

## DIRECTION ÉTUDES

Solidaris - Mutualité Socialiste

LE PATIENT EST-IL FIDÈLE  
À SON MÉDECIN TRAITANT ?

## À RETENIR

**L'ouverture d'un Dossier Médical Global (DMG) traduit l'engagement d'un patient auprès d'un médecin traitant.** L'ouverture du DMG offre par ailleurs de nombreux avantages au patient, à condition que ce dernier soit fidélisé à son médecin généraliste.

En 2013, 6 affiliés de Solidaris - Mutualité Socialiste sur 10 ont un DMG. Parmi ceux-ci, 88% sont fidélisés au médecin généraliste gérant leur DMG. Les 12% de patients non fidélisés représentent quelque **214.000 personnes qui, au cours d'une année, ont eu davantage de contacts avec un autre médecin généraliste que le gestionnaire de leur DMG.** Ces patients perdent dès lors les avantages financiers liés au DMG, mais aussi la plus-value d'un suivi personnalisé par le médecin gestionnaire du DMG.

Les patients non fidélisés sont proportionnellement plus nombreux à Bruxelles et parmi les femmes. Il s'agit de patients plus jeunes et ayant un taux de fréquentation plus important de la première ligne.

La fidélisation de la patientèle est notamment liée à l'organisation de la pratique. Les médecins généralistes qui travaillent en solo ont une proportion de patients non fidélisés (13%) supérieure à celle observée au niveau de ceux organisés en pratique de groupe (9%). On peut en déduire que **la fidélisation est notamment fonction de la disponibilité de la première ligne, celle-ci étant plus élevée lorsqu'elle est organisée en pratique de groupe.** Relevons que 80% des pratiques de groupe sont concentrées en Flandre, ce qui explique en partie les différences régionales observées au niveau du taux de non fidélisation.

**Chez certains médecins, le taux de fidélisation n'atteint pas un patient sur deux :** en d'autres termes, la moitié de leur patientèle pour laquelle ils gèrent un DMG consulte davantage un autre médecin. Ces médecins généralistes ont ouvert un DMG à une proportion importante de leurs patients (75%). Par ailleurs, la taille de leur patientèle est plus grande et la pratique de groupe est beaucoup moins répandue parmi eux.

**Face à ces constats, Solidaris - Mutualité Socialiste propose de :**

- 1. renforcer la disponibilité de la première ligne** via notamment l'encouragement à la pratique de groupe et le partage de DMG entre médecins généralistes au sein d'un réseau local ;

- 2. sensibiliser et mieux informer le patient** sur les avantages liés au DMG ;

- 3. encourager les médecins à recourir à l'e-DMG** pour permettre le transfert des droits liés au DMG plus rapidement lorsque le patient décide d'en confier la gestion à un autre médecin généraliste.

## CONTEXTE

L'ouverture d'un Dossier Médical Global (DMG) traduit l'engagement d'un patient auprès d'un médecin traitant. Le DMG rassemble les informations médicales d'un patient : radiographies, prises de sang, allergies, vaccinations, hospitalisations, etc. En finançant la gestion du DMG par le médecin généraliste, les acteurs de la médico-mut ont voulu valoriser le rôle premier de ce dernier dans la centralisation et la gestion des données médicales nécessaires au suivi du patient.

Le DMG a également pour objectif d'inciter le patient à rester "fidélisé" à son médecin traitant de manière à améliorer la continuité des soins et les traitements qui lui sont prodigués. L'ouverture d'un DMG donne ainsi droit à une réduction de 30% sur les tickets modérateurs des consultations du médecin généraliste gestionnaire du DMG et au remboursement d'une consultation de prévention annuelle (pour les patients entre 45 et 75 ans dans le cadre du DMG+) et du supplément de permanence de 4€ pour les consultations après 18h00 chez ce même médecin. Enfin, l'ouverture d'un DMG est aussi une condition pour le remboursement des trajets de soins pour les patients diabétiques ou insuffisants rénaux.

