



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Hainaut

MÉDIATION

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2023**

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Plus que jamais, la Médiation trouve sa place dans notre organisation tournée vers une amélioration et une adaptation constantes de notre service envers nos publics et notamment les plus vulnérables.

Elle nous engage encore davantage à remettre en question nos pratiques, nos circuits en renforçant l'analyse de nos dysfonctionnements.

Ces volontés locales se sont vues être renforcées par les nouvelles orientations nationales livrées en ce tout début d'année 2024 après des travaux menés en 2023 avec de nombreux médiateurs du réseau dont Martine Mer, notre médiatrice, qui a su mettre en lumière notre vision partagée, nos pratiques et nos résultats probants.

Je la remercie particulièrement pour son engagement sans faille ainsi qu'Antoine Biaulet, son assistant, qui s'est particulièrement impliqué dans l'analyse des causes des répétitions des sollicitations de nos assurés avec Flossie-Mathilde Didier, responsable du pôle offre dématérialisée et marketing au sein de notre département relation client.

Martine Mer et Céline Adyns manager stratégique du département contentieux et recours, ont également entrepris une étude affinée sur « comment gagner en performance collective par l'amélioration de la qualité de traitement ».

Ces deux groupes de travail sont aussi une démonstration de la belle dynamique collective de la CPAM du Hainaut renforçant les relations interservices permettant une meilleure prise en charge des structures sensibles et fragiles.

Merci à tous les contributeurs.

Bien à vous.

La Directrice
Ghislaine Liekens

QUELQUES MOTS DE LA MÉDIATRICE ET DE SON ASSISTANT

L'année 2023 fut une année très dense et riche au sein de la médiation.

En premier lieu, nous avons constaté une hausse de 300 saisines par rapport à l'année dernière. Cette augmentation s'explique par la hausse de plus du double des saisines concernant la recherche de médecin traitant (40 % des saisines en général essentiellement centralisées pour plus de la moitié dans le Cambrésis).

Malgré cette augmentation, nous avons répondu présent pour poursuivre le travail de médiation c'est-à-dire rétablir le lien là où il est souvent rompu. Accentuer notre rôle primordial dans l'accompagnement personnalisé de nos publics (notamment les assurés) dans leur parcours de soins, tout en gardant à l'esprit que chaque saisine est différente.

La médiation a trouvé toute sa place dans l'organisme, et est de plus en plus sollicitée. Tout d'abord par les assurés dont le nombre de sollicitations est constant voire en augmentation. Mais aussi par les services qui n'hésitent désormais plus à transmettre une situation particulière à la Médiation avant tout refus qui serait fortement préjudiciable pour nos assurés.

Une avancée non négligeable également : la Médiation de la CPAM du Hainaut est maintenant reconnue tant par le réseau des médiateurs institutionnels que par les médiateurs nationaux.

En effet, de par sa participation :

- à divers groupes régionaux des médiateurs,
- à divers groupes de travail sur la réglementation : notification tardive, transports, invalidité, soins à l'étranger,
- à un groupe de travail devant aboutir à la rédaction de la lettre réseau sur l'évolution du rôle du médiateur et de l'activité médiation. Celle-ci est parue le 20/12/2023 et vise à présenter les évolutions du rôle du médiateur, son positionnement et l'activité de médiation issues des travaux lancés dans le prolongement du séminaire national de la Médiation qui s'est déroulé le 31 mai et 1^{er} juin 2023.

Remerciements

Nous remercions Madame Liekens, Directrice de la CPAM du Hainaut, pour sa confiance qui a permis à la Médiation de poursuivre son ascension, d'être connue et reconnue auprès de tous.

Nous souhaitons également remercier l'équipe de Direction, et les services pour leur expertise tout au long de l'année qui nous permettent de traiter au mieux les situations des assurés qui sollicitent la médiation.

La médiatrice & l'assistant médiation
M. Mer & A. Biaulet

SOMMAIRE

01

LES TEMPS FORTS ET LES FAITS
MARQUANTS DE L'ANNÉE

P.05

02

BILAN QUANTITATIF

P.09

03

BILAN QUALITATIF

P.18

04

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

P.19

ANNEXES

P.20

01

LES TEMPS FORTS ET LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2023

-  Du 31 mai au 1^{er} juin : séminaire de la Médiation à Montpellier
-  20 décembre : LR-DM-2/2023 sur l'évolution du rôle du médiateur et de l'activité de médiation
-  Durant toute l'année 2023 : participation à différents groupes de travail en local et au national

> En local :

« Qualité des réponses » pour Antoine Biaulet en collaboration avec le pilote de la relation écrite et téléphonique : Flossie-Mathilde Didier.

