






2019

SOMMAIRE

 LA CPAM DE L'OISE, AU CŒUR DE LA VIE DU DÉPARTEMENT	Le contexte démographique	p. 4
	La circonscription de la CPAM de l'Oise	p. 5
	L'offre de soins	p. 6
	Les Ressources Humaines	p. 7
	Les dépenses de la CPAM de l'Oise	p. 7
 GARANTIR L'ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS ET PERMETTRE L'ACCÈS AUX SOINS	Améliorer la prise en charge et diminuer le reste à charge pour les patients	p. 8
	Faciliter l'accès aux droits et aux soins et aller au-devant des publics fragiles	p. 8
 ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ	Accompagner les personnes dans les moments particuliers et/ou difficiles de la vie	p. 9



AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

Réguler les dépenses et veiller à l'efficacité des soins p. 10

Favoriser la coordination pour une meilleure prise en charge p. 11

Faire la pédagogie des usages et lutter contre les abus et les fraudes p. 11



GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ

Adapter l'offre de services aux besoins et aux usages p. 12

Apporter un service de qualité à nos assurés sur tous nos canaux de contact p. 13

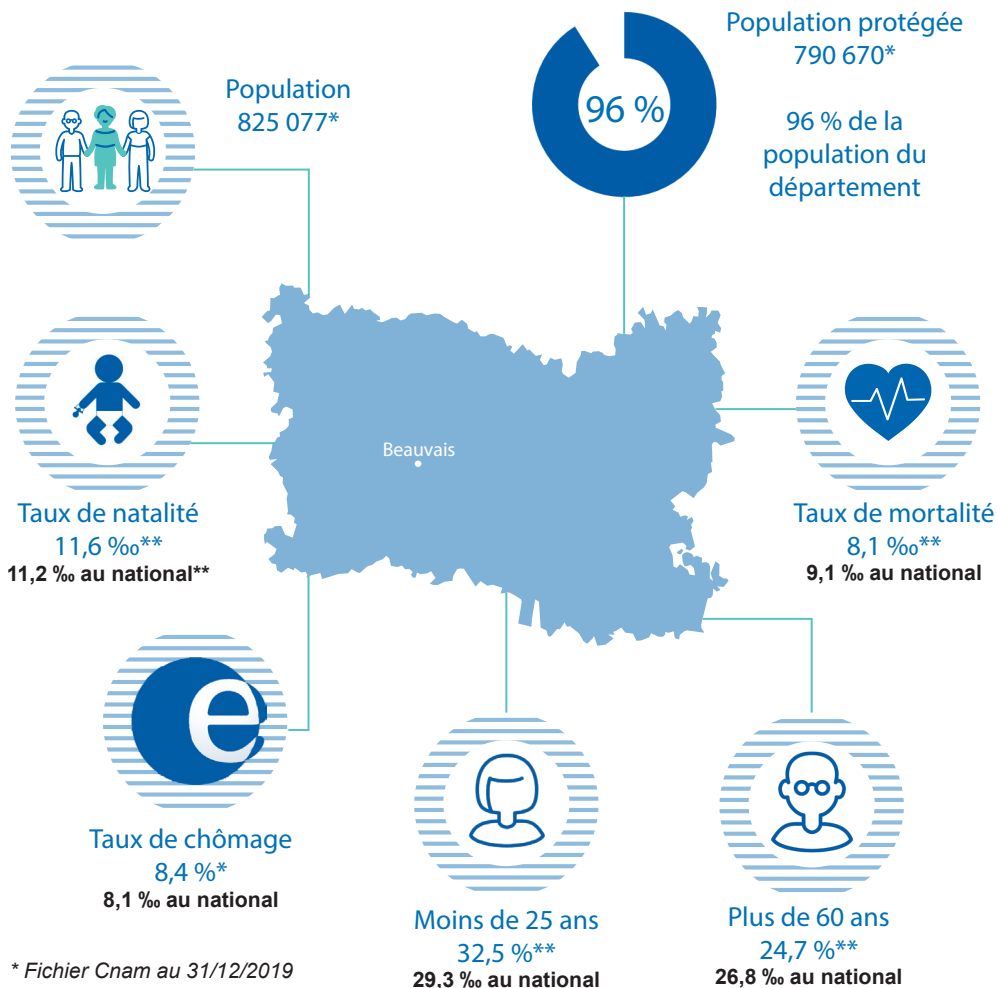
Traiter les demandes de nos assurés au plus vite p. 13

