Enquête quantitative sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins

4ème journée scientifique des cohortes Constances et Gazel

- 11 Mai 2017 -

SOMMAIRE

- Contexte et objectifs de l'enquête
- Protocole de l'enquête
- Un premier bilan des retours
- Bilan des appels faits à la hotline

POURQUOI UNE ENQUETE SUR LES DELAIS D'ATTENTE ?

Contexte [1]

- **La France n'est pas en mauvaise position** dans les comparaisons internationales concernant la problématique des délais d'attente …

- **mais au-delà de ce constat moyen, on observe des indices soulignant l'existence de difficultés localisées :**
  - dans certaines zones géographiques,
  - dans certaines spécialités (ophtalmologie),
  - pour certains types de soins programmés (IRM)

- **qui pourraient se renforcer à l'avenir du fait du nombre croissant de départs à la retraite de praticiens non remplacés** dans certaines zones rurales ou périurbaines.

Contexte [2]

- **Une problématique jusqu'ici étudiée indirectement,** notamment comme une cause de renoncement aux soins

- Des **délais** qui n'ont **jamais été quantifiés précisément**

L'enquête délais d'attente = un dispositif statistique sans équivalent

⇨ s'appuyant sur une étude qualitative préliminaire

⇨ et **indispensable pour :**

- pouvoir **faire des comparaisons dans le temps et avec d'autres pays** sur **des délais mesurés objectivement** dans les domaines les plus sensibles
- **évaluer** s'il y a un lien entre inégalités de santé, inégalités d'accès aux soins et inégalités de délais
- **mettre en place des mesures** correctives

Objectifs du dispositif

• Recueillir **des informations sur les délais d'attente en matière d'accès aux soins** de ville (généraliste, spécialiste) et à l'hôpital :

- **professionnel** consulté (et éventuelle pratique de dépassements d'honoraires)
- **durée** entre la date de prise de rendez-vous et le rendez-vous effectif
- éventuels **refus** de soins (pas de rendez-vous proposé), motifs, **stratégies de contournement**
- **motif** des demandes de consultation (en particulier : urgence ou non) …

• **Appréhender la façon dont les délais d'attente varient :**

- en fonction des caractéristiques du **patient** : PCS, localisation, pathologie…
- en fonction des caractéristiques du **professionnel de santé** : type de professionnel, pratique de dépassements d'honoraires, type de structure

⇨ **Disposer de données sur un échantillon conséquent et sur une durée suffisamment longue.**

PROTOCOLE

Méthodologie [1]

- **Population cible :** ensemble des affiliés âgés de 18 à 69 ans des régimes inclus dans le champ de Constances (donc hors MSA et RSI) résidant en France métropolitaine.

- **Base de sondage :** cohorte **CONSTANCES** présentant un réel apport

  - **Cohorte existante et infrastructure installée** (hotline, tiers de confiance)
  - **Disponibilité d'informations explicatives cruciales pour l'enquête** (caractéristiques sociodémographiques, état de santé, consommation de soins déjà à disposition)
  - **Possibilité d'appariement ex-post** des données des répondants **avec les données du SNIIR-AM**
  - **Un nombre de volontaires inclus important et** faisant preuve d'une **très bonne observance** dans le recueil des informations

↳ **Permet à court terme de produire une première estimation du délais d'attente aussi précise que possible et sur un champ maîtrisé.**

Méthodologie [2]

- **Population interrogée : volontaires** inclus en **2013** et **2014**

  ⇔

  - Tous les volontaires, inclus en 2013 et 2014 alors âgés de 18 à 69 ans, résidant dans l'un des 16 départements couverts à ce jour par le dispositif Constances, relevant du régime général ou d'une section locale mutualiste.

  - ayant été au moins une fois sollicité pour répondre au questionnaire de suivi.

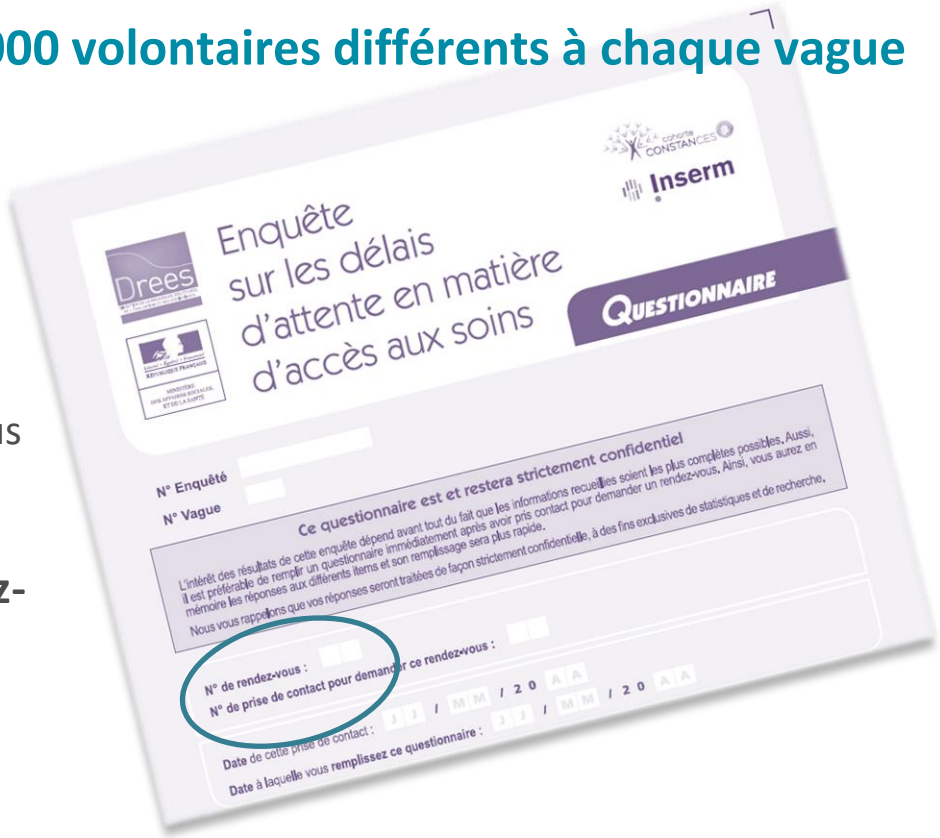
- **Effectif cible : 20 000 répondants**
- **Taux de réponse cible : 50 %**
- **Traitements post-collecte : post-stratification** et **calage**
  - Corriger la couverture géographique de Constances, incomplète et avec un profil particulier
  - Corriger le biais de sélection lié au profil des volontaires non représentatif de la France métropolitaine du point de vue de la CSP (Cadre ++), l'âge (Agés++)

