



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 7 juillet 2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Enquête sur les soins déprogrammés pendant la crise

Du retard dans la reprogrammation des soins annulés pendant le confinement

Une enquête de l'UFC-Que Choisir menée auprès de 4654 personnes¹ révèle l'ampleur alarmante du retard pris en matière de reprogrammation des soins à la suite du déconfinement. Alors que les trois quarts des rendez-vous initialement prévus entre le 17 mars et le 11 mai ont été annulés, moins de 20 % avaient fait l'objet d'une reprogrammation au sortir du confinement. Face à l'ampleur et à la persistance de ce retard, notre association appelle le Ministre de la Santé ainsi que les agences régionales de santé à organiser sans délai une parfaite coordination de tous les acteurs, notamment entre structures publiques et structures privées, afin d'accélérer le retour à la normale.

Trois quarts des rendez-vous médicaux annulés pendant le confinement

L'enquête de l'UFC-Que Choisir, qui portait sur les soins médicaux (auprès de médecins spécialistes ainsi qu'en établissements de santé) pendant le confinement, fait apparaître que l'appel des pouvoirs publics à la déprogrammation de toutes les activités chirurgicales et médicales « non urgentes » a été massivement suivi. Ce sont ainsi 74 % des rendez-vous initialement prévus sur la période allant du 17 mars au 11 mai qui ont été annulés par les professionnels de santé. Cela est d'autant plus dommageable qu'un tiers de ces rendez-vous avaient été pris depuis plus de trois mois.

En ce qui concerne les interventions en milieu hospitalier, la communication est trop souvent restée uniquement administrative : seuls 13 % des patients ayant vu leur rendez-vous annulé ont pu avoir un contact direct avec leur chirurgien, pourtant le mieux à même de les informer sur les conséquences médicales de ce report. Pire, la gestion des besoins de soins apparus pendant le confinement a largement failli : 40 % des usagers qui ont estimé avoir besoin d'un rendez-vous auprès d'un spécialiste sans pouvoir attendre la fin du confinement sont restés sans solution.

À l'heure du déconfinement, un système de santé qui peine à rattraper le retard pris

Deux mois de déprogrammation quasi-totale dans de nombreux établissements ont eu pour résultat de créer un interminable embouteillage de patients. L'enquête menée par l'UFC-Que Choisir montre que seuls 20 % des rendez-vous chez des spécialistes annulés pendant la période de confinement avaient été reprogrammés au moment de l'enquête. Plus inquiétant encore, ce niveau de reprogrammation tombait à seulement 12 % pour les opérations et traitements en milieu hospitalier. Si des rendez-vous ont depuis été organisés, difficile d'entrevoir une résorption rapide des soins en attente, alors que les établissements de santé doivent en plus faire face au flux constant de nouveaux patients. Cet afflux est d'autant plus difficile à gérer que les règles d'hygiène drastiques réduisent les capacités de prise en charge du système sanitaire. L'importance des interventions pratiquées et l'impossibilité de les reporter *sine die* pose la question de l'organisation de la reprise des soins en particulier dans les hôpitaux publics qui seront sans doute les derniers à retrouver un fonctionnement normal.

À situation exceptionnelle, l'urgence de mesures exceptionnelles

Devant l'impossibilité pour l'hôpital public de faire face, seul, à la vague de reprogrammations, il est temps de prendre des mesures fortes pour organiser la continuité des soins. La menace d'une deuxième crise sanitaire, cette fois liée aux déprogrammations de soins, exige que toutes les

¹ Enquête en ligne réalisée du 03 au 12 juin 2020, auprès des abonnés à la lettre d'information de quechoisir.org et du réseau d'associations locales de l'UFC-Que Choisir.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 7 juillet 2020

ressources d'offres de soins territoriales, privées et publiques, soient mobilisées à plein. Il en va de même pour les centres d'imagerie médicale qui accusent des retards considérables. La coordination entre public et privé est une urgence absolue et doit se faire sous l'égide des agences régionales de santé, à même d'orienter les usagers vers les places disponibles.

Persuadée que la clé de cette sortie de crise passe par la mise en place de solutions innovantes devant aboutir à l'utilisation efficiente de toutes les ressources de notre système de santé, l'UFC-Que Choisir :

- **Appelle les agences régionales de santé à mettre en place sans délai un suivi des capacités des différents établissements de soins, y compris des centres d'imagerie médicale, pour orienter les usagers vers les places disponibles.**
- **Demande au Ministre de la Santé de garantir que les usagers dirigés vers le privé alors qu'ils avaient initialement rendez-vous dans le public ne se verront pas pénaliser financièrement en particulier par l'application de dépassements d'honoraires.**