## OBJECTIFS

Ce Stat Info Solidaris a pour objectif d'étudier la fidélisation du patient à son médecin traitant gestionnaire du DMG. Les analyses sont réalisées tant sous l'angle du patient que du médecin gestionnaire du DMG :

- Quel est le niveau de fidélisation des patients à leur médecin traitant ?

Quel est le profil des patients non fidélisés, soit ceux qui sur une année voient davantage un autre médecin généraliste que celui gérant leur DMG ?

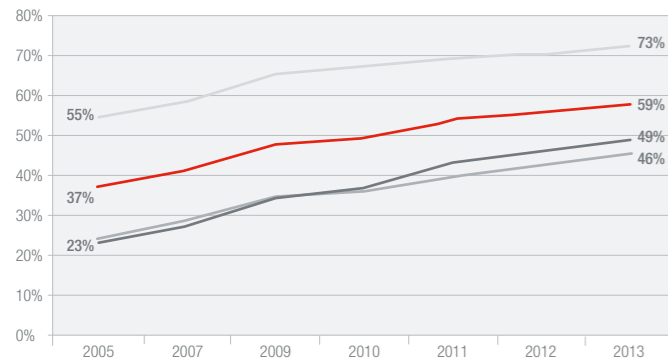
- Quel est le profil des médecins généralistes dont la patientèle est moins fidélisée ?

Ces analyses s'appuient sur les données de plus d'1,8 million d'affiliés de Solidaris - Mutualité Socialiste ayant un DMG en 2013.

L'accès à la santé pour tous

## ÉVOLUTION DE LA COUVERTURE DU DMG

POURCENTAGE D’AFFILIÉS AYANT OUVERT UN DMG

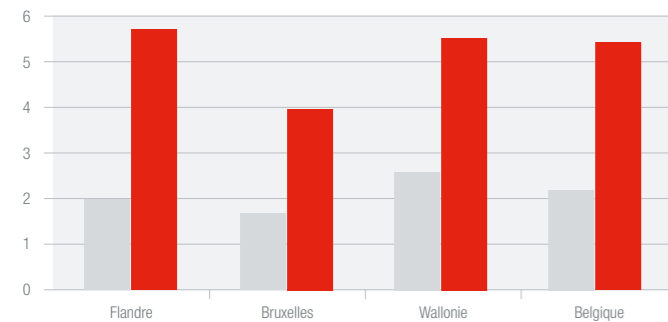


— Wallonie  
— Bruxelles  
— Flandre  
— Belgique

En 2013, 6 affiliés sur 10 ont un DMG. Le taux de couverture diffère fortement d’une région à l’autre : il est le plus élevé en Flandre (73%) et plus faible en Wallonie (49%) et à Bruxelles (46%). Quelle que soit la région, la couverture du DMG a sensiblement progressé depuis 2005, avec des taux historiquement supérieurs en Flandre.

## CONTACT AVEC UN MÉDECIN GÉNÉRALISTE <sup>1</sup>

NOMBRE MOYEN DE CONTACTS (CONSULTATIONS ET VISITES) PAR AN



■ Sans DMG  
■ Avec DMG

Les affiliés ayant un DMG ont, en moyenne, 2,5 fois plus de contacts avec un médecin généraliste que ceux sans DMG en 2013. Ceci s’explique par un taux de couverture du DMG plus important parmi les personnes âgées, les malades chroniques ou encore les bénéficiaires de l’intervention majorée. Cet écart est moins marqué en Wallonie.

