

suite...

Des situations stressantes favorisées par le nombre de patients CMU.

Nous ne pouvons pas dire avec certitude que ces différences entre les niveaux d'épuisement émotionnel sont dues exclusivement au pourcentage de patients CMU.

En effet, quand nous parlons de patients CMU nous avons une variable confondue.

C'est-à-dire qu'elle comprend à la fois, les caractéristiques liées au dispositif en général, aussi bien que celles de cette population.

Il s'agit d'une catégorie de patients qui se retrouve souvent en situation d'isolement culturel, géographique ou linguistique et qui, de ce fait, se trouve désocialisée.

Ces patients ont perdu leurs repères horaires (liés au travail) et leur santé n'est pas leur préoccupation première.

La relation entre le médecin et ces patients est souvent perçue comme particulièrement stressante et plus déséquilibrée que celle entretenue d'habitude avec les patients sans la CMU.

De nombreux médecins évoquent dans ce sens des situations d'abus de la part de ces patients.

L'agressivité, le manque de respect, les demandes excessives de la part des patients ainsi que leur non compliance sont autant de situations stressantes qui augmentent avec le nombre de patients CMU.

En outre, d'autres variables liées à la CMU, comme le non respect d'heures de rendez-vous ou les incidents de paiement ont une influence sur l'épuisement émotionnel.

Le niveau de satisfaction quant à la mise en place de la CMU en est également influencé.

Ceci vient donc renforcer l'hypothèse selon laquelle l'apparition de ces situations tient probablement aux caractéristiques de la population bénéficiaire de la CMU.

Quelles solutions proposer pour améliorer le système ?

30 % des répondants préconisent des solutions qui visent à responsabiliser et éduquer le patient et à augmenter le contrôle.

En effet, 19 % optent pour une obligation des patients à avoir une carte vitale à jour et 11 % demandent une vérification et un contrôle plus strict de l'attribution de la CMU et de sa durée.

9.6 % voudraient " responsabiliser et éduquer le patient " et 6.5 sollicitent l'affichage de la fin des droits CMU sur la carte. ■

Conclusion

■ *Le système mis en place satisfait les médecins car pour la première fois, grâce à la télétransmission et la carte vitale, le tiers payant n'est plus une charge pour les Médecins Libéraux. La satisfaction des Médecins Libéraux est directement liée à la mise en place du système Vitale – Télétransmission.*

■ *Pour autant les médecins libéraux sont bien conscients des dérives du système mis en place, avec des abus (non quantifiés) qui demandent la mise en place de limites. C'est le sens de nombreuses remarques aux questions ouvertes telles que " La CMU est attribuée avec légèreté à des tricheurs " " les problèmes de la CMU se situent en amont : Les bénéficiaires de la CMU sont-ils ceux qui en ont le plus besoin ? ".*

■ *Le premier enseignement de cette enquête c'est le niveau d'épuisement émotionnel qui s'est nettement amélioré par rapport à la précédente enquête sur le Burn Out. L'influence des hausses d'honoraires, qui sont perçues comme une reconnaissance de service rendu y est pour beaucoup.*

■ *Cependant, les patients CMU restent " stressants " et sources d'épuisement émotionnel. Il s'agit de populations souvent désocialisées, ayant perdu tout repère, pour lesquelles l'accès complètement libre, sans limites, à toutes les gammes de soins, donne un appétit de consommation tout à fait nouveau.*



re(s)ource

La source d'information de
l'Union Professionnelle des Médecins Libéraux de Bourgogne

**Édito**

Mise en place le 1^{er} janvier 2000, la CMU s'est imposée aux Professionnels de Santé. Critiquée lors de sa mise en place pour sa lourdeur administrative, elle recueille maintenant l'adhésion des médecins libéraux, grâce à la rapidité de paiement liée à la télétransmission par le système Sesam Vitale.

En effet, pour les médecins qui ne télétransmettent pas ou pour les soins effectués auprès des assurés qui n'ont pas de carte Vitale, ce dispositif reste aussi lourd en terme de contraintes administratives, de délais de paiement et d'erreurs, que l'ancien système de l'Aide Médicale Départementale.

Pour autant, le stress lié à la prise en charge des patients CMU est important. Il est probablement lié autant à l'incivilité de la population concernée qu'aux dérives du " tout est dû ", " tout est gratuit ".

