



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



COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été mis au point par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère des Affaires sociales et de la Santé, en collaboration avec l'équipe de la cohorte Constances de l'Inserm à laquelle vous participez.



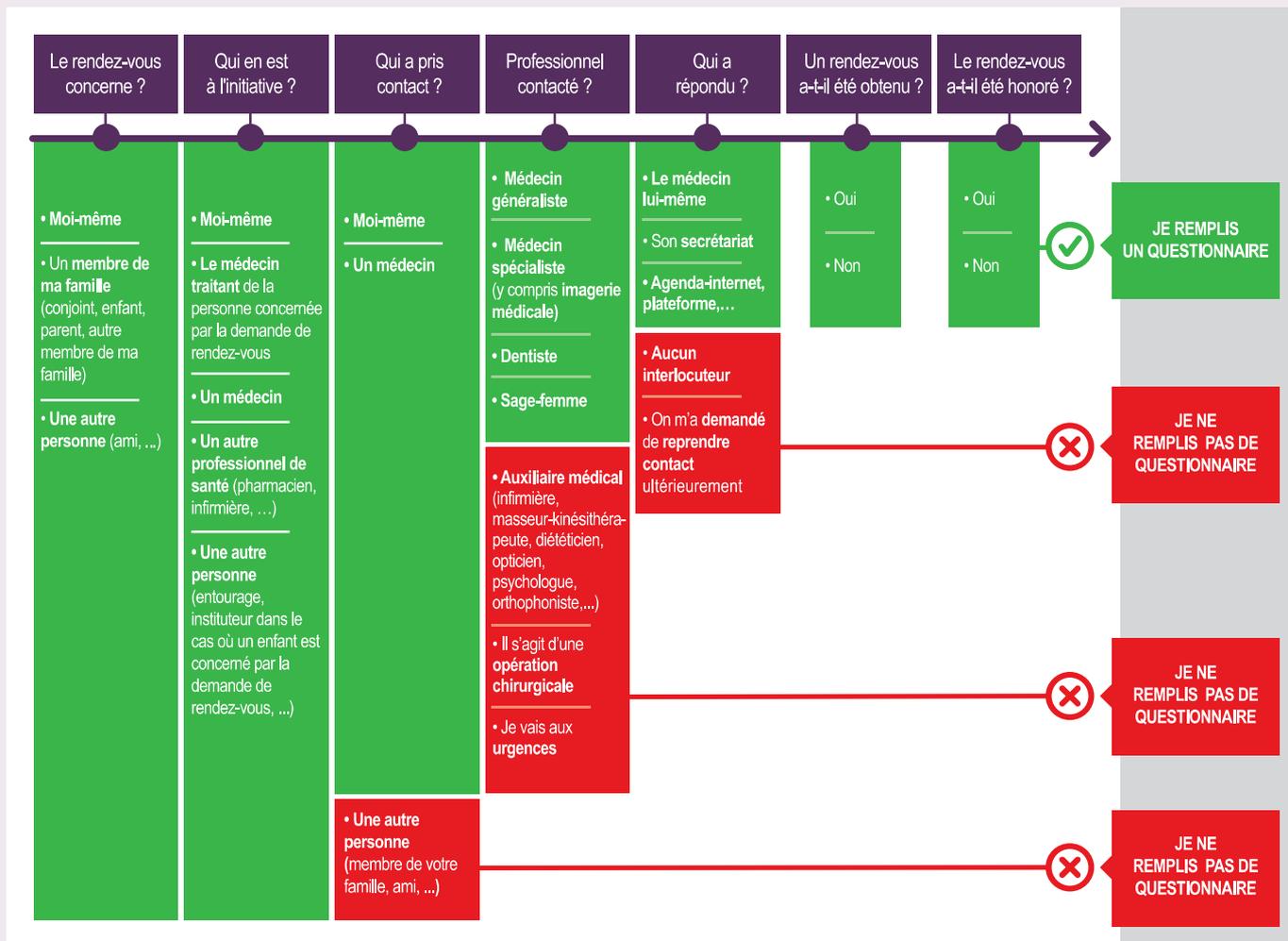
Merci de lire attentivement cette notice qui va vous guider dans le remplissage du questionnaire.

