



Enquête de satisfaction 2013 - auprès des professionnels de santé (PS) dans le cadre des soins médicaux gratuits (SMG) visés à l'article L. 115 du CPMIVG

Zoom sur la méthode de l'enquête

Il s'agit d'une première enquête réalisée par téléphone par des conseillers clients du département soins médicaux gratuits.

Les professionnels de santé (PS) sollicités par les enquêteurs, qui ont été sélectionnés à partir d'une requête dans la base MIAM, sont de France métropolitaine et des DOM et sont les plus représentatifs en matière de remboursement de soins (nombre de dossiers payés par professionnel de santé et fréquence de remboursements), en 2012.

L'échelle de satisfaction comporte 5 niveaux :

- Très satisfait
- Satisfait
- Moyennement satisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait

Echantillonnage :

- Pharmaciens **21,3 %**
- Fournisseurs **21,3 %**
- Médecins **18,4 %**
- Infirmiers **9,9 %**
- Kinésithérapeutes **9,6 %**
- Transporteurs **9,2 %**
- Laboratoires **5,5 %**
- Dentistes **4,8 %**

388 PS ont été contactés,
272 PS ont accepté de répondre

Les chiffres clefs de l'enquête

96,4 % des PS sont satisfaits de l'action de la CNMSS, depuis qu'elle a repris la gestion de la mission SMG (dont 15,1% moyennement satisfaits).

96,8 % des PS sont satisfaits des délais de remboursement en tiers payant (dont 23,7% moyennement satisfaits)

Site Internet

11,8 % des PS consultent le site pour rechercher des informations sur les SMG.

100 % des PS qui le consultent sont satisfaits des informations trouvées et **81,3 %** estiment l'accès facile.

Télétransmission

82 % des PS n'ont jamais envoyé de flux dans nos services (1/3 ne sont pas équipés par manque d'information, **43,7 %** ne pensent pas qu'il leur est utile de s'équiper).

97,4 % des PS équipés ayant adressé des flux sont satisfaits des services rendus.

Une enquête de satisfaction a été conduite par téléphone du 25 juin au 5 juillet 2013. Les objectifs étaient de mesurer le niveau de satisfaction des PS quant aux services rendus et de mieux connaître leurs besoins et attentes.

Les moyens de contact

Téléphone : **81,3 %**.

97 % satisfaits de la qualité d'accueil, de l'écoute, de l'amabilité et de l'efficacité.

Courrier ou fax : **17 %**.

Courriel : **1,7 %**.

77,7 % des PS ont contacté la CNMSS moins de 5 fois lors des 12 derniers mois.

30 % des PS n'ont pas vraiment besoin de nous contacter.

Utilisation des supports de facturation

Feuilles de soins CERFA émises par l'AM : **59%** (**33,3 %** des PS utilisent les nouvelles feuilles de soins).

Carnet de SMG : **32,9 %**.

90 % des PS utilisant le carnet de SMG en sont satisfaits.

Autres supports : **8,1 %** (dont télétransmission).



Caisse Nationale
MILITAIRE
de Sécurité Sociale

La CNMSS solidaire de votre santé
www.cnmss.fr

Les points forts de la CNMSS

Une très forte satisfaction générale concernant le service rendu par la CNMSS

Un fort taux de PS satisfaits de l'action de la CNMSS en matière de gestion des SMG (96,4 %).

Les PS insatisfaits (0,7 %) ou très insatisfaits (1,1 %) sont très minoritaires.

Les plus satisfaits sont les médecins, les pharmaciens et les fournisseurs.

Les délais de remboursement

Très large satisfaction d'ensemble des PS (96,8 %) concernant les délais de remboursement en tiers payant.

A noter cependant que 23,7 % d'entre eux sont moyennement satisfaits et 2,4 % insatisfaits.

Des relations entre les professionnels de santé et la CNMSS très positives

Le téléphone, mode de communication privilégié (81,3 %).

Enquête de satisfaction des professionnels de santé

du 25 juin au 5 juillet 2013



Les PS sont majoritairement "satisfaits" à "très satisfaits" de la qualité de l'accueil téléphonique, de l'écoute, de l'amabilité et de l'efficacité de leurs interlocuteurs (de 96 à 98,6 % selon les critères).

6,1% des PS sont toutefois moyennement satisfaits concernant l'écoute et l'efficacité de leurs interlocuteurs.

Courriers et fax : 17 %

Courriels : 1,7 %

A noter : 30 % avouent ne pas avoir vraiment besoin de contacter la Caisse dans ce domaine.

Les appels concernent essentiellement l'absence ou l'erreur de remboursement, des demandes de renseignements ou les accords préalables à prise en charge de la CNMSS.

Les préconisations

Promotion du site Internet et des téléservices

Si la satisfaction est élevée quant à l'accès aux informations recherchées sur le site Internet (81,3 %) et à leur qualité (100 %), son recours reste très limité (11,8 %).

La promotion du site doit être poursuivie et intensifiée pour favoriser l'accompagnement des PS dans leurs démarches.

Usage de la télétransmission : un besoin d'information

Seuls 16,4 % des PS interrogés ont adressé des flux à la CNMSS, mais 97,4 % sont satisfaits de leur traitement.

Il apparaît un manque d'information sur cette possibilité (33,7 %), bien que 43,7 % des PS estiment inutile de s'équiper pour pouvoir télétransmettre.

Une communication écrite perfectible (courriers)

Bien que les PS soient peu nombreux à utiliser ce moyen de contact et globalement satisfaits du traitement de leurs courriers, un nombre important d'entre eux se déclare moyennement satisfait de la qualité (clarté) des réponses apportées (13,3 %) et des délais de réponse à ceux-ci (33,3 %).

Une analyse s'avère nécessaire.

- Principales évolutions souhaitées par les PS**
- > Recevoir un double des accords de prise en charge transmis aux pensionnés et plus rapidement ;
 - > Mise à disposition d'enveloppes plus grandes ;
 - > Consultation des remboursements en ligne ;
 - > Simplification des procédures papier.