

FAQ : Liste d'Attente Commune

MàJ : 27 avril 2023

I Le projet

De quoi s'agit-il ?

Les URPS (Unions Régionales des Professionnels de Santé) orthophonistes mettent gratuitement à disposition des orthophonistes et des usagè-res un dispositif de liste d'attente commune sur la plateforme Inzee.care. Les usagè-res qui le souhaitent peuvent ainsi inscrire leur demande de bilan orthophonique sur la plateforme plutôt que de devoir contacter plusieurs orthophonistes et se heurter aux répondeurs ou refus systématiques. De leur côté, les orthophonistes qui souhaitent adhérer au dispositif pourront être soulagé-es de la gestion des appels incessants et de leur liste d'attente individuelle. Si les orthophonistes sont inscrit-es de façon systématique par leur URPS, ce n'est qu'après avoir volontairement validé leur inscription qu'ils et elles auront accès au dispositif.

Qui porte ce projet ?

Ce projet est porté par les URPS sur une proposition de la FNO.

Qui paie ?

Ce dispositif est financé par les URPS orthophonistes dont le budget est constitué par le recouvrement de la CURPS (Contribution aux unions régionales des professionnels de santé) auprès des orthophonistes exerçant en libéral. Le financement de ce projet s'inscrit dans les missions des URPS.

Où est-il déployé ?

A ce jour, 14 régions se sont engagées contractuellement dans la mise en place de ce dispositif :

Auvergne-Rhône-Alpes
Bourgogne-Franche-Comté
Bretagne
Centre Val-de-Loire
Corse
Hauts-de-France
Ile de France
La Réunion - Océan Indien
Martinique
Normandie
Nouvelle-Aquitaine
Occitanie
Pays de la Loire
Provence Alpes Côte d'Azur

A qui s'adresse-t-il ?

Aux orthophonistes, professionnel·les de santé et usagè·es du système de soins.

Pourquoi mettre en place des listes d'attente communes ?

Lors des Assises, consultations régulières organisées sur l'ensemble du territoire par les syndicats régionaux, le problème de gestion des listes d'attente dans les cabinets a été soulevé très fréquemment. La liste d'attente commune est donc l'une des solutions envisagées par la FNO pour répondre à la problématique d'accès aux soins et à la lourdeur de traitement administratif ressentie par les orthophonistes. Ce dispositif permettra d'éliminer les demandes inscrites en doublon chez les orthophonistes d'un même secteur, de réduire ainsi le nombre d'appels sans suite et de limiter le renoncement aux soins pour les usagè·es en simplifiant l'accès à une liste d'attente.

Les listes d'attente communes auront-elles un impact sur les demandes de soins ?

La demande de soins restera la même, mais les demandes ne seront plus reçues en doublon par de multiples orthophonistes. La diminution du temps administratif pourra permettre de libérer du temps de soins, et donc de mieux répondre à la demande.

Sur quels supports ce dispositif est-il disponible ?

La plateforme est disponible sur navigateur et application (ios et android) : inzee.care

II. En pratique pour les orthophonistes

Ce dispositif est-il obligatoire ?

NON, ce dispositif est une proposition de la FNO pour soulager les orthophonistes et les usagè·es des difficultés d'accès aux soins en orthophonie. Il est offert et facultatif. Cependant, c'est bien la mobilisation de notre profession qui en permettra le bon fonctionnement et les résultats attendus. Plus les orthophonistes inscrit·es sur la plateforme seront nombreuses, plus les répercussions seront visibles. Nous comptons sur vous !

Est-ce payant ?

NON, ce dispositif est gratuitement mis à la disposition des orthophonistes et des patient·es par les URPS qui le financent.

Est-ce que cela respecte le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) ? Les données sont-elles protégées ?

OUI, les données sont protégées par Idelyo, qui possède la plateforme Inzee.care. Ce site s'engage à protéger les données personnelles, en répondant aux obligations spécifiques pour garantir la protection des données qui lui sont confiées notamment en lien avec le RGPD.

Elles ne sont pas exploitées dans un but lucratif. Elles sont stockées par un hébergeur de données habilité, en France.

En outre, les données statistiques anonymisées appartiennent aux URPS qui peuvent les utiliser dans l'intérêt de la profession, notamment dans le cadre des négociations conventionnelles.

Comment se désinscrire ?

