

# ENQUÊTE RÉGIONALE NORMANDIE

## IMPACT DE LA PANDÉMIE COVID-19 SUR LES CONSULTATIONS ET LES EXAMENS DE SANTÉ NON LIÉS À CELLE-CI



# CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

En France, l'arrivée de la pandémie liée à la Covid-19 a nécessité la mise en place de mesures sanitaires.

Ainsi, pour limiter la propagation du virus et assurer la prise en charge des personnes malades, le gouvernement français a instauré **une mesure de confinement du 17 mars au 11 mai 2020**.

Ces différentes mesures ont nécessité une restructuration du système de soins avec notamment une réorganisation des soins, une mobilisation du personnel soignant et une déprogrammation des soins non essentiels et non urgents (opérations, interventions et consultations dont les reports n'entraîneraient pas de perte de chance pour les patients).

**Ce premier confinement a dès le début été marqué par une nette diminution du nombre de rendez-vous et consultations que ce soit en ville ou en établissement de santé.**

Nous avons donc mené une enquête en ligne, du 31 juillet au 6 octobre 2020 auprès des normands.

Nous souhaitons avoir un aperçu général des déprogrammations des consultations<sup>1</sup> et des examens de santé<sup>2</sup> (non liés à la Covid-19) pendant la période de confinement.

<sup>1</sup> avec les médecins généralistes et les médecins spécialistes  
<sup>2</sup> prise de sang, échographie, scanner, IRM, dépistage frottis, dépistage du cancer colorectal, du sein et du col de l'utérus

**Ce dossier vous présente une synthèse des résultats de cette enquête et différentes recommandations.**



## LES CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS

### SITUATION PROFESSIONNELLE

En activité : 27%  
Sans activité : 12%  
(Pré)retraité : 61%

### ÂGE MÉDIAN

65 ans

Le plus jeune : 20 ans

Le plus âgé : 86 ans



150 participants

### DÉPARTEMENT DE RÉSIDENCE

14 - Calvados : 16%  
27 - Eure : 7%  
50 - Manche : 20%  
61 - Orne : 19%  
76 - Seine Maritime : 38%

### GENRE

♂ 44%  
♀ 56%

### ÉVOLUTION DE :



la situation financière



l'état de santé

17%	S'est dégradée	27%
79%	N'a pas changé	11%
4%	S'est améliorée	62%

### SITUATION FAMILIALE

72% en couple  
28% célibataires

### MALADIE CHRONIQUE

✓ 45%    ✗ 55%

### Satisfaction du suivi médical pendant le confinement

😊 Autant satisfaisant qu'avant : 69%  
≈ Presque autant satisfaisant qu'avant : 10%  
☹ Moins satisfaisant qu'avant : 21%

### Pendant la période de confinement :

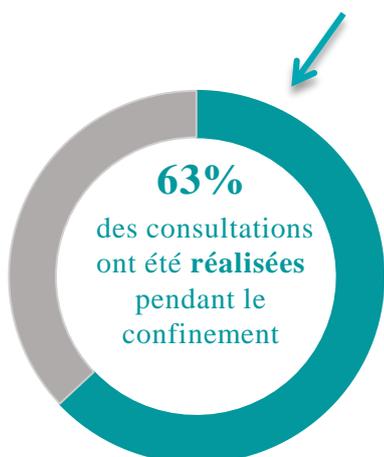
- 125 participants devaient avoir une consultation (planifiée depuis longtemps) avec un médecin généraliste.
- 109 participants devaient avoir au moins une consultation (planifiée depuis longtemps) avec un médecin spécialiste.
- 128 examens de santé (planifiés depuis longtemps) étaient prévus.

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS



## LES CONSULTATIONS AVEC DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES

Les résultats de cette enquête montrent qu'initialement, pendant la période de confinement, **125 consultations** avec un **médecin généraliste** étaient prévues depuis longtemps.



### Lieu de résidence des participants concernés par les déprogrammations :

- 14 - Calvados : 4%
- 27 - Eure : 9%
- 50 - Manche : 22%
- 61 - Orne : 17%
- 76 - Seine Maritime : 48%

### Par qui ?

L'utilisateur **30%**

Le médecin généraliste **70%**

### Les raisons données par les usagers

« J'avais peur d'attraper le coronavirus en allant me faire soigner. » (46%)

« Je ne voulais pas encombrer les structures de soins. » (23%)

« Je ne voulais pas déranger. » (15%)

« Consultation non-urgente. » (4%)

« J'avais peur de transmettre le coronavirus. » (4%)

« Je n'avais personne pour me conduire à mon rendez-vous. » (4%)

« Je n'avais pas les moyens financiers. » (4%)

