

Retour terrain

**Dispositif Service d'Accès aux Soins
(SAS)**

Enquête régionale

Avril 2024

Pôle Offres de soins – URPS ML Hauts-de-France

Présentation de l'enquête

Une enquête sur le dispositif de Service d'Accès aux Soins (SAS) a été effectuée auprès de l'ensemble des médecins libéraux des Hauts- de- France du 16 février au 14 mars 2024.

Ce retour terrain a pour objet de revenir sur la mise en place du SAS sur les différents départements de la région Hauts-de-France en mettant en avant les points positifs mais également les points irritants.

Sur les 4681 médecins libéraux contactés, 1205 ont répondu, soit un taux de retour de 25,74%.

Vous trouverez dans ce document, les résultats du questionnaire adressé aux médecins libéraux selon les thématiques des questions posées.

Table des matières

1. Profil	4
2. Informations des médecins sur le SAS	5
3. Retour des médecins effecteurs et/ou régulateurs sur l'exercice du SAS	5
3.1 Profil effecteur	5
3.2 Réorientation des patients	5
3.3 Utilisation de la plateforme SAS	5
3.4 Refus de devenir effecteur	Erreur ! Signet non défini.
3.5 Associations d'effecteurs	6
3.6 Profil régulateur.....	6
3.7 Utilisation de la plateforme SAS	6
4. Opinions des médecins libéraux sur le SAS	6

SAS : qu'en pensent les médecins libéraux des Hauts-de-France ?

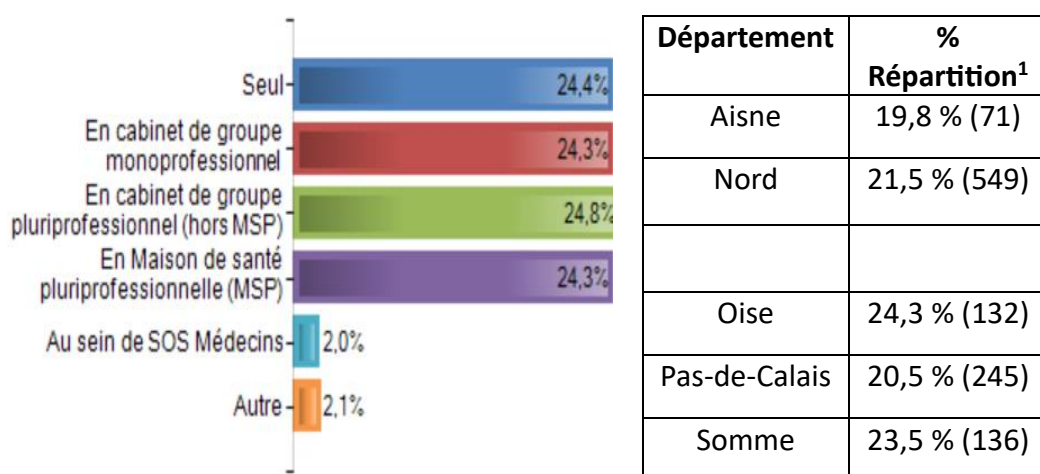
L'enquête a été ouverte sur la période du 16 février au 14 mars.

Sur les 4 681 médecins contactés, 1205 médecins ont répondu à cette enquête soit un taux de retour de 25,74%.

✓ SERVICE D'ACCES AUX SOINS (SAS)

1. Profil

Rapporté au nombre de patients dans chaque département, le taux retour est quasiment identique dans les différents départements de la région (voir tableau ci-dessous) :



Les modes d'exercices des répondants sont diverses :

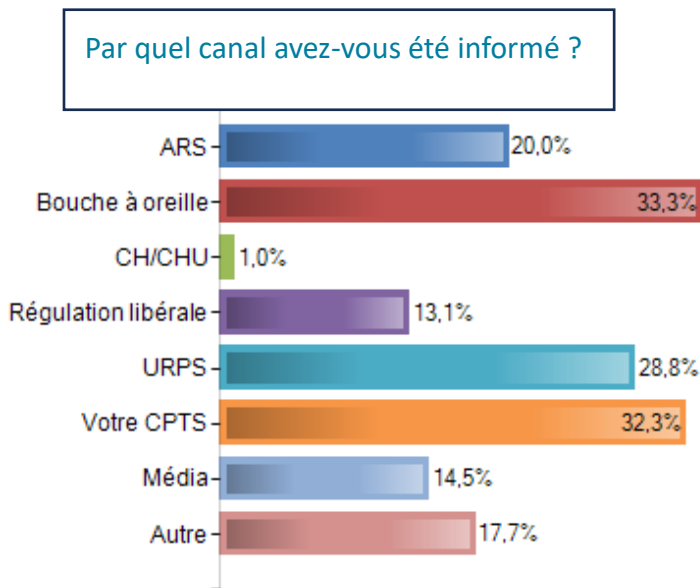
La majorité exercent soit en exercice seul, en cabinet de groupe mono professionnel, pluriprofessionnel, en maison de santé pluriprofessionnelle.

Il convient également de noter la part importante de médecins de SOS médecins ayant répondu à l'enquête puisque 2% des répondants sont des médecins exerçant au sein de SOS médecins soit environ 104 médecins.