Si vous n'utilisez pas le télésoin via inzee.care vous pouvez supprimer votre compte. Si vous souhaitez conserver votre compte, vous pouvez simplement cocher l'interrupteur "je ne veux pas recevoir de demandes".

Qui contacter si j'ai des questions sur le dispositif ou sur la validation de mon compte ?

C'est l'URPS de votre région qui est votre interlocutrice sur ce projet : <https://lc.cx/Rw8Zm6>

Qui contacter en cas de problème technique ?

Inzee.care propose une FAQ en ligne et une plateforme de support technique : <https://www.inzee.care/contact/>

Que faire de ma liste d'attente personnelle ?

Dans le cas où vous avez une liste d'attente personnelle, vous pouvez soit :

- choisir de répondre à la liste d'attente actuelle jusqu'à épuisement et en parallèle orienter les nouvelles demandes vers l'inscription à la liste d'attente commune. Ainsi, vous pourrez passer à l'utilisation du dispositif progressivement.
- reporter les demandes de votre liste dans la plateforme avec le consentement des personnes concernées. Vous pourrez indiquer la date de la demande pour que leur ancienneté ne soit pas perdue.

Comment faire si je souhaite conserver un accueil téléphonique ?

Vous pouvez continuer de répondre au téléphone, et décider de recevoir vos patient·es directement, de les inscrire sur votre liste d'attente personnelle, de les inciter à s'inscrire sur la liste d'attente commune ou même de les y inscrire vous-même si la personne ne semble pas en mesure de le faire elle-même et donne son consentement.

Comment cela se passe-t-il si j'exerce en zone limitrophe de région ?

Vous pouvez avoir accès aux demandes des régions limitrophes à celles de votre lieu d'exercice si ces régions ont souscrit au dispositif. Vous pouvez également recevoir une demande d'un·e patient·e qui n'est pas de votre région si vous êtes l'orthophoniste le ou la plus proche.

Est-ce que je peux inscrire/désinscrire un·e patient·e ?

Vous pouvez inscrire un·e patient·e avec son consentement. Vous ne pouvez pas désinscrire un·e patient·e Cependant, sa demande disparaît dès lors qu'un·e orthophoniste l'accepte.

Comment sont classées les demandes ?

Fédération Nationale des Orthophonistes

27 rue des bluets, 75011 Paris - Tel : 01 40 35 63 75 - Courriel : contact@fno.fr

www.fno.fr

Les demandes sont classées par ordre d'inscription par défaut. Vous pouvez cependant choisir de les trier par date de prescription, par distance, par âge ou par motif de consultation.

- **Evolution à venir : les filtres seront bientôt cumulables pour faciliter le classement des demandes.**

Si j'exerce en cabinet de groupe qui reçoit la demande en premier ?

Chaque orthophoniste du cabinet peut choisir de créer ou non son compte. Lorsqu'une demande arrive, elle est envoyée à tous·tes les orthophonistes du cabinet en même temps si l'adresse est la même.

Certain·es orthophonistes ont pourtant signalé avoir constaté des différences dans le nombre des demandes reçues alors qu'ils/elles exercent au sein du même cabinet, pourquoi ?

Lorsqu'un·e orthophoniste se rend sur la LAC, consulte une demande et clique sur « Voir les informations du patient », il/elle accepte la demande ce qui fait qu'il/elle sera à présent visible dans sa liste de demandes reçues. Si par la suite, il/elle se désiste de la demande, il/elle pourra la retrouver à nouveau sur la LAC mais celle-ci restera malgré tout dans ses demandes reçues car il/elle l'a acceptée au moins temporairement.

Cela explique qu'il y ait des différences de nombre de demandes reçues par les orthophonistes exerçant au sein du même cabinet. Si certain·es d'entre eux/elles sont très actif·ves sur la LAC et consultent de nombreuses demandes, ils/elles augmentent d'autant plus le nombre de demandes référencées dans leurs demandes reçues.

Pourquoi les demandes reçues restent-elles dans "Mes demandes reçues" même lorsqu'elles ont été prises par des collègues ou annulées par le/la patient.e ou refusées par moi-même ?

Lorsqu'une demande fait partie de nos demandes reçues, elle reste dans notre tableau même si elle est prise en charge par un·e autre professionnel·le/annulée par un patient/refusée par nous-mêmes. S'affichent alors les mentions "demande prise en charge par un·e autre professionnel·le" ou "cette demande a déjà été résolue" ou "demande annulée".

