

### Réactivité des systèmes de santé face aux besoins des patients

Des systèmes de santé réactifs et centrés sur le patient signifient que les patients peuvent accéder aux services de santé dans des délais raisonnables et qu'ils sont traités avec respect et dignité.

#### Délais d'attente pour obtenir un rendez-vous dans un cabinet médical ou infirmier et avec un spécialiste

La longueur des délais d'attente pour les services de santé constitue un problème important dans de nombreux pays de l'OCDE. Elle peut engendrer un mécontentement chez les patients et avoir des répercussions sanitaires néfastes lorsqu'une prise en charge pourtant nécessaire tarde à être assurée. Ces délais d'attente peuvent résulter d'une pénurie de personnel médical ou infirmier dans l'ensemble du pays ou dans certaines régions, mais ils peuvent aussi parfois s'expliquer par une mauvaise organisation du travail ne permettant pas de faire face aux demandes de soins (Siciliani et al., 2013).

S'agissant des pays de l'OCDE qui ont participé à l'enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé, près des trois quarts des personnes interrogées en Allemagne et en Nouvelle-Zélande indiquaient être parvenues à obtenir un rendez-vous le jour même ou le lendemain dans un cabinet médical ou infirmier quand elles ont ressenti le besoin de consulter. Cette proportion passait à moins de la moitié des personnes interrogées au Canada et aux États-Unis. Au Canada, un tiers des personnes interrogées indiquaient avoir dû attendre six jours ou plus pour obtenir un rendez-vous dans un cabinet médical ou infirmier ; aux États-Unis, plus d'un quart des personnes interrogées s'étaient trouvées dans cette situation. Ces délais d'attente plus longs ont une conséquence : un plus grand nombre de personnes se tournent vers les services d'urgence des hôpitaux (Commonwealth Fund, 2013). Il semblerait donc nécessaire d'accroître les effectifs et d'améliorer la répartition géographique des médecins généralistes et du personnel infirmier travaillant en dehors des hôpitaux dans ces pays, et/ou de les obliger contractuellement à mettre en place des solutions permettant l'accueil des patients en dehors des heures d'ouverture normales de leur cabinet.

Les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste varient eux aussi fortement selon les pays. Si 80 % des personnes interrogées au Royaume-Uni et en Suisse indiquaient, en 2013, être parvenues à obtenir un rendez-vous chez un spécialiste en moins d'un mois, ce pourcentage était inférieur à 50 % au Canada et en Norvège. Dans ces deux derniers pays, plus du quart des personnes interrogées déclaraient avoir dû attendre plus de deux mois pour obtenir un tel rendez-vous. De tels temps d'attente peuvent retarder l'établissement d'un diagnostic précis et le début du traitement requis.

#### Expérience des patients en matière de soins ambulatoires

Dans de nombreux pays de l'OCDE, on constate une forte tendance à inciter à plus de dialogue entre les médecins et les patients afin d'associer davantage ces derniers à la gestion de leur santé et au choix des options de traitement correspondant le mieux à leurs préférences.

S'agissant des pays de l'OCDE qui ont participé à l'enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé, les patients se déclaraient généralement satisfaits de la communication et des explications de leurs médecins ainsi que de leur propre association aux décisions relatives à leurs soins et à leur traitement. Diverses caractéristiques et politiques des systèmes de santé peuvent influencer sur le comportement des médecins à l'égard des patients et, donc, sur l'expérience vécue

par ces derniers ; on peut notamment citer l'organisation de la prestation des soins de santé, les méthodes de rémunération, le suivi systématique, accompagné d'une remontée d'information, du vécu des patients et les politiques médico-juridiques visant à protéger les intérêts des patients.

L'utilisation de l'internet et du courrier électronique a transformé la manière dont les citoyens interagissent avec les prestataires des services publics dans de nombreux secteurs, et ces outils pourraient, en théorie, être intégrés à la pratique de la médecine pour améliorer la relation praticien-patient. L'utilisation de ces moyens de communication en ligne reste néanmoins limitée en raison de préoccupations d'ordre juridique, entre autres. S'agissant des pays de l'OCDE qui ont participé à l'Enquête 2013 du Commonwealth Fund, seuls environ 8 % des patients indiquaient avoir recouru au courrier électronique pour faire part d'au moins un problème d'ordre médical à leur médecin/cabinet traitant au cours des deux années précédentes.