Protocole d'interrogation [1]

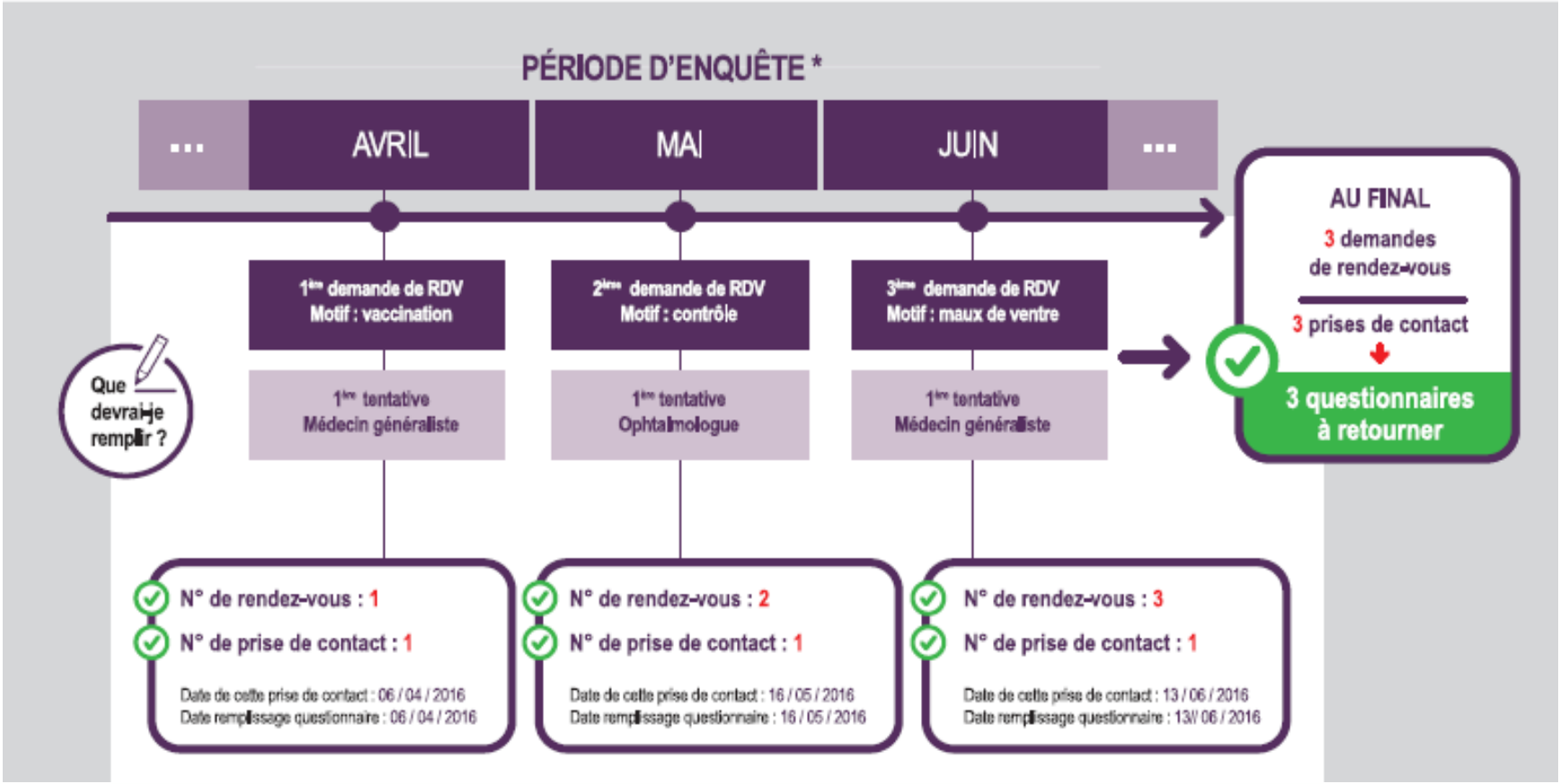
- Durée de la collecte : **4 vagues de 3 mois chacune**
- Nombre d'individus enquêtés : **≈ 10 000 volontaires différents à chaque vague**

- Remplissage
  - **d'un questionnaire papier**
  - à **chaque prise de contact** (fructueuse ou non) destinée à obtenir un rendez-vous chez un professionnel de santé

⇨ **Suivre le parcours de prise de rendez-vous dans son ensemble**



Exemple 1 - Nous sommes le 13 juin 2016, et vous devez prendre rendez-vous avec votre médecin généraliste car vous avez des maux de ventre. Depuis le début de l'enquête, vous avez déjà pris un 1er rendez-vous en avril avec votre médecin généraliste pour une vaccination et un 2ème rendez-vous en mai avec un ophtalmologue, chacun des deux ayant été obtenu dès la première tentative. Le rendez-vous pour vos maux de ventre est donc votre **3ème rendez-vous** avec un professionnel de santé. **Vous obtenez une date de rendez-vous dès votre première prise de contact.** Sur l'ensemble de la période, vous remplirez les questionnaires, en les numérotant de la façon suivante :



Protocole d'interrogation [2]

- Enquête limitée aux **demandes de consultations en ville ou à l'hôpital**
  - avec un **médecin** (généraliste comme spécialiste)
  - avec un **chirurgien-dentiste**
  - avec une **sage-femme**
  - **Exclusion** des demandes de rendez-vous auprès d'un **paramédical et d'un psychologue et pour des** demandes **d'intervention en chirurgie programmée**

- **Pour chaque demande de rendez-vous, des volontaires interrogés sur :**
  - **professionnel contacté** (et éventuelle pratique de dépassements d'honoraires) ;
  - **durée entre la date de demande** de rendez-vous **et le rendez-vous**, si la prise de rendez-vous a été possible ;
  - éventuels **refus de soins** (pas de rendez-vous proposé) ;
  - **motif** des demandes de consultation (en particulier, urgence ou non) ;
  - **demandes particulières** du patient (demande d'horaire particulier) ;
  - information sur les caractéristiques (sociodémographiques, pathologies…) des patients (via des données administratives).

