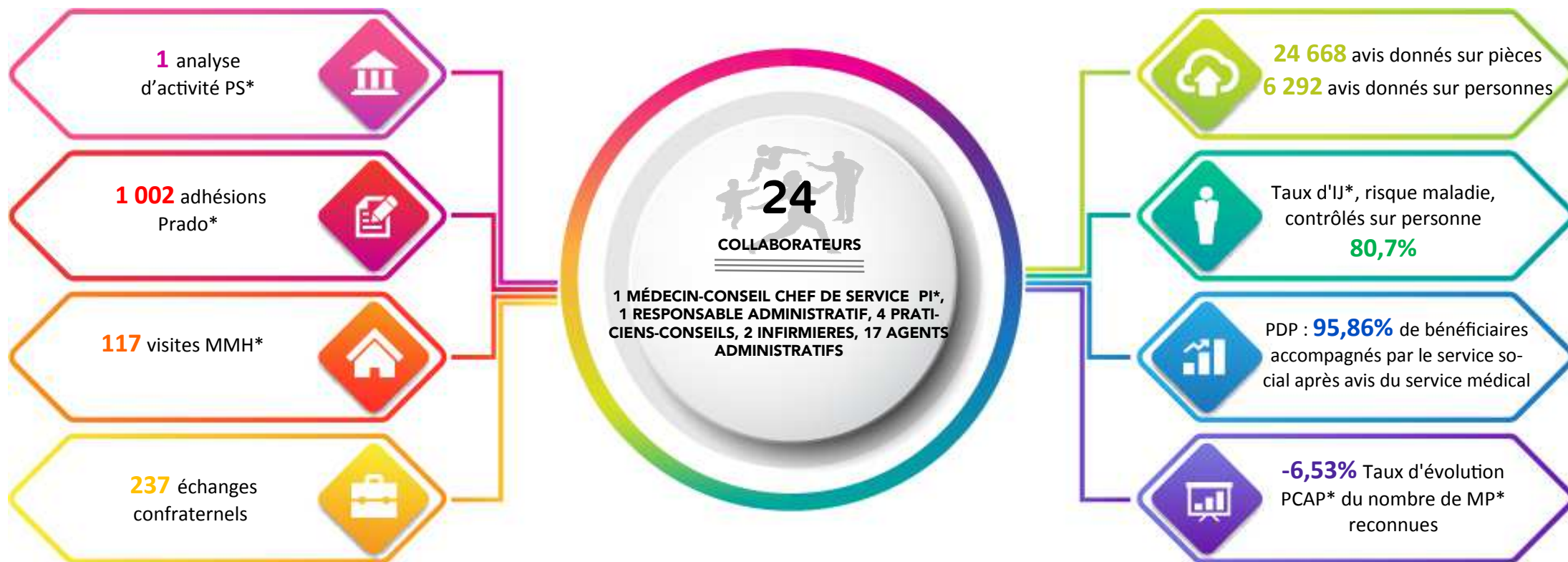


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Ardennes



* PI : par intérim

*PS : Professionnel de santé

*Prado : Programme d'accompagnement et de 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

Les principaux faits marquants 2018 de l'ELSM

Accueil mutualisé

> Depuis décembre 2017, l'accueil mutualisé avec la CPAM facilite les démarches de nos usagers.

Gestion du courrier plus efficiente

> Une nouvelle gestion du courrier plus efficiente pour l'échelon grâce à une convention et affranchissement signée avec la CPAM.

Mutualisation d'activités

> Les agents ayant changé de fonction lors de la mise en place des mutualisations d'activité ont reçu une formation interne dès leur intronisation. Objectif : garantir une intégration optimale et une rapidité d'autonomie.

Population protégée*

237 080 assurés soit 89 % de la population du département

Offre de soins libérale*

389 médecins
407 infirmiers
124 chirurgiens-dentistes

* Source : DREES et INSEE



La continuité d'une politique de qualité de service et de « zéro papier » avec les convocations dématérialisées Médialog+

La mise en place des convocations dématérialisées s'est déroulée durant l'été 2018 avec une phase test suivie d'une mise en application.

Les outils à qui ont été utilisés simultanément étaient : Hippocrate, Médialog+ et Campus*. Les utilisateurs ont bénéficié de formations internes afin de s'approprier cette nouvelle procédure.

Comment s'articule le circuit de lancement des rendez-vous ?

La demande est enregistrée dans Hippocrate et, dans la partie commentaire est précisé : l'existence d'un compte Ameli (mentionné préalable-

ment dans l'onglet informations générales » de la fiche client). Le numéro de téléphone portable et fixe.

La convocation est envoyée à l'assuré via Médialog+ et le 1^{er} sms par Campus*.

Au plus tard 48h avant le rendez-vous, l'assuré reçoit une confirmation par sms ou un appel sur le fixe si absence de téléphone portable.

Les vacations sont supervisées afin de garantir le remplissage des créneaux horaires, elles sont complétées le cas échéant, avec des assurés dont le compte Ameli est validé et qui possèdent un numéro de portable.

La mise en place des convocations dématérialisées avec Médialog+

Lors de la consultation de la fiche client de l'assuré, le rendez-vous est affiché permettant à n'importe quel agent d'avoir l'information service médical et service administratif.

Comment l'équipe a vécu l'utilisation des nouveaux outils de convocation ?

Il a fallu un certain temps pour s'adapter et ne rien oublier en jonglant avec Hippocrate, Médialog+ et Campus.

L'outil nécessite d'être consciencieux et concentré car il y a beaucoup de manipulations à effectuer.

L'équipe a constaté une hausse de présence des assurés grâce à ce concept de rendez-vous moderne qui s'adapte aux évolutions de notre société.

II
Le concept est moderne, économique et s'inscrit parfaitement dans la démarche écologique de notre société.

II

* l'appli CAMPUS est un outil transitoire permettant de proposer au réseau une interface simple pour l'envoi de messages égrenés dans l'attente de l'évolution des back office métiers qui à terme pousseront directement les communications via le centre de notifications.

Légende photo

> Photo : l'équipe CEPRA dans l'open space