Ai-je un temps limité pour accepter la demande ?

La demande reste bloquée chez vous durant 24 à 48h selon les régions. Après ce délai, il est toujours possible d'accepter la demande, tant qu'un·e autre orthophoniste ne l'a pas acceptée. Si personne n'accepte la demande, le ou la patient·e arrive sur la liste d'attente commune.

Attention, si l'usagè·e a demandé un·e orthophoniste en particulier, la demande reste bloquée chez cet·te orthophoniste jusqu'à ce qu'il ou elle l'accepte ou la refuse.

Est-ce que je suis obligée de recevoir des notifications ?

NON, vous pouvez désactiver les notifications de deux façons :

- en mettant votre compte en mode "repos". Cette opération doit être renouvelée au bout de 30 jours,
- en activant l'interrupteur "je ne souhaite pas recevoir de nouvelles demandes".

Si j'exerce en cabinet de groupe, qui reçoit la demande en premier ?

Chaque orthophoniste du cabinet peut choisir de créer ou non son compte. Lorsqu'une demande arrive, elle est envoyée à tous·tes les orthophonistes du cabinet en même temps si

l'adresse est la même.

Est-ce que je suis obligée de recevoir des notifications ?

NON, vous pouvez désactiver les notifications en mettant votre compte en mode "repos". Cette opération doit être renouvelée au bout de 30 jours. Vous pouvez également activer l'interrupteur "je ne souhaite pas recevoir de nouvelles demandes".

Libre choix de l'orthophoniste par le/la patient·e :

Dans le questionnaire rempli par le/la patient·e, il est possible d'indiquer un nom d'orthophoniste en particulier si un·e professionnel·le précis·e est souhaité·e par le/la patient·e. Comment apparaît-on dans cette liste?

Actuellement, seul.es les orthophonistes acceptant de recevoir les nouvelles demandes apparaissent dans ce champ. Si vous avez paramétré votre compte pour ne pas recevoir les nouvelles demandes, votre nom n'apparaîtra pas lorsque le/la patient·e tentera de vous mentionner.

- **Evolution à venir : un nouveau paramètre sera bientôt disponible sur votre compte afin d'activer ou désactiver la possibilité d'être nommé·e par un·e patient·e, indépendamment de la réception des nouvelles demandes.**

Quelle est la différence entre "je ne veux pas recevoir de notifications" et "je ne veux pas recevoir de nouvelles demandes" ?

Désactiver les notifications ne vous exclut pas de la liste des orthophonistes recevant les demandes. Donc elles peuvent rester bloquées sur votre compte si vous ne le consultez pas régulièrement, ce qui fait perdre du temps aux patient·es.

En revanche, si vous faites le choix de ne pas recevoir de nouvelles demandes, elles passeront directement à l'orthophoniste suivant·e dans la liste. Vous pourrez toujours aller consulter la liste d'attente pour y trouver les patients n'ayant pas obtenu de rendez-vous.

Comment prioriser les demandes ?

Les orthophonistes seront à même de prioriser les soins qui le nécessitent comme ils/elles le faisaient jusqu'à présent en prenant connaissance du détail de chaque demande.

Après un premier échange avec le ou la patient·e, est-ce que je peux finalement refuser la demande et la remettre en attente ?

Oui, vous pouvez vous désister à tout moment. Le ou la patient·e est alors remis·e sur la liste d'attente et/ou renvoyé·e vers un·e autre orthophoniste.

Quel message puis-je mettre sur mon répondeur téléphonique ?

Vous pouvez inciter les patient·es sur votre répondeur à s'inscrire directement sur la liste d'attente commune sur www.inzee.care

Est-ce que je peux refuser une demande ?

Oui, en cliquant sur "refuser", la demande est directement envoyée à l'orthophoniste suivant·e.

III En pratique pour les patient·es

Est-ce obligatoire ?

NON, ce dispositif est une proposition de la FNO pour soulager les orthophonistes et les usagèr·es des difficultés d'accès aux soins en orthophonie. Il est facultatif. Il a pour objectif d'éviter aux patient·es de se confronter aux multiples répondeurs et refus. Les patient·es peuvent continuer à appeler les orthophonistes.

Est-ce payant ?

NON, ce dispositif est gratuitement mis à la disposition des orthophonistes et des patient·es.

Comment s'inscrire ?