Protocole d'interrogation [2]

Des volontaires :

- **informés** de la tenue de l'enquête
  - information sur le site internet Constances et de la Drees
  - encart dans le journal annuel de Constances.

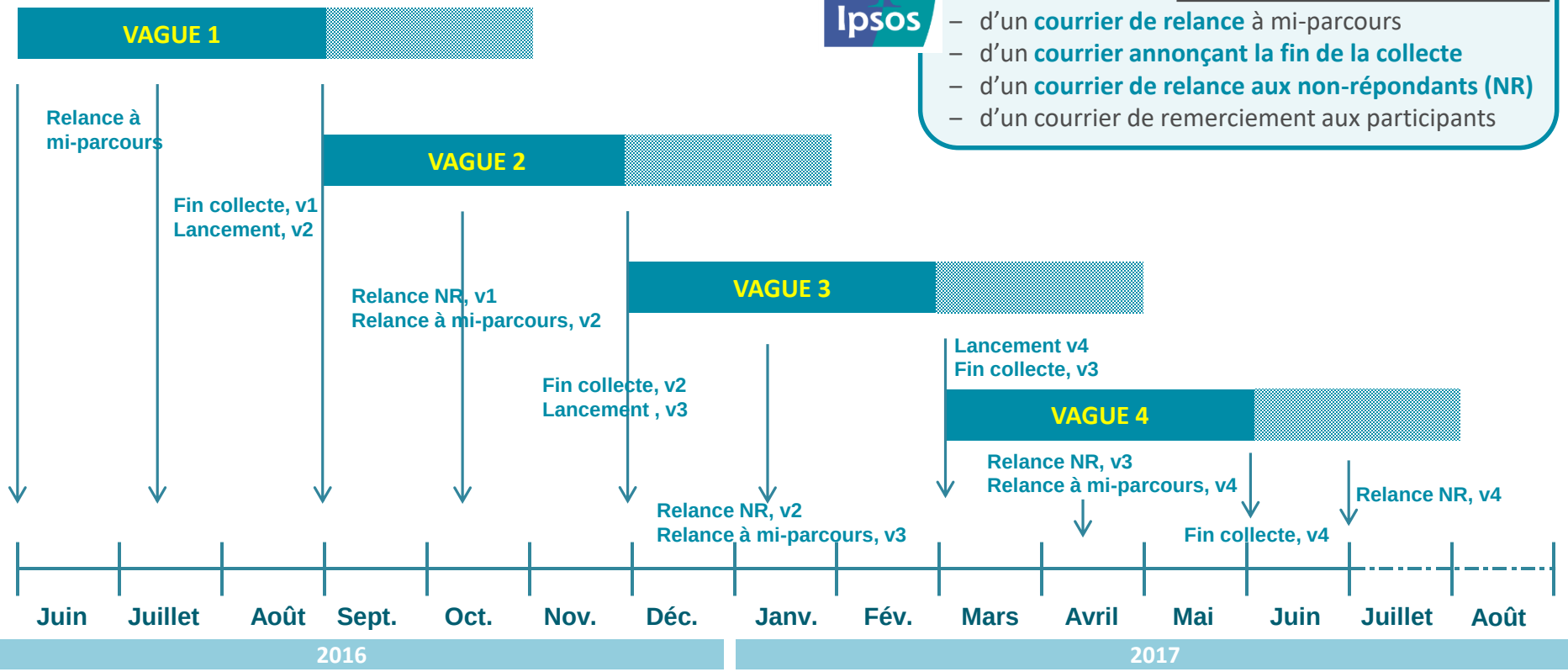
- **accompagnés** dans le remplissage du questionnaire
  - notice avec mises en situation
  - Hotline

CMK Santé

- **relancés pendant la phase de collecte**

Calendrier de l'enquête

Pour chaque vague, envoi :
- d'une **lettre avis** : 1 semaine avant début de collecte
- d'un **courrier de relance** à mi-parcours
- d'un **courrier annonçant la fin de la collecte**
- d'un **courrier de relance aux non-répondants (NR)**
- d'un courrier de remerciement aux participants



Au final, une enquête reconnue d'intérêt public

- **Avis favorable du Conseil scientifique de Constances** [14/12/2015]

- **Label d'intérêt général et de qualité statistique** attribué par le **Comité du Label de la statistique publique** [24/02/2016]
  - Sujet stratégique
  - Fort intérêt des différents acteurs (Ministère, professionnels, population,…)
  - Enquête s'appuyant sur le dispositif Constances ayant reçu le Label en novembre 2014 ; son recours permettant d'améliorer les procédures de traitement statistique

- **Autorisation** octroyée par la **CNIL** pour mettre en œuvre le recueil de données [21/04/2016]

UN PREMIER BILAN DES RETOURS

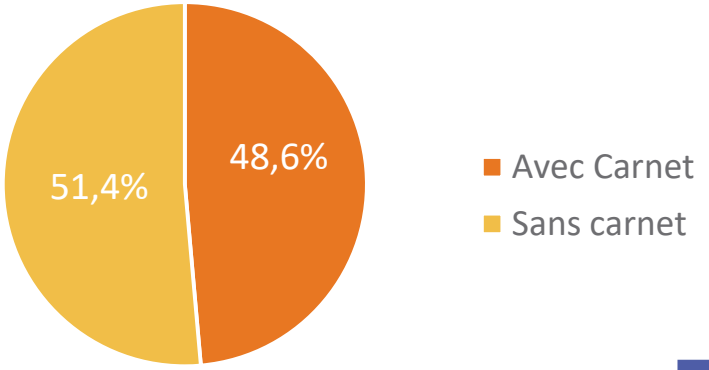
Vague 1 : une participation supérieure à 60%