LA CPAM DE L'OISE, AU CŒUR DE LA VIE DU DÉPARTEMENT

Le contexte démographique

686 communes / 5 860 km²

144 hab/km²

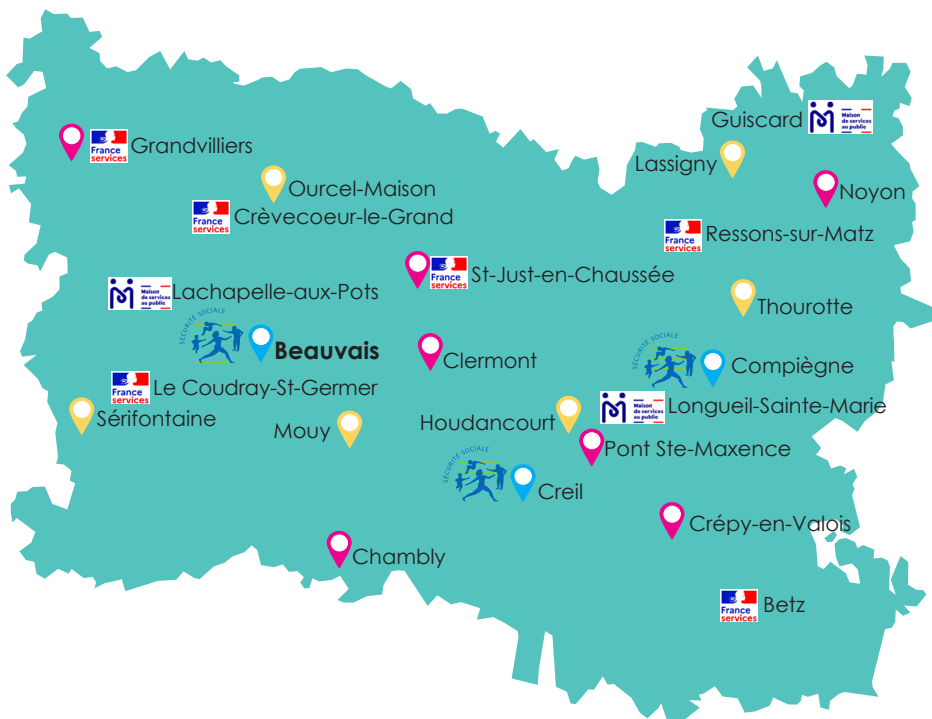


* Fichier Cnam au 31/12/2019

** INSEE au 31/12/2019

*** INSEE OISE - 3^{ème} trimestre 2019

La circonscription de la CPAM de l'Oise



Situation au 01/02/2020



- Agences d'accueil (3)
- Points d'accueil de la CPAM (7)
- Maisons France Services (6)
- Maisons de Services Au Public (3)
- Conventions de partenariat avec les mairies (6)
- Conventions de partenariat CCAS (3)

L'offre de soins

3 600 professionnels de santé, dont :

947 médecins libéraux

exercent dans le département
(au 31 décembre 2019)



dont **538** médecins généralistes

soit 10 de moins qu'en 2018

et dont **409** médecins spécialistes

soit 2 de plus qu'en 2018

Nombre de professionnels de santé dans l'Oise
(au 31 décembre 2019)

Médecins généralistes	538
Médecins spécialistes	409
Chirurgiens dentistes libéraux	297
Sages-femmes	54
Infirmiers	690
Masseurs-kinésithérapeutes	447
Orthophonistes	126
Orthoptistes	27
Pédicures	134
Laboratoires	41
Pharmacies	228
<hr/>	
Fournisseurs	268
Ambulanciers	31
Taxis	307
Autres transports	3

Les Ressources Humaines



573 collaborateurs, dont :

87 % de femmes et 13 % d'hommes *(au 31 décembre 2019)*

47 intégrations de collaborateurs en CDI, dont 17 intégrations des autres régimes.

