



RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION

La qualité plébiscitée par les professionnels de santé

Mis en ligne le **lundi 24 juillet 2017**

Fort de l'expérience d'un premier sondage mené en 2013, le département Soins et suivi du blessé et du pensionné a conduit une nouvelle enquête téléphonique en décembre 2016 auprès des professionnels de santé (accidents du travail et soins médicaux aux pensionnés (« art. L.212-1 »))



Réalisée auprès d'un panel de professionnels de santé **dispensant des soins aux pensionnés** (article L.212-1, ex soins médicaux gratuits de l'article L.115) ou aux militaires victimes d'une **affection présumée imputable au service (APIAS)**, cette enquête visait à :

- mesurer le niveau de satisfaction des professionnels de santé sur la qualité des services rendus ;
- analyser leur comportement selon le mode de contact choisi : téléphone, courrier, courriel ;
- vérifier la notoriété des prestations offertes par la [CNMSS](#) et inciter à leur utilisation.

L'analyse des résultats laisse apparaître plusieurs points forts, notamment les taux relatifs à la **satisfaction globale** (Soins aux pensionnés 91 % - APIAS 74 %) et aux **délais de remboursement** (Soins aux pensionnés 86 % - APIAS 75 %).

Certains indicateurs restent constants, tels que **l'utilisation massive du téléphone** (89 %) et la **qualité du traitement des dossiers**, pour laquelle aucune insatisfaction n'a été exprimée.

Cependant, et essentiellement par méconnaissance, le service [SESAM-Vitale](#) et le site Internet de la [CNMSS](#) restent insuffisamment utilisés et devront être promus.

VOIR AUSSI

➤ Synthèse de l'enquête