Ce groupe de travail étant terminé, il a permis entre autres de :

- mettre en place une cellule middle office après un benchmarking auprès de la CPAM de Carcassonne,
- créer un livret de bonnes pratiques à destination des agents,
- outiller les pilotes de processus et les managers de proximité pour le suivi des sollicitations et des réitérations,
- renforcer la supervision avec des plans par secteur,
- renforcer l'entraide avec le service social,
- retravailler sur des réponses types incomplètes entraînant des réitérations,
- rendre plus accessible les pages ameli locales.

« Améliorer la performance collective par l'amélioration de la qualité de traitement » pour Martine Mer en collaboration avec la responsable de département des affaires juridiques : Céline Adyns. Groupe de travail toujours en cours.

> Au national pour la médiatrice :

Participation à des groupes de travail sur la veille réglementaire.

Participation à un groupe de travail sur la transversalité interne et externe post séminaire pour collaborer à l'écriture de la lettre réseau LR-DM-2/2023.

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2023

Il est de tradition, dans cette rubrique « temps forts de l'année » de présenter les différentes réunions auxquelles la médiatrice a participé, les différents groupes de travail...

A noter que l'année 2023 fut une année riche en évènements et réunions.

LA MÉDIATION AU NIVEAU NATIONAL : TEMPS FORTS



23 janvier 2023 à Paris : conférence/débat organisée par les défenseurs des droits sur le thème : 50 ans de médiation dans la République. Les thèmes abordés étaient :

- La médiation depuis 50 ans : évolution de la relation usager-administration,
- La médiation, un levier d'amélioration de la relation entre usagers et administration ?
- Quelles perspectives pour une médiation de confiance au service des usagers ?

Avec comme intervenants :

- Claire Hédon : défenseuse des droits ;
- Pierre Yves Baudot : professeur de sociologie à l'Université Paris-dauphine ;
- Sarah Frédéric Lannuci : chef du service de la sécurité juridique et du contrôle fiscal, administrateur général des finances publiques au sein de la DGFIP ;
- Christian Leyrit, président du conseil d'administration de l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales ;
- Christelle Dubos, médiatrice nationale de la CNAF ;
- Anne-Claire Grandjean, déléguée du Défenseur des droits dans le Nord ;
- Josy Embarek Mirabello et Olfa Selim : usagères ;
- Daniel Agacinski : délégué général à la médiation de la Défenseuse des droits ;
- Sabine Boussard : professeur de droit public à l'Université Paris Nanterre ;
- Amaury Lenoir : délégué national à la médiation pour les juridictions administratives, Conseil d'Etat et référent médiation au tribunal administratif de Nice ;
- Didier-Roland Tabuteau : vice-président du Conseil d'Etat.

Cette conférence/débat a permis de constater que quel que soit les attributions de chacun la médiation sous toutes ses formes a tout son sens dans la gestion de « conflit, désaccord » avec chaque usager, quel que soit l'administration ou la juridiction. Ce constat a été appuyé par les interventions des deux usagères.



En avril 2023 : nouveau référentiel professionnel du médiateur et de l'assistant médiation qui redéfinit les rôles de chacun.



31 mai et 01 juin 2023 : séminaire de la Médiation à Montpellier

En atelier : réflexions sur le rôle et les missions du médiateur et fonctionnement de chacun et échanges de bonnes pratiques.

 **De septembre à octobre 2023** : groupe de travail sur les notifications tardives d'aptitude

 **De septembre jusqu'en fin d'année 2023** : groupe de travail issu du séminaire de médiation de mai :

Objectif : aide à la rédaction de la LR-DM-2/2023 : retour d'expérience de chacun, six caisses volontaires (Médiatrices : du Lot et Garonne, de l'Allier, du Lot, de l'Ille et Vilaine, de l'Aveyron, du Hainaut) sur « comment travailler mieux en interne et en externe ».

Partager ces expériences ensuite via une boîte à outils nationale (utilisable et consultable par tous les médiateurs de France), les bonnes pratiques de travail en transversalité interne et externe.