30 mobilités internes.

73 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année.

10 893 heures de formation dispensées.

Les dépenses de la CPAM de l'Oise en 2019



2,320
milliards

d'euros de
dépenses totales



c'est le ratio charges
de gestion courante/
prestations versées pour
la CPAM de l'Oise
en 2019

GARANTIR L'ACCÈS UNIVERSEL AUX DROITS ET PERMETTRE L'ACCÈS AUX SOINS

- Améliorer la prise en charge et diminuer le reste à charge pour les patients

7 %

C'est la part des dépenses de santé payée par les ménages, un des restes à charge les plus faibles au monde.



39,5 %*

des actes des médecins de secteur 2 en 2019 réalisés sans dépassement.

*Consommation de soins et de biens médicaux - Données 2018 - Dress - Source Cnam

*Source : CPAM Oise - GDR

- Faciliter l'accès aux droits et aux soins et aller au-devant des publics fragiles



80 519 bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC)/Aide au paiement d'une Complémentaire Santé.

1 903 bénéficiaires de l'Aide Médicale Etat (AME), en hausse de 5,08 % par rapport à 2018.

1 214 personnes détectées « en renoncement aux soins », dont 370 accompagnées jusqu'à l'aboutissement total des soins et 750 accompagnements en cours au 31/12/2019.

ACCOMPAGNER CHACUN DANS LA PRÉSERVATION DE SA SANTÉ

Accompagner les personnes dans les moments particuliers et/ou difficiles de la vie



3 930 femmes ont bénéficié du programme de retour à domicile (Prado) après leur accouchement.

991 personnes ont profité du Prado après une intervention de chirurgie orthopédique.

246 personnes ont profité du Prado Pathologies chroniques.

12 296 adhérents au service d'accompagnement Sophia (patients atteints d'un diabète ou d'asthme), soit 31,20 % des 39 414 assurés de l'Oise éligibles au service.



Promouvoir le dépistage et éviter l'apparition de maladies

72 736 personnes à risque ont été vaccinées contre la grippe sur la période 2019-2020, en baisse de 0,7 % par rapport à la campagne 2018-2019.

Parmi les populations ciblées, le taux de recours au dépistage est de :

Cancer du sein : **59,29 %**
Cancer du col de l'utérus : **52,21 %**
Cancer colorectal : **22,45 %**

74.12 % des examens de prévention en santé réalisés au CPES* ont concerné des personnes en situation de précarité.

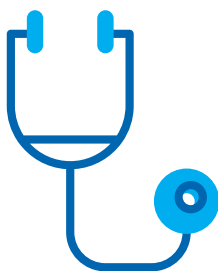
*Centre de Prévention et d'Examens de Santé de la CPAM de l'Oise (situé à Creil)

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE SANTÉ

○ Réguler les dépenses et veiller à l'efficacité des soins



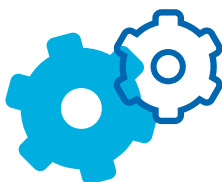
d'économies ont été réalisés
en 2019 grâce aux actions de
maîtrise médicalisée.



478 médecins généralistes adhérents au dispositif de Rémunération sur Objectifs de Santé Publique (ROSP).

143 contrats d'option de pratique tarifaire signés par les médecins.

6 957 visites réalisées chez les professionnels de santé (Délégués Assurance Maladie, Conseillers Informatique Service, Médecins Conseils).



