



## Rapport d'activité 2014

### Synthèse

Nos services à votre disposition

#### Notre accueil téléphonique

Du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Un seul numéro pour nous joindre :

- assurés : **3646**
- professionnels de santé : **0 811 709 086**

#### Notre site internet : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)



Retrouvez tous vos services en ligne :

- **mon compte ameli**, vos remboursements ;
- **ameli-direct**, adresses et tarifs des professionnels de santé ;
- **ameli-santé**, l'information

médicale sur les maladies courantes et les conseils de prévention.

#### Pour nous écrire

Une seule adresse :

> **41 rue du Touffenet 86043 Poitiers cedex 9**

#### 5 sites en visio-conférence décentralisés

- **L'Isle Jourdain**
- **Saint-Savin**
- **Usson-du-Poitou**
- **La Trimouille**
- **Availles-Limouzine**

#### Nos points de rencontre

- Poitiers : **41 rue du Touffenet**
- Châtelleraut : **5 bd de l'Envigne**
- Montmorillon : **6 rue Daniel Cormier**
- La Roche Posay : **place de la République**
- Loudun : **Mairie, place Gambetta**
- Lussac : **Foyer logement La Noiseraie**

#### Nos accueils Prévention

##### Poitiers

Un centre d'examen de santé, **79 rue Saint-Éloi**

- Deux cabinets dentaires :
  - > **36 bis av de la Libération**
  - > **23 rue de Slovénie**

##### Châtelleraut

- Un cabinet dentaire
  - > **5 bd de l'Envigne**

#### Nouveau ! l'Espace Santé Active

Prévention, conseils, ateliers Dos et Nutrition...

> **4, rue Magenta  
 Centre Ville de Poitiers**



## Notre organisme

Organisme privé chargé d'une mission de service public : nous employons plus de 340 collaborateurs. Le nouveau Président du Conseil est Mr Frédéric CLÉMENT et le Directeur, Mr Philippe TROTABAS.

Nous garantissons aux assurés, l'accès à des soins de qualité quels que soient leurs revenus et leur état de santé ; nous gérons et remboursons les dépenses de santé de 373 650 personnes, parmi lesquels 26 420 bénéficiaires de la CMU complémentaire et 14 970 bénéficiaires de la CMU de base.

## Nos missions

### LES ASSURÉS

Notre mission n'est pas seulement d'assurer les remboursements de soins. Nous aidons nos assurés à s'orienter dans le système de soins et à mieux gérer leur santé afin de les préserver de la maladie en leur offrant des programmes personnalisés de prévention et/ou de dépistage (sein, colon..). Nous mettons à leur disposition des services innovants afin de les informer sur leurs remboursements : suivi en temps réel sur le compte et/ou l'appli Ameli, notification des remboursements par emails. plus de 76 000 assurés ont ouvert leur compte ameli.

Nous avons lancé en 2014 le dispositif PLANIR, plan d'actions visant à éviter trois difficultés majeures rencontrées par certains de nos bénéficiaires : le non recours aux soins, l'incompréhension et la rupture des droits.

### LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Nos équipes de conseillers informatique service (CIS) et de délégués de l'assurance maladie (DAM) proposent un accompagnement individualisé : aide à l'installation, présentation et suivi des engagements de maîtrise des dépenses de soins et de la convention. Les professionnels de santé disposent de services en ligne tels que Espace-pro dans ameli.fr, la dématérialisation de nombreux documents et l'historique des remboursements...

### LES EMPLOYEURS

Notre conseillère employeur les accompagne et les guide dans les téléservices mis à leur disposition : Espace-employeurs, Net-entreprises... Une équipe est à leur service pour l'information générale réglementaire.

## La prévention et le Centre d'Examens de Santé

Le Centre d'Examens de Santé (CES) de Poitiers est un établissement en gestion directe de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Vienne. Acteur essentiel de la politique de prévention de la caisse, le CES dispose d'un laboratoire d'analyses travaillant également pour le CES de Niort. Il est également très impliqué dans les programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP).

En 2014, le CES a accueilli plus de 8 000 consultants, dont 3 400 personnes en situation précaire..

### L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT (ETP)

Les programmes d'éducation thérapeutique du patient (ETP) continuent. : après accord du médecin traitant, le patient se voit proposer un entretien personnalisé ainsi qu'une participation à des ateliers collectifs portant sur la connaissance de la maladie et comment agir pour mieux la gérer via l'alimentation, l'activité physique, l'arrêt du tabac etc ...

En 2014 :

- L'ETP Diabète type 2 : 83 patients volontaires se sont répartis sur 9 cycles de 5 ateliers.
- L'ETP Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive (BPCO) : 30 patients volontaires âgés de 40 ans et plus, se sont répartis sur 3 cycles de 4 ateliers.
- L'ETP Asthme : 34 patients volontaires âgés de 18 ans et plus ont participé à 4 cycles de 4 ateliers dans le cadre expérimental.

### LE DÉPISTAGE DU CANCER DU SEIN

Près de 17 000 femmes ont participé au dépistage. 128 cancers ont été détectés.

