

Santé

Pénurie de généralistes: prise de rendez-vous impossible

La pénurie de praticiens est connue. En revanche, les situations souvent inextricables auxquelles les patients sont confrontés ne sont que peu documentées. La FRC a conduit une vaste enquête de terrain pour calculer le nombre d'appels nécessaires permettant de décrocher un premier rendez-vous chez un généraliste. Résultat: il faut jusqu'à 30 appels en moyenne. Un comble, alors que près de la moitié de la population a opté pour un modèle d'assurance – médecin de famille ou HMO – obligeant à passer par un généraliste pour tout problème de santé.

Les généralistes (ou médecins de famille ou médecins de premier recours) sont un des piliers du système de santé. Or, leur cabinet, porte d'entrée à de nombreuses prises en charge, est lui-même difficile d'accès. Impossible de savoir parmi ceux qui exercent dans sa région de résidence lesquels acceptent de nouveaux patients. Il existe bien des outils ou des applications mais ils ne sont qu'inégalement répartis entre régions et n'offrent pas nécessairement une information exhaustive. Un patient en quête d'un généraliste devra donc recourir au système D.

Nos enquêteurs ont appelé dans sept agglomérations (rurales ou urbaines) de Suisse romande les cabinets de médecine générale. Ils se sont annoncés – sans travestir ni leur identité ni leur âge – comme futur nouvel arrivant dans la région à la recherche d'un généraliste. Il s'agissait de compter le nombre d'appels nécessaires, avec ou sans réponse, avant de recevoir une réponse positive et d'établir si les réponses pouvaient diverger d'une personne à une autre. En milieu urbain, il a fallu décrocher 3 fois le téléphone au Locle, 13 fois à Yverdon-les-Bains, 15 à Delémont, 20 à Martigny, et jusqu'à 30 fois à Fribourg. Les résultats des régions rurales paraissent plus raisonnables (6 à la vallée de Joux, 2 dans la campagne genevoise), mais il ne faut pas s'y tromper: l'offre y est moindre, les patients identifient plus facilement les lieux de consultation, etc.

En cas de réponse positive, tout n'est pas réglé pour autant. D'autres complications peuvent surgir: un oui est souvent assorti d'une «réserve» quant à la disponibilité réduite du praticien, même en cas d'urgence. Rien n'est véritablement fait pour faciliter la vie des assurés et toute la responsabilité leur incombe. Pourtant, en réglant le problème de pénurie des médecins de premier recours, c'est-à-dire en revoyant le ratio généraliste/spécialiste, on pourrait aussi agir sur les coûts, et donc sur les primes, sans remettre en cause la qualité des soins.

Détails de l'enquête, résultats et analyse de la FRC: frc.ch/medecins

Informations complémentaires:

Sophie Michaud Gigon, Secrétaire générale, Tél. 021 331 00 90
Yannis Papadaniel, responsable Santé, Tél. 021 331 00 90

Fédération romande des consommateurs

Association créée et financée par et pour les consommateurs,
reconnue d'utilité publique, libre de toute influence
26 000 membres – 60 experts – 6 antennes cantonales – 220 bénévoles
Nos missions: défendre, informer les consommateurs et faire entendre
leur voix auprès des décideurs politiques et économiques