Favoriser l'accès aux soins des plus démunis est absolument nécessaire. Il conviendrait cependant de mieux maîtriser les coûts, de limiter les droits et de réprimer les fraudes. Il faut néanmoins conserver la rapidité de paiement des actes, grâce à la télétransmission.

Docteur Régis GIET

LA COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE vue par les médecins libéraux

Mise en place en janvier 2000, la CMU – Couverture Maladie Universelle – succède à l'aide médicale départementale.

Elle généralise l'accès à l'assurance maladie en instituant un droit immédiat pour tout résident stable et régulier qui n'aurait pas de droits ouverts auprès d'un régime de sécurité sociale et elle institue un droit à une couverture complémentaire gratuite avec dispense d'avance de frais pour les plus défavorisés sous condition de ressources.

Depuis sa création, elle a fait l'objet de nombreuses études visant à apprécier différents aspects de sa mise en œuvre : information, organisation, gestion, accès aux soins, accompagnement et perception des différents acteurs.

Nous avons souhaité revenir sur ce dernier point et analyser plus avant quelle perception les médecins libéraux ont du dispositif de la CMU.

Au-delà d'une recherche purement descriptive, nous avons observé si la CMU (charge de travail, nombre de patients, fréquence des patients, incidents de paiement, etc...) a un impact particulier sur la charge de travail du médecin libéral, sur son bien être professionnel et sur la fréquence d'apparition de certaines situations problématiques.

Cette étude a été réalisée par Ruxanda KMIÉC BARDU, étudiante en maîtrise de psychologie sociale à l'Université de REIMS, sous l'expertise de la Commission " Enquêtes et Recueil de Données " de l'UPMLB. ■

Méthodologie**LE QUESTIONNAIRE**

Un questionnaire a été envoyé aux 2737 médecins libéraux recensés en Bourgogne. Il fait appel tout d'abord à des variables socio démographiques de façon à décrire notre échantillon et à mesurer l'influence de ces variables sur la perception de la CMU.

Il s'intéresse ensuite à diverses variables permettant de mesurer la charge de travail du médecin libéral.

La mesure du stress est opérationnalisée à l'aide de l'épuisement émotionnel : quel effet ont les différents aspects de la CMU sur l'épuisement émotionnel ? Est-ce que l'apparition de stressseurs est favorisée par la présence de patients CMU ?

Enfin, un cas fictif problématique va permettre d'apprécier l'influence de la CMU sur la pratique du médecin.

L'ECHANTILLON

Nous observons un taux de réponse égal à 22,47%.

Il s'agit de médecins ayant en moyenne 48 ans et une expérience d'exercice en cabinet de 10 à 20 ans.

On compte une majorité d'hommes (73,7%) et de généralistes (60%). Ils exercent principalement en milieu urbain (56,5%).



UPMLB - Le Major
170 avenue Jean-Jaurès
21000 DIJON

Tél : 03 80 58 84 88 • Fax : 03 80 58 85 07
http://www.upmlbourgogne.org
E-mail : upmlbourgogne@liberalis.org

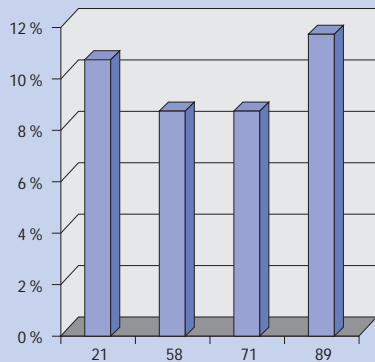
Directeur de la publication : Dr Régis GIET
Réalisation : JPM Interactive • 03 80 56 28 11
ISSN en cours • Dépôt légal à parution

La représentativité des bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle chez les médecins libéraux

On recense en moyenne 9,4 % patients bénéficiaires de la CMU par médecin.

Par département :
Ces patients sont plus représentés dans le département de l'Yonne et de la Côte d'Or et le plus grand pourcentage de patients CMU est enregistré chez les médecins du milieu urbain (10,12%).