Evolution de l'ONDAM (Objectif National des Dépenses de l'Assurance Maladie) : **+3,84 %** (pour un objectif à 2,5 % en 2019).

○ Favoriser la coordination pour une meilleure prise en charge



DMP ouverts à fin 2019 dans l'Oise.

La CPAM de l'Oise accompagne les porteurs de projets dans le cadre du développement de l'exercice coordonné pluri professionnel :

18 maisons de santé pluri professionnelle (installées ou en projet),

15 centres de santé (en activité ou en projet),

8 projets de communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) dont une déjà en activité.

○ Faire la pédagogie des usages et lutter contre les abus et les fraudes

Dans l'Oise, les fraudes ou abus détectés en 2019 correspondent à

2 329 637 €

(fraudes d'assurés et de professionnels de santé) et de

673 126 €

de préjudice évité.



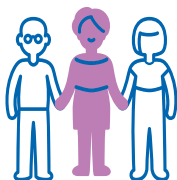
202 actions contentieuses et sanctions

28 898 944

millions d'euros ont été récupérés au titre du recours contre tiers

GARANTIR UN SERVICE PUBLIC DE QUALITÉ

- Adapter l'offre de services aux besoins et aux usages et faciliter le quotidien de nos publics



Les assurés

958 assurés reçus dans nos accueils en moyenne chaque jour (-5 % par rapport à 2018).

75 personnes reçues sur rendez-vous/jour, soit 18 687 personnes reçues sur RDV en 2019 (-17 % par rapport à 2018).

984 appels des assurés traités/jour - plateau téléphonique de l'Oise (-8,4 % par rapport à 2018).

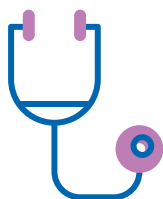
323 courriels reçus/jour, soit 117 984 courriels reçus en 2019 (+6,2 % par rapport à 2018).



390 000 assurés titulaires d'un compte ameli, soit 67,28 %.

94 % des attestations de droits et **93 %** des relevés d'indemnités journalières téléchargées par les assurés.

56 % des cartes Vitale commandées en ligne.



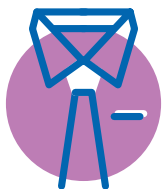
Les professionnels de santé

96,50 % des feuilles de soins transmises par voie électronique.

88,50 % des déclarations médecin traitant en ligne.

70,60 % des protocoles de soins réalisés par voie dématérialisée.

46,30 % des arrêts de travail télétransmis.



Les employeurs

78,90 % des déclarations d'accident du travail télétransmises par les employeurs.

○ Apporter un service de qualité à nos assurés sur tous nos canaux de contact



93,50 % des assurés se déclarent satisfaits de leur CPAM.

82,20 % des assurés qui viennent nous rencontrer sont satisfaits de leur accueil à la CPAM.

73,70 % de ceux qui contactent le **3646** sont satisfaits de l'accueil téléphonique.

○ Traiter les demandes de nos assurés au plus vite

Le temps d'attente moyen avant de parler à un téléconseiller est de

2 min 32



En cas de réclamation nécessitant l'intervention d'un conseiller spécialisé, une réponse est apportée en moins de 10 jours dans

89 %
des cas.



6 jours

c'est le délai moyen de remboursement des feuilles de soins électroniques (lorsque la carte Vitale a été présentée au professionnel de santé).

NOS VALEURS



UNIVERSALITE



SOLIDARITE



RESPONSABILITE



INNOVATION

NOS MISSIONS



GARANTIR l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins



ACCOMPAGNER chacun dans la préservation de sa santé



AMELIORER l'efficacité du système de santé

#FIERSDEPROTEGER

Caisse Primaire d'Assurance Maladie

1 rue de Savoie
B.P. 30326
60013 Beauvais cedex
Téléphone : 36 46

www.ameli.fr

Rejoignez-nous sur



YouTube



Chiffres clés 2019 de la CPAM de l'Oise