

## Comprendre et prévenir les rendez-vous non honorés

Les rendez-vous médicaux constituent un élément essentiel du système de santé, permettant aux patients de recevoir les soins dont ils ont besoin. Cependant, il est préoccupant de constater qu'un nombre important de rendez-vous sont annulés ou non honorés chaque année. En France, les statistiques révèlent que les professionnels de la santé font face à des taux d'absences non négligeables, tels que **4,5 %** pour les **médecins spécialisés**, **4,2 %** pour les **psychologues**, et **2,6 %** pour les **kinésithérapeutes**, selon un article paru dans l'Ouest-France. En **2022**, pas moins de **28 millions** de rendez-vous médicaux ont été annulés ou non honorés, ce qui représente une charge significative pour le système de santé.

Ces rendez-vous non honorés représentent un problème majeur pour le système de santé, entraînant des **conséquences financières** et **administratives significatives**. De plus, ils génèrent de la frustration chez les professionnels de la santé, qui travaillent sans relâche pour assurer des soins de qualité à leurs patients.

### Les raisons des rendez-vous non honorés

Une des raisons majeures de ces rendez-vous non honorés réside dans la complexité du processus de contact. Un médecin à Autrans a souligné que « si les patients avaient la possibilité de contacter directement le médecin ou la secrétaire par téléphone, cela réduirait probablement le nombre de rendez-vous non honorés ». Il a également mentionné que « l'utilisation de plateformes en ligne pour la prise de rendez-vous, telles que Doctolib, peut aggraver ce problème en transformant la relation entre le médecin et le patient ». Cette transformation place les patients dans le rôle de consommateurs de soins médicaux, tandis que les professionnels de la santé sont parfois perçus comme de simples prestataires, une évolution qu'ils n'ont pas nécessairement choisie.

On peut notamment parler des annulations de dernière minute favorisées par l'utilisation de plateforme de prise de rendez-vous, pénalisant de la même manière le praticien et sa patientèle qu'un simple oubli de rendez-vous.

Une autre raison de ces rendez-vous non honorés sont les délais de rendez-vous médicaux trop longs et ce pour plusieurs raisons. D'une part, les rendez-vous étant éloignés, les patients ont plus tendance à oublier leur rendez-vous, et ce malgré certains rappels automatiques. D'autre part, les patients peuvent être amenés à prendre un rendez-vous plus rapidement en cas d'évolution rapide de symptômes ou pathologies vers un autre praticien ou vers les urgences sans annuler le premier rendez-vous. Les nombres d'oublis sont connus pour être proportionnels aux délais de consultation.

## Des solutions pour réduire les rendez-vous non honorés

Pour résoudre ce problème persistant, différentes solutions peuvent être envisagées. L'une d'entre elles consiste à utiliser des systèmes de rappel automatisés via SMS ou courriel pour réduire les annulations de dernière minute. Une autre approche efficace peut être la mise en place de paiements anticipés pour renforcer l'engagement des patients. De plus, l'imposition de pénalités pour les rendez-vous non honorés peut dissuader les absences injustifiées.

Certaines initiatives, telles que celle de Doctolib, consistent à bloquer les patients qui ne se présentent pas à leurs rendez-vous sans préavis. Cette démarche vise à responsabiliser les patients et à minimiser les perturbations causées aux professionnels de la santé et aux autres patients en attente de rendez-vous.

Un rendez-vous médical n'est pas seulement une date sur un calendrier, c'est un acte de responsabilité envers votre propre santé. Chaque rendez-vous est une opportunité précieuse de prendre soin de vous, de détecter d'éventuels problèmes à un stade précoce et de prévenir des complications futures. Soyez un acteur actif de votre santé, faites preuve de responsabilité envers vous-même et envers les autres patients, et veillez à ne pas différer vos rendez-vous médicaux. Votre bien-être personnel et celui des autres dépendent de cela, et chaque consultation compte pour votre avenir et pour l'efficacité du système de santé pour tous.

