

Fiche outils Dépistage organisé

« Phoning en MSP ou CD »

CONTEXTE	<p>Mutualisation des actions conjointement aux campagnes de communication INCa, CRCDC et Assurance Maladie.</p> <p>Lutter contre les disparités territoriales d'accès aux soins.</p> <p>Lutter contre les inégalités sociales de territoires en apportant des solutions de dépistage</p>
OBJECTIFS	<p>Rendre efficient le dépistage organisé des cancers par des actions de proximité ciblées.</p> <p>Améliorer le taux de participation aux dépistages des cancers.</p> <p>Faciliter la réintégration des personnes dans le parcours de soins</p>
CIBLES	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Cancer du sein : Femmes de 50 à 74 ans. ➔ Cancer de l'utérus : Femmes de 25 à 65 ans. ➔ Cancer colorectal : Homme/Femmes de 50 à 74 ans.
DEROULE DE L'ACTION	<p>Dans le cadre du phoning, les données personnelles doivent être accessible. Le transfert de ces informations doit être sécurisé.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le choix du territoire : CPTS suite à l'analyse de l'environnement pertinence/contraintes 2. Etablir le taux de participation avant le phoning 3. Modalités de réalisation des appels sortants - Extraction des données depuis liste patientèle médecin traitant – Vérifier la convention pour transferts de données sensibles. 4. Réalisation des appels sortants > en annexe 1 5. Evaluation : Taux de participation après le phoning / Amélioration du dispositif.
MOYENS POUVANT ÊTRE MOBILISÉS PAR LA CPAM	<ul style="list-style-type: none"> - Aide à la communication – exemple type de script personnalisable en annexe 2 - Méthodologie phoning - Méthode reporting. - Aide à la mobilisation des professionnels de proximité. - mesure de l'impact à X mois en fonction du DO
PARTENAIRES LOCAUX MOBILISABLES	<ul style="list-style-type: none"> - Professionnels de proximité (Spécialistes, MT, Pharmaciens, IPA,...). - Réseaux partenaires (Infirmières Asalée, MSP, Maisons de santé, IPA). - CRCDC-OC - CPAM
OUTILS (consultables sur le site Ameli partenaires)	<p>Fiches détaillés prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> - INCa
SITES UTILES	<ul style="list-style-type: none"> - https://partenaires.cpam31.fr - https://occitanie-depistagecancer.fr/ - https://www.e-cancer.fr/
APPELS À PROJETS	<p>Possibilité de financement (hors ACI) ...(phrase DO journée santé des femmes).</p>
CONTACT	<p>prevention.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr</p>

ANNEXE 1 :

Action détaillée :

- Pour les rendez-vous de mammographie, déterminer avec les centres de radiologie, la fréquence et les modalités d'envoi des plages horaires disponibles à la CPAM ou à la plateforme d'appels.
-
- Idem pour les rendez-vous frottis : les créneaux réservés par les médecins ou les sages-femmes seront communiqués avant la campagne d'appels, puis les listes de rendez-vous seront renvoyées aux professionnels de santé. Action en lien avec les coordinatrices de MSP partenaire.
 - ⇒ En accord avec le professionnel de santé, il peut aussi être décidé que les rendez-vous frottis ou mammographie seront enregistrés sur Doctolib, via un accès de type secrétariat pour les personnes réalisant la campagne d'appels sortants.
- Prendre contact avec le CRCDC - équipe départementale - pour organiser la réédition des invitations.
- Les médecins traitant des personnes concernées sont informés de la campagne d'appels sortants.
- Il est enfin possible d'informer par mail les bénéficiaires de la campagne d'appels sortants de l'action qui va se dérouler et du fait qu'elles seront appelées prochainement par l'Assurance Maladie.