 **Tout au long de l'année, participation aux différentes réunions thématiques/veille réglementaire sur les thèmes :**

- des transports,
- des prestations en espèces maladie,
- des prestations versées par le Centre National des Soins à l'Etranger (CNSE),
- de l'invalidité.

LA MÉDIATION SUR LE PLAN RÉGIONAL : TEMPS FORTS

 Poursuite des réunions d'échanges trimestrielles régionales. Pour rappel, ces rencontres permettent d'évoquer les difficultés du métier, les nouveautés en matière de médiation, de législation. Elles sont toujours très enrichissantes car basées sur l'échange de pratiques, de dossiers particuliers et sensibles. Elles permettent de tisser des liens et d'apporter la preuve que la Médiation est aussi un travail en réseau.

 **Le 17 octobre 2023**, la médiatrice a pu assister au 1^{er} échange régional de pratiques entre pairs de la Médiation Institutionnelle, à Arras.

Cet échange était sous format d'ateliers thématiques autour des enjeux et pratiques de médiations. Les différents intervenants étaient les médiateurs régionaux :

- de Pôle emploi,
- de l'URSSAF,
- de la CARSAT,
- de la CAF,
- de la CPAM,
- de la MSA,
- Mais aussi, les délégués des Défenseur Des Droits,

Cette journée a pu démontrer que quelle que soit l'institution, les problématiques sont les mêmes et surtout que la médiation a toute sa place et son importance auprès des usagers afin d'éviter les incompréhensions et surtout l'issue judiciaire.

LA MÉDIATION SUR LE PLAN LOCAL : TEMPS FORTS

-  Mise en place d'une pré-CRA de façon mensuelle qui permet d'étudier des dossiers « à mi-parcours entre la médiation et la CRA (commission de recours amiable) ». C'est-à-dire d'éviter pour certaines situations le passage en CRA quand une médiation est possible.
-  Présentation du rapport d'activité de la médiation : en Conseil, au CSE.
-  Présentation de la Médiation au Service social de la CARSAT.
-  Formation/information sur les relations internationales.
-  Mise en place de revues de dossiers Médiation : première avec les prestations en espèces le 21 novembre 2023. Cette étude a permis de constater certains dysfonctionnements internes et de proposer des actions pour y remédier. Elle permettra par la suite d'améliorer notre qualité de traitement.

Suivrons des revues de dossiers avec les prestations en nature, le département Action en Santé, la C2S...

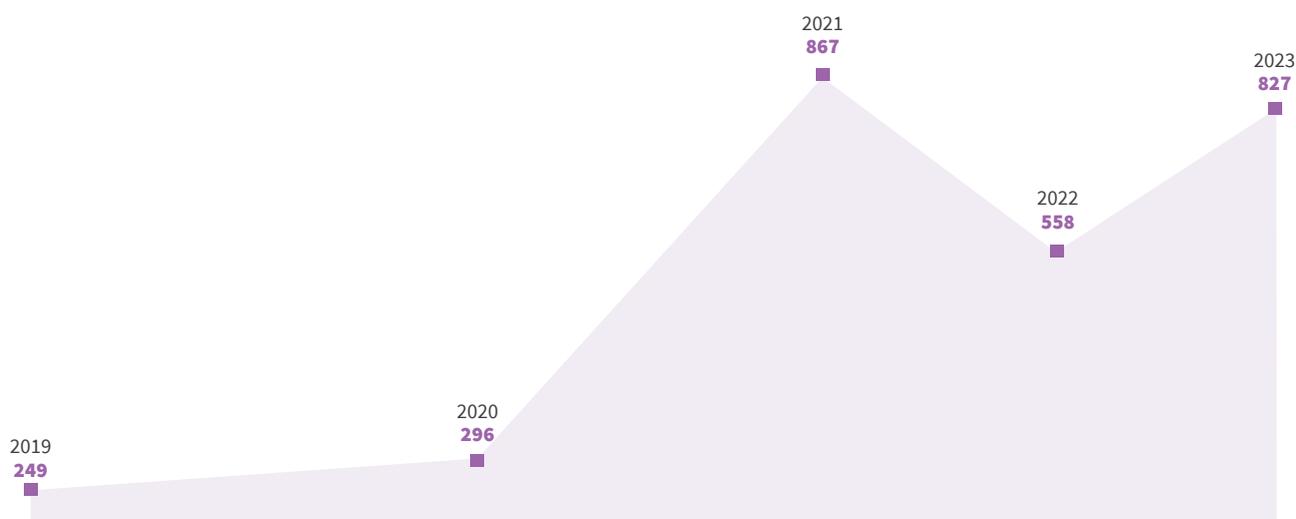
LA PARTICIPATION À DES GROUPES DE TRAVAIL