1 BASE DE SONDAGE

VAGUE	QT INITIALE	PND	EXCLU	DCD	Changement adresse
VAGUE 1	10 000	498	27	11	88
		5,0%			

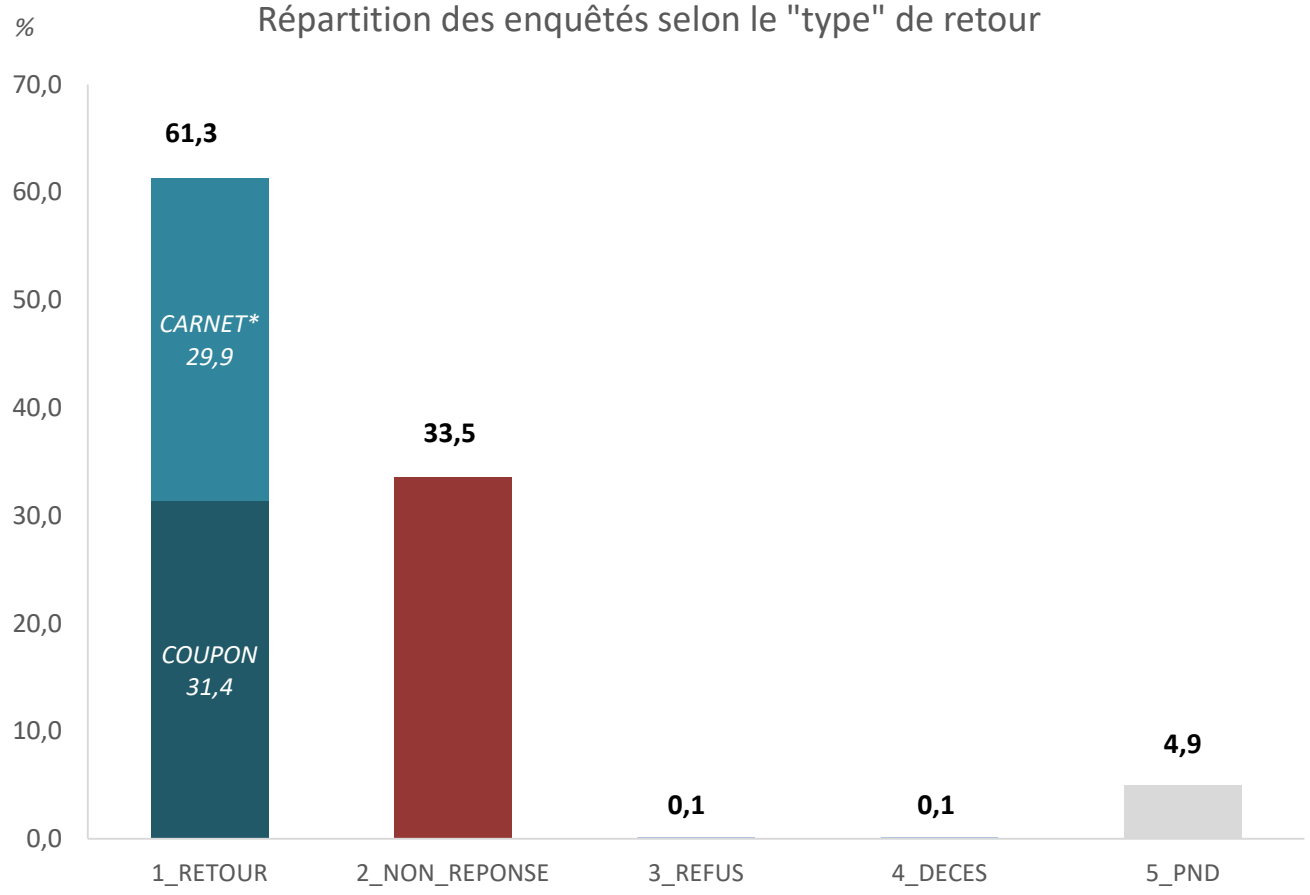
2 TAUX DE PARTICIPATION FINAL ARRÊTÉ AU 14/02/2017 :

- **62% (Base initiale) soit : 6 195 retours**
  - **3012 avec carnet***
  - **3183 sans contact avec un professionnel de santé**
- **34 participants ont renvoyé 2 carnets ou plus**



** dont 22 carnets vierges*

Un taux de réponse cible atteint



** Hors carnets vierges*

Une double numérotation plutôt bien comprise

Renvoi d'au moins un questionnaire

- **2 990 volontaires**
- **⇔ 10 101 questionnaires**

(-44 %)

Prises de contact entre le 1er juin et le 31 août 2016

- **1 688 volontaires**
- **⇔ 5 110 questionnaires**

(-10 %)

Numérotation de RDV et de CONTACT renseignés

- **1 514 volontaires**
- **⇔ 4 794 questionnaires**

(-25 %)

Séquençage Rdv/Contact correct

- **1 135 volontaires**

⇨ **70 % des volontaires** ayant pris contact pendant la période de collecte ont rempli correctement le couple (N° Rdv ; N° Contact)

⇨ **Une bonne compréhension corroborée par le peu d'appels concernant la numérotation**

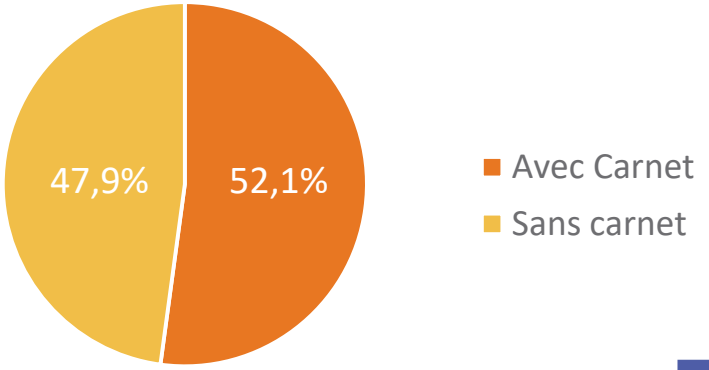
Vague 2 : une participation supérieure à 60%

1 BASE DE SONDAGE

VAGUE	QT INITIALE	PND	EXCLU	DCD	Changement adresse
VAGUE 2	10 395	372	9	24	24
		3,6%			