### LE DÉPISTAGE DU CANCER COLORECTAL

14 000 personnes ont été dépistées. 87 polypes ont été découverts dont 3 cancers.

### L'ESPACE SANTÉ ACTIVE

Santé Active est un nouveau service d'accompagnement en santé de l'Assurance Maladie. Il propose un bilan nutritionnel, un entretien de motivation, l'adhésion au club santé active et des ateliers collectifs de coaching dans 2 programmes : la nutrition et le dos.



L'Espace Santé Active a ouvert ses portes en juin 2014 en centre-ville de Poitiers. Il a dans un premier temps, proposé des ateliers nutrition. Le programme santé du dos s'est ensuite construit au dernier trimestre 2014 pour un démarrage début 2015.

Au 31 décembre 2014 nous comptons 87 adhérents et avons enregistré 992 visites.

## La régulation

La Vienne compte plus de 1 800 professionnels de santé dont 723 médecins, 185 dentistes, 15 laboratoires d'analyses médicales, 26 sages-femmes, 159 officines, 730 auxiliaires médicaux, 180 établissements de soins et 54 transporteurs sanitaires. La consommation de soins de ville dans la Vienne s'élève à 994 € par personne protégée (contre 1 119 € pour la France).

Notre taux de progression des dépenses de soins de ville est de + 4,6 % pour 2014.

Les prescriptions de médicaments délivrés en ville : + 4,8% (France + 4,3%).

Le taux de délivrance des génériques est de 83,8 % (France 83,3%).

L'évolution des dépenses de transports en 2014 est de + 4,4 % (France + 3,3 %).

Les Délégués de l'Assurance Maladie (DAM) ont effectué 2 249 visites chez l'ensemble des professionnels de santé et des établissements du département auxquelles il faut ajouter 558 entretiens confraternels des médecins conseils. Les Conseillers Informatique Service (CIS) ont réalisé 800 interventions en 2014.



La lutte contre la fraude a permis en 2014 de détecter un préjudice subi par la Caisse d'un montant de 616 699 €

### Les prestations

1 173 836 863,53

Établissements <b>636 369 585,58</b>
Indemnités journalières <b>67 926 469,63</b>
Autres prestations <b>158 824 275,26</b>
Soins de ville <b>310 716 533,06</b>

### La prévention

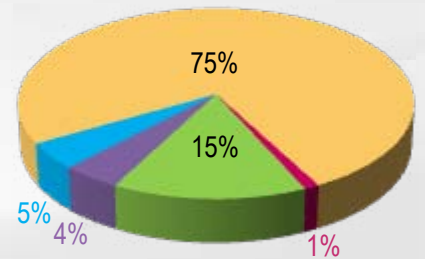
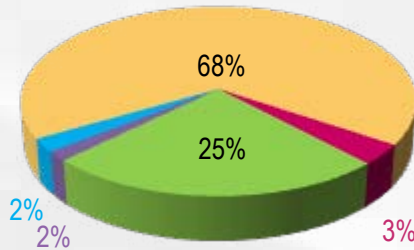
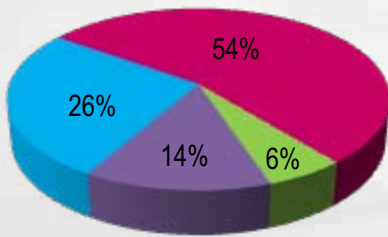
3 379 449,08

Vaccinations <b>119 481,15</b>
Dépistages <b>838 536,82</b>
Éducation pour la santé <b>55 484,94</b>
Autres actions collectives <b>77 773,35</b>
Examens de santé <b>2 288 172,82</b>

### L'action sanitaire et sociale

843 737,52

Prestations supplémentaires facultatives <b>9 346,77</b>
Aide au maintien à domicile <b>122 255,63</b>
Subventions aux œuvres <b>37 200,00</b>
Prestations supplémentaires obligatoires <b>38 065,98</b>
Aides financières individuelles <b>636 869,14</b>



### Enquête auprès de nos clients

#### Satisfaction GLOBALE

assurés **94%**

professionnels de santé **94%**

employeurs **93%**

#### Démographie du département

Population de la Vienne :  
**432 059 habitants**

Population protégée par le régime général :  
**373 649 personnes**  
soit environ 85 % de la population

(SOURCES : INSEE ET GDR)

### Zoom sur les résultats de l'enquête assurés

#### LES REMBOURSEMENTS

2 points de mieux en 2014 sur cet item, avec 89% de satisfaction globale. 93% des assurés apprécient l'exactitude de leurs remboursements.

#### LA CARTE VITALE

Comme en 2013, la satisfaction globale des assurés interrogés est de 93% sur la carte Vitale et de 99% concernant la possibilité de l'utiliser chez tous les professionnels de santé.

#### LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

76% des répondants sont globalement satisfaits de notre accueil téléphonique ; la clarté des réponses apportées recueille notamment 80% et l'amabilité des téléconseillers 84%.

#### SUR LE SITE AMELI.FR

Le site ameli satisfait 86% des personnes interrogées. 88% trouvent la navigation facile et 89% apprécient l'utilité des informations proposées.