### Les raisons données par les médecins généralistes



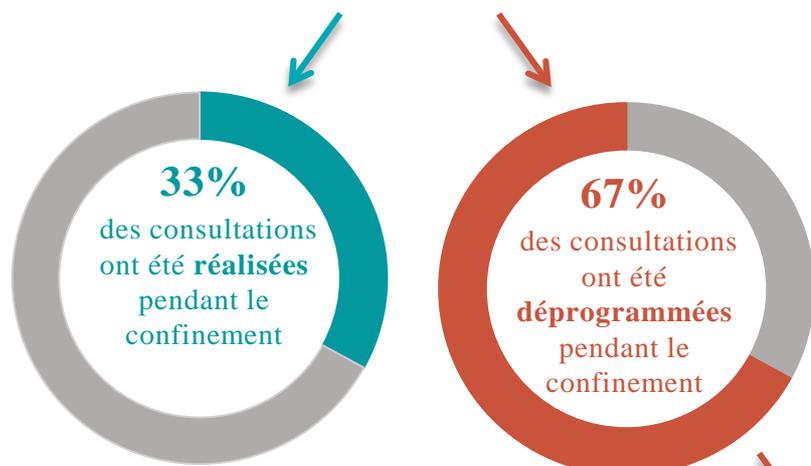
- "Confinement" / "Covid-19" (55%)
- "Cabinet fermé" (18%)
- "Consultation non-urgente" (18%)
- "Reprogrammation" (10%)



# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

## 3 LES CONSULTATIONS AVEC DES MÉDECINS SPÉCIALISTES

Cette enquête montre également que pendant la première période de confinement, **179 consultations** avec un **médecin spécialiste** étaient prévues depuis longtemps.



### Lieu de résidence des participants concernés par les déprogrammations :

14 - Calvados : 18%  
27 - Eure : 11%  
50 - Manche : 19%  
61 - Orne : 12%  
76 - Seine Maritime : 40%

### Les spécialités les plus touchées par les déprogrammations :

- Ophtalmologues
- Dentistes
- Gastro-entérologues
- Neurologues
- Endocrinologues
- ORL

### Par qui ?

L'utilisateur **16%**

Le médecin spécialiste **84%**



- « J'avais peur d'attraper le coronavirus en allant me faire soigner. » (50%)
- « Je ne voulais pas encombrer les structures de soins. » (11%)
- « J'étais absent. » (11%)
- « Je ne voulais pas déranger. » (6%)
- « J'avais peur de transmettre le coronavirus. » (6%)
- « Je n'avais personne pour me conduire à mon rendez-vous. » (6%)
- « J'ai été hospitalisé. » (5%) / « J'étais confiné. » (5%)

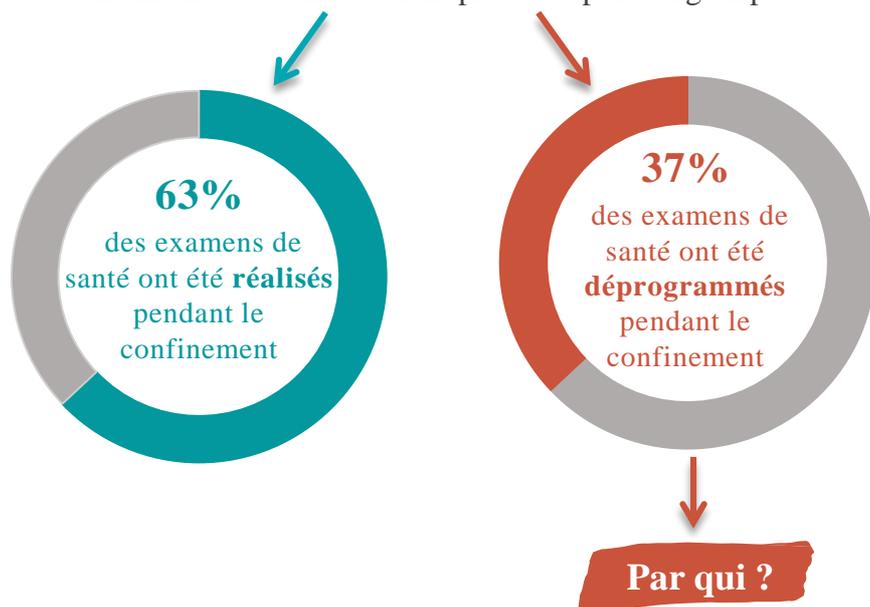


- « Confinement » / « Covid-19 » (34%)
- « Cabinet fermé » (23%)
- « Consultation non-urgente » (14%)
- « Aucune raison » (11%)
- « Reprogrammation » (6%)
- « Pour des raisons de sécurité » (6%)
- Autres raisons (6%)

