

ENQUÊTE DES USAGERS EN DIFFICULTÉ D'ACCÈS AUX SOINS DE PREMIER RECOURS SEPTEMBRE 2022

Les difficultés à accéder au médecin traitant sont de plus en plus importantes. Qu'en est-il dans la région des Hauts-de-France ? Au-delà des chiffres France Assos Santé Hauts-de-France donne la parole aux usagers.

France
Assos
Santé
La voix des usagers
Hauts-de-France

L'ENQUÊTE

Une enquête qualitative

PROTOCOLE D'ENQUÊTE

- Appel à témoignage dans le réseau France Assos Santé Hauts-de-France
- Entretiens individuels de 40 min à 1h
- Guide d'entretien prédéfini
- Analyse thématique
- Rédaction d'un rapport d'enquête

OBJECTIFS

- Donner le point de vue d'usagers de territoires en désertification médicale
- Montrer les conséquences de la sous-densité de médecins dans le parcours de soins des patients

Le premier recours, c'est quoi ?

Le médecin traitant selon le code de la santé publique, constitue « le premier recours » pour le patient (Article L4130-1). Il assure au patient le diagnostic, les traitements et le suivi. Le médecin peut orienter par prescription vers d'autres acteurs du système de santé. Cela dit, l'accès à certains professionnels de santé peut se faire sans passer par l'intermédiaire du médecin traitant, donc en premier recours : chirurgien-dentiste, sage-femme, gynécologue, ophtalmologue, psychiatre ou neuropsychiatre, stomatologue.

CONSTATS

DES BESOINS EXPRIMÉS

- avoir un médecin traitant : pour bénéficier du parcours de soins coordonné, pour le traitement de leur maladie chronique, pour répondre à des besoins plus aigus.
- trouver des professionnels en proximité. Les usagers sont réticents à la télé-consultation comme alternative à la présence de professionnels sur leur territoire.

DES CRAINTES RESENTIES

- sur la possibilité de consulter un médecin généraliste dans un avenir proche. (Certains n'ont plus de médecin traitant, d'autres verront prochainement le leur partir en retraite sans successeur.)

DES DIFFICULTÉS VECUES

- dans l'accès aux soins de premiers recours : médecin généraliste, ophtalmologue, chirurgien-dentiste
- pour consulter sans rendez-vous
- les usagers n'ont pas connaissance d'une permanence des soins ambulatoires, et voient les urgences comme ultime "premier recours"

PUBLIC CIBLE

En chiffres

10 usagers

5

Hommes

5

Femmes

dont 9

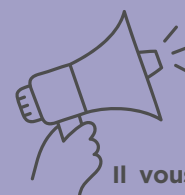
dans des zones sous-denses en médecins généralistes

5

Départements

de 54 à
84 ans

L'appel à témoignages :



« Vous-même, il vous semble que vous vivez dans un désert médical ?

Il vous est difficile de voir votre médecin traitant ?

Ou même, vous n'avez pas de médecin traitant ? ».

« A l'hôpital, elle me demande qui c'est mon médecin. Je fais : « je ne peux pas vous répondre ». Le jour où je passe la visite médicale à la médecine du travail : qui c'est mon médecin ? Bah je ne sais plus, je n'ai plus de médecin. » (H, Longuenesse 62, 58 ans)

« Bon ! Il est bientôt à l'âge de la retraite. En plus, il a déjà fait un infarctus. [...] Et quand il sera à la retraite, je ne sais vraiment pas qui je vais prendre ! Voilà. Parce que la plupart ont déjà leurs patients, ils ne prennent plus. » (F, Jeumont 59, 63 ans)

« Il m'avait fait une ordonnance pour deux mois. Alors là, il a ... Comme j'ai encore des traitements à prendre. J'ai encore des cachets. Et j'attends que je n'en ai plus pour attendre le deuxième mois. Et après, c'est là que ça va me poser des problèmes. Comment je vais faire ? » (F, Longuenesse 62, 62 ans)

« J'ai une dentiste mais c'est la catastrophe, enfin, la catastrophe ? C'est un rendez-vous au bout de 3 ou 4 mois si ce sont des soins réguliers. [...] Le classique, entre juillet, août, un des deux mois de vacances, là aucun dentiste dans le coin, j'ai atterri à je ne sais plus, 40 ou 50 bornes d'ici. » (H, Origny-en-Thiérache 02, 69 ans)

« Le dentiste, j'ai changé. J'ai eu du mal à en trouver un parce que l'autre, le mien, est parti en retraite. Le dentiste, on a eu du mal à trouver un dentiste. J'ai trouvé un dentiste, pourquoi ? Grâce à l'association. Sinon, je suis obligé de venir sur Noyelles-Godault. Parce qu'à Henin, il y en a, mais on ne peut pas. Il n'y a plus de place. » (H, Henin-Beaumont 62, 62 ans)