Pour la majorité des répondants, il existe une CPTS sur leur territoire d'exercice (77,9%). La plupart sont membres de cette CPTS (59,5%) et parmi eux un certain nombre participent aux soins non programmés de la CPTS (53,1%).

¹ Proratiser sur la base du nombre de médecins sur le département

2. Informations des médecins sur le SAS



33,3% des répondants indiquent être informés sur le SAS grâce au bouche à oreille, 32,3% par leur CPTS, 28,8% précisent que l'information vient de l'URPS et enfin 20% sont informés par l'ARS.

3. Retour des médecins effecteurs et/ou régulateurs sur l'exercice du SAS

3.1 Profil effecteur

Parmi les médecins répondants de l'enquête, 47,2% sont effecteurs soit 564 médecins libéraux. Concernant les médecins non effecteurs, les raisons avancées par ces derniers sur leur décision de ne pas être effecteurs sont multiples : inutilité, organisation déjà présente pour les SNP, dispositif trop récent, blocage des créneaux pour sa patientèle, surcharge de travail, régulation approximative, fin de carrière.

3.2 Réorientation des patients

La majeure partie des médecins effecteurs ont déjà reçus des patients réorientés par le SAS (52,2% soit 333 médecins).

38% soit 229 médecins effecteurs déclarent avoir eu des rendez-vous non honorés par les patients (environ 50% des rendez-vous ne seraient pas honorés par les patients).

Enfin, certains médecins lors de consultations de ces patients réorientés par le SAS n'ont pas toujours facturé le supplément SNP (47,4% soit 288 médecins) pour diverses raisons : patients venus sans carte vitale, n'y ont pas pensé, n'en avaient pas connaissance, pour des raisons d'éthique.

3.3 Utilisation de la plateforme SAS

La grande majorité d'entre eux sont inscrits sur la plateforme numérique SAS. Plusieurs médecins (34%) remontent des difficultés relatives à l'inscription sur cette plateforme. Outre cette difficulté, d'autres types de problèmes ont pu être soulevés par les médecins interrogés

au cours de l'enquête : problèmes de fiabilité de la plateforme, problèmes relatifs aux créneaux, plateforme difficile d'utilisation, manque d'accompagnement.

3.5 Associations d'effecteurs

Dans le Nord et dans l'Aisne, départements au sein desquels il existe déjà une association d'effecteurs, 36,9% des médecins concernés ont connaissance de l'existence de cette association, ce qui représente 221 médecins pour les deux départements.

Pour les départements de la Somme, de l'Oise et du Pas-de-Calais, aucune association d'effecteurs n'a pour l'instant été créée. Cependant 12,7% soit 61 médecins sont intéressés par cette possibilité de création d'association.

3.6 Profil régulateur

Sur les médecins répondants, 4,5% des médecins sont régulateurs soit 46 médecins.

3.7 Utilisation de la plateforme SAS

Parmi ces médecins, 28 utilisent la plateforme SAS pour réorienter le patient, 9 médecins indiquent l'utiliser « *tout le temps* » et 10 l'utilisent « *souvent* ». Seul 6 médecins l'utilisent « *parfois* » et 3 « *occasionnellement* ».

Les principales difficultés remontées (10 médecins) relatives à cette plateforme sont les suivantes : le manque de médecins effecteurs, l'inadéquation entre le planning visible et la réalité des disponibilités, les difficultés de connexion.

4. Opinions des médecins libéraux sur le SAS

Globalement le point de vue des médecins libéraux des Hauts-de-France sur ce dispositif est plutôt négatif : environ 70% des médecins interrogés ont exprimés une opinion négative.

Environ 30% des répondants ont exprimé une opinion positive sur le dispositif (positif et/ou à améliorer).

Dans l'ensemble, beaucoup des médecins libéraux interrogés considèrent le SAS comme étant « *inutile* », « *inefficace* » et « *inadapté* ».

Certains notent tout de même le retour positif du patient et considèrent ce système « *intéressant* » et « *efficace* ». Aussi, les médecins répondant plutôt favorablement soulèvent néanmoins une nécessité d'améliorer ce dispositif notamment face à des problèmes d'organisations dans le cadre de la plateforme SAS et de la réorientation des patients ainsi que des problèmes de compréhensions de ce dispositif « *obscur* » pour certains médecins.

Ci-dessous, un échantillonnage des observations transmises (864) dans le cadre de l'enquête.

Positif	Négatif
Bon dispositif pour le médecin, SAMU et patient	Dispositif inutile
Excellent retour patient	« Usine à gaz »
Amélioration de l'accès aux soins	Atteinte à la patientèle

Bonne idée à améliorer avec le temps	Manque de règles homogènes à la régulation
Intéressant selon le territoire	Patients ne se déplacent pas
Bon début	« Déshabiller Paul pour habiller Jacques »
Intéressant mais peu de patients reçus	Non majoration SNP pour les patients reçus hors SAS
Bon dispositif mais ne permet pas de répondre aux difficultés du terrain	Inutile si présence de SOS médecin sur le territoire
	Pas de réflexion terrain
	Dispositif intrusif

Enfin, 148 médecins souhaitent être recontactés afin d'obtenir plus d'informations sur le SAS.