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

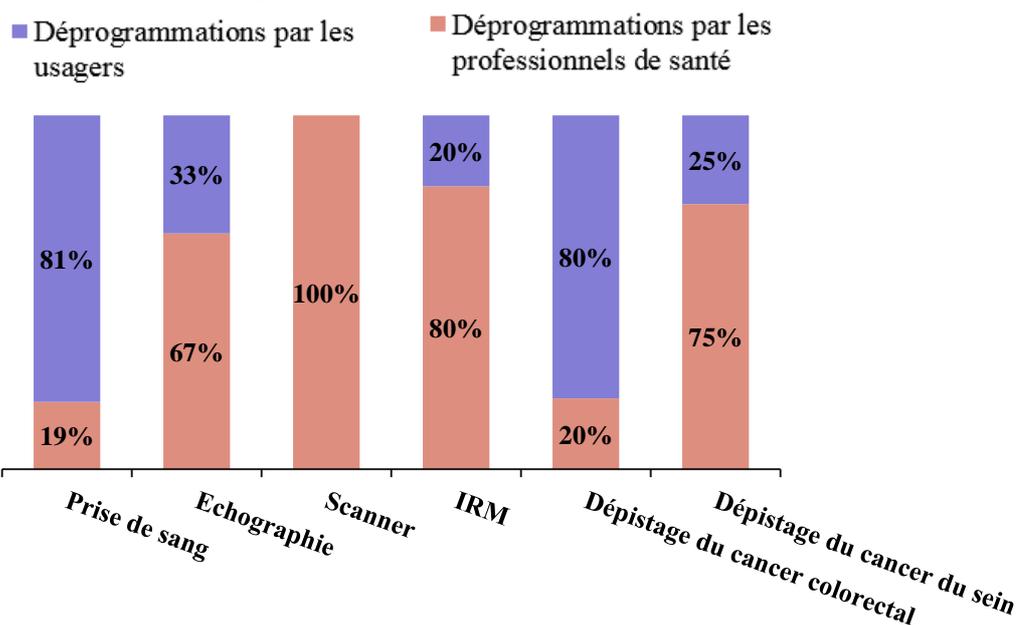
## 4 LES EXAMENS DE SANTÉ

Les résultats de cette enquête montrent qu'initialement, pendant la période de confinement, **128 examens de santé** étaient prévus depuis longtemps.



### Lieu de résidence des participants concernés par les déprogrammations :

14 - Calvados : 15%  
27 - Eure : 2%  
50 - Manche : 8%  
61 - Orne : 15%  
76 - Seine Maritime : 60%



### Les raisons données par les usagers

- « J'avais peur d'attraper le coronavirus en allant me faire soigner. » (38%)
- « Je ne voulais pas encombrer les structures de soins. » (27%)
- « J'étais absent. » (8%)
- « Je ne voulais pas déranger. » (8%)
- « J'avais peur de transmettre le coronavirus. » (8%)
- Autres raisons (12%)

### Les raisons données par les professionnels de santé

- « Confinement » / « Covid-19 » (39%)
- « Pas de consultations pendant le confinement » (29%)
- « Examens non-urgents » (11%)
- Aucune raison (11%)
- « Laboratoire fermé » (7%)
- « Interdiction de recevoir des patients » (3%)

## 5 LE RENONCEMENT À ALLER CONSULTER

Les résultats de cette enquête révèlent que **28 participants** ont eu au moins un nouveau problème de santé pendant cette première période de confinement. Parmi eux, ils sont **46,4%** à avoir été consulter un professionnel de santé et **53,6%** à **ne pas avoir été consulter pour ce nouveau problème alors qu'ils l'auraient habituellement fait.**

### Les raisons justifiant le fait qu'ils ne sont pas allés consulter :

- « Je préférais attendre de voir si j'irai mieux. » (35%)
- « J'avais peur d'attraper le coronavirus en allant me faire soigner. » (15%)
- « J'avais peur d'encombrer les structures de soins » (15%)
- « J'avais peur de transmettre le coronavirus. » (5%)
- « Je n'arrivais pas à joindre mon spécialiste. » (5%)
- « Le cabinet dentaire était fermé. » (5%)
- **Autres raisons**

## 6 DES USAGERS CONTACTÉS PAR LEURS MÉDECINS

Pendant la période de confinement, **34 participants** à cette enquête ont été directement contactés par un professionnel de santé.

### Ces prises de contacts portaient sur :

- **Le suivi de leur état de santé ou de leur pathologie (pour 18 usagers) ;**
- **Les procédures à suivre et l'organisation des cabinets médicaux (pour 3 usagers) ;**
- **L'organisation des téléconsultations (pour 2 usagers) ;**
- **La modification des consultations :**
  - Proposition d'une consultation après le confinement (pour 3 usagers)
  - Annulation d'une consultation (pour 2 usagers)
  - Déplacement d'une consultation (pour 4 usagers)
  - Confirmation de rendez-vous (pour 2 usagers).