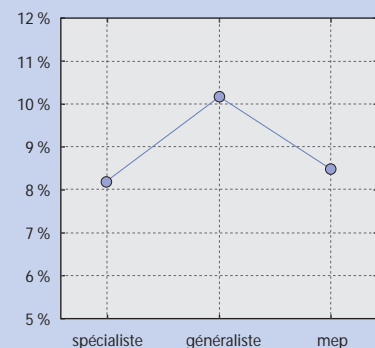
Pourcentage de patients CMU en fonction du département



Statut professionnel :

Ce pourcentage de patients CMU dans une clientèle est également lié au statut professionnel. Les généralistes ont plus de patients CMU (10,17%) que les spécialistes (8,19%) et que les M.E.P. (8,54%).

Pourcentage de patients CMU en fonction du statut professionnel



La CMU

Un dispositif globalement satisfaisant.

Le dispositif mis en place par la CMU est considéré comme satisfaisant par une majorité de médecins libéraux. En effet, sur une échelle de 0 à 6, leur satisfaction générale atteint 3,66. Plus précisément, ils considèrent que le système est bénéfique pour l'assuré à hauteur de (4,47 / 6) et pour le médecin à hauteur de (3.35 / 6).

Une perception majoritairement positive...

Les analyses statistiques montrent des effets significatifs des variables démographiques sur la perception de la CMU.

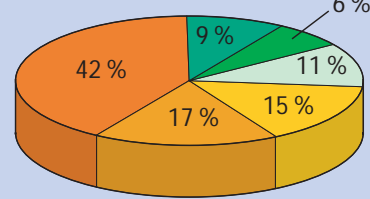
Ainsi, les tests de comparaison montrent une différence significative entre les hommes et les femmes : les femmes sont plus satisfaites que les hommes de la mise en place du dispositif (4.32 / 6 vs 3.42).

Les médecins généralistes considèrent le dispositif de la CMU comme étant **bénéfique à la fois pour le médecin et pour le patient** et ils sont globalement plus satisfaits de sa mise en place comparativement aux médecins spécialistes et aux MEP.

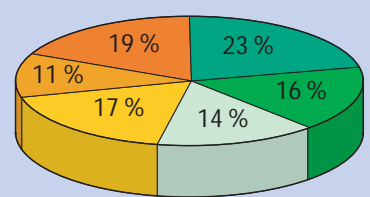
Les tendances montrent également que, d'une manière générale, les médecins de la Saône et Loire sont plus satisfaits de la mise en place de la CMU (m=4.12 sur une échelle de 0 à 6) comparativement aux médecins des autres départements : Côte d'Or (m=3.36), Nièvre (m=3.66) et Yonne (m=3.50).

Or, les médecins de Saône et Loire sont aussi ceux qui télétransmettent le plus (90% pour les généralistes et 75% pour les spécialistes).

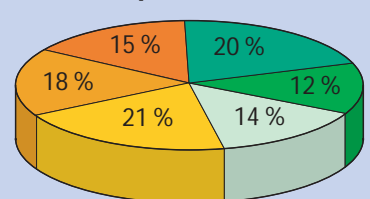
La CMU est un fait positif pour l'assuré



La CMU est un fait positif pour le médecin



Satisfaction quant à la mise en place de la CMU



■ Pas du tout d'accord ■ Plutôt d'accord
■ Pas d'accord ■ D'accord
■ Plutôt pas d'accord ■ Tout à fait d'accord

... grâce à la télétransmission

Il semblerait en effet, que l'on ne puisse pas dissocier, dans l'esprit des répondants, la mise en place de la CMU et son mode de remboursement par la télétransmission.

Et de déduire que l'adhésion au dispositif CMU tient pour une large part à la facilité que procure la télétransmission dans la gestion du système.

Comme nous pouvons l'observer **la télétransmission pour les CMU est considérée facile à faire et facilitant les remboursements de la Sécurité Sociale.**

La télétransmission est plébiscitée dans le cadre de la CMU qui constitue l'essentiel du tiers payant du généraliste.

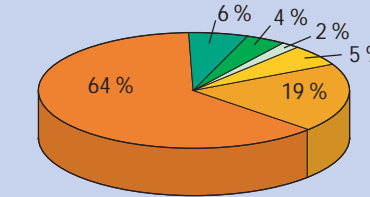
83% des répondants télétransmettent. 72% d'entre eux déclarent que la CMU n'occasionne pas d'incidents de paiement particulièrement importants. (8% d'incidents en moyenne).