Les consignes générales d'appels :

- Temps d'appel moyen : 7/8 min (15 min max si échange compliqué du fait de multiples freins)
- 2 appels maximum / assuré, à différents moments de la journée
- Déterminer en amont si l'opérateur doit :
 - o enregistrer ou non un message vocal lors du premier appel infructueux
 - o indiquer ou non l'appel dans Médialog
 - o réaliser les appels avec le 3646 ou un numéro de portable – sera à préciser dans l'évaluation
- Respecter les scripts / arbres décisionnels prévus pour l'action
- Compléter l'outil qui permettra d'évaluer l'action (tableau excel ou autre outil)
- Pour les campagnes d'appels DOCS et DOCCU avec rendez-vous : prévoir si possible SMS de rappel du RDV la veille
- Pour le DOCCR :
 - o accompagner les assurés pour commander en ligne le kit de dépistage (orienter vers le guide utilisateur disponible sur Ameli) mais ne pas passer la commande pour eux directement (car questionnaire médical à compléter par l'assuré)
 - o orienter les assurés vers un pharmacien de leur secteur pouvant remettre les kits ou vers leur médecin traitant. Cela peut aussi être envisagé si l'assuré n'a pas d'accès internet.

ANNEXE 2

Bonjour, je suis (Prénom/Nom) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, je souhaiterais parler à Monsieur / Madame prénom + nom)

ASSURE CIBLE

ASSURE NON CIBLE

Avant de débiter, sachez (Madame/Monsieur) que notre conversation s'effectue dans le respect de la protection des données à caractère personnel

Puis-je (le/la) recontacter ? Quel sera le meilleur moment pour le rappel ? (Noter le créneau!)
→ *rappel si possible dans la limite de la campagne.*

Avez-vous quelques minutes à m'accorder (Monsieur/Madame) ?
Nous allons vérifier VOTRE ADRESSE POSTALE et VOTRE ADRESSE MAIL ensemble-
Epeler et faire confirmer.

EXAMEN NON REALISE

Puis-je vous demander pour quelles raisons ?

- Pas reçu l'invitation > Récupérer l'adresse + échéance Média log.
Tracer la demande dans le tableau partage CPAM- CRCDC.

- Pas concerné par le Dépistage Organisé du cancer colorectal : A priori, vous n'êtes effectivement pas concerné par ce dépistage. Si vous ne souhaitez pas être invité à ce dépistage, vous pouvez contacter votre centre de gestion pour les en informer ou compléter le coupon réponse.

Le pourquoi?

Freins psychologiques, organisationnels, problème de sensibilisation
Réexpliquer l'intérêt de se faire dépister régulièrement, identifier les freins et essayer de les lever.

Si vous changez d'avis, vous pouvez contacter le Centre Dépistage au 0 800 801 301 ou prendre un rendez-vous auprès de votre médecin traitant, ou vous rendre directement auprès de votre pharmacie formée la plus proche afin de récupérer votre kit de dépistage.

OUI

Non

OUI

EXAMEN REALISE

Parfait ! Vous souvenez-vous de la date de réalisation ?
(Reporter l'année dans le tableau!)

Souhaitez-vous que je demande au Centre de coordination du dépistage des cancers afin de vérifier votre éligibilité et de vous renvoyer l'invitation si nécessaire ?

Vous pouvez soit passer par le site <https://occitanie-depistagecancer.fr/> ; soit vous pouvez également les contacter directement sur le site territorial de la Haute-Garonne en



La personne vous informe que son dépistage a été réalisé il y a plus de 2 ans :

Avez-vous reçu votre nouvelle invitation du Centre de Coordination du dépistage des Cancers d'Occitanie : le CRCDC ?

Si pas d'invitation reçue :

Souhaitez-vous que je demande au CRCDC de vérifier votre éligibilité et de vous renvoyer l'invitation si nécessaire ?
Soit vous pouvez les contacter directement sur le site territorial de la Haute-Garonne en téléphonant au **05.34.41.91.31**.



Avez-vous pu récupérer le kit de dépistage ?

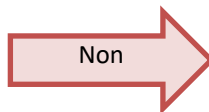


Il ne vous reste plus qu'à réaliser le test en suivant les instructions du kit et à renvoyer dans les 24h (pas la veille d'un jour férié ou d'un weekend) l'échantillon avec l'enveloppe T fournie. C'est gratuit, simple et rapide. Les résultats vous seront adressés ainsi qu'à votre médecin traitant sous 15 jours environ. Si vous souhaitez les recevoir directement sur Internet, inscrivez-vous simplement sur resultats-depistage.fr

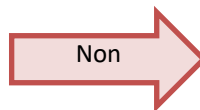
Souhaitez-vous que je vous explique les modalités ? *



La personne vous informe que son dépistage a été réalisé il y a moins de 2 ans :
Entendu ! Je vous encourage à poursuivre votre participation au Dépistage Organisé du cancer colorectal en effectuant votre test tous les 2 ans.



