

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Marne



*PS : Professionnel de santé

*Prado : Programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation

*MMH : Maîtrise médicalisée hospitalière

*Taux d'IJ contrôlés avant 180 jours pour les assurés admis en L 324-1 non exonérant

*PCAP : Période correspondante de l'année précédente

*MP : Maladie professionnelle

*IJ : Indemnités journalières

*PDP : Prévention de la désinsertion professionnelle

**Le principal fait
Marquant 2018
de l'ELSM**

**Pour la Marne, les
effectifs se sont bien
étouffés ; en 2018 nous
ont rejoint :**

> Deux nouveaux médecins-conseils :
le Dr Sylvie JOUFFROY-RIETHMULLER
le Dr Viviane SPENHER

> Trois agents du Service Médical :
Mr Antoine POUS
Mme Cathy BRAY
Mme Thaynna ETIENNE

> Un nouveau Médecin Chef :
Le Docteur Jean-Christophe
GUARDIOLLE a été nommé Médecin
Conseil Chef de Service

Population protégée*
461 775 assurés soit 79%
de la population du département

Offre de soins libérale*
1081 médecins
542 infirmiers
317 chirurgiens-dentistes

** Sources : DREES, INSEE et
CPAM*



L'incapacité permanente (IP) en accident du travail et maladie profession- nelle—AT/MP

Afin d'améliorer la qualité de service rendu aux assurés, le Service Médical de la Marne s'est engagé en 2018 dans une démarche de réduction des temps moyens de traitement de deux prestations : les taux d'IP des assurés présentant des séquelles d'accidents du travail ou de maladies professionnelles et les demandes de pension d'invalidité.

Un plan d'action a été mis en place en avril 2018 :

- Purge du stock existant (opération « coup de poing »)
- Suivi systématique de l'avancée du traitement des dossiers à l'aide d'un nouveau tableau de bord Excel
- Augmentation du nombre de vacation de consultations disponibles
- Priorisation des convocations

Priorisation de la liquidation de ces dossiers

Grâce à ce pilotage affiné de la performance, au mois de décembre 2018, 88.57% des dossiers (accidents du travail et de trajets) ont été traités dans les délais imposés par la CNAM (objectif national = 85%).

Les indicateurs relatifs aux délais de traitement des demandes directes d'invalidité se sont également très significativement améliorés et approchent désormais les standards nationaux

Un conseiller Service de l'Assu- rance Maladie (CSAM)

Grâce à la réorganisation du Service Médical (SM) courant 2018, un nouveau métier est né !

Cette nouvelle organisation du SM est centrée sur l'accompagnement attentionné des publics.

La Marne accroît sa performance au service des assurés

Le CSAM a donc pour mission d'accompagner l'assuré dans son parcours médical pour expliquer l'avis médical en sortie immédiate de convocation, sur invitation ou enfin sur sollicitation directe de l'assuré. Il détecte les situations de fragilité et soutient l'assuré dans la recherche de solutions adaptées.

Le CSAM est l'interlocuteur privilégié de l'assuré : il reformule, il propose, explique et présente les offres de services et de prévention.

Le CSAM vient renforcer la relation client de proximité avec les assurés.

Les contacts CSAM/Assurés peuvent être physiques (en sortie immédiate de convocation auprès d'un médecin conseil) ou encore téléphoniques.

Dans ce cadre il lève les incompréhensions des assurés : beaucoup de contestations et d'expertises inutiles pourront être évitées.

II Les résultats
sont déjà très
prometteurs,
de plus le service
d'accompagne-
ment proposé
par le CSAM est
très bien accepté
par les assurés,
friends de ce
nouveau service. **II**

> Légende photo
De g. à d. : Cathy Bray et
Laura Gillet-Toure,
Chrystelle Drouet et
Corinne Scheen, chargées
des IP et des maladies
professionnelles—AT/MP