-  **Groupes de travail :**
 - Participation au COPIL « écoute clients ».
 - Participation au COPIL prestations.
 - Participation au Comité de pilotage ADAS (Accès aux Droits et Aux Soins) en interne, avec les services prestations, social et médical.
 - Participation aux revues de dossiers mises en place par le département des revenus de substitution.
-  **08 au 09 juin 2023 :** formation perfectionnement au métier de médiateur.

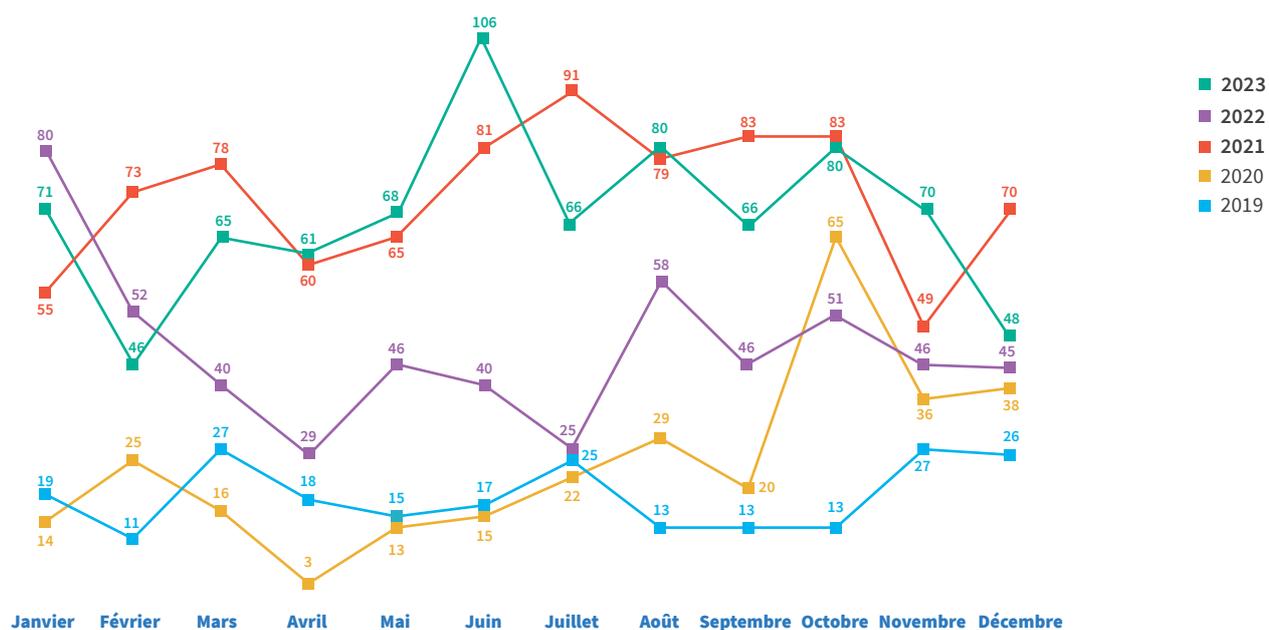
02

BILAN QUANTITATIF

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES (EN NOMBRE DE DOSSIERS)



RÉCEPTION MENSUELLES DES DEMANDES DE MÉDIATION



Depuis 2021, nous constatons une hausse constante du nombre de dossiers transmis au médiateur. Cette année est encore très significative puisqu'elle a permis de traiter 827 saisines, presque l'équivalent de l'année 2021, avec une légère baisse en 2022 puisque ce sont 558 dossiers qui ont été traités.

Cette hausse s'explique par le fait que la médiation a géré 380 dossiers de demande de médecin traitant à la place de 138 en 2022. Cela s'explique par le phénomène de plus en plus important de désertification médicale sur notre territoire. Cette désertification, contrairement aux autres années, n'est plus ciblée que dans le Cambrésis mais touche également toutes les autres zones du territoire de la CPAM du Hainaut.