NOMBRE MOYEN DE MÉDECINS GÉNÉRALISTES DIFFÉRENTS CONTACTÉS SUR L’ANNÉE

|           | Sans DMG | Avec DMG <sup>2</sup> |
|-----------|----------|-----------------------|
| Flandre   | 1,4      | 1,3                   |
| Bruxelles | 1,6      | 1,5                   |
| Wallonie  | 1,5      | 1,4                   |
| BELGIQUE  | 1,5      | 1,3                   |

Les patients ayant un DMG voient moins de médecins généralistes différents sur l’année que les patients sans DMG<sup>3</sup>. En 2013, ils ont eu des contacts avec 1,3 médecins généralistes différents contre 1,5 médecins généralistes pour les patients qui n’ont pas de DMG. On observe la même situation dans les trois régions du pays.

<sup>1</sup> Ou avec une pratique de groupe de médecins généralistes.

<sup>2</sup> La moyenne est pondérée par le nombre de prestations sur l’année pour tenir compte du fait que les patients ayant un DMG ont plus fréquemment des contacts avec un médecin généraliste et ont donc plus de probabilité de consulter plusieurs médecins généralistes différents sur l’année. On obtient ainsi le nombre moyen de médecins généralistes différents vus sur l’année pour les patients DMG, à fréquence de contact égale par rapport aux patients sans DMG.

<sup>3</sup> L’analyse a été réalisée pour l’ensemble des affiliés totalisant au minimum 2 prestations sur l’année.

## LES PATIENTS AYANT UN DMG SONT-ILS “FIDÉLISÉS” ?

PATIENTS “NON FIDÉLISÉS” AU MÉDECIN GÉNÉRALISTE GÉRANT LE DMG<sup>4</sup>

|           | Nombre  | Pourcentage |
|-----------|---------|-------------|
| Flandre   | 109.689 | 11%         |
| Bruxelles | 22.626  | 18%         |
| Wallonie  | 81.225  | 14%         |
| BELGIQUE  | 214.028 | 12%         |

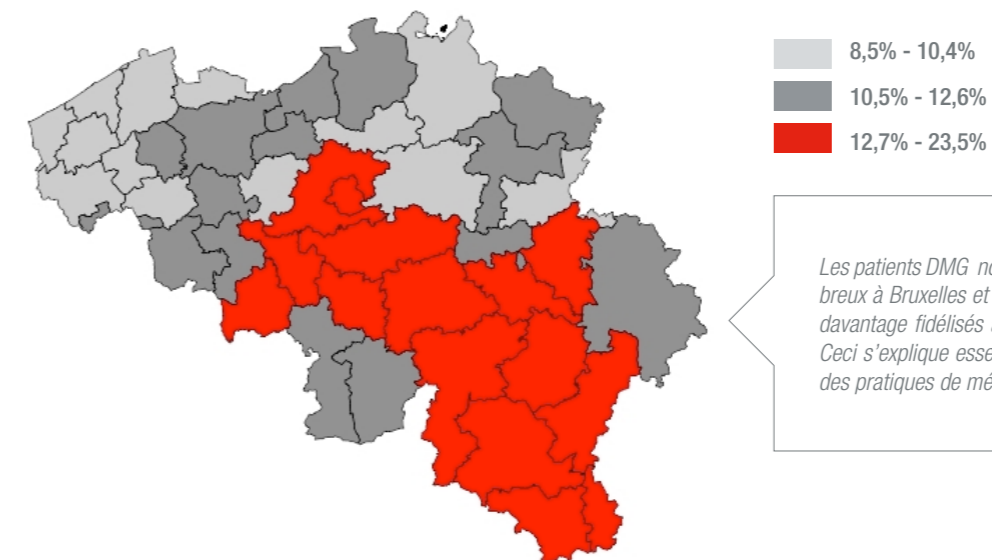
Parmi la population ayant un DMG, près de 9 patients belges sur 10 (88%) sont fidélisés au médecin généraliste qui gère leur DMG. Il n’en reste pas moins que 214.000 de nos affiliés ayant un DMG - soit les 12% restants - ont plus de contacts avec un autre médecin généraliste que leur médecin traitant gérant leur DMG. Ce pourcentage est plus élevé (18%) à Bruxelles, ce qui peut notamment s’expliquer par l’exclusion des affiliés abonnés à une maison médicale et fidélisés aux prestataires de cette dernière ou encore par une densité de l’offre médicale de première ligne plus importante dans cette région. Ces taux de non fidélisation sont interpellants dans la mesure où ces patients perdent les nombreux avantages liés à l’ouverture d’un DMG.

