



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Difficultés rencontrées par les patients dans le cadre de la vaccination covid

Question écrite n° 37511

### Texte de la question

Mme Typhanie Degois alerte M. le ministre des solidarités et de la santé sur les difficultés rencontrées par de nombreux patients souhaitant se faire vacciner contre la covid-19. Dans le cadre de la campagne vaccinale initiale, il était prévu dès janvier 2021 la mise en place de listes d'attente pour les personnes ne pouvant pas obtenir de rendez-vous immédiat. L'objectif de ce dispositif était de permettre aux patients de ne pas avoir à relancer à plusieurs reprises les centres de vaccination pour obtenir un créneau. Cependant, de nombreux patients souhaitant se faire vacciner font actuellement état d'impossibilité de s'inscrire sur ces listes. Des personnes âgées en attente d'un rendez-vous vaccinal sont donc contraintes de rappeler quotidiennement les centres de vaccination, faute d'être inscrites sur les listes d'attente. Les nouvelles procédures de prise de rendez-vous, avec l'inscription en ligne, complexifient encore les démarches pour ces publics fragiles qui ne sont pas nécessairement équipés ou familiarisés avec l'usage d'internet. Par conséquent, Mme la députée lui demande que la prise de rendez-vous téléphonique reste possible en parallèle de l'inscription en ligne. Elle lui demande également que des listes d'attente soient rouvertes dans chacun des centres de vaccination afin de simplifier les démarches des patients. Une telle procédure permettrait également de recueillir une information plus précise quant au nombre de personnes en attente de vaccination dans chaque département, et ainsi d'adapter les livraisons de vaccins. Elle souhaite connaître son avis sur le sujet.

### Texte de la réponse

Plusieurs dispositifs ont été mis en place pour permettre à chaque Française et Français éligible à la vaccination de prendre rendez-vous, soit en ligne, soit par téléphone auprès d'un centre de vaccination ou d'un professionnel de santé ou encore, en se rendant sur place, à proximité de leur domicile, en pharmacie. Le site public Santé.fr permet de prendre directement rendez-vous en ligne pour les deux injections de vaccins (Pfizer-BioNtech et Moderna) aux dates et créneaux proposés dans le centre de vaccination de son choix. Il suffit d'indiquer sur le site les coordonnées du code postal et le département de résidence ou choisi pour prendre rendez-vous. Le site sante.fr recense la liste complète de tous les centres de vaccination et professionnels de santé en médecine de ville avec leurs coordonnées permettant de les contacter notamment par téléphone. En parallèle, la plateforme nationale via le numéro vert gratuit 0 800 009 110, ouvert 7 jours sur 7 de 6h à 22h, permet d'orienter directement les personnes souhaitant se faire vacciner vers les plateformes téléphoniques des centres de vaccination de leur choix. Les plateformes médicales privées de prise de rendez-vous en ligne (Doctolib, Maiia, Keldoc...) permettent de prendre rendez-vous au fur et à mesure que les créneaux s'ouvrent à la réservation. Si certains professionnels de santé en ville créent des listes d'attente, à ce jour, elles ne sont pas prévues dans les fonctionnalités des plateformes précitées. Il existe, en effet, un risque de créer, dans les lieux de vaccination de grandes tailles, des listes parallèles entre les rendez-vous ouverts, d'une part, et les listes d'attente, d'autre part. Des personnes risquent de rester bloquées sur des listes d'attente, faute de désistement ou bien les gestionnaires risquent de disposer de listes d'attente qui n'intègrent pas les nouveaux statuts des patients. Enfin, pour les personnes rencontrant certaines difficultés pour prendre rendez-vous en ligne, par téléphone ou bien pour se rendre sur le lieu de la vaccination, différents dispositifs « d'aller-vers » ont été mis en

place (envoi de SMS et de courriers, équipes mobiles, déplacements d'infirmiers à domicile etc.) ou encore de prise en charge intégrale par l'assurance-maladie des frais de leur transport de leur domicile jusqu'au centre de vaccination.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Typhanie Degois](#)

**Circonscription :** Savoie (1<sup>re</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 37511

**Rubrique :** Pharmacie et médicaments

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités et santé](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 mars 2021](#), page 2518

**Réponse publiée au JO le :** [7 septembre 2021](#), page 6740