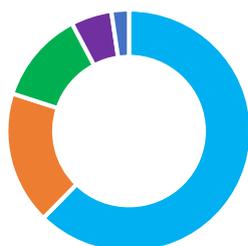


# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

## 7 LES TÉLÉCONSULTATIONS ET LES CONSULTATIONS TÉLÉPHONIQUES

Les résultats ont montré que seulement **20 participants** ont eu recours à une **consultation vidéo** à distance (téléconsultation) et **29 participants** à une **consultation par téléphone**. La majorité d'entre eux (72%) étaient **satisfaits** de ces consultations à distance.

Les raisons justifiant le fait qu'une grande partie des participants n'ont pas eu recours à ces types de consultations :



- "Je n'ai pas eu besoin d'une consultation à distance." (81%)
- "Je ne voulais pas pratiquer ce type de consultation." (23%)
- "Mon médecin ne proposait pas ce type de consultation." (16%)
- "Je ne sais pas." (3%)
- "Je n'avais pas le matériel adapté." (1%)

## 8 LES REPROGRAMMATIONS

### Des consultations annulées pendant le confinement

Pendant la période de confinement, de nombreuses consultations ont été annulées, que ce soit avec les médecins généralistes ou les spécialistes. **Cependant, une grande part de ces consultations ont été reprogrammées.**

- **49 participants** ont **facilement** pu planifier une nouvelle consultation.
- **15 participants** ont réussi, mais plus **difficilement**.

Il y avait **10 participants** qui n'étaient pas encore parvenus à obtenir un nouveau rendez-vous, car **aucun créneau** n'était disponible.

Et **2 participants** ont déclaré ne pas vouloir reprogrammer leurs consultations.

### Des examens de santé annulés pendant le confinement

Concernant les examens de santé, **39 participants** ont **facilement** réussi à planifier à nouveau un examen de santé qui avait été annulé pendant le confinement et **7 autres** ont également réussi mais **difficilement**.

Ils étaient **3 usagers** à expliquer que pour le moment, **aucun créneau** n'était disponible et **2 participants** ne souhaitaient pas reprogrammer leur examen de santé.



# RECOMMANDATIONS

L'étude a permis d'avoir un état des lieux des taux de continuité et de déprogrammation des consultations et des examens de santé pendant le premier confinement en Normandie, ainsi que les raisons encourageant ces déprogrammations.

**Les usagers du système de santé** ont majoritairement déprogrammé leurs consultations et leurs examens de santé parce qu'ils **avaient peur d'attraper le coronavirus en allant consulter**, ou parce qu'ils **ne voulaient pas déranger les professionnels de santé et encombrer les structures de soins**. Certains ont aussi déprogrammé leur consultation parce qu'ils **estimaient qu'elle n'était pas urgente**.

→ L'information auprès des usagers du système de santé doit être renforcée notamment sur :

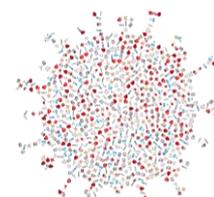
- l'importance de demander un avis médical en cas de problème de santé (pour éviter des retards de diagnostic, des pertes de chances et une dégradation de l'état de santé).
- le fait que les établissements de santé sont organisés pour maintenir l'offre de soins dans des conditions de sécurité optimales (en Normandie, il a été mis en place des zones d'accueil, de consultations et d'hospitalisation spécifiques et séparées pour prendre en charge les patients présentant des symptômes de la Covid-19).
- le fait qu'il faut oser contacter ses médecins généralistes et spécialistes qui sont habituellement en charge de leur suivi.
- la différence entre le renoncement et le report des soins afin d'insister sur le fait que les reports des consultations ou des examens de santé ne doivent être envisagés qu'à la condition qu'un professionnel de santé donne son avis et sa confirmation.

La continuité des soins est assurée pour tous pendant cette période.

L'ensemble des professionnels de santé sont aussi mobilisés pour les prises en charge des soins non liés à la Covid-19.

→ Pour maximiser la diffusion de ces informations, il semble nécessaire que les associations de patients soient elles-mêmes informées et associées aux différentes mesures qui sont prises pour pouvoir diffuser des messages clairs et unifiés auprès de leurs adhérents notamment par le biais de leurs plateformes d'informations et de soutien qu'elles ont déployées.

→ Les professionnels de santé ont eux aussi un rôle à jouer pour rassurer et informer les usagers du système de santé.





**France Assos Santé Normandie**

15 rue de l'Ancienne Prison 76000 Rouen

Tél. 02 35 36 29 81

[normandie@france-assos-sante.org](mailto:normandie@france-assos-sante.org)

**Merci aux représentants des usagers  
et aux associations adhérentes pour  
la diffusion et leur participation à  
cette enquête.**

**Rédaction et mise en page : Maëlle PRIEUR**