Sur le site Inzee.care, il faut cliquer sur "trouver un·e orthophoniste" et remplir le questionnaire : <https://lc.cx/xxZjSL>

Comment se désinscrire ou retirer une demande ?

La demande peut disparaître si les patient·es ne confirment pas son maintien lorsque cela leur est proposé (régulièrement, selon un délai défini dans chaque région, généralement entre deux et trois mois).

Ils peuvent également se rendre sur la page de leur demande et choisir de la supprimer.

Quid des patient·es n'étant pas en capacité de s'inscrire/de désinscrire seul·es ?

Les personnes en situation de handicap ou d'illectronisme peuvent être inscrites par un proche, un professionnel de santé, un·e assistant·e social·e ou une association avec leur accord. Elles peuvent également continuer d'appeler directement les orthophonistes.

Est-ce que je peux inscrire/désinscrire un·e patient·e ?

OUI, avec son consentement écrit ou oral, vous pouvez vous-même réaliser ces opérations.

Est-ce que les patient·es doivent avoir une ordonnance pour s'inscrire ?

Oui, il faut avoir une ordonnance pour pouvoir s'inscrire.

L'ordonnance doit-elle avoir moins d'un an ?

Non, les ordonnances ne sont pas périssables pour les prescriptions d'orthophonie.

Comment cela se passe si les patient·es se trouvent en zone limitrophe de région ?

Si les patient·es sont en zone limitrophe de région et que les deux régions adhèrent au dispositif, les demandes sont envoyées à l'orthophoniste le ou la plus proche, même si il/elle n'est pas dans la même région. L'orthophoniste peut également consulter, en plus de la liste d'attente de sa région, la liste d'attente des régions limitrophes.

Est-ce que les patient·es connaissent leur position sur la liste d'attente ?

Fédération Nationale des Orthophonistes

27 rue des bluets, 75011 Paris - Tel : 01 40 35 63 75 - Courriel : contact@fno.fr

www.fno.fr

Non, il n'y a pas de position, puisque les orthophonistes décident à quelle demande ils/elles répondent. Les patient-es n'ont aucune information sur la situation de leur demande, ils/elles attendent d'être contacté-es.

Est-ce qu'il est possible de s'inscrire auprès d'un-e orthophoniste en particulier/de choisir son orthophoniste ?

Oui, le respect du libre choix du praticien est préservé : les patient-es peuvent choisir dans les options de mettre le nom de l'orthophoniste qu'ils/elles connaissent. Attention, dans ce cas la demande est bloquée chez l'orthophoniste jusqu'à ce qu'il ou elle l'accepte ou la refuse.

Est-ce que les patient-es peuvent transmettre leurs disponibilités ou la spécificité de leur demande ?

OUI, via le formulaire d'inscription, il est possible de donner des informations complémentaires dans une case "précisions" ouverte.

Quand les patient-es obtiennent un rendez-vous, qui retire leur demande de la liste d'attente ?

Lorsqu'un-e orthophoniste accepte une demande via la liste d'attente commune, celle-ci disparaît automatiquement. Si les patient-es obtiennent un rendez-vous via un autre canal, c'est à eux/elles de supprimer leur demande.

Combien de temps la demande reste-t-elle dans la liste ?

La demande disparaît de la liste si elle est acceptée. Si elle n'est pas acceptée, les patient-es reçoivent un mail à intervalle régulier (2 à 3 mois selon les régions) et doivent cliquer sur le lien reçu pour rester sur la liste d'attente.

Formulaire d'inscription :

- Date de naissance du/de la patient-e

De nombreuses erreurs sont réalisées dans la saisie de la date de naissance par les usager.es.

- **Evolution à venir : le mode de saisie de la date de naissance va être modifié afin de limiter les erreurs.**

- Adresse du/de la patient-e

Pourquoi les adresses sont-elles parfois erronées (ville hors région ou très lointaine) ?

Il s'agit d'une erreur de saisie par le/la patient-e. La demande ne peut être modifiée que par le/la patient-e s'il a créé un compte.

- Soins à domicile

Depuis le mois de février, il est désormais possible d'indiquer à l'inscription la nécessité de recevoir des soins à domicile (uniquement lorsque cela est prescrit).

- Inscription de plusieurs membres d'une même famille

Il est possible d'inscrire plusieurs membres d'une même famille à partir d'une adresse email unique.