçu un courrier du directeur de l'Agence Régionale de Santé présentant l'enquête. L'enquête cherche à recueillir les délais de prise de rendez-vous dans trois situations cliniques de degré d'urgence variable : un rendez-vous de contrôle, un cas semi-urgent et un cas urgent. Auriez-vous quelques minutes à nous consacrer pour y participer ?

7 [7] Refus du professionnel de participer à l'enquête

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

8 [8] Explication du refus

Veuillez écrire votre réponse ici :

Ophthalmo

9 [oph1]Un patient qui ne fait pas partie de la patientèle de votre cabinet souhaite prendre un rendez-vous pour un contrôle de sa vision, pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible s'il vous plait ?

Veillez entrer une date :

10 [oph11]Le patient n'est disponible qu'après 17h ou entre midi et 14 heures, pouvez-vous me communiquer une autre date de rendez-vous ?

Veillez entrer une date :

11 [oph12]Pour les patients qui font partie de la patientèle de votre cabinet, le délai de prise de rendez-vous est-il en général plus court ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Eventuellement
- Non

12 [oph2]Un patient souhaite prendre rendez-vous suite à un problème de lentilles de contact qui grattent avec l'œil rouge, il vous précise qu'il ne peut plus les porter, pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible pour un rendez-vous ?

Veillez entrer une date :

13 [oph20]Réorientation

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Vers un autre professionnel
- Vers les urgences
- Non

14 [oph21]Et si c'est le médecin traitant du patient qui vous appelle, pouvez vous proposer une date plus proche ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

15 [oph22]Si oui laquelle ?

Veillez entrer une date :

16 [oph3]Un patient souhaite prendre rendez-vous, il est envoyé par son médecin traitant qui lui a dit de prendre rapidement rendez-vous, parce qu'il a la vue qui a beaucoup baissé depuis quelques jours et qu'il voit flou, pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible pour un rendez-vous ?

Veillez entrer une date :

17 [oph30]Réorientation

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Vers un autre professionnel
- Vers les urgences
- Non

18 [oph31bis]Confirmation par le médecin répondant du caractère urgent du rendez-vous (uniquement si la secrétaire passe le médecin)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Pas de transfert au médecin

Gynéco

19 [gyn1] Une patiente qui ne fait pas partie de la patientèle de votre cabinet souhaite prendre un rendez-vous pour un examen clinique gynécologique périodique, pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible s'il vous plaît ?

Veuillez entrer une date :

20 [gyn11] La patiente n'est disponible qu'après 17h ou entre midi et 14 heures, pouvez-vous me communiquer une autre date de rendez-vous ?

Veuillez entrer une date :

21 [gyn12] Pour les patientes qui font partie de la patientèle de votre cabinet, le délai de prise de rendez vous est-il en général plus court ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Eventuellement
- Non

22 [gyn2] Une patiente souhaite prendre rendez-vous, elle est envoyée par son médecin traitant, parce que le résultat de son frottis est anormal (lésions atypiques non précisées), pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible pour un rendez-vous ?

Veuillez entrer une date :

23 [gyn20] Réorientation

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Vers un autre professionnel
- Vers les urgences
- Non

24 [gyn21]Et si c'est le médecin traitant de la patiente qui vous appelle, pouvez-vous proposer une date plus proche ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

25 [gyn22]Si oui laquelle ?

Veillez entrer une date :

26 [gyn3]Une patiente enceinte, envoyée par son médecin traitant qui lui a dit de prendre rapidement rendez-vous, et suivie pour sa grossesse dans votre cabinet souhaite prendre rendez-vous parce qu'elle a des douleurs et des pertes colorées et nauséabondes, pourriez-vous m'indiquer quelle est la prochaine date disponible pour un rendez-vous ?

