l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Côtes d'Armor

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE

Année 2023

Pôle Précarité

22/09/2023

SOMMAIRE

01
STRATEGIE GLOBALE D'ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS

02
LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE

03
EXEMPLES D'ACCOMPAGNEMENT

04
RESULTATS 2022

01

STRATEGIE GLOBALE D'ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS

DU RENONCEMENT À UNE STRATÉGIE GLOBALE D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

https://www.youtube.com/watch?v=SqDCJV7REYM

- INCLUSION NUMÉRIQUE
- DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS
- RENONCEMENT/DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX SOINS
- PRÉVENTION

ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Côtes d'Armor

02

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : L'OFFRE

Une offre de service intégrée et complète

Analyse de la situation des droits et accompagnement si besoin
+
Analyse de la situation au regard des soins et accompagnement si besoin
+
Promotion des actions de prévention

Orientation vers les autres services de l'AM et/ou les partenaires externes en cas de besoin spécifique détecté

Accompagnement au numérique en cas de besoin

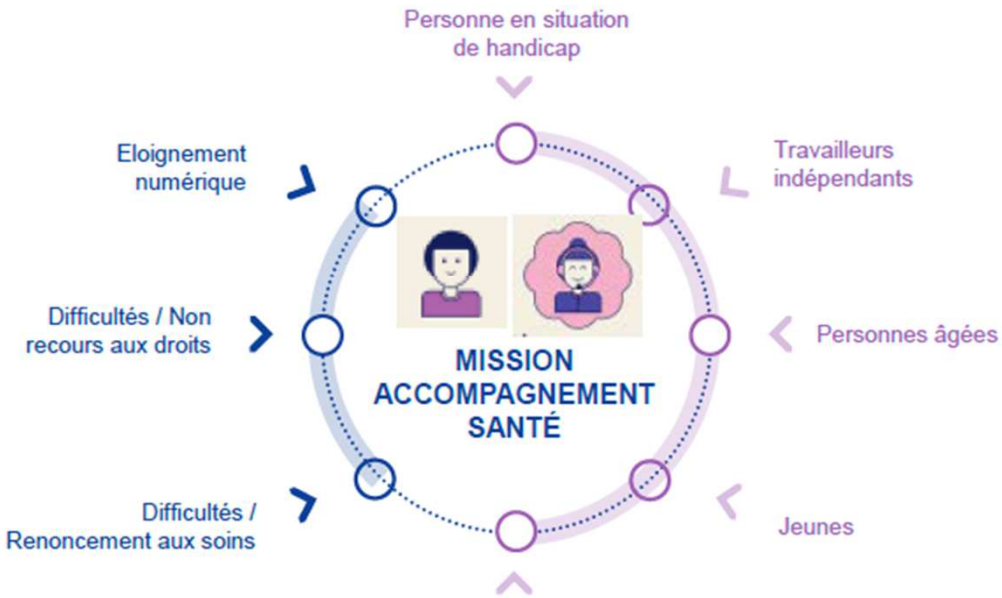
pour permettre à chacun :

- De disposer des droits auxquels il peut prétendre
- De connaitre et de mieux comprendre le système de santé
- De trouver des solutions concrètes face aux difficultés rencontrées
- De renforcer son autonomie dans la prise en charge de sa santé

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SON PÉRIMÈTRE

Un point d'entrée unique quel que soit le mode de détection de l'assuré

Détection thématique
par le biais des détecteurs internes et/ou des partenaires



Approche populationnelle
par le biais d'actions « d'aller vers »

REPÉRER ET ORIENTER VERS LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

La phase de détection permet d'apprécier les besoins d'accompagnement en santé (droits, soins, prévention) des personnes.

Afin de détecter une situation qui nécessiterait un accompagnement, il suffit d'engager la discussion autour des questions suivantes :

> Possédez-vous une carte Vitale ?

> Avez-vous un médecin traitant ?

> Avez-vous une complémentaire santé (mutuelle) ?

> De quand date votre dernière visite chez un professionnel de santé ?

LES OUTILS – REPÉRAGE DE LA FRAGILITÉ

Identifier
les personnes
en difficulté.