2 TAUX DE PARTICIPATION EN DATE DU 03/05/2017 :

- **61% (Base initiale) soit : 6 367 retours**
  - **3320 avec carnet**
  - **3047 sans contact avec un professionnel de santé**
- **32 participants ont renvoyé 2 carnets ou plus**



GAME CHANGERS Ipsos

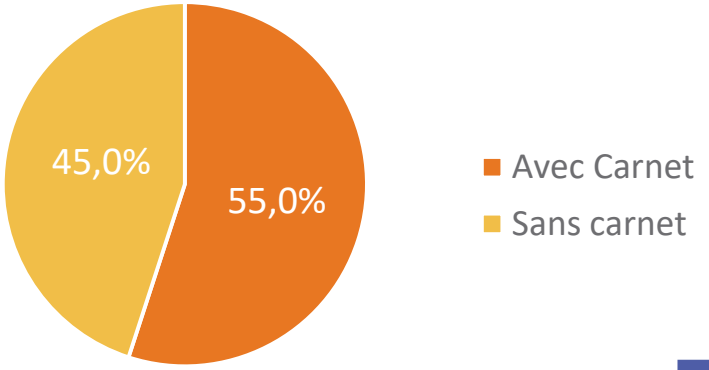
Vague 3 : une participation proche de 60%

1 BASE DE SONDAGE

VAGUE	QT INITIALE	PND	EXCLU	DCD	Changement adresse
VAGUE 3	10 371	401	18	4	48
		3,9%			

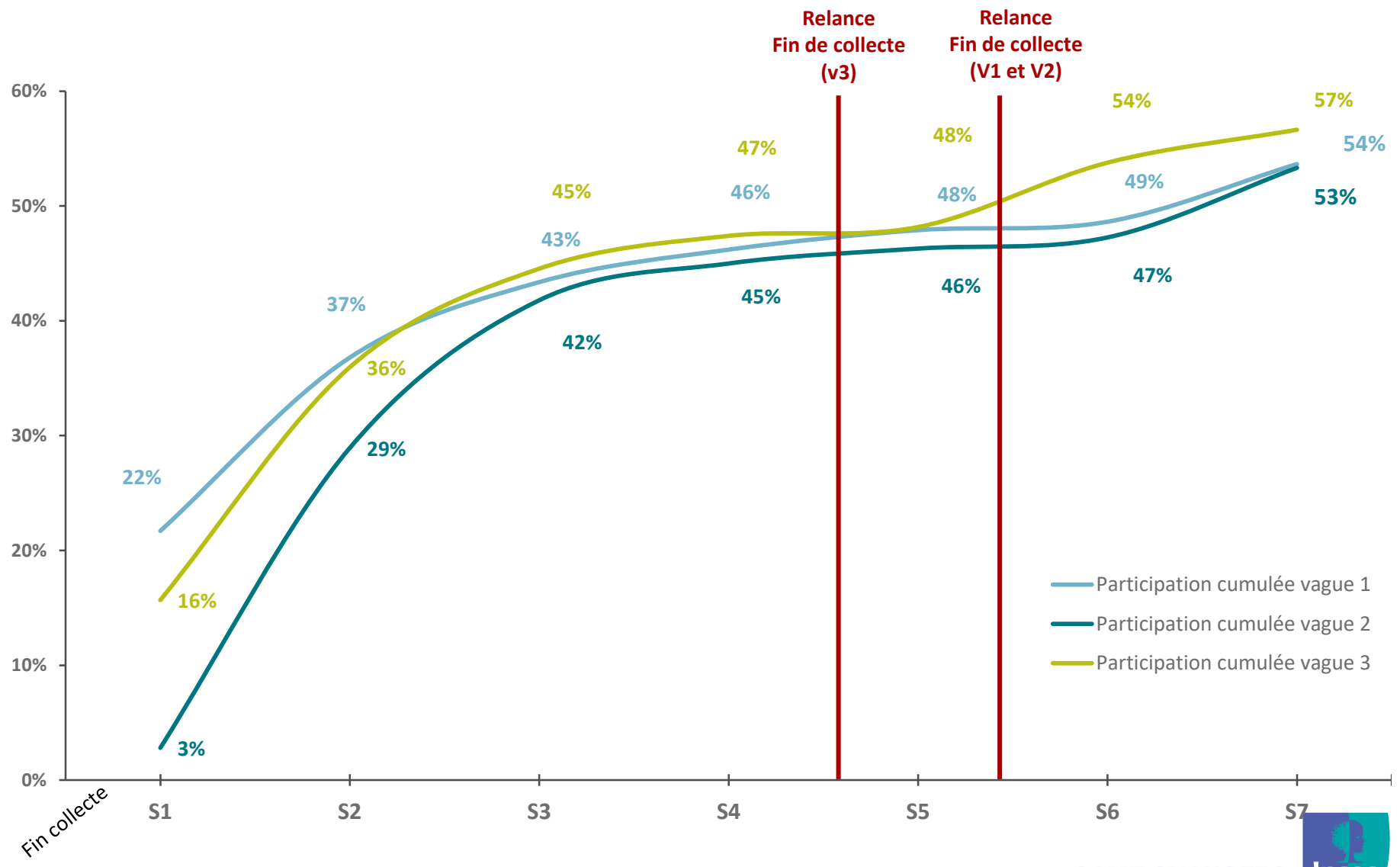
2 TAUX DE PARTICIPATION EN DATE DU 03/05/2017 :

- **59% (Base initiale) soit : 6 121 retours**
  - **3367 avec carnet***
  - **2754 sans contact avec un professionnel de santé**
- **52 participants ont renvoyé 2 carnets ou plus**