Nous vous recommandons également de prendre connaissance du questionnaire **avant** votre premier contact avec un professionnel de santé pour demander un rendez-vous. Cela vous permettra d'avoir un aperçu global des informations demandées. Pour plus de facilité, répondez aux questions dans l'ordre et laissez-vous guider par nos indications.



À quelle occasion vais-je devoir remplir un questionnaire ?

Durant la période de l'enquête, il est possible que vous contactiez différents professionnels de santé pour obtenir **des rendez-vous (ou consultations) pour vous-même ou pour un proche** (enfant, conjoint, parent, ami, ...). Nous vous demandons de remplir un questionnaire à chaque fois que vous prendrez contact pour demander un rendez-vous, **que vous l'obteniez ou pas**. Le schéma de la page suivante décrit l'ensemble des situations dans lesquelles vous devez compléter un questionnaire.



À quel moment dois-je remplir un questionnaire ?

➤ Tout de suite après avoir pris contact !

Il est préférable de remplir un questionnaire **immédiatement après avoir pris contact pour prendre rendez-vous**. Ainsi, vous aurez en mémoire les éléments de réponse aux différentes questions et le remplissage du questionnaire sera plus rapide.



À quelles questions vais-je devoir répondre ?

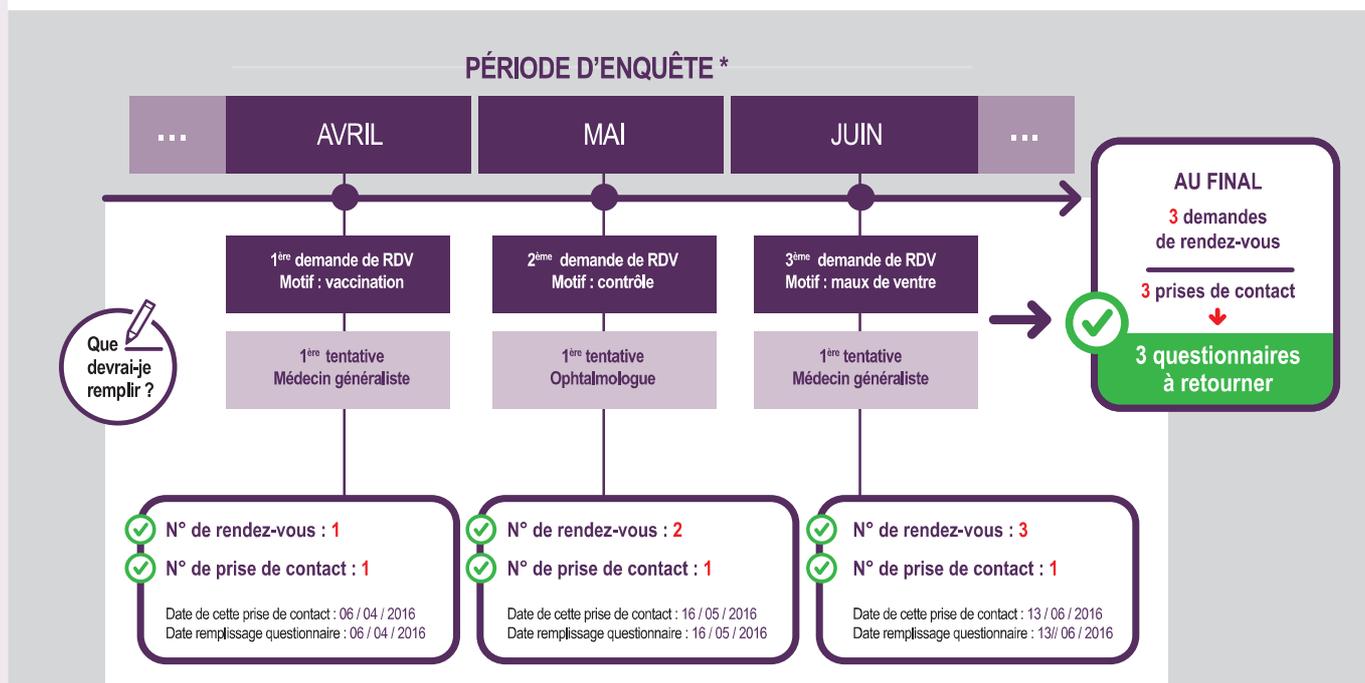
➤ Quand et qui ?

