

## FAQ : Liste d'Attente Commune

MàJ: 04 novembre 2022

### 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·es un dispositif de liste d'attente commune sur la plateforme Inzee.care. Les usagè·es 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, 12 régions se sont engagées contractuellement dans la mise en place de ce dispositif :

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

Les régions PACA et Corse devraient rejoindre prochainement le dispositif.

#### 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](https://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 nombreu·ses, 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 InzeeCare. 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 s'inscrire ?

Le dispositif est déjà disponible dans une grande partie des régions. Il faut fournir une copie de votre pièce d'identité et un justificatif professionnel (feuille de soins barrée ou copie de la Carte de Professionnel de Santé). L'inscription sera ensuite validée par vos élu-es URPS, vous aurez accès à la liste d'attente et recevrez les nouvelles demandes.

Si vous avez déjà un compte InzeeCare pour du télésoin, votre compte sera utilisé pour la liste d'attente commune, et validé automatiquement si vous aviez déjà fourni les justificatifs.

### Est-ce que cela vous engage à quelque chose ?

NON, il s'agit d'un outil mis à votre disposition pour faciliter votre exercice professionnel et contribuer à améliorer l'accès aux soins et le quotidien des orthophonistes. Vous pouvez cesser de l'utiliser à tout moment.

### 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 ?

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.

### 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'usagèr-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.*

### 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".

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](http://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 usagè·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 inscrire plusieurs personnes d'une même fratrie ou famille ?

Il faut réaliser une inscription par personne. Cependant, la même adresse mail peut-être utilisée.

### 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 ?

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.