Sachez que vous pouvez le récupérer chez votre médecin traitant, ou votre pharmacien. Pour trouver une **pharmacie formée à la remise des kits** autour de chez vous, une **carte interactive est disponible** en quelques clics sur le site : pharmacies.occitanie-depistagecancer.fr ou tout simplement en téléphonant à votre pharmacie. Souhaitez-vous que je vous indique la pharmacie la plus proche de chez vous afin que vous puissiez, vous ou l'un de vos proches récupérer un kit de dépistage ?



Sachez également qu'il est aussi possible désormais de le commander en ligne, en seulement quelques clics : monkit.depistage-colorectal.



Je vous remercie du temps que vous m'avez consacré et vous souhaite une bonne journée.



MODALITES D'UTILISATION

Dans l'enveloppe du kit se trouve :

1. le mode d'emploi
2. La fiche d'indentification
3. Le dispositif de recueil des selles
4. Le tube de prélèvement
5. Le sachet de protection
6. L'enveloppe de retour

« Tout d'abord, vous devez bien vous identifier grâce à la lettre d'invitation.

La lettre comporte 2 étiquettes : une grande et une petite

La grande est déjà pré remplie avec vos coordonnées

=> vous devez la coller sur la fiche d'indentification en haut à gauche sans oublier de compléter les informations.

La petite étiquette, sur laquelle vous devez absolument indiquer la date de réalisation du test, est à coller sur le tube de prélèvement (là où figure « nom » et « date »).

Après, tout est prêt ! Vous pouvez réaliser le test.

Une fois le test effectué, vous mettez le tube dans le sachet de protection avec la fiche d'identification.

Glissez le tout dans l'enveloppe T. Pas besoin de timbre, c'est prêt pour l'envoi.

Idéalement, postez le test le jour même.

Si vous avez un empêchement, ce n'est pas grave, postez le au plus tard le lendemain.

Je vous remercie de votre attention et vous souhaite une bonne journée.

Assuré ayant des questions d'ordre médical ou avec objections persistantes



**Préférez-vous échanger directement avec le CRCDC ?
Leurs coordonnées sont les suivants : contact31@depistage-occitanie.fr ou 05.34.41.91.31.**

FREINS PSYCHOLOGIQUES

- Manipulation des selles

"Réponse : Test simple, indolore"

" Très hygiénique, pas de manipulation des selles"

"Le prélèvement se fait grâce à une tige, à replacer dans un tube hermétique"

"Port de gants possible lors de la prise d'échantillon".

- Peur du résultat positif

"Réponse : le test est négatif dans 96% des cas"

"Si positif, cela signifie que du sang est détecté dans vos selles"

"Pour en comprendre l'origine, le médecin prescrira une coloscopie"

"Les lésions détectées sont majoritairement sans gravité, traitées rapidement"

- Peur de la coloscopie

"Uniquement si le test est positif"

"Sous anesthésie générale par un gastroentérologue"

"Examen de référence pour visualiser l'intérieur de l'intestin".

- Pas de poche

"La stomie est envisagée pour les cancers avancées"

"Fait suite à une opération, peut être temporaire"

- Prise en charge polypathologique :

"Si d'autres préoccupations, se rapprocher du médecin traitant"

"Savoir si le dépistage CCR entre dans le cadre de votre suivi médical".