PROFIL DES PATIENTS AVEC DMG “FIDÉLISÉS/NON FIDÉLISÉS” AU MÉDECIN GÉNÉRALISTE (MG)

|                        | Âge moyen | % Femmes | % BIM | % Malades chroniques | Nb moyen de contacts | Nb moyen de MG différents |
|------------------------|-----------|----------|-------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| Patients fidélisés     | 44,3      | 54%      | 23%   | 6%                   | 5,8                  | 1,2                       |
| Patients non fidélisés | 38,7      | 57%      | 28%   | 6%                   | 6,5                  | 1,9                       |

Les patients DMG non fidélisés sont, en moyenne, plus jeunes que ceux fidélisés. Ils comptent proportionnellement plus de femmes et de BIM. Ils ont également plus de contacts avec un médecin généraliste sur l’année (6,5 prestations par an contre 5,8 pour les patients fidélisés) et voient plus de médecins généralistes différents (1,9 contre 1,2).

POURCENTAGE DE PATIENTS AVEC DMG “NON FIDÉLISÉS” PAR ARRONDISSEMENT



Les patients DMG non fidélisés sont proportionnellement plus nombreux à Bruxelles et en Wallonie. En Flandre, les patients semblent davantage fidélisés au médecin généraliste gestionnaire du DMG. Ceci s’explique essentiellement par des différences d’organisation des pratiques de médecine générale entre ces régions (cf. infra).

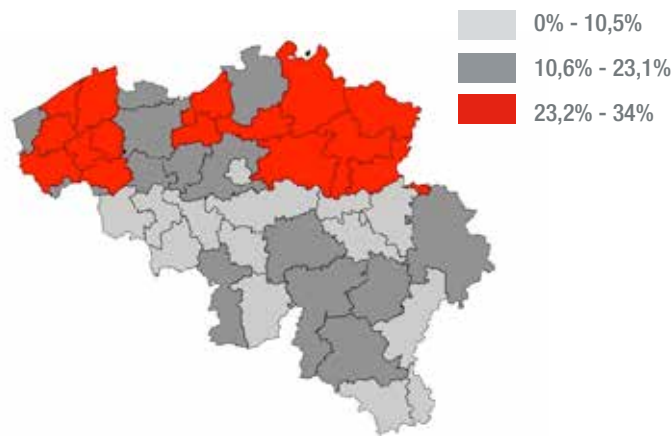
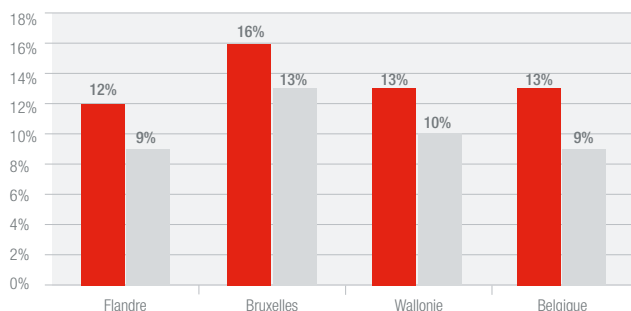
<sup>4</sup> On considère qu’un affilié ayant un DMG est non fidélisé au médecin généraliste (ou pratique de groupe de médecins généralistes) gestionnaire du DMG s’il a eu sur l’année au moins une prestation de médecine générale et qu’il a eu plus de contacts avec un autre médecin généraliste (ou pratique de groupe de médecins généralistes) que celui gérant son DMG. Les affiliés inscrits en maison médicale sont exclus de l’analyse car les données relatives aux prestations ne sont pas disponibles pour cette population.

