



ACCES AUX SOINS

Adressage des patients entre les médecins généralistes et les médecins spécialistes

DATE : 20/05/2026

HORAIRE(S) : 19H30-22H30

PARTICIPANT(S) :

Dr Caroline Anoulard, médecin généraliste
Dr Gilles Azalbert, médecin généraliste vacataire
Dr Clément Cezanne, médecin généraliste
Dr Arnaud Clariond, médecin généraliste
Dr Sylvie Donadieu, médecin généraliste
Dr Bruno Dupuy, médecin généraliste
Dr Philippe Elbaz, médecin généraliste
Dr Philippe Forgerot, médecin généraliste
Dr Philippe Freiss, endocrinologue
Dr Ludivine Garrigue-Becker, tabacologue
Dr Claude Guerin, médecin généraliste
Dr Ronald Isida, orthopédiste
Dr Nicolas Ménager, gynécologue
Dr Silvina Plat, néphrologue
Dr Boris Slezak
Dr Els Thevissen, médecin généraliste
Dr Francis Van Der Velden, médecin généraliste
Isabelle Meffe, secrétaire médicale l'ATIR
Valérie Lapierre, IDEL présidente CPTS Synapse
Julie Alary, directrice CPTS Synapse
Jean-Claude Genin, chargé de communication CPTS
Flore Reynaud, chargée de mission CPTS Synapse

ABSENT(S) :

Dr Mourad Hachicha, néphrologue

REDACTION : Flore Reynaud

RELECTURE : Julie Alary

ORDRE(S) DU JOUR : Amélioration de l'adressage des patients entre médecins généralistes et médecins spécialistes

1. Contexte de la réunion

Dans un contexte de tension croissante sur l'accès aux soins et de pénurie médicale, cette réunion avait pour objectif de recréer du lien entre les professionnels de santé du territoire afin d'améliorer la coordination et de fluidifier les parcours patients.

Les échanges ont permis d'identifier plusieurs difficultés :

- Accès complexe aux spécialistes ;
- Multiplicité des outils numériques ;
- Surcharges des secrétariats ;
- Difficultés de transmission des informations médicales ;
- Ruptures dans le parcours de soins.

Cette rencontre constitue une première étape vers une dynamique territoriale de coopération renforcée.

2. Objectifs poursuivis

La réunion visait à :

- Favoriser les échanges entre médecins généralistes et spécialistes ;
- Identifier les principaux freins dans l'adressage des patients ;
- Améliorer la communication interprofessionnelle ;
- Réfléchir à des outils communs de coordination ;
- Faire émerger des solutions pragmatiques et territoriales.

3. Principaux constats partagés

3.1 Une perte progressive des liens entre professionnels

Les participants ont souligné une dégradation des échanges directs entre médecins, liée notamment :

- À la surcharge d'activité ;
- Aux difficultés d'accès téléphonique ;
- À la diminution des secrétariats médicaux ;
- À la multiplication des plateformes numériques.

Un consensus fort a émergé autour de la nécessité de recréer des espaces d'échange et de connaissance mutuelle entre professionnels.

3.2 Des difficultés importantes d'accès aux spécialistes

Plusieurs spécialités ont été identifiées comme particulièrement en tension :

- Cardiologie ;
- Rhumatologie ;
- Dermatologie ;
- Gastroentérologie.

Les médecins généralistes ont évoqué :

- Des délais importants ;
- Des difficultés à joindre les cabinets ;
- Des circuits de prise de rendez-vous complexes ;
- Des demandes urgentes difficiles à faire remonter.

Les spécialistes ont également partagé leurs contraintes :

- Surcharge des appels ;
- Manque de personnels administratifs ;
- Outils numériques parfois inadaptés ;
- Pression croissante sur les secrétariats.

3.3 Une multiplicité des outils qui complexifie les échanges

Les échanges ont mis en évidence une dispersion importante des canaux de communication :

- Téléphone ;
- Mails sécurisés ;
- MS Santé ;
- Omnidoc ;
- Doctolib ;
- Rofim ;
- DMP ;
- Plateformes hospitalières.

Cette situation génère :

- Des pertes de temps ;
- Des erreurs de transmission ;
- Des difficultés de classement ;

- Une surcharge administrative pour les secrétariats.

4. Pistes de solutions évoquées

4.1 Création d'un annuaire numérique territorial

La CPTS a présenté son projet d'annuaire numérique des spécialistes comprenant :

- Coordonnées actualisées ;
- Modalités de contact ;
- Outils numériques utilisés ;
- Spécialités et spécificités d'exercice.