Le questionnaire comprend une première partie dans laquelle il vous est demandé de renseigner :

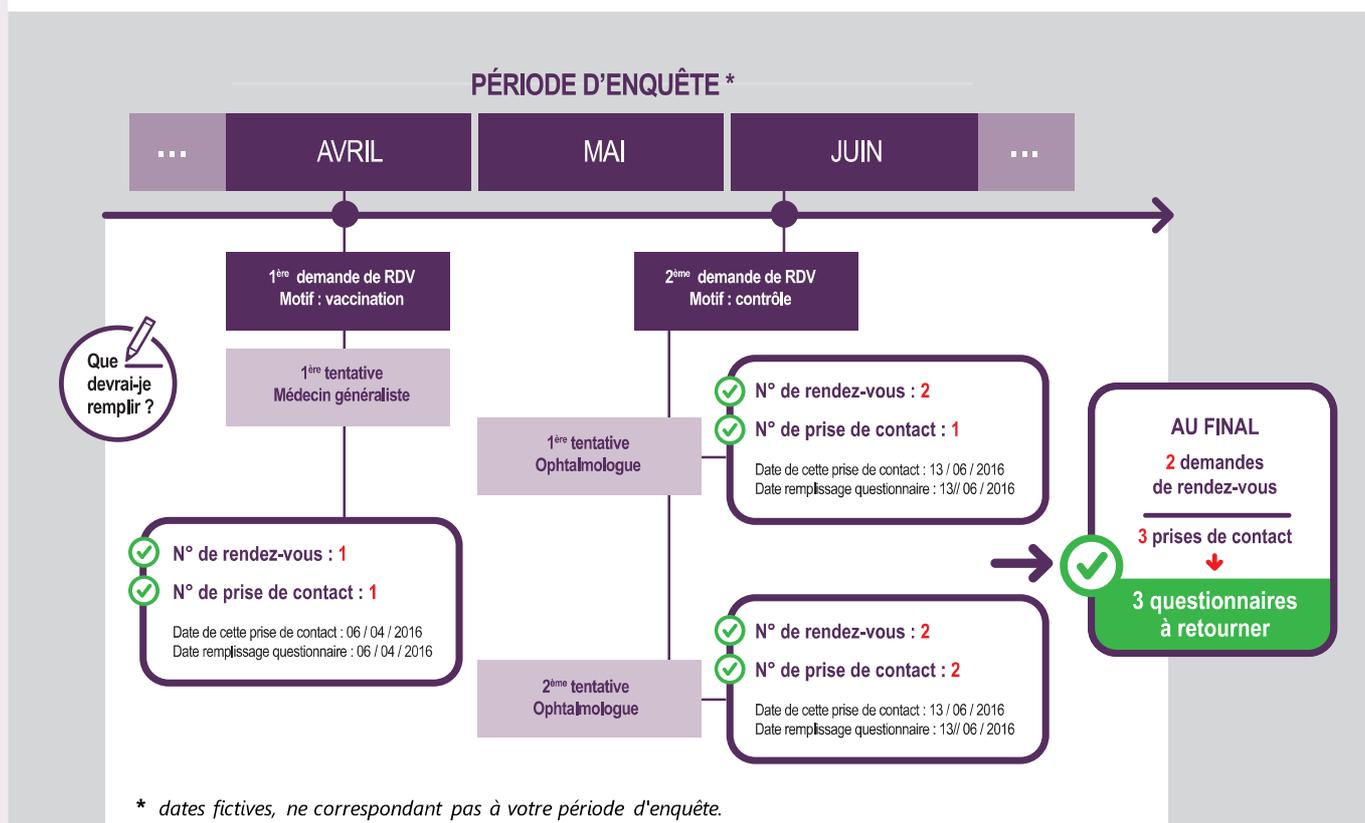
- le **numéro du rendez-vous** (qui correspond à une recherche de consultation pour un problème de santé donné) ;
- le **numéro de prise de contact** pour demander ce rendez-vous (autrement dit le numéro de la tentative pour obtenir ce rendez-vous, dans le cadre de ce problème de santé) ;
- la date de cette prise de contact ;
- la date à laquelle vous remplissez votre questionnaire ;
- la personne à l'initiative de la prise de contact ;
- la personne qui est concernée par le rendez-vous demandé.