** Y compris carnets vierges*

Taux de participation cumulé par vague

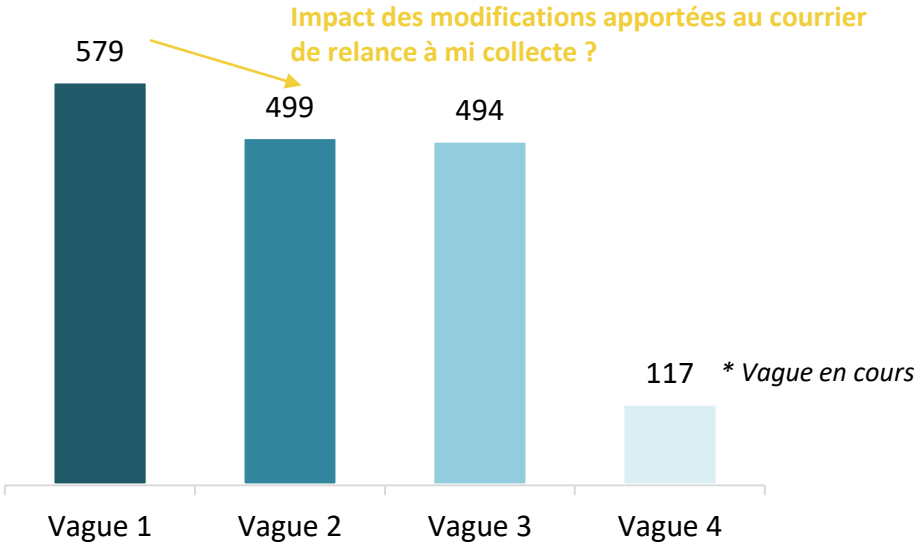


GAME CHANGERS

BILAN DES APPELS A LA HOTLINE AU 20/04/2017

Quelques chiffres [1]

- Du **24/05/2016 au 20/04/2017 : 1 689 appels** de volontaires



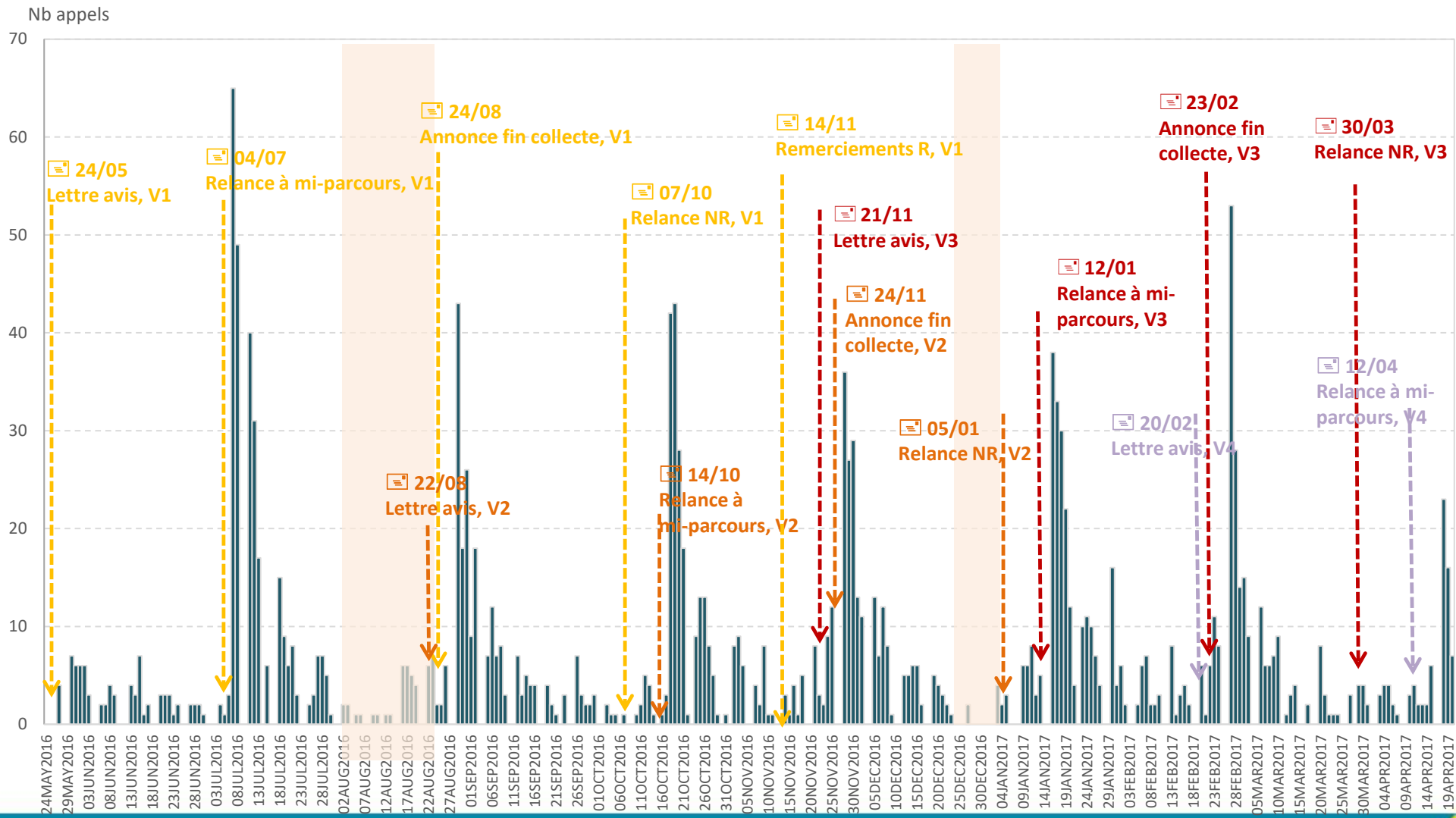
- **2 008 questions**
- 73 courriers adressés directement à la Drees
  - ↳*dont 30 % de renvois anticipés de questionnaires, 17 demandes de désistement*
- 2 courriers à Constances

Quelques chiffres [2]

	Du 27/05 au 31/08/2016	Du 01/09 au 30/11/2016	Du 01/12 au 28/02/2017	Du 01/03 au 20/04/2017
Nb appels	**489**	**494**	**497**	**166**
Vague1	461	102	4	0
Vague2	28	362	104	2
Vague3	0	30	367	75
Vague3	0	0	22	89
Nb appels moyen/Jour	**8,4 (12,8)**	**7,6 (9,7)**	**8,4 (9,9)**	**4,7 (5,1)**
Nb appels médian/jour	4	4	6	3
Maximum appels/Jour	65	43	53	23