# PROFIL DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ET FIDÉLISATION DES PATIENTS <sup>5</sup>

## POURCENTAGE DE MÉDECINS GÉNÉRALISTES EN PRATIQUE DE GROUPE

### POURCENTAGE DE PATIENTS "NON FIDÉLISÉS" SELON LA PRATIQUE DU MÉDECIN GÉNÉRALISTE

■ Isolé  
■ Groupe



En moyenne, dans une pratique de médecine générale, 12% des patients qui ont ouvert un DMG ne sont pas fidélisés. Cette proportion diffère sensiblement selon le mode d'organisation de la pratique. Les médecins généralistes qui pratiquent en solo ont en moyenne 13% de patients non fidélisés contre 9% pour ceux pratiquant en groupe. La carte ci-dessus montre que 80% des pratiques de groupe sont concentrées en Flandre, ce qui explique les différences régionales dans les taux de non fidélisation observés précédemment. Ces résultats suggèrent que la fidélisation au médecin généraliste gestionnaire du DMG serait également fonction de la disponibilité de ce dernier, le patient devant parfois se rendre chez un autre médecin traitant par défaut.

## CARACTÉRISTIQUES DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES SELON LA FIDÉLISATION DE LEUR PATIENTÈLE

|                                       | MG avec le moins de patients "non fidélisés" <sup>6</sup> | MG avec le plus de patients "non fidélisés" <sup>7</sup> |
|---------------------------------------|---|--|
| Nb de MG                              | 322   | 423  |
| % moyen de patients DMG non fidélisés | 0,05%   | 52%  |
| % moyen de DMG                        | 39%   | 75%  |
| Taille de la patientèle               | 111   | 163  |
| % de femmes                           | 28%   | 43%  |
| % de MG en pratique de groupe         | 28%   | 10%  |
| Âge moyen                             | 56  | 51   |

Les 5% de médecins généralistes enregistrant les plus hauts taux de non fidélisation parmi leur patientèle (soit 423 médecins) ont, en moyenne, plus d'un patient sur 2 non fidélisés. Le taux de couverture du DMG parmi leur patientèle (75%) est 2 fois supérieur à celui observé pour les médecins généralistes ayant le moins de patients non fidélisés (39%). Par ailleurs, la taille de leur patientèle est nettement plus grande. Il y a proportionnellement plus de femmes parmi ces médecins (43% contre 28%). La pratique de groupe est également moins répandue parmi eux (10% contre 28%).

## CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Sur base de ces constats, Solidaris - Mutualité Socialiste plaide pour :

**1. Renforcer la disponibilité de la première ligne** en encourageant la pratique de groupe et le partage de DMG entre médecins généralistes au sein d'un réseau local.

**2. Sensibiliser et mieux informer le patient sur les avantages (financiers mais aussi en matière de santé) liés au DMG** pour qu'à sa demande, le médecin généraliste lui ouvre un DMG en connaissance de cause et qu'il en comprenne les implications.

**3. Encourager les médecins à recourir à l'e-DMG**, c'est-à-dire la notification électronique de l'ouverture et de la prolongation du DMG via le réseau MyCareNet, pour permettre le transfert des droits liés au DMG plus rapidement lorsque le patient décide de confier la gestion de son DMG à un autre médecin généraliste.

<sup>5</sup> Dans cette section, les patients sont attribués au médecin généraliste ayant ouvert le DMG. Seuls les médecins généralistes ayant au moins 30 patients attribués et étant gestionnaires de 10 DMG au minimum sont repris dans cette analyse.  
<sup>6</sup> Il s'agit des 5% de médecins généralistes dont la non fidélisation des patients est la plus faible (P5 de la distribution).  
<sup>7</sup> Il s'agit des 5% de médecins généralistes dont la non fidélisation des patients est la plus élevée (P95 de la distribution).