



Communiqué de presse

**11 avril 2019**  
**embargo 6h00**

## **La Mutuelle Nationale des Hospitaliers dévoile son 5e Carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers**

**Un début d'année chargé en affections pour les professionnels de santé**  
**Les rendez-vous non honorés par les patients : un fléau pour les médecins**

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH), première mutuelle du monde de la santé publique aujourd'hui son « **Carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers** »

Pour le Dr Philippe Denormandie, Directeur des relations publiques et médicales de *nehs* : « *La prise de rendez-vous en ligne est aujourd'hui une solution qui permet d'améliorer la prise en charge des patients. Les médecins ont des plages de rendez-vous plus denses avec le remplacement rapidement des RDV annulés. Ce système permet aussi de raccourcir le temps d'obtention d'un rendez-vous : les patients sont informés quand un créneau se libère. Ainsi, le parcours de soins est amélioré.* ».

### **mention obligatoire**

Sondage « Carnet de santé<sup>o</sup> » de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers, réalisé par Odoxa

Le Carnet de santé des Français et des personnels de santé est réalisé pour la MNH par Odoxa en partenariat avec *Le Figaro Santé* et *France Info*.

## **LES ENSEIGNEMENTS-CLÉS DE L'ÉTUDE**

### **ÉTAT DE SANTÉ DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ : UN DÉBUT D'ANNÉE CHARGÉ EN AFFECTIONS**

**1) 22 % des Français et 38 % des personnels hospitaliers** (45 % auprès des aides-soignantes) **ont été affectés par un problème de santé**, soit un niveau supérieur à celui de la fin 2018 (+ 1 pt) mais aussi aux mesures faites à pareilles époques ces deux dernières années (+ 2 pts). L'épidémie de grippe (+ 15 pts par rapport à la fin 2018) explique largement cette progression.

**2) Les soignants**, eux-mêmes, **deux fois plus touchés** que la population générale, **le confirment** : 6 sur 10 (61 %) constatent une hausse des affections chez leurs patients. D'ailleurs, les visites des patients chez leurs médecins ont explosé sur la période/ + 15 points.

**3) Conséquence logique, les dépenses de santé se sont aussi envolées** : 87 € soit une progression de 15 € sur la période. Autre conséquence : cela a impliqué plus de travail pour les personnels hospitaliers avec un niveau de satisfaction au travail toujours aussi faible, 42 % des personnels hospitaliers se déclarant mécontents de leur travail, soit deux fois plus que la population générale !

## LES RENDEZ-VOUS NON HONORÉS PAR LES PATIENTS CONSTITUENT UN FLÉAU POUR LES MÉDECINS

**1) Les rendez-vous non honorés constituent un problème majeur** : tous les médecins (90 % à 97 %) y sont confrontés, 1 Français sur 6 et 1 jeune sur 3 avouant avoir déjà « posé un lapin » à son médecin.

**2) Cette défection ne s'explique même pas par une raison « valable »** (impondérable majeur de dernière minute) mais tout simplement parce que les patients avaient « oublié » leur rendez-vous ! D'ailleurs les professionnels de santé le savent bien (80 % l'expliquent ainsi).

**3) Or cette légèreté (des patients) est lourde de conséquences (pour les médecins)** : 70 % des professionnels de santé disent que ces défections ont des conséquences importantes sur l'organisation de leur travail ; et les Français (88 %) le savent pertinemment.

**4) D'ailleurs 84 % des Français comprennent** que ne pas honorer un rendez-vous médical **est grave** car « *cela désorganise le médecin et prive quelqu'un d'autre d'un rendez-vous* ». Il existe donc un consensus pour corriger cette situation qui apparaît inacceptable à tous.

**5) Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne constituent peut-être la solution** : 54 % des Français et 42 % des médecins les utilisent... or 72 % des Français et 60 % des professionnels de santé sont persuadés que ces plateformes incitent les patients à mieux respecter leurs rendez-vous.

*Étude détaillée ci-jointe*

## À PROPOS DE LA MUTUELLE NATIONALE DES HOSPITALIERS

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social (MNH) est née le 1er février 1960 de la volonté des hospitaliers de couvrir solidairement leurs besoins de protection en santé. En près de 60 ans d'existence, elle est devenue le partenaire de référence des acteurs de la santé et du social en tant que spécialiste de la couverture complémentaire santé et de la prévoyance des hospitaliers. La Mutuelle Nationale des Hospitaliers est aujourd'hui la première mutuelle du monde de la santé.

Pionnière, innovante et solidaire, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers propose aujourd'hui des garanties santé adaptées et évolutives, de la prévoyance, des produits d'assurance auto et habitation, des prestations de prévention, des services, des conseils pour aider ses adhérents à financer leurs projets.

La mutuelle met en place des actions et des prestations pour prévenir les risques sanitaires et sociaux concernant la personne et en réparer les conséquences. Elle agit pour améliorer les conditions et les parcours de vie de ses adhérents, en protégeant l'enfance, la famille, les personnes âgées ou handicapées.

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers accorde une attention constante aux personnes les plus démunies pour favoriser le bien-être et la cohésion sociale de l'ensemble de ses adhérents et de leur famille. Pour mener à bien sa politique pour une solidarité active, un service plus proche et prendre en compte les besoins de ses adhérents, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers est présente, sur le terrain grâce à un réseau d'attachés commerciaux, de conseillers mutualistes, d'élus bénévoles et de correspondants.

En 2013, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers a engagé une transformation unique dans le secteur des mutuelles en choisissant un modèle économique original et inédit, la profitabilité partagée. En novembre 2018, la mutuelle a créé un nouvel acteur du parcours de santé : *nehs*, pour nouvelle entreprise humaine en santé qui développe une offre globale de services et de services-métiers totalement dédiée aux acteurs du monde de la santé, personnes physiques et personnes morales.

*nehs* permet à tous les professionnels de santé de rester centrés sur leur cœur de métier, de gagner du temps médical au profit de leur bien-être autant que pour une meilleure prise en charge du patient.

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers compte près de 600 000 adhérents et protège aujourd'hui près d'1 million de bénéficiaires, professionnels de la santé et ayants-droit.

En savoir plus sur la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH) : [www.mnh.fr](http://www.mnh.fr)