La situation administrative	• Absence de carte vitale • Absence d'organisme complémentaire / mutuelle • Absence de médecin traitant • Complexité des démarches /méconnaissance du parcours de soins et des droits et dispositifs
En observant les signes de fragilités	• Absence de maîtrise de la langue française, fragilité économique, potentielle situation de handicap • Difficulté avec les démarches numériques • Attitude de retrait (réponse par oui ou par non) ou de colère exprimée ou intériorisée • Langage non verbal (main devant la bouche, lunettes cassées, difficultés d'audition)
La situation d'isolement	• Problème de mobilité • Incapacité à s'appuyer sur l'aide de proches du fait de l'isolement ou d'un entourage de personnes vivant dans la précarité ou en situation d'emploi instable
Le rapport aux soins	• Absence de consultation ou examen médical récent • Peur des résultats • Difficulté à adopter les bons comportements pour préserver leur santé

ZOOM SUR LA RECHERCHE DE MEDECIN-TRAITANT

Identifier
les personnes
en difficulté.

En raison de la démographie médicale sur notre Département, les situations pour lesquelles un accompagnement est systématiquement proposé par la Mission Accompagnement Santé aux assurés sont :

- Protocole d'ALD avec échéance à 2 mois
- Assuré avec des soins programmés ou urgence
- Assuré vivant avec un handicap et invalidité
- Non bénéficiaire de la CSS
- Dépendance (+ 70 ans).

Pour ne pas pénaliser les assurés qui ne trouvent pas de médecin-traitant au niveau du parcours de soins, un n° de médecin fictif est noté dans le dossier. Un courrier leur est adressé.

ZOOM SUR LA RECHERCHE DE MEDECIN-TRAITANT

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Côtes d'Armor

Mon numéro : 2 74
Mon nom ou celui de mon ayant droit :
P
Dossier suivi par D. PALLIER

MADAME
22

mon parcours d'assuré

Le 19 avril 2023

Vitale

Vous souhaitez mettre à jour votre carte Vitale ?
Utilisez les bornes de mise à jour qui sont à votre disposition dans toutes les caisses d'assurance maladie, les pharmacies et dans certains établissements de santé.

> VOTRE RECHERCHE DE MEDECIN-TRAITANT

Madame,

Le 10 février 2023, vous avez sollicité l'aide de nos services dans le cadre de vos recherches pour avoir un médecin traitant.

Compte tenu de la difficulté à trouver un praticien sur votre territoire qui accepte de se déclarer médecin traitant, un dispositif temporaire d'une durée d'un an renouvelable est mis en œuvre par l'Assurance Maladie afin de vous éviter une minoration de vos remboursements.
Nos équipes ont fait le nécessaire pour vous en faire bénéficier. Si vous disposez d'un compte Ameli, cette mention apparaît sur votre espace personnel.

Cette procédure ne vous dispense pas de poursuivre vos démarches pour trouver un médecin traitant, qui pourra vous accompagner dans votre parcours de soins.

Afin de vous guider dans vos recherches, vous pouvez vous rendre sur le site annuaire.sante.fr qui recense les professionnels de santé de votre territoire.

Par ailleurs, je vous informe qu'il est possible de prendre rendez-vous en ligne pour une téléconsultation, prise en charge par votre CPAM dans le cadre de votre parcours de soins.

En cas de besoin de consulter un médecin en dehors des horaires d'ouverture des cabinets médicaux, nous vous invitons à vous orienter vers la maison médicale de garde la plus proche de chez vous.

Cordialement,

Votre correspondant de l'Assurance Maladie

Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Côtes d'Armor
22024 Saint-Brieuc cedex 1
3646 Service 0,06 € / min + prix appel
ameli.fr

Courrier adressé aux assurés pour lesquels nous ne sommes pas en mesure de proposer un accompagnement MISAS.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Côtes d'Armor

FORMULAIRE DE SAISINE MISAS

l'Assurance Maladie | Caisse nationale

Agir ensemble, protéger chacun

MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

FORMULAIRE PARTENAIRES

DATE DE LA SAISINE

ACCOMPAGNEMENT SANTÉ SOLLICITÉ DANS LE CADRE(1) :

- DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS
- DE RENONCEMENT OU DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS
- DE RENONCEMENT OU DE DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS LIÉS À UN HANDICAP
- DE FRAGILITÉ FACE AU NUMÉRIQUE
- DE SITUATION SOCIALE COMPLEXE

COORDONNÉES DE L'ASSURÉ(E)(1) :

NOM | PRÉNOM
DATE DE NAISSANCE | N° DE TÉLÉPHONE
EMAIL

COORDONNÉES DU DÉTECTEUR QUI POURRA ÉVENTUELLEMENT ÊTRE CONTACTÉ PAR LA CPAM POUR DES PRÉCISIONS :