Cette pratique est généralement plus répandue dans les pays où les médecins/cabinets traitants informent davantage leurs patients qu'ils peuvent signaler leurs problèmes d'ordre médical par courrier électronique, comme les Pays-Bas et la Suisse. Aux Pays-Bas, les médecins généralistes sont incités financièrement à effectuer des consultations par courrier électronique. En effet, la plupart d'entre eux perçoivent une rémunération fixe pour chaque patient enregistré auprès d'eux (qu'ils leur proposent une consultation en face à face, par téléphone ou par courrier électronique) ; d'autres sont rémunérés à l'acte, avec des consultations par courrier électronique payées environ moitié moins que les consultations en face à face.

#### Méthodologie et définitions

Pour les quatre graphiques, les données proviennent des enquêtes internationales du Commonwealth Fund sur les politiques de santé, dans le cadre desquelles des données sur le vécu des patients sont recueillies tous les trois ans depuis 1998. Pour le graphique 12.15, les cabinets traitants englobent les groupements de médecins, les centres de santé et les dispensaires, mais pas les services d'urgences des hôpitaux. Un complément d'information est consultable à l'adresse suivante : [www.commonwealthfund.org](http://www.commonwealthfund.org).

#### Pour en savoir plus

Commonwealth Fund (2013), « 2013 International Health Policy Survey in Eleven Countries », novembre 2013.

OCDE (2013), *Panorama de la santé 2013 : Les indicateurs de l'OCDE*, OCDE, Paris. [http://dx.doi.org/10.1787/health\\_glance-2013-fr](http://dx.doi.org/10.1787/health_glance-2013-fr).

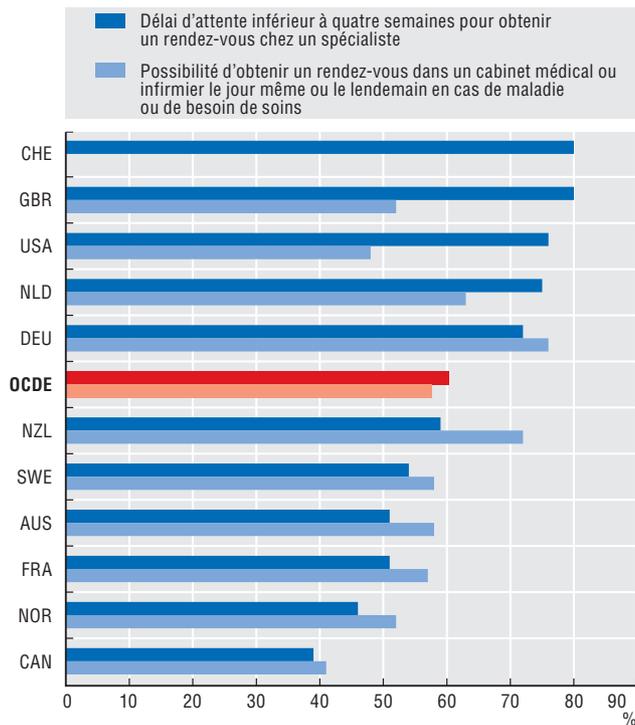
Siciliani, L., M. Borowitz et V. Moran (2013), « Waiting Time Policies in the Health Sector: What Works? », Coll. *Études de l'OCDE sur les politiques de santé*, OCDE, Paris.

#### Notes relatives aux graphiques

12.12 : La question relative au délai d'obtention d'un rendez-vous dans un cabinet médical ou infirmier était posée différemment en Suisse.

Informations sur les données concernant Israël : <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

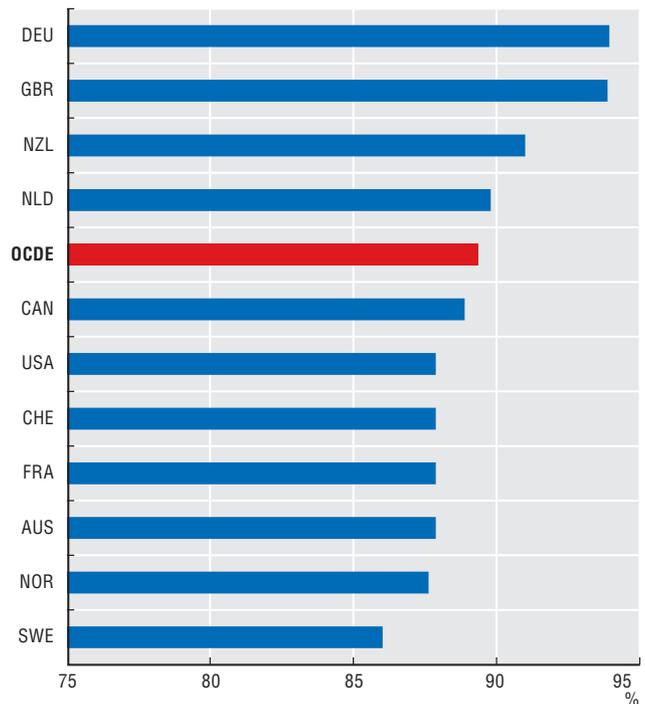
**12.12. Délais d'attente pour obtenir un rendez-vous dans un cabinet médical ou infirmier et chez un spécialiste (2013)**