« Moi, je suis opposé. Ah, moi, je suis opposé à ça. Ah non ! De toute façon, je ne sais pas si c'est dans mes gênes, je suis opposé à ça, il n'y a rien à faire. Mon épouse, c'est pareil, elle ne veut pas en entendre parler. Donc ce n'est pas ... Et puis attendez ! Téléconsultation, il faut être équipé. » (H, Bermicourt 62, 76 ans)

« Ah non ! Non, non, non !! Ah, ah !! Le peu que je connais de gens qui en ont fait, c'est une catastrophe, hein. [...] Puis on ne peut pas dire les symptômes des gens, rien que ... Il faut voir, il faut ausculter. » (F, Jeumont 59, 63 ans)

« À une époque, on avait un journal communal et dans lequel on avait les, comment ça s'appelle ? Les week-ends de permanence des médecins. Et c'est vrai qu'on savait, on gardait ce petit journal, j'affichais la feuille. Là aujourd'hui, on n'a plus de médecins qui font des permanences » (F, Marolles 60, 57 ans)

« Avant, il prenait sans rendez-vous. Donc on attendait deux heures, deux heures et demie. Mais c'était bien. Tandis que maintenant, depuis le confinement, sa femme a dit : « Ben, maintenant, comme ça a marché sur rendez-vous, il continue sur rendez-vous. » [...] On ne tombe pas malade sur rendez-vous ! » (F, Jeumont 59, 63 ans)

« J'ai un médecin traitant qui est à la retraite, déjà depuis 2 ans. Qui continue de consulter, parce que le covid est tombé dans la période où elle aurait dû arrêter, c'est une femme. Et du coup, elle a voulu continuer par rapport à ses patients et tout ça. Mais elle travaille un petit peu moins mais elle travaille toujours quand même beaucoup pour une retraitée. » (F, Betz 60, 67 ans)

« Ils ne prennent plus de nouveaux patients. Il faut attendre que, pff, que des nouveaux docteurs s'installent, qui veulent se faire une clientèle. » (H, Maubeuge 59, 84 ans)

« J'ai téléphoné. Et puis il n'y a pas de rendez-vous ou pas de nouveaux rendez-vous. Donc sur Amiens ce n'est pas possible, les dentistes ne prennent plus de nouveaux patients. » (F, Amiens 80, 54 ans)

« Pour l'ophtalmo, il faut téléphoner le 15 ou le 16, je ne sais plus, mais il y a un jour où la prise de rendez-vous est ouverte pour le mois suivant. Si on téléphone toute la journée, c'est occupé. » (F, Betz 60, 67 ans)

« Si je sais qu'à côté je suis accompagnée d'un praticien, enfin, d'une infirmière ou d'un infirmier qui est capable de prendre ma tension, les températures pour confirmer les symptômes que j'ai. Parce que pour moi, la téléconsultation où on se retrouve devant une cabine où la personne prend sa température, on fait n'importe quoi » (F, Marolles 60, 57 ans)

« Je n'arrivais pas à m'expliquer. Moi, quand je m'énerve, je parle très vite, alors on ne comprend pas. C'était vite... ça a commencé à m'énerver de parler à un écran de télé. » (H, Longuenesse 62, 58 ans)

« Je reste dans mon lit et je ne bouge pas. Et si ma fièvre continue, à ce moment-là, j'appelle les urgences. On ne peut aller que par les urgences. Il n'y a que là qu'on peut faire comme ça. » (F, Longuenesse 62, 62ans)

« Si on n'a pas rendez-vous, elle ne prend pas. Sauf si on est client ami, mais sinon c'est sur son répondeur, c'est marqué les urgences. » (F, Betz 60, 67 ans)

La situation actuelle et future nécessite que des mesures fortes soient prises. Dans ce sens, à l'échelle nationale, France Assos Santé porte un plaidoyer : « France Assos Santé demande la régulation des installations médicales comme mesure d'urgence, de même que le rétablissement de la permanence des soins obligatoire, le soutien professionnel et personnel à l'exercice coordonné, une rémunération digne de la pénibilité des activités de permanence des soins et d'urgences médicales. »

La délégation régionale Hauts-de-France souhaite mettre l'accent sur quatre exigences à avoir pour l'accès aux soins dans les territoires :

- L'organisation du système doit être revue pour permettre l'accès de tous à un médecin traitant
- Il faut garantir l'installation de médecins généralistes dans les zones sous-dotées
- Les téléconsultations ne sont pas la réponse aux déserts médicaux
- Les patients doivent pouvoir accéder à des soins non programmés