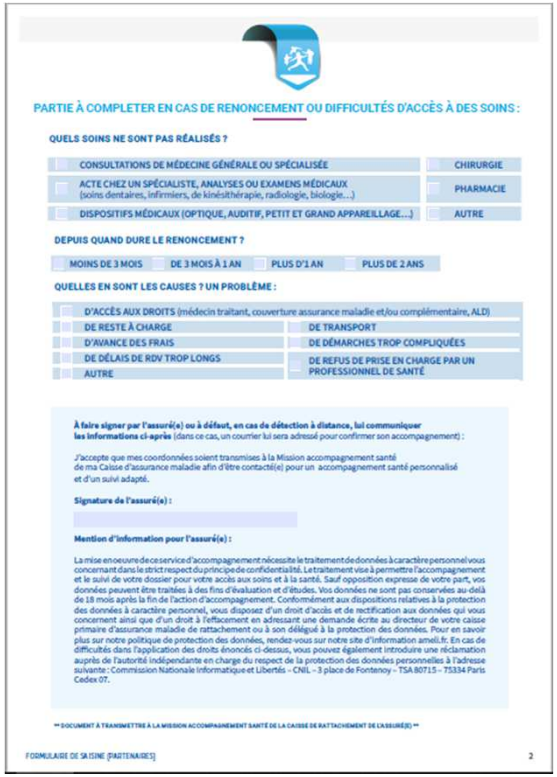
NOM/PRÉNOM | EMAIL
STRUCTURE | N° DE TÉLÉPHONE

QUELLES ACTIONS LE DÉTECTEUR A-T-IL DÉJÀ ENGAGÉ :

- ☐ DOSSIER DE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE
- ☐ DOSSIER D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE
- ☐ AUTRE

(1) Seuls ces champs sont obligatoires. Néanmoins, les autres champs permettent une prise en charge plus rapide dans l'accompagnement de l'assuré(e).

FORMULAIRE DE SAISINE (PARTENAIRES) 1



PARTIE À COMPLETER EN CAS DE RENONCEMENT OU DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS :

QUELS SOINS NE SONT PAS RÉALISÉS ?

- ☐ CONSULTATIONS DE MÉDECINE GÉNÉRALE OU SPÉCIALISÉE
- ☐ ACTE CHEZ UN SPÉCIALISTE, ANALYSES OU EXAMENS MÉDICAUX (soins dentaires, infirmiers, de kinésithérapie, radiologie, biologie…)
- ☐ DISPOSITIFS MÉDICAUX (OPTIQUE, AUDITIF, PETIT ET GRAND APPAREILLAGE…)
- ☐ CHIRURGIE
- ☐ PHARMACIE
- ☐ AUTRE

DEPUIS QUAND DURE LE RENONCEMENT ?

☐ MOINS DE 3 MOIS | ☐ DE 3 MOIS À 1 AN | ☐ PLUS D'1 AN | ☐ PLUS DE 2 ANS

QUELLES EN SONT LES CAUSES ? UN PROBLÈME :

- ☐ D'ACCÈS AUX DROITS (médecin traitant, couverture assurance maladie et/ou complémentaire, ALD)
- ☐ DE RESTE À CHARGE
- ☐ D'AVANCE DES FRAIS
- ☐ DE DÉLAIS DE RDV TROP LONGS
- ☐ AUTRE
- ☐ DE TRANSPORT
- ☐ DE DÉMARCHES TROP COMPLIQUÉES
- ☐ DE REFUS DE PRISE EN CHARGE PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

À faire signer par l'assuré(e) ou à défaut, en cas de détection à distance, lui communiquer les informations ci-après (dans ce cas, un courrier lui sera adressé pour confirmer son accompagnement) :

J'accepte que mes coordonnées soient transmises à la Mission accompagnement santé de ma Caisse d'assurance maladie afin d'être contacté(e) pour un accompagnement santé personnalisé et d'un suivi adapté.

