



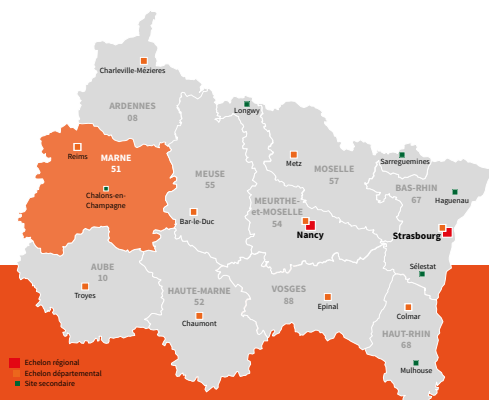
**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Service médical
Grand Est

ELSM Marne

2024 Rapport d'activité



En 2024, nous avons eu le plaisir d'accueillir de nombreux nouveaux collègues à l'ELSM de la Marne (médecin-conseil, chirurgien-dentiste-conseil, pharmacien-conseil, cadre, techniciens). J'ai une pensée toute particulière pour leurs tuteurs qui ont su les accompagner dans la découverte de leur environnement de travail et dans leurs apprentissages. Cette année, nous avons eu à cœur de poursuivre la stratégie de priorisation de nos activités. Notre bilan est très bon : les arrêts de longue durée sont maîtrisés, les délais de réponse aux assurés sont à l'attendu, les objectifs CPG de la lutte contre la fraude et du RCT sont atteints. Nous avons également progressé dans notre communication à destination des assurés et des professionnels de santé. Merci à tous les salariés de l'échelon pour leur contribution à la réussite de cette année 2024 !

Il est difficile de conclure cet éditorial sans évoquer le projet de transformation de l'Assurance Maladie. Ce dernier fait naître des questions ou des doutes. J'ai la conviction que nous saurons traverser cette période de profond changement et que notre collectif en sortira grandi !



Dr Jean-Christophe GUARDIOLLE
Médecin-conseil chef



AXE 1

Garantir aux usagers une offre de services performante et personnalisée

DEMANDE DE MISE EN INVALIDITÉ ! NOUVELLE COMMUNICATION VERS LES ASSURÉS

Dans le cadre de l'amélioration de la transparence vis-à-vis des assurés et dans un objectif de réduction des sollicitations, nous avons mis en place un courrier type destiné à informer l'assuré de la décision du médecin-conseil suite à une demande d'invalidité avec Indemnités Journalières (IJ) en cours. Ce courrier permet d'assurer une communication claire et rapide, limitant ainsi les interrogations des assurés sur l'avancement de leur dossier. Déploiement des télé-services : réactivité, traçabilité des échanges et des demandes !

LE DÉPLOIEMENT DE LA MESSAGERIE SÉCURISÉE VIA UN ESPACE SÉCURISÉ (EES) – STOP AU PAPIER !

Plus de 580 échanges ont été réalisés avec les médecins généralistes via l'Espace d'Echanges Sécurisés (EES). Cette messagerie sécurisée, consultée quotidiennement, par les praticiens-conseils, les CSAM (Conseiller Service Assurance Maladie), permet de garantir la transmission confidentielle des informations médicales. Initialement développé dans le cadre des demandes de prestations, cet espace s'étant sur d'autres unités de travail dont l'activité d'accompagnement des professionnels de santé.

LES DEMANDES D'ACCORD PRÉALABLE DE PRESCRIPTIONS PPC OU OAM SUR AMELI PRO !

Depuis juin 2024, les demandes de PPC OAM (traitement par Pression Positive Continue ou par Orthèse d'Avancée Mandibulaire) viennent enrichir le panel des DAP dématérialisées. Celles-ci peuvent être complétées par les médecins sur le site ameli pro. Plus de 60% de ces DAP ont été saisies à la source par les professionnels de santé exerçant en ville ou en établissement. Les informations nécessaires sont stockées dans une base de données, facilitant également le traitement des demandes de renouvellement. Cette gestion permet :

- Une traçabilité de la saisie et une facilité de recherche, de la demande à l'avis donné
- Une harmonisation des avis rendus pour une meilleure équité de traitement des assurés
- Une sécurisation du processus et un pilotage plus fin de l'activité.



AXE 2

Assurer l'accessibilité territoriale et financière du système de soins

ZOOM SUR LES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES (IJ)

Dans la continuité de l'année 2023, l'année 2024 a été placée sous le signe des Indemnités Journalières (IJ) ! Une action devenue prioritaire dans le cadre de la maîtrise des dépenses de santé de l'Assurance Maladie !

Les médecins-conseils ont réalisé deux campagnes d'échanges confraternels auprès de médecins généralistes et spécialistes. Ces échanges réalisés au cabinet du professionnel de santé ont permis :

- D'accompagner les 32 médecins prescripteurs dans leurs pratiques
- D'échanger avec eux sur la gestion d'arrêts de travail identifiés au sein de leur clientèle
- D'identifier un interlocuteur privilégié pour les aider dans prescription des arrêts de travail

En parallèle de ces campagnes d'échanges confraternels, une nouvelle campagne **de mise sous objectifs et mise sous accord préalable d'indemnités journalières** des professionnels de santé (MSO – MSAP IJ) a été mise en place :

Cet accompagnement a permis à un des médecins généralistes ciblés, de réduire de 47 % ces prescriptions d'indemnités journalières (nombre d'IJ prescrites/par patient actif)

L'accompagnement des assurés dans le cadre de la désinsertion professionnelle (PDP) en chiffres

595 signalements ont été réalisés par les CSAM et ISM.