Note de lecture : Statistiques calculées sur les jours ouvrés et hors périodes de fermeture de la hotline (du 30/07 au 15/08/2016 inclus et du 24 /12 au 01/01/2017)

Une activité correlée aux relances



« Dois je remplir un questionnaire à chaque fois s'il s'agit de rdv successifs ? »

« Je n'ai pas de RDV prévus »

« Je souhaite vous signaler mon changement d'adresse »

« Pouvez-vous me réexpliquer les détails de l'enquête svp »

« Pourriez-vous m'envoyer un nouveau carnet de questionnaires »

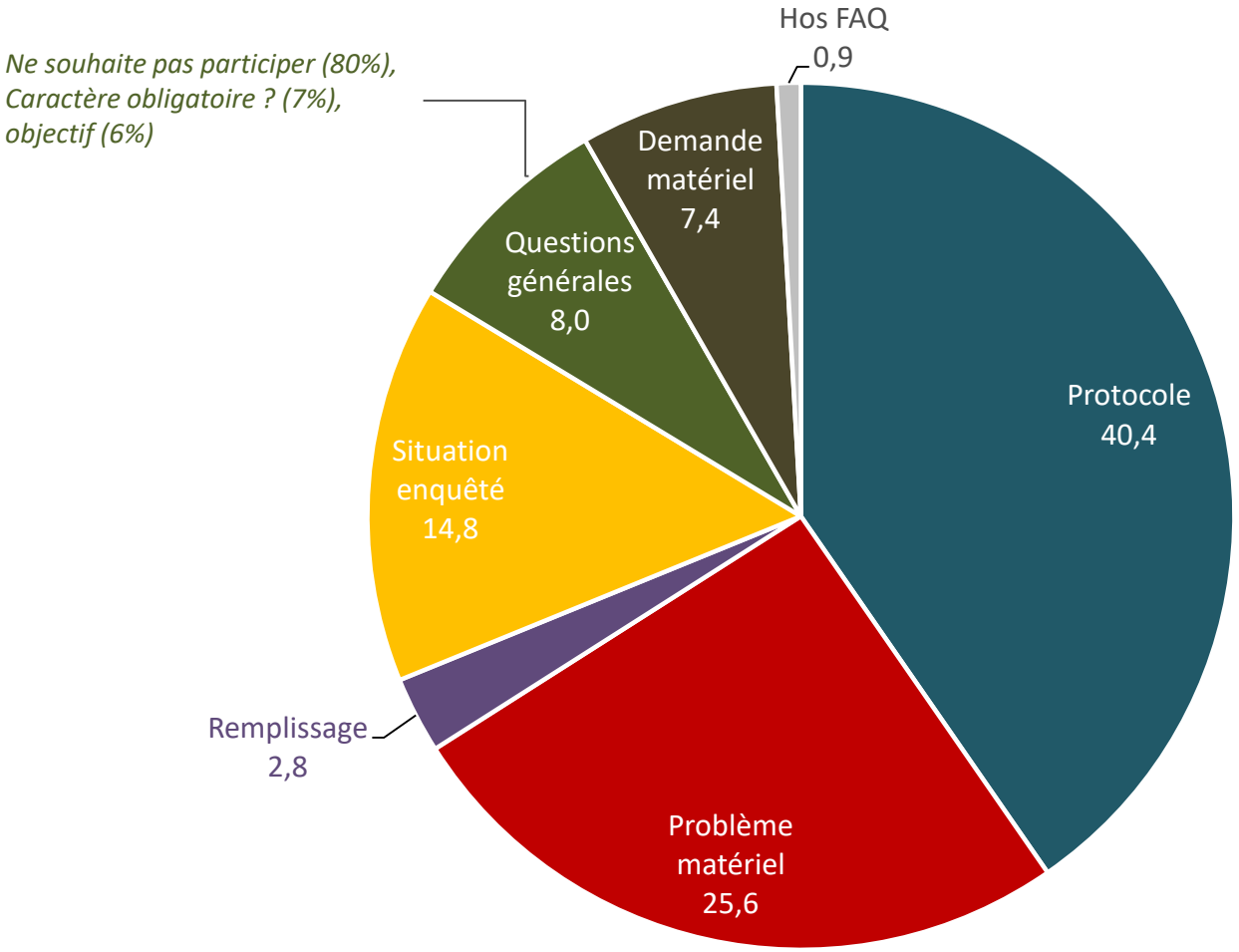
« Dois-je remplir un questionnaire pour une consultation sans rendez-vous ? »

« Je n'ai pas compris la numérotation des RDV »

« Je fais une coloscopie après-demain, et lors de mon bilan de santé une anomalie avait été détectée il s'avère que c'est une capsulite, je vous dit tout ça car j'ai reçu un courrier me demandant de remplir les Q ou d'appeler le n° vert. »

« Les frais liés à la prise de rendez-vous sont-ils pris en charge ? »