Signature de l'assuré(e) :

Mention d'information pour l'assuré(e) :

La mise en oeuvre de ce service d'accompagnement nécessite le traitement de données à caractère personnel vous concernant dans le strict respect du principe de confidentialité. Le traitement vise à permettre l'accompagnement et le suivi de votre dossier pour votre accès aux soins et à la santé. Sauf opposition expresse de votre part, vos données peuvent être traitées à des fins d'évaluation et d'études. Vos données ne sont pas conservées au-delà de 18 mois après la fin de l'action d'accompagnement. Conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à l'effacement en adressant une demande écrite au directeur de votre caisse primaire d'assurance maladie de rattachement ou à son délégué à la protection des données. Pour en savoir plus sur notre politique de protection des données, rendez-vous sur notre site d'information ameli.fr. En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

** DOCUMENT À TRANSMETTRE À LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ DE LA CAISSE DE RATTACHEMENT DE L'ASSURÉ(E) **

FORMULAIRE DE SAISINE (PARTENAIRES) 2

Imprimés de détection à adresser à la MISAS sur la BAL PARTENAIRES ou la BAL MISAS :

partenaires.cpam-st-brieuc@assurance-maladie.fr
ou
misas22@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie | Côtes d'Armor
Agir ensemble, protéger chacun

03

EXEMPLES D'ACCOMPAGNEMENTS

EXEMPLE N°1

Situation de l'assuré(e)

> Diego 37 ans, est en instance de divorce et a la garde de sa fille gravement malade.
> Il travaille à temps plein mais sur des horaires de jour et de nuit. A la suite de sa séparation il a dû changer ses horaires et travailler uniquement de jour afin de s'occuper de sa fille mais cela engendre une diminution de ses ressources.
> Il est perdu face aux démarches à réaliser principalement en ligne.

> Il renonce à des soins globalement pour cause de reste à charge et de complexité des démarches d'accès aux soins. De plus la santé de sa fille est prioritaire pour lui.

Problématiques identifiées

> Droits /démarches
> Soins/santé
> Handicap
> Inclusion numérique
> Situation sociale complexe
> Autre

EXEMPLE N°1

DÉTECTEUR → MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

Accompagnement

Partenaires de l'accompagnement

Etape 1

Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)

Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

Etape 2

Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)

Contact téléphonique avec l'assuré.
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.
Mise en place du plan d'accompagnement.

Etape 3

Accompagnement de l'assuré(e)

Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- ☐ Médiateur
- ☐ Sophia / Prado
- ✓ Service social
- ✓ Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé
- ☐ prévention
- ✓ …

Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- ☐ Structures d'exercice collectif (MSP)
- ☐ Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- ☐ CPTS
- ✓ …

Partenaires

- ✓ Structures associatives
- ☐ Conseil départemental
- ☐ CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- ☐ MDPH
- ✓ Médiateurs du numérique
- ✓ ….

EXEMPLE N°2

Situation de l'assuré(e)

> Vanessa, 23 ans, maman d'un enfant de 2 ans et étudiante en BTS tourisme est dans une situation financière précaire (RSA) et fait quelques heures de ménage chez des particuliers (multi-employeurs). Elle vit dans un logement insalubre et néglige sa santé et est considérée comme une grosse fumeuse. Elle a besoin de soins dentaires prothétiques importants mais le reste à charge est trop élevé et elle sait que ce sera un frein dans sa future recherche d'emploi.

> Elle n'a pas de médecin traitant et a perdu sa carte vitale depuis plusieurs mois. Elle n'est pas couverte par une complémentaire santé.

Problématiques identifiées

> Droits /démarches
> Soins/santé
> Handicap
> Inclusion numérique
> Situation sociale complexe
> Autre

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Côtes d'Armor

EXEMPLE N°2

DÉTECTEUR → MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

Accompagnement

Partenaires de l'accompagnement

Etape 1

Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)

Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)

Contact téléphonique avec l'assuré.
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.
Mise en place du plan d'accompagnement.

Accompagnement de l'assuré(e)

Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- ☐ Médiateur
- ☐ Sophia / Prado
- ☐ Service social
- ☐ Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé
- ✓ prévention
- ✓ …

Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- ☐ Structures d'exercice collectif (MSP)
- ✓ Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- ☐ CPTS
- ✓ …

Partenaires

- ✓ Structures associatives
- ✓ Conseil départemental
- ☐ CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- ☐ MDPH
- ☐ Médiateurs du numérique
- ✓ ….

EXEMPLE N°3

Situation de l'assuré(e)

> Bernadette, 72 ans veuve depuis peu. Elle souffre d'obésité qui l'empêche de se déplacer, de réaliser les actes de la vie courante et de se soigner. Elle touche une petite retraite et son logement est inadapté a sa situation, mais n'a jamais fait de démarche pour faire reconnaître son handicap. Elle sent bien que sa vue a baissé mais ne peut pas consulter un ophtalmologue car il faudrait un moyen de transport adapté et un cabinet équipé d'un fauteuil adapté.