AXE 3

Faire de la prévention, des enjeux de la transition écologique et de la santé publique des marqueurs de l'engagement de l'Assurance Maladie

L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES MÉDICAMENTS

C'est le sujet choisi et présenté lors d'un petit-déjeuner thématique par une pharmacienne-conseil. De sa conception à son utilisation, un médicament a tout au long de son cycle de vie des impacts environnementaux ! Comment réduire son impact ? Le choix du conditionnement par exemple (poudre plutôt qu'aérosol) peut être l'une des solutions. Un rendez-vous réussi pour ce petit-déjeuner thématique, toujours attendu dans l'échelon.

UN ÉCO AMBASSADEUR DANS L'ÉCHELON !

Le responsable administratif a nommé un éco ambassadeur avec pour mission de relayer la RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) et mener des campagnes auprès des équipes (collecte d'idées, actions à partager et à valoriser). Une première réunion régionale avec l'ensemble des éco ambassadeurs a permis de cadrer la mission de notre collègue nouvellement nommée.



AXE 4

Impulser et accompagner la transformation et l'efficience du système de soins

DÉPLOIEMENT DE L'OUTIL PLÉIADE DANS L'ÉCHELON !

Mise en place en 2024, le process PLEIADE consiste à faire numériser les plis postaux par une plateforme de flux entrants. L'accompagnement de la CNAM et de la DRSM, associé au service courrier de la CPAM de la Marne, a permis de mener à bien ce projet, développé précédemment dans d'autres ELSM (Echelon Local du Service Médical). PLEIADE c'est :

- Industrialiser le traitement des flux entrants postaux des ELSM, mais également des CPAM
- Permettre une centralisation selon le processus des courriers postaux de notre échelon
- Centraliser dans des corbeilles dédiées l'arrivée des documents
- Définir un périmètre d'organisation en interne : mise à disposition et formation d'une équipe de 4 à 5 agents, habilités, réalisant l'indexation des documents selon un planning hebdomadaire

TRAVAUX ET PRÉPARATION DU FRONT OFFICE

Ce projet de nouvel accueil commun vise à améliorer la qualité du service donné aux assurés, et à optimiser les espaces de rendez-vous dans des locaux adaptés aux diverses formes de handicap. Des locaux modernes sont prévus avec des bureaux spécifiquement dédiés aux praticiens-conseils, CSAM et ISM (Infirmière du Service Médical).

La participation du responsable administratif aux réunions avec les différents partenaires a permis de faire valoir les spécificités de l'accueil au service médical (hygiène, respect de confidentialité des échanges avec les assurés...)



AXE 5

Déployer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude

2024, LE RETOUR DU CONTRÔLE T2A EN ÉTABLISSEMENT (TARIFICATION À L'ACTIVITÉ)

Abandonné depuis la crise sanitaire du COVID, le contrôle T2A est à nouveau organisé dans le cadre de la maîtrise des dépenses de santé de l'Assurance Maladie. La nouvelle équipe, intégrant désormais les ISM, a suivi une formation aux nouveaux outils mais également sur la partie médicale, la réglementation.

SUITES CONTENTIEUSES, DE LA PLAINTE DISCIPLINAIRE À L'INTERDICTION D'EXERCER

En 2024, de nombreuses études ont été mutualisées entre les praticiens-conseils des échelons dans le cadre des programmes nationaux ou volets locaux régionaux.

A noter par exemple, une plainte disciplinaire déposée à l'encontre d'un pharmacien, mais également une interdiction d'exercer de 12 mois d'un chirurgien-dentiste par décision du Conseil régional de l'Ordre des chirurgiens-dentistes.



AXE 6

Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la performance et à l'efficacité de branche

MISE EN PLACE DE RÉUNIONS TECHNIQUES TRIMESTRIELLES AVEC LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA CPAM

Dans un objectif de renforcement de la collaboration interservices et d'amélioration de la gestion des dossiers complexes, il a été instauré des réunions techniques trimestrielles réunissant le Service Médical ainsi que les services Prestations en espèces et Risque professionnel de la CPAM de la Marne. Ces rencontres ont pour but de favoriser les échanges sur les dossiers dit complexes. Cela a permis une meilleure coordination et une prise en charge plus efficace des situations particulières. Elles constituent également un espace dédié au partage des bonnes pratiques entre les équipes, contribuant à harmoniser les procédures et à améliorer la qualité du service rendu aux assurés.

Cette initiative vise à fluidifier la communication entre les différents acteurs et à optimiser le traitement des dossiers, tout en développant une dynamique de collaboration constructive entre nos organismes.

2024, C'EST AUSSI UN PARTAGE D'EXPERTISE DES MÉDECINS-CONSEILS DANS LES GROUPES DE TRAVAIL NATIONAUX

Organisés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie, deux groupes de travail nationaux ont permis d'associer les compétences médicales et administratives présentes à l'ELSM de la Marne :

- **Un groupe sur la thématique du RCT (Recours contre tiers)** dans le cadre de la refonte de l'outil Sibylle, ayant pour objectif de proposer de nouveaux devis de frais futurs aux praticiens-conseils et investigateurs des services administratifs. 14 nouveaux devis ont pu être créés et mis à disposition des collaborateurs.
- **Le second groupe, concernait la T2A (Tarification à l'activité) ;** plus de 14 réunions ont été organisées. L'objectif était de réfléchir aux nouvelles modalités des contrôles dans les établissements hospitaliers, projet d'y associer les ISM (Infirmiers du Service Médical), mais également de revoir les échanges de données médicales et administratives entre l'établissement et les partenaires associés au contrôle.