

Délais de rendez vous en imagerie pour les patients ambulatoires et pratiques d'attribution des rendez-vous

Plusieurs institutions comme l'Institut national du Cancer (INCa), l'Association *Imagerie Santé Avenir*, ou encore l'Agence Nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP) conduisent des enquêtes sur les délais de rendez-vous en imagerie.

Ces enquêtes montrent de façon concordante que les délais de rendez vous (hors urgences) restent bien trop longs dans notre pays, surtout en IRM (médiane à 21 jours pour l'ANAP), et parfois encore en scanner (7 jours), avec d'importantes disparités inter et intra-régionales.



Les enquêtes téléphoniques (INCa, Imagerie Santé Avenir) montrent également que de nombreuses structures radiologiques, hospitalières et libérales, refusent d'accorder un rendez vous par téléphone et réclament de recevoir auparavant la demande d'examen, et/ou des formulaires spécifiques complétés par le patient ou le demandeur, voire imposent aux patients de se déplacer en personne. Ces exigences ne sont pas toujours bien comprises et semblent parfois insuffisamment expliquées.

Les radiologues qui choisissent ces procédures les justifient en expliquant que le rationnement français en scanners et IRM, la réglementation de radioprotection et plus généralement les exigences d'une bonne pratique médicale - imposant au radiologue de s'assurer que l'examen demandé est bien le plus approprié au cas du patient- interdisent d'ouvrir librement aux patients ou aux demandeurs d'examens les cahiers de rendez vous.

De plus une bonne saisie de l'indication, de la région anatomique à explorer, de l'examen demandé, est essentielle car elle conditionne la durée attendue de l'occupation machine, peut imposer une préparation spécifique comme le choix d'un praticien particulier, et de fait détermine la proposition de rendez-vous. Parallèlement une saisie à la lettre près de l'identité du patient est indispensable pour assurer un bon stockage comme une bonne diffusion de l'examen.

Ces contraintes ne s'expriment pas à l'identique dans toutes les organisations ni pour toutes les pathologies, certaines structures étant globalement spécialisées, d'autres plus polyvalentes, d'autres enfin regroupant des radiologues spécialisés dans divers domaines. Pour assurer au mieux le nécessaire filtrage et éviter d'annuler un rendez vous en dernière minute, alors que le patient est prêt à le passer, et pour optimiser la programmation, une partie des radiologues préfèrent donc disposer à l'avance de la demande d'examen. Parfois même ils souhaitent pouvoir poser aux patients toute une série de questions qu'il est difficile de poser à un tiers, notamment par téléphone, ou encore s'entretenir avec le demandeur avant de programmer l'examen.

Enfin, les patients doivent comprendre que la rareté des places de scanner et surtout d'IRM induit chez les radiologues une hantise des rendez vous non honorés, communément dénommés « lapins », certains patients n'hésitant pas à prendre plusieurs rendez-vous pour ensuite ne se rendre qu'à celui dont l'horaire et l'endroit leur convient le mieux, sans décommander les autres rendez-vous. Plus les structures sont importantes, moins les patients connaissent « leur » radiologue de famille, plus ces « lapins » sont nombreux et problématiques.