> Le médecin traitant qu'elle a déclaré ne se déplace pas à domicile. Elle est sans couverture complémentaire.

Problématiques identifiées

- Droits /démarches
- Soins/santé
- Handicap
- Inclusion numérique
- Situation sociale complexe
- Autre

EXEMPLE N°3

DÉTECTEUR → MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

Accompagnement

Etape 1

Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)
Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

Etape 2

Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)
Contact téléphonique avec l'assuré.
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.
Mise en place du plan d'accompagnement.

Etape 3

Accompagnement de l'assuré(e)
Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

Partenaires de l'accompagnement

Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- ✓ Médiateur
- ✓ Sophia / Prado
- ✓ Service social
- ☐ Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé
- ☐ prévention
- ✓ …

Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- ✓ Structures d'exercice collectif (MSP)
- ☐ Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- ✓ CPTS
- ✓ …

Partenaires

- ✓ Structures associatives
- ✓ Conseil départemental
- ✓ CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- ✓ MDPH
- ☐ Médiateurs du numérique
- ✓ ….

DE LA DÉTECTION À L'ACCOMPAGNEMENT...LE PARCOURS TYPE

J'ai des difficultés pour gérer ma santé

Repérage et signalement
Via détecteur
Interne/Externe Ou requête

Saisine de la mission accompagnement santé par le détecteur via le formulaire

Le conseiller accompagnement santé analyse la pertinence de la saisine + Bilan de la situation administrative (AMO/AMC, compte ameli…)

Appel de l'assuré pour :
- recueillir son consentement
- Identifier ses problématiques de santé et ses besoins

Conception du plan d'accompagnement et identification des partenaires à solliciter

Mise en œuvre du plan d'accompagnement :
- Orientation dans le système de Soin
- Montage financier
- Sensibilisation offres de prévention
- Accompagnement Inclusion numérique
…

Fin de l'accompagnement mission accompagnement santé et orientation vers des partenaires si besoin

Je peux gérer ma santé grâce à l'accompagnement du conseiller mission accompagnement santé

04

RÉSULTATS 2022

RÉSULTATS

1369
accompagnements créés
entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022

540
accompagnements avec soins réalisés
62.9% de réalisation des soins
entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022

195
Saisines non pertinentes
entre le 01/01/2022 et le 31/12/2022

385
accompagnements en cours
(dont 37 « En attente réal. soins »)
au 31/12/2022

LES RENONCEMENTS DECLARES	
Soins dentaires prothétiques	14.9% des renoncements déclarés
Soins dentaires conservateurs	11.2% des renoncements déclarés
Soins orthodontiques	0.6% des renoncements déclarés
Actes de spécialistes	22.3% des renoncements déclarés
Consultation de généraliste	28.0% des renoncements déclarés
Optique	2.5% des renoncements déclarés
Auditif	0.7% des renoncements déclarés
Autres (dispositif médical, médicaments, kinésithérapie)	19.6% des renoncements déclarés
Nombre total de renoncements déclarés	100% des renoncements déclarés

PRODUITS / BENEFICES DES ACCOMPAGNEMENTS ABOUTIS		
Accompagnement aux droits	CSS	6.6% des accompagnements aboutis
	Mise à jour du dossier	7.3% des accompagnements aboutis
	Accès à un OC	3.8% des accompagnements aboutis
	Accès à un OC plus adapté	1.0% des accompagnements aboutis
15.8% des personnes initialement sans OC et pour lesquelles l'accompagnement a abouti ont pu in fine accéder à une couverture complémentaire		
Accompagnements financiers		9.2% des accompagnements aboutis
Orientation dans le parcours de soins		92.9% des accompagnements aboutis
Orientation vers un autre partenaire		1.9% des accompagnements aboutis
Orientation vers la CARSAT		0.6% des accompagnements aboutis
Nature des soins réalisés	Soins dentaires prothétiques	13.1%
	Soins dentaires conservateurs	10.3%
	Soins orthodontiques	0.4%
	Actes de spécialistes	23.2%
	Consultation de généraliste	44.6%
	Optique	2.4%
	Auditif	0.5%
	Autres (dispositif médical, médicaments, kinésithérapie)	5.5%

MERCI POUR VOS DETECTIONS

Dominique PALLIER

Responsable Pôle Précarité

Tél 02 96 75 95 88

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Côtes d'Armor