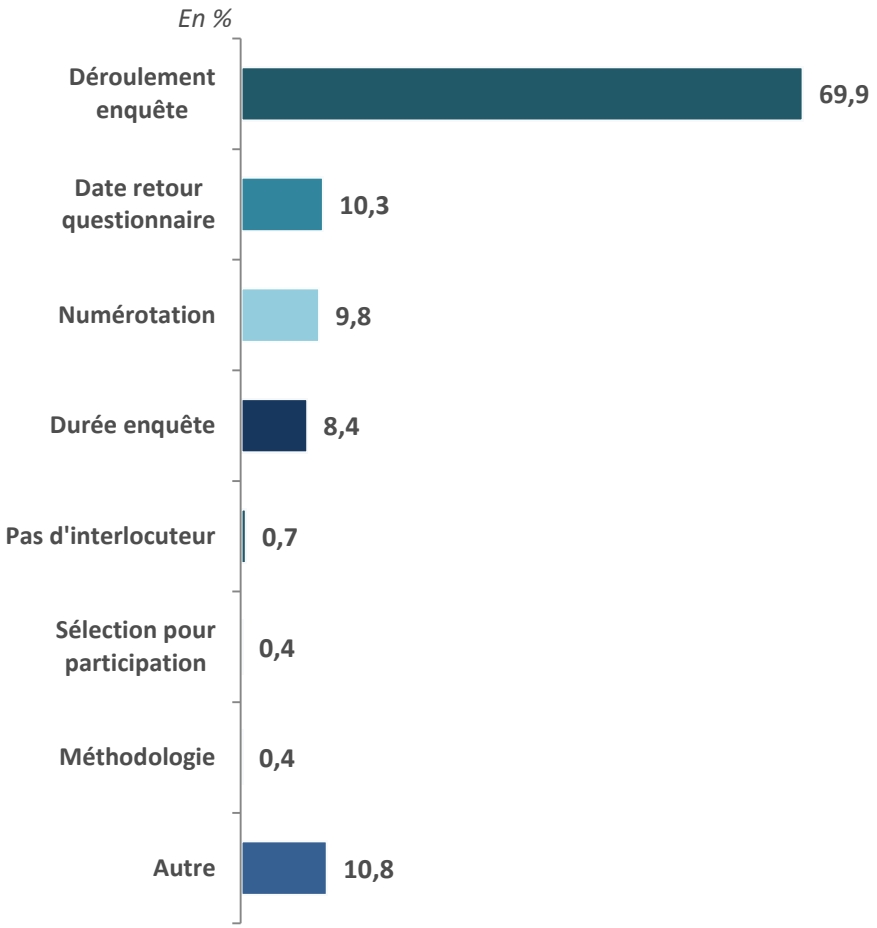
Une majorité de questions portant sur le protocole



Ensemble des vagues **(En %)**

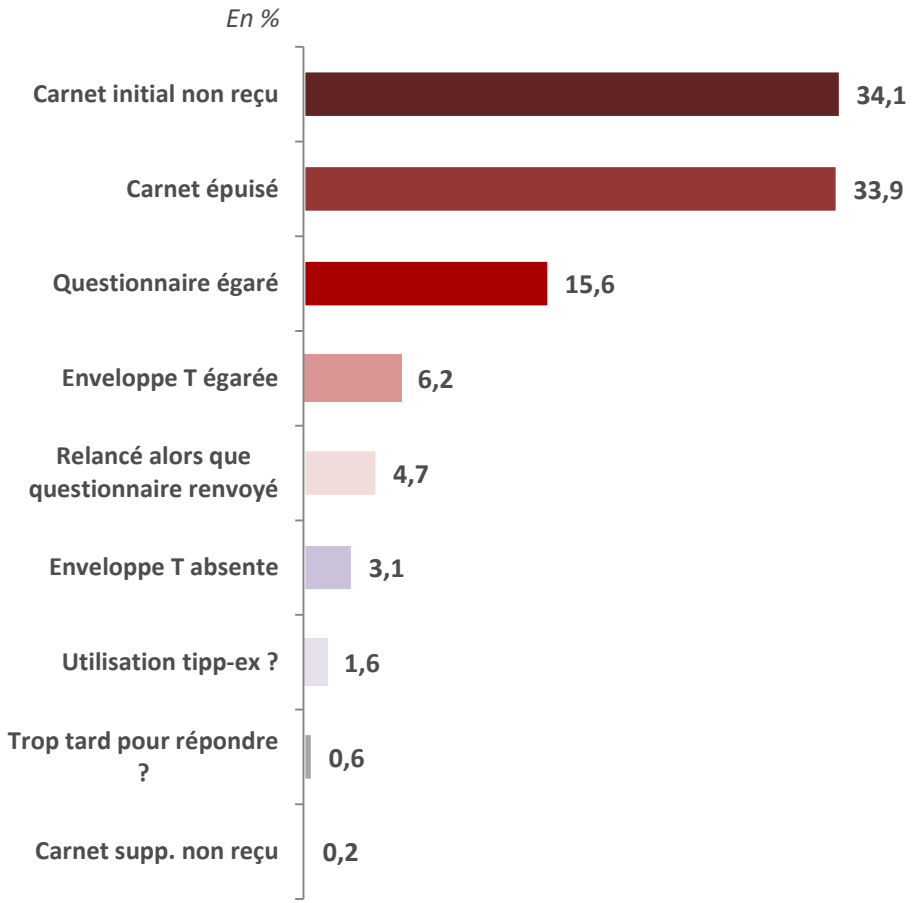
Protocole

↳ 813 questions



Matériel

↳ 513 questions



Ensemble des vagues

Peu d'appels pour motif de « désistement »

- **7 % des appels**
  - 3 % des appels de volontaires sélectionnés pour la vague 1
  - 9 % des appels de volontaires sélectionnés pour la vague 2
  - 8 % des appels volontaires sélectionnés pour la vague 3
  - 8 % des appels volontaires sélectionnés pour la vague 4

- Des **raisons multiples** :

« J'appelle pour mon fils qui est parti vivre en Nouvelle-Zélande par conséquent il ne pourra pas participer à cette enquête. »

« Je ne souhaite pas participer car j'ai des soucis avec ma mère qui est en fin de vie »

« Je ne souhaite pas participer à cette enquête, c'est trop compliqué pour moi »

« Je travaille à l'étranger et me soigne également là-bas, du coup je souhaite me désister. »

« Je souhaite me désister de cette enquête et de Constances »

« Je ne souhaite pas participer à cette étude (DA) car je n'ai pas le temps »

« Je suis en plein divorce et je ne souhaite pas participer à cette enquête. »

« Je ne souhaite pas participer à cette enquête, j'ai de gros problèmes à gérer actuellement et ne suis pas du tout ouvert à répondre à une nouvelle enquête, je me sens beaucoup trop sollicité pour des études annexes »

« J'ai perdu le carnet de questionnaires, je ne me souviens plus des prises de rdv que j'ai effectué durant la période de l'étude, par conséquent, je ne souhaite pas participer à celle-ci.»

CONCLUSION

AU FINAL

- Un bilan très positif ….
  - Taux de retour cible de 50 % dépassé pour les 3 premières vagues
  - Peu de désistements à l'enquête

- Des résultats très encourageants observés sur la vague 1 concernant le remplissage du séquençage de prise de rendez-vous

- À confirmer sur les autres vagues :
  - Terrain de la vague 4 en cours
  - Des premiers résultats disponibles fin 2017

MERCI DE VOTRE ATTENTION