

dossier de presse



FUSION DU SERVICE MEDICAL ALSACE-MOSELLE ET NORD-EST

Pourquoi

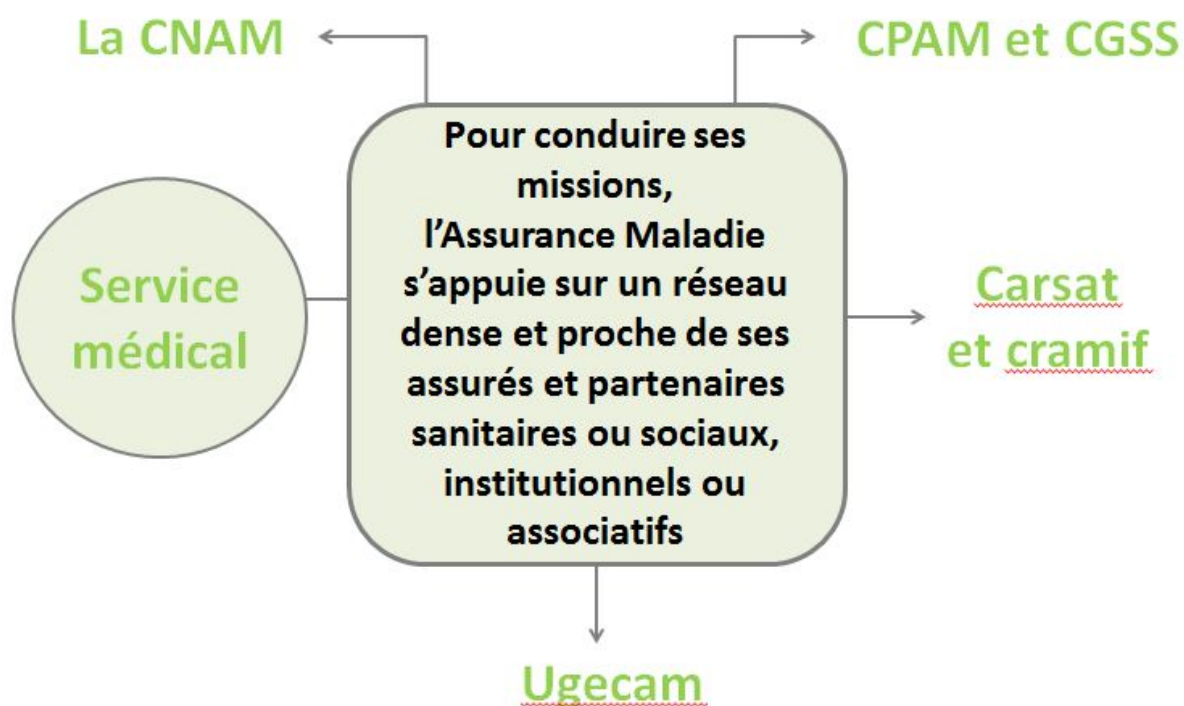
Comment

Les changements pour nos assurés

Contact presse :
Olivia PASSERON - 03 67 07 90 26 / olivia.passeron@assurance-maladie.fr

1. Le service médical, QUESAKO

1.1 LE ROLE DU SERVICE MEDICAL



Le Service médical est un organisme expert, au sein de l'Assurance Maladie, constitué de professionnels de santé (médecins, chirurgiens-dentistes et pharmaciens), assistés de personnels administratifs.

Le service médical :

→Conseille

→Accompagne

→Contrôle

Sa contribution peut prendre la forme de contrôles, d'analyses, de conseils ou d'avis dans tous les domaines de la santé, ambulatoire et hospitalier.

Les directions régionales du service médical (DRSM) disposent d'un échelon local auprès de chaque CPAM, constitué de praticiens-conseils (médecins, chirurgiens-dentistes, pharmaciens), d'infirmiers et de personnel administratif.

1.2 LA RAISON D'ETRE DU SERVICE MEDICAL

Il participe à la régulation du système de santé en vue d'obtenir des soins de qualité au meilleur coût pour tous les bénéficiaires du régime général de l'Assurance Maladie. On appelle cela, la **Gestion du Risque** : « *Le juste soin au juste coût* ».

Le Service médical est indépendant de la CPAM mais travaille « près la CPAM ».

Les avis des médecins conseils s'imposent à la caisse dans une gestion médicalisée, et non seulement statistique. L'Assurance maladie en France dispose de ce modèle original qui allie des compétences médicales et administratives, au service d'un partenariat avec les médecins.

1.3 LES ATTRIBUTIONS DU SERVICE MEDICAL

- Contrôles et/ou analyses, des demandes de prestations des assurés, de l'activité des professionnels de santé et des établissements de santé.
- Détection des fraudes ou tentatives de fraudes et des pratiques médicales dangereuses.
- Saisie des instances de sanctions pénales, civiles, administratives ou conventionnelles.
- Accompagnement des professionnels de santé sur les actions de maîtrise médicalisée en ville et à l'hôpital.
- Contribution aux services en santé de l'Assurance maladie : Sophia, PRADO,...