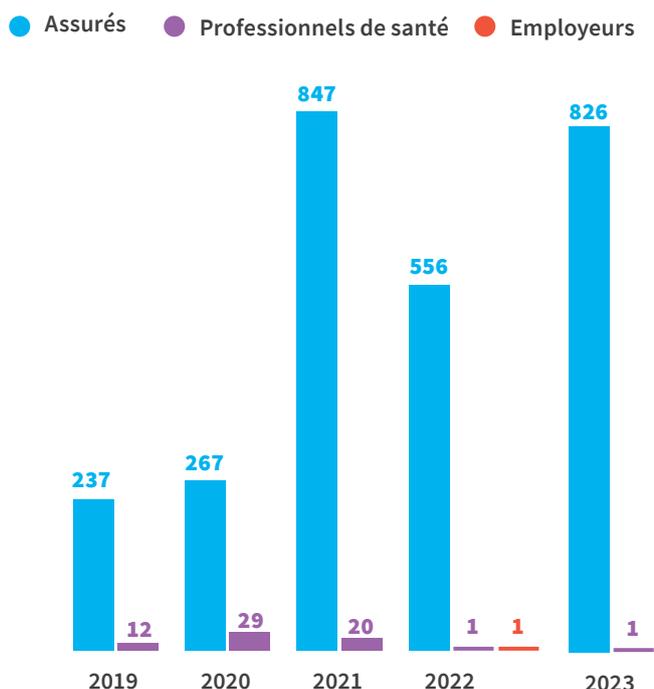
Même si un très grand nombre de demande est géré par la MAS (Mission Accompagnement en Santé) suite à l'application de la LR-DDO-159/2021, qui précise que la recherche d'un médecin traitant lui est confiée pour les situations suivantes des assurés :

- en ALD,
- devant bénéficier de soins programmés,
- en situation d'urgence,
- vivant avec un handicap,
- agés en situation de dépendance,
- en invalidité.

Le reste est géré par la médiation.

De ce fait, on peut dire que le nombre de saisines s'est nettement accentué, avec en moyenne 69 par mois contre 45 l'année dernière. On peut donc en déduire que la médiation est de plus en plus connue de nos usagers.

SAISINES TRAITÉES PAR PUBLIC ET ÉVOLUTION DES SAISINES TRAITÉES PAR PUBLIC AU FIL DES ANNÉES (EN %)



La majorité des saisines est, comme chaque année, réalisée par les assurés.

Nous n'avons eu qu'une saisine d'un professionnel de santé et aucune d'un employeur.

AUTEURS DES SAISINES (EN %)



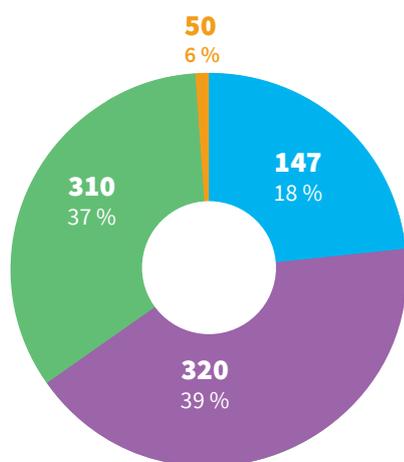
Les requérants directs sont, comme à l'accoutumé, majoritaires.

En revanche, le nombre de dossiers transmis par les services de la CPAM a été multiplié par 3 par rapport à 2022. Cela montre bien le rôle essentiel joué par la médiation et la volonté grandissante des services d'appliquer la loi ESSOC et de reconnaître le droit à l'erreur aux assurés, mais surtout de travailler ensemble pour tendre vers un service de qualité à l'assuré.

Les courriers provenant de la Direction sont stables.

Les dossiers provenant de la Médiation Nationale ont diminué de moins de la moitié.

NOMBRE DE SAISINES PAR CANAL DE CONTACT (EN %)



- Courrier
- Mail dont EPTICA
- Médialog téléphone
- Accueil Physique

Cette année encore, les saisines par mail représentent la majorité, mais suivies de très près par les saisines via la plateforme de service : 3646.

Les saisines provenant du 3646 peuvent s'expliquer par le fait de l'existence du « chatbot via le compte Ameli.fr » : les assurés n'ont pas forcément la réponse à leurs questions et donc joignent le 3646. Mais aussi par les transferts de la PFS via la boîte aux lettres électronique de la Médiation et la connaissance de l'existence d'une médiation à la CPAM.