FREINS ORGANISATION DU DEPISTAGE

- Pas d'invitation ou perdue

" Médecin ou pharmacien peut remettre le test"

"Faire le lien avec CRCDC Occitanie pour un autre exemplaire"

- Je ne connais pas de spécialiste

"Récupérer votre kit chez le gastroentérologue, médecin généraliste, pharmaciens"

"Commander en ligne - site dédié :

<https://monkit.depistage-colorectal.fr/#/accueil> "

"Vous pouvez également vous adresser à la maison de santé la plus proche de chez vous " (MSP de l'Eole à Labastidette et Centre de Santé à Seysses)

- Pas le temps

"Test rapide : quelques minutes, en une seule fois"

"Matériel fourni"

- Pas d'argent - Peur du coût du traitement

" Prise en charge à 100% par la CPAM"

" En passant par le médecin traitant, 25 euros tarif conventionné"

"Si bénéficiaire C2S ou AME, pas d'avancement de frais"

- Barrière de la langue

"Exemplaire multilingue " à télécharger sur :

<https://www.e-cancer.fr> (de 50 à 74 ans).

- Pas de déplacement chez le Médecin traitant

"Retirer le Kit en pharmacie formée proche de chez vous-ou commander en ligne sur www.monkit.depistage-colorectal.fr avec le numéro d'invitation du CRCDC-Occitanie".

"Votre médecin traitant est central dans la participation des patients à ce dépistage".

- la CPAM ne distribue pas directement les kits de dépistage.

"Pas de substitution à un médecin traitant"

"Seul le médecin est habilité à se prononcer sur la meilleure modalité de dépistage"

"Niveau de risque?" "Autre stratégie de prise en charge?"

-Utilisation du Kit de dépistage > Trop compliqué.

"Mode d'emploi fourni avec le test".

"Site ameli.fr"

"Tutoriel disponible sur YouTube"

FREINS SUR LE MANQUE DE SENSIBILISATION

- Manque de sensibilisation

- "2ème cancer le plus meurtrier en France"
- "Celui que l'on sait le mieux guérir"
- "Développement à partir de lésions, polypes"
- "Présence de sang dans les selles"
- "Test de dépistage, détecte la présence de sang"
- "Test tous les 2 ans, à partir de 50 ans"
- "9 cas de CCR / 10 guérissent grâce à un traitement précoce".

- Développement en quelques jours

- "Le cancer se développe sur des lésions, sur plusieurs années"
- "En dépistant des traces de sang, vous augmentez vos chances de guérison"

- Plusieurs tests négatifs.

- "Le dépistage régulier est la clé".
- "Lors de dépistage, certains polypes ne saignent pas au moment du prélèvement"
- "Importance de continuer de réaliser le dépistage tous les 2 ans jusqu'à vos 74 ans".

- Non concerné à mon âge.

- "Les tests s'adressent à toutes les personnes entre 50 et 74 ans".
- "Cette tranche d'âge où les risques de développement d'un CCR sont les plus élevées."

- Pas de souci de santé, excellente hygiène de vie, pas d'antécédents familiaux.

- "Le choix vous appartient en effet. Même si ce test constitue un atout supplémentaire pour prendre soin de votre santé".
- "Le dépistage est recommandé pour les personnes sans symptômes"
- "Puisque vous prenez soin de votre santé, réalisez donc ce dépistage tous les 2 ans"
- "Se faire dépister régulièrement permet d'intervenir plus tôt si cela est nécessaire".

- Il n'y a pas d'antécédents dans ma famille, je ne me sens pas concerné.

- "L'hérédité n'est pas le seul facteur de risque".
- "Le test reste le meilleur moyen d'agir".
- "Majoritairement, aucune anomalie n'est détectée, vous vous sentirez rassurée".

- Je n'ai pas envie de faire ce dépistage. Pas prioritaire. Pas le temps de m'en préoccuper.

- "Je peux comprendre que ce n'est pas une priorité à l'heure actuelle pour vous. Mon rôle est de vous rappeler l'importance de ce dépistage. Le CCR : 2ème cause de décès par cancer chez les hommes et 3ème cause de décès par cancer chez les femmes en France".
- "Paradoxalement, la maladie est traitable, guérissable dans 90% des cas si détectée tôt".
- "L'avantage de ce test de dépistage : indolore, rapide à réaliser chez soi."

- Quelqu'un de mon entourage l'a fait - résultat faux positif / faux négatif.

- "Il est rare que les résultats ne soient pas justes. (4% de faux positifs)"
- "Une coloscopie sera faite pour vérifier la présence de polype, ou cellules cancéreuses".