

« Les appels téléphoniques en médecine générale. Enquête auprès de 30 médecins Haut Rhinois et de leurs patients »

Monsieur le Docteur Claude KORNETZKY :

Les relations téléphoniques entre les médecins généralistes et les patients sont peu étudiées en France. Le téléphone constitue pourtant un élément indispensable à la continuité des soins.

Nous avons réalisé une enquête afin d'étudier la disponibilité des médecins, les critères de satisfaction des patients et la gêne que les appels peuvent occasionner.

Cette enquête repose sur la méthode des quotas et n'a pas de prétention statistique. Nous avons rencontré individuellement 30 médecins pour leur soumettre un questionnaire ; dans un deuxième temps, ces médecins ont remis un questionnaire à leurs patients ; 623 patients ont répondu.

Les résultats montrent que 80% des médecins sont disponibles tout le temps ou presque, y compris la nuit. 62% des patients interrogés disent que la consultation qu'ils viennent d'avoir a été interrompue par au-moins un appel. Les médecins sont davantage gênés par ces interruptions que les patients. Les patients sont satisfaits du traitement de leur dernier appel à leur médecin. Ils apprécient de pouvoir parler directement au médecin.

La discussion des résultats permet d'aborder les principaux aspects juridiques et déontologiques concernant les appels téléphoniques, ainsi que les éventuels moyens pour mieux organiser la gestion de ces appels.

Il est nécessaire de mener sur ce sujet des études plus nombreuses, plus ciblées, mieux coordonnées et validées par des outils statistiques, afin de pouvoir débattre sereinement des évolutions futures des conditions d'exercice de la Médecine Générale. La participation active des médecins généralistes aux travaux à venir est indispensable.