Le pôle d'appui EPTICA est également en étroite collaboration avec la Médiation de par le visuel important que peut avoir le service sur les dossiers et sa possibilité de transmettre directement les saisines via Medialog.

Concernant les saisines par courrier, on peut distinguer deux points d'entrée :

- Les courriers provenant de la Direction (élus, préfets, Présidence de la République, assurés, ...)
- Les courriers provenant des assurés eux-mêmes (pour une centaine) notamment pour la demande de recherche d'un médecin traitant (imprimé spécifique à l'effigie du médiateur).

La part des saisines effectuées à l'accueil physique est stable par rapport à l'année 2022.

RÉPARTITION DES SAISINES (EN %)

Compétences en première intention : 68 %
dont 46% concernent la recherche d'un médecin traitant

Sont considérées comme des saisines entrant dans les compétences en première intention les **saisines liées à l'accès aux soins** (signalement de refus de soins, recherche de médecin traitant,...) **certaines saisines liées aux prestations en espèces** (absence de revenus de substitution depuis au moins deux mois, IJ maternité et paternité en cas d'enfant mort-né,...) **certaines saisines relatives aux frais de santé** (refus de remboursement total ou partiel par le Centre National de Soins à l'Etranger, refus de prise en charge des frais de transport pour défaut d'entente préalable)... **et enfin certaines saisines relatives à la gestion des bénéficiaires** (dispense de photos sur la carte vitale...)

Compétences dévolues au médiateur après une première réclamation insatisfaite : 32 %

Entrent dans les compétences dévolues après une première réclamation insatisfaite toute sollicitation pour laquelle le réclamant n'a pas obtenu satisfaction au niveau de la réclamation. Sont également analysées après une première réclamation insatisfaite **les saisines liées aux difficultés relatives à l'application de dispositions européennes ou internationales, et les saisines liées à la prise en charge de dispositifs médicaux ou de dépenses de santé d'un montant total supérieur ou égal à 500 euros** (appareillage, hospitalisation...)

Parmi ces saisines, 9 % sont considérées comme étant des saisines particulières.

Sont comptabilisées comme saisines particulières les demandes émanant de la direction nationale de la médiation, du Défenseur des droits ou ses délégués, et les saisines confiées au médiateur par la Direction de l'organisme.

Les recherches de médecins traitants :

La recherche de médecins traitant est une compétence en première intention du médiateur. Cette compétence est partagée, depuis 2018, avec la MAS (Mission Accompagnement Santé).

En 2023, ce sont 380 dossiers de recherche de médecins traitant qui sont parvenus en médiation, contre 138 en 2022.

La situation concernant le Cambrésis est toujours très préoccupante (environ 41 % des demandes).

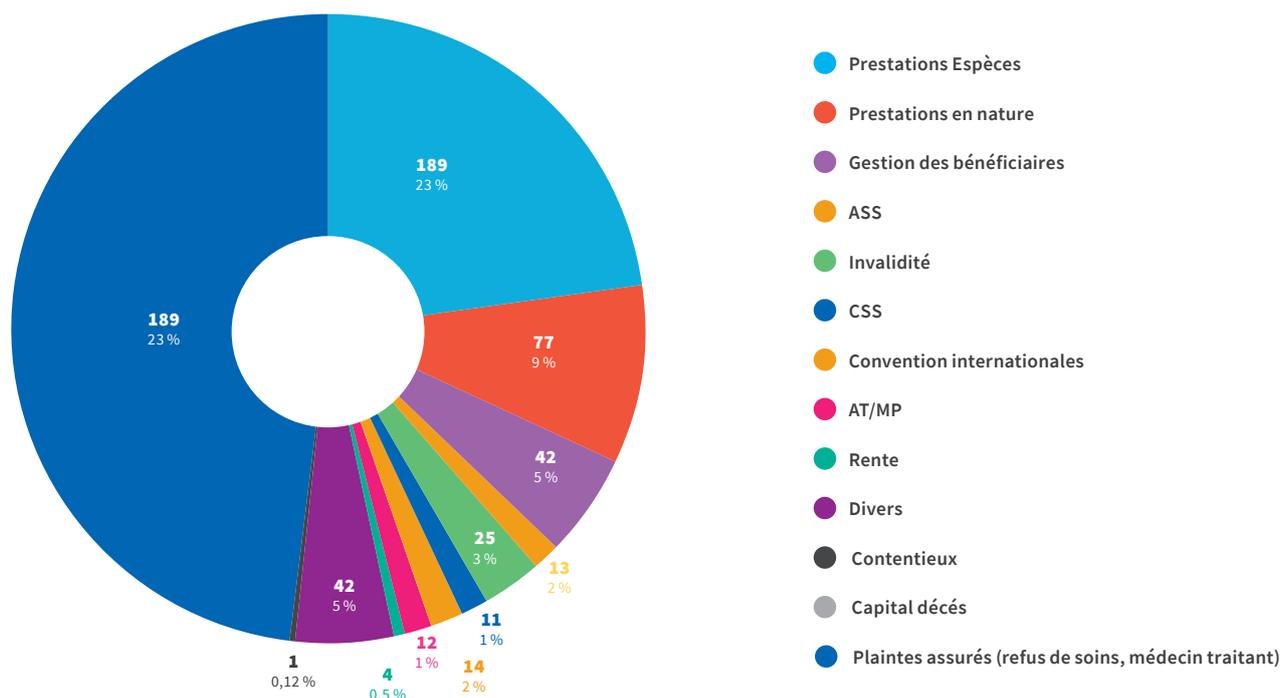
Celle du Valenciennois devient au fil du temps préoccupante (environ 21 % des demandes).