1.4 LES SPECIFICITES DU SERVICE MEDICAL

Il est investi d'une mission de service public :

- Egalité de traitement des personnes
- Continuité de service
- Neutralité

DRSM Grand Est
Dossier de presse – Fusion du service médical Grand Est
OP/CF – Janvier 2020

RESTREINT

Il a la capacité de vérifier si l'état de santé d'un malade justifie l'attribution des prestations demandées à l'Assurance maladie.

Il est légalement habilité à accéder aux informations médicales détenues par les praticiens dans les établissements de santé et en médecine de ville.

Il dispose d'une indépendance technique dans les avis qu'il donne :

- Sur les demandes de prestations,
- Dans ses conclusions issues des analyses des pratiques et de l'organisation des soins
- Et ceci de façon confidentielle.

Les praticiens du service médical utilisent des référentiels qui émanent de la Haute Autorité de Santé (HAS). Ces référentiels font foi lors de contrôles et sont la base des bonnes pratiques et des bons gestes à prodiguer.

2. Pourquoi fusionner le service médical Alsace-Moselle et Nord-Est ?

2.1 AUGMENTER L'EFFICIENCE DU SERVICE MEDICAL

Le Directeur Général de l'Assurance Maladie, Nicolas Revel, a décidé d'une évolution territoriale des Directions Régionales du Service Médical, dans un objectif général d'efficience.

La nouvelle organisation territoriale calée sur les ARS (Agences régionales de santé) et les DCGDR (Direction de la coordination de la gestion du risque) favorisera l'atteinte de la performance attendue, notamment en apportant une cohérence sur les échelles d'intervention des acteurs de la gestion du risque.



Le 2 décembre 2019, le Docteur Odile Blanchard, jusqu'alors directrice régionale du service médical Alsace-Moselle et Nord-Est a été nommée Directrice régionale du service médical Grand Est.

DRSM Grand Est
Dossier de presse – Fusion du service médical Grand Est
OP/CF – Janvier 2020

RESTREINT

2.2. La DRSM GRAND EST EN CHIFFRES



Nombre de salariés

636



Nombre de départements

10



Superficie de la région

57 433 km²



Facultés (médecine, pharmacie, dentaire)

Nancy, Reims, Strasbourg



Nombre de professionnels de santé libéraux

26 738



Population protégée par le régime général

4 469 754



Habitants

5 554 645



Densité
(habitant/km²)

262,7

Concrètement en 2019, le service médical Grand Est a :

- Donné 550 000 avis médicaux auprès des CPAM
- Effectué 5 896 rencontres de professionnels de santé et établissements



Population protégée/département

- Moselle : 947 523
- Bas-Rhin : 1 062 687
- Haut-Rhin : 701 879
- Ardennes : 237 080
- Aube : 250 268
- Marne : 461 775
- Meurthe-et-Moselle : 647 874
- Meuse : 152 247
- Vosges : 316 606
- Haute-Marne : 142 005

3. Ce que cela **change** pour les assurés

La fusion des ex services médicaux Alsace-Moselle et Nord-Est permet un gain d'efficacité dans l'accueil des clients et une réduction des délais de traitement des dossiers.

Compte tenu de l'étendue du territoire Grand Est, le service médical a régionalisé des activités à haute technicité en concentrant l'expertise médicale sur un à trois départements. L'objectif est, en concentrant ces missions, de rationaliser la production et harmoniser les pratiques. Ces activités, mutualisées répondent ainsi mieux aux besoins des assurés et des professionnels de santé :

Quelques exemples d'activités mutualisées :

- Soins à l'étranger : département du Haut-Rhin
- Reconnaissance des maladies professionnelles : départements du Bas-Rhin de la Moselle et de la Meurthe-et-Moselle
- Recours contre tiers : départements de la Marne et de la Moselle
- Commission médicale de recours amiable pour les assurés et les employeurs : direction régionale du service médical à Strasbourg

Cette organisation est transparente pour les assurés et les professionnels de santé des 10 départements qui continuent d'adresser leurs demandes à leur service médical de proximité.

● Une plateforme de service téléphonique régionale

Une question ? Grâce au numéro 3646 pour les assurés, une plateforme de Service régionale répond à l'ensemble des assurés du Grand Est. Ce modèle de plateforme permet une amélioration de la qualité de service aux assurés tout en conservant ou en améliorant l'efficacité. Il permet d'apporter une réponse de qualité harmonisée au plan Grand Est ainsi qu'une réduction du nombre d'interlocuteurs pour nos clients.



● La mission Conseiller Service Assurance Maladie

Dans le cadre des démarches innovantes de l'Assurance maladie en terme d'écoute clients nos Conseillers Service Assurance Maladie (CSAM) harmonisent leurs pratiques afin d'apporter désormais leurs compétences à l'échelle du service médical Grand Est.

Leur rôle ?

Ecouter, informer et orienter les assurés et leur expliquer les démarches à suivre, avant ou après un rendez-vous au service médical car il n'est parfois pas simple de savoir à qui s'adresser. Le CSAM détecte aussi les situations de fragilité des assurés et recherche des solutions, en accueil physique ou par téléphone. Dans ce contexte, le conseiller remobilise et informe l'assuré sur les démarches à mener et étapes à suivre. Enfin, il l'oriente vers les services spécifiques (Service social, médecin du travail, ...) en cas de besoin.