L'objectif est de faciliter l'identification rapide des interlocuteurs et de fluidifier l'adressage des patients.

4.2 Déploiement de la plateforme Citana

La plateforme Citana a été présentée comme outil central de coordination autour du patient.

Fonctionnalités évoquées :

- Messagerie sécurisée ;
- Agenda partagé ;
- Partage documentaire ;
- Coordination pluriprofessionnelle ;
- Télé-expertise ;
- Suivi du parcours patient.

Les participants ont souligné l'intérêt d'un outil unique permettant de limiter la multiplication des plateformes.

4.3 Développement de la télé-expertise

Les échanges ont mis en avant l'intérêt de la télé-expertise pour :

- Sécuriser certaines prises en charge ;
- Obtenir rapidement un avis spécialisé ;
- Valoriser le temps d'échange médical ;
- Limiter les consultations inutiles.

La possibilité de transformer certains échanges sécurisés en actes rémunérés a été perçue comme un levier facilitateur.

4.4 Création de parcours prioritaires structurés

Une réflexion a été engagée autour de la création de "portes d'entrée uniques" pour certaines pathologies majeures, notamment :

- Les cancers ;
- Les parcours nécessitant une coordination rapide.

Objectifs recherchés :

- Réduction des délais diagnostiques ;
- Amélioration de la lisibilité des parcours ;
- Diminution de l'angoisse des patients ;
- Coordination renforcée entre ville et hôpital.

4.5 Partage d'informations

La CPTS diffuse une newsletter mensuelle destinée à partager les actualités, événements et informations utiles du territoire auprès des professionnels de santé et de la population.

Depuis peu, cette newsletter intègre également une rubrique présentant les professionnels et établissements ayant récemment adhéré à la CPTS.

Dans cette dynamique de renforcement de l'interconnaissance entre acteurs du territoire, il a été proposé d'y ajouter également les arrivées et départs des professionnels de santé, afin de faciliter l'identification des ressources locales et de renforcer les liens entre professionnels.

5. Enjeux identifiés

Les échanges ont fait émerger plusieurs enjeux majeurs :

Enjeux organisationnels

- Fluidifier les échanges ;
- Harmoniser les outils ;
- Simplifier les circuits ;
- Améliorer la lisibilité des contacts.

Enjeux humains

- Restaurer le lien entre professionnels ;
- Favoriser la confiance ;
- Maintenir une dimension humaine dans les parcours de soins.

Enjeux numériques

- Améliorer l'interopérabilité des outils ;
- Sécuriser les données ;
- Limiter la multiplication des plateformes.

Enjeux territoriaux

- Renforcer la coopération locale ;
- Structurer un réseau de professionnels ;
- Réduire les ruptures dans le parcours patient.

6. Perspectives et suites envisagées

Les participants ont exprimé la volonté de poursuivre cette dynamique collaborative.

Plusieurs suites ont été retenues :

- Poursuite et du développement de l'annuaire territorial ;
- Accompagnement à l'utilisation de Citana ;
- Réflexion sur des parcours prioritaires ;
- Organisation régulière de réunions d'échange ;
- Élargissement de la participation des spécialistes.

Une nouvelle réunion est envisagée fin octobre ou début novembre afin :

- De recueillir les retours d'expérience ;
- D'identifier les priorités ;
- De poursuivre les travaux engagés.

7. Actions identifiées

Action	Responsable
Mise à jour de l'annuaire territorial	CPTS
Ajout des outils numériques utilisés par les spécialistes	CPTS
Accompagnement à l'utilisation de Citana	CPTS
Remontée des difficultés auprès des instances ordinales	Médecins
Préparation d'une nouvelle réunion territoriale	CPTS
Recueil des besoins et retours utilisateurs	Ensemble des participants

8. Conclusion

Cette réunion a permis de poser les bases d'un travail collectif autour de l'amélioration des parcours de soins et de la coordination entre médecine générale et médecine spécialisée.

Au-delà des outils, les échanges ont mis en évidence un besoin partagé :

- Recréer du lien ;
- Améliorer la communication ;
- Construire des solutions pragmatiques adaptées aux réalités du territoire.

La dynamique engagée devra désormais se poursuivre dans la durée afin de renforcer la fluidité des parcours patients et sécuriser l'accès aux soins sur le territoire.