Non seulement la CMU, lorsqu'elle fait l'objet d'une télétransmission, n'engendre pas d'incidents de paiements particulièrement importants mais elle soulève plutôt moins de problèmes (1,5%) que les autres catégories de 1/3 payant pour lesquelles le principal problème évoqué est un délai de remboursement trop long, faute de télétransmission.

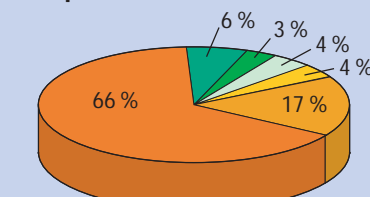
On note donc ici le confort apporté par la télétransmission dans le dispositif CMU, notamment en ce qui concerne le délai de remboursement, en moyenne égal à 10 jours.

La télétransmission simplifie la vie du médecin puisque le délai de paiement est en moyenne de 10 jours contre 1 mois, voire davantage, pour le procédé classique utilisant la feuille de soins papier.

La télétransmission est facile



La télétransmission facilite vos remboursements par la sécurité sociale



■ Pas du tout d'accord ■ Plutôt d'accord
■ Pas d'accord ■ D'accord
■ Plutôt pas d'accord ■ Tout à fait d'accord

La CMU, source d'épuisement émotionnel

Le poids des patients CMU est déterminant.

L'épuisement émotionnel est une échelle reconnue qui représente une des dimensions du Burn'out. L'épuisement émotionnel renvoie au fait que la personne est " vidée nerveusement ", a perdu tout entrain, n'est plus motivée par son travail.

Cette dimension, liée au stress et à la dépression est souvent considérée comme le point de départ du Burnout. Ce dernier a fait l'objet d'une étude* antérieure réalisée en 2001 par l'UPMLB.

Les médecins Libéraux moins stressés

Le niveau d'épuisement émotionnel est égal à 18,43. Non seulement, il dépasse à peine la borne inférieure de l'échelle située entre 0 et 18 mais surtout il est sensiblement diminué par rapport à l'enquête menée deux ans auparavant (25.23).

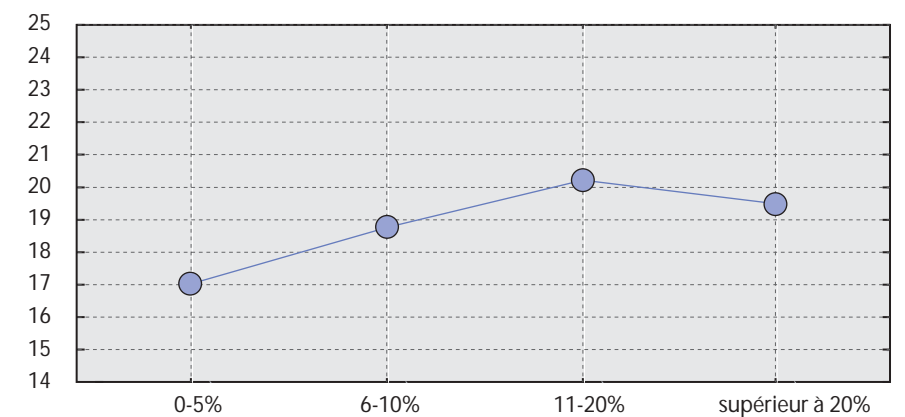
C'est la surprise de cette enquête, mais entre-temps la situation (des médecins de famille en particulier) s'est sensiblement modifiée. Les honoraires des Consultations et des Visites à domicile ont été réévalués, ce qui est un signe de reconnaissance du service rendu par les médecins généralistes libéraux. Cette reconnaissance et la prise en compte de leurs difficultés a probablement redonné confiance aux médecins libéraux.

	Scores d'épuisement émotionnel
5 patients et moins vus une semaine auparavant	16,67
plus de 5 patients CMU vus une semaine auparavant	20,73

L'apparition de l'épuisement émotionnel est lié d'une manière significative au poids des patients CMU dans la " patientèle " des médecins.

Certaines variables comme le pourcentage de patients CMU, ainsi que leur fréquence peuvent amplifier le niveau de stress de médecins.

Influence du pourcentage des patients CMU sur l'épuisement émotionnel



* ressource n°01 janvier 2002 étude réalisée par M. Truchot