Les numéros de rendez-vous et de prise de contact sont des éléments capitaux pour le succès de l'enquête. En effet, ils permettront de reconstruire les parcours de prise de rendez-vous (délais entre le premier contact et la date d'obtention du rendez-vous, nombre de tentatives infructueuses, ...). **Afin de vous guider dans le remplissage de ces deux éléments, nous vous proposons deux exemples.**

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 1^{er} rendez-vous en avril avec votre médecin généraliste pour une vaccination et un 2^{ème} 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 **3^{ème} 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 :



Exemple 2 - Nous sommes le 13 juin 2016 et vous devez prendre rendez-vous avec un ophtalmologue pour votre enfant. Depuis le début de l'enquête, vous avez déjà pris un 1^{er} rendez-vous, en avril, auprès de votre médecin généraliste pour vous faire vacciner. Le rendez-vous avec l'ophtalmologue est donc votre **2^{ème} demande de rendez-vous** avec un professionnel de santé. Pour ce 2^{ème} rendez-vous, vous avez déjà contacté un ophtalmologue qui vous proposait une date de rendez-vous trop lointaine. Vous en contactez alors un autre dans le but de réduire ce délai d'attente (il s'agit alors de votre **2^{ème} prise de contact pour cette demande de rendez-vous**) ; tentative qui aboutit finalement à une date qui vous convient. Pour l'ensemble de la période, vous remplirez les questionnaires en les numérotant de la façon suivante :



↳ Le reste du questionnaire

Après ces premières questions, le questionnaire est composé de 4 parties :

- **une première série de questions** concerne **la personne à l'initiative du rendez-vous** (il peut s'agir de vous, d'un ami, d'un médecin, ...) et **les modalités de la prise de contact** pour obtenir ce dernier (par téléphone, sms, outil de prise de rendez-vous en ligne, ...);
- **une deuxième partie** concerne le **type de professionnel et de structure contactés** ;
- **une troisième partie** concerne le **motif de la demande de rendez-vous** ;
- **enfin, une dernière partie** concerne le **résultat de la prise de contact** (obtention ou non d'un rendez-vous, date, motif de la non-obtention, réaction).



Comment dois-je remplir le questionnaire ?

1 - Utilisez un **stylo bille noir**.

2 - Pour la plupart des questions, répondez en faisant une croix dans la case.

Exemple : Le professionnel pratique-t-il des **dépassements d'honoraires** ?

Oui Non Ne sait pas

3 - Sauf indication contraire, cochez une case et une seule, celle décrivant au mieux les caractéristiques de cette prise de contact pour une demande de rendez-vous spécifique.

4 - Dans certains cas, des dates vous sont demandées. Indiquez-les en chiffres. Les cases comportent en transparence les indications à remplir : jour, mois et année (deux derniers chiffres).

Exemple : **Date** de cette prise de contact :

J J / M M / 2 0 A A

Si la date est le 5 janvier 2016, remplissez :

0 5 / 0 1 / 2 0 1 6

5 - Dans certains cas, il vous est demandé de préciser en toute lettre votre réponse. Faites-le en **MAJUSCULES**.



Nous vous demandons de bien conserver l'ensemble de vos questionnaires durant toute la période de collecte. Une fois l'enquête terminée, une enveloppe préaffranchie vous sera adressée afin que vous puissiez nous retourner l'ensemble de vos questionnaires remplis.

Merci d'avance pour votre participation

Pour toute question relative au protocole de l'enquête, au remplissage du questionnaire, ou si vous avez besoin de questionnaires supplémentaires, contactez-nous **par téléphone** au numéro vert suivant :

0 805 020 263

Service & appel
gratuits



Vu l'avis favorable du Conseil National de l'Information Statistique, cette enquête est reconnue d'**intérêt général et de qualité statistique** sans avoir de caractère obligatoire.

Visa n° **2016X7155A** du Ministre des affaires sociales et de la santé, du Ministre des finances et des comptes publics et du Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, valable pour l'année 2016.

En application de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 modifiée, les réponses à ce questionnaire sont protégées par le secret statistique et destinées à la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques du ministère de la santé. La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à la présente enquête. Elle garantit aux personnes concernées un droit d'accès et de rectification pour les données les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de la Dress, en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Ministère des affaires sociales et de la santé
Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
14, avenue Duquesnes - 75350 Paris 07 SP