Source : Enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933347983>

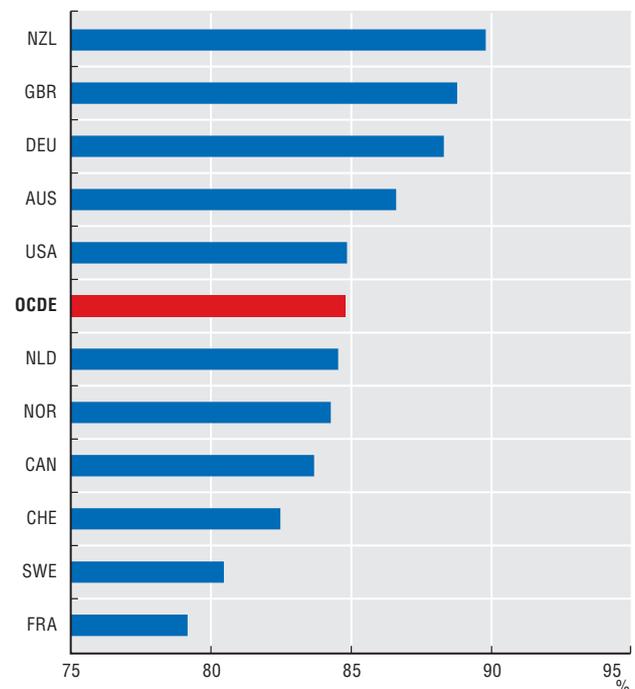
**12.13. Fourniture d'explications claires par le médecin traitant (2013)**



Source : Enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933347995>

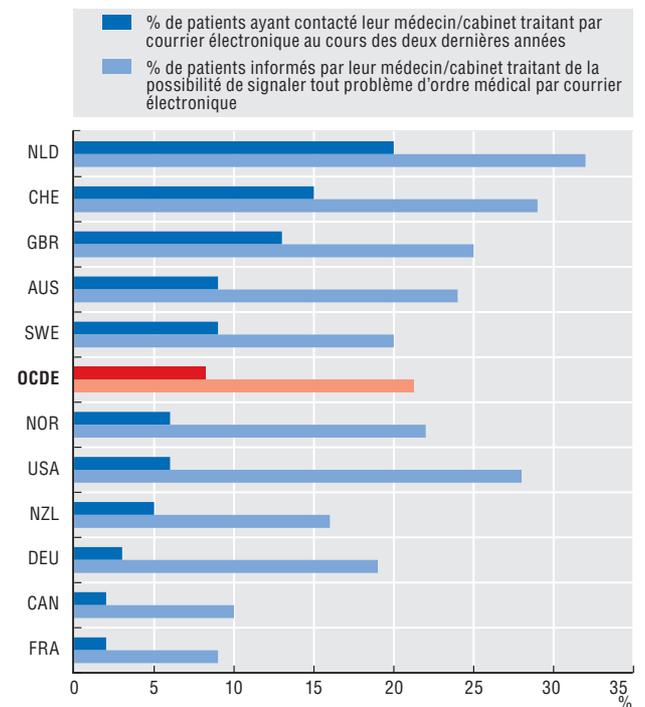
**12.14. Association du patient aux décisions relatives à ses soins et à son traitement par le médecin traitant (2013)**



Source : Enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933348008>

**12.15. Recours au courrier électronique pour communiquer avec le médecin/cabinet traitant pour tout problème d'ordre médical (2013)**



Source : Enquête internationale 2013 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933348015>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2015**

Accéder à cette publication :  
[https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2015-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-en)

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2016), « Réactivité des systèmes de santé face aux besoins des patients », dans *Government at a Glance 2015*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: [https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2015-60-fr](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-60-fr)

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).