Veillez entrer une date :

27 [gyn30]Réorientation

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Vers un autre professionnel
- Vers les urgences
- Non

28 [gyn31bis]Confirmation par le médecin répondant du caractère urgent du rendez-vous (uniquement si la secrétaire passe le médecin)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Pas de transfert au médecin

Commentaire

29 [9] Votre cabinet est-il accessible à une personne à mobilité réduite ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui, tout à fait
- Oui, mais difficilement
- Non

30 [10] Pourriez-vous préciser ce qui fait obstacle ?

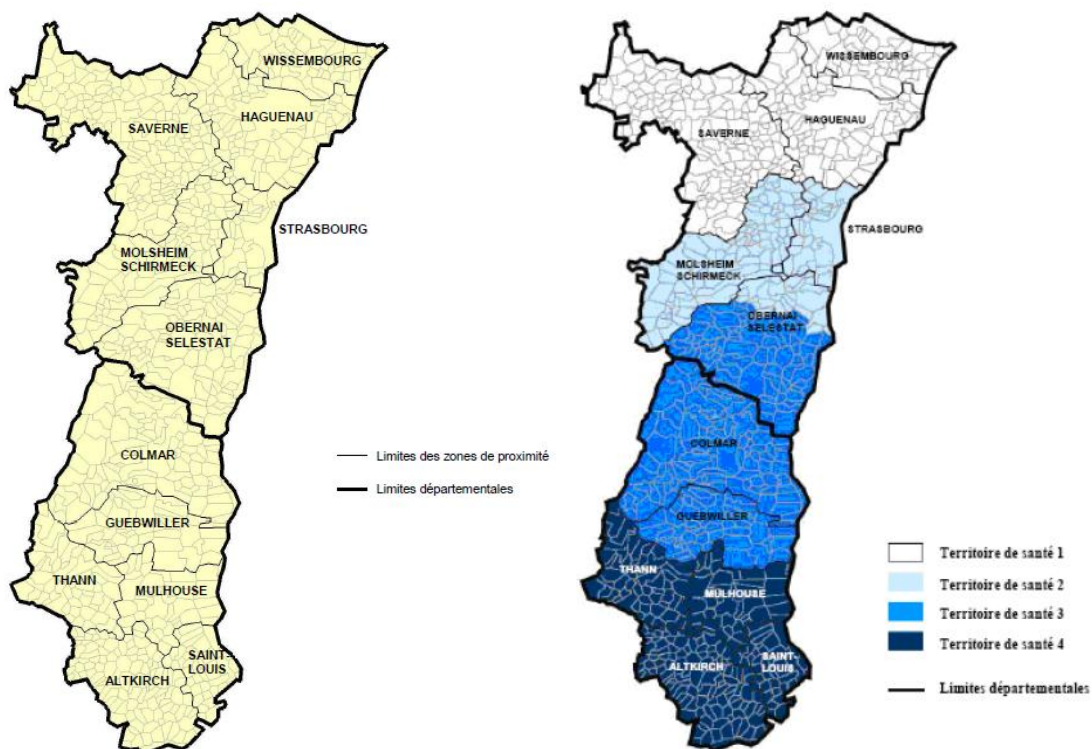
Veillez écrire votre réponse ici :

31 [X] Commentaires

Veillez écrire votre réponse ici :

ANNEXE 2 – CARTES DES TERRITOIRES DE SANTE ET DES ZONES DE PROXIMITE

Découpage de l'Alsace par zone de proximité (12) et territoire de santé (4) :



Source : ARS Alsace



ARS Alsace - site de Strasbourg

Cité administrative Gaujot
14, rue du Maréchal Juin
67 084 Strasbourg
Tél. : **03.88.88.93.93**

ars-alsace-contact@ars.sante.fr



Observatoire régional de la santé d'Alsace (ORS Alsace)

Hôpital Civil – Bâtiment 02 – 1^{er} étage
1, place de l'Hôpital – 67091 STRASBOURG Cedex
Tél. : **03 88 11 69 80** – Site internet : www.orsal.org – E-mail : orsal@orsal.org