Concernant le Maubeugeois, la situation est stabilisée (environ 4 % des demandes).

Répartition des saisines par commune

Abscon : 2	Douchy-les-Mines : 6	Louvroil : 1	Saint-Python : 1
Anzin : 8	Escaudain : 1	Maretz : 2	Saint-Rémy-du-Nord : 1
Aulnoye-Aymeries : 4	Escaudoeuvres : 16	Marly : 11	Saint-Saulve : 6
Aulnoy-lez-Valenciennes : 4	Escautpont : 3	Maroilles : 1	Saint-Vaast-en-Cambrésis : 1
Avesnes-lez-Aubert : 4	Eth : 1	Maubeuge : 10	Sancourt : 1
Avesnes-sur-Helpe : 3	Famars : 2	Mecquignies : 1	Saultain : 3
Bavay : 1	Feignies : 2	Monceau Saint-Waast : 1	Saulzoir : 1
Beaudignies : 1	Fontaine-au-Pire : 2	Montigny-en-Cambrésis : 1	Seranvillers-Forenvil : 1
Beauvois-en-Cambrésis : 3	Fontaine Notre-Dame : 1	Neuville-Saint-Rémy : 7	Serquigny : 1
Bellaing : 2	Fourmies : 3	Neuvilly : 2	Solesmes : 6
Berlaimont : 1	Gommegnies : 1	Niergnies : 1	Thun-Lévecque : 1
Beuvrages : 1	Hargnies : 1	Noyelles-sur-Escaut : 1	Tilloy-lez-Cambrai : 1
Bouchain : 4	Haulchin : 1	Ohain : 1	Trélon : 1
Boussières-en-Cambrésis : 1	Haussy : 1	Onnaing : 2	Trith-Saint-Léger : 5
Bruay-sur-Escaut : 5	Hautmont : 4	Petite-Forêt : 1	Valenciennes : 32
Cambrai : 9	Haveluy : 2	Préseau : 2	Vicq : 1
Carnières : 2	Haynecourt : 1	Proville : 4	Viesly : 2
Cattenières : 1	Hérin : 2	Quarouble : 1	Vieux-Condé : 1
Caudry : 10	Hon Hergnies : 3	Raillencourt-Sainte-olle : 3	Vieux-Reng : 1
Cauroir : 4	Inchy : 1	Raismes : 4	Villers-Guislain : 1
Cerfontaine : 1	Iwuy : 2	Ramillies : 1	Villers-Sire-Nicole : 1
Condé-sur-l'Escaut : 2	Jeumont : 1	Ribécourt-la-Tour : 1	Wambaix : 3
Cuvillers : 1	La Longueville : 1	Rousies : 1	Wavrechain-Sous-Faulx : 1
Denain : 8	Le Cateau-Cambrésis : 2	Sailly-lez-Cambrai : 2	Wignehies : 1
Doignies : 2	Le Quesnoy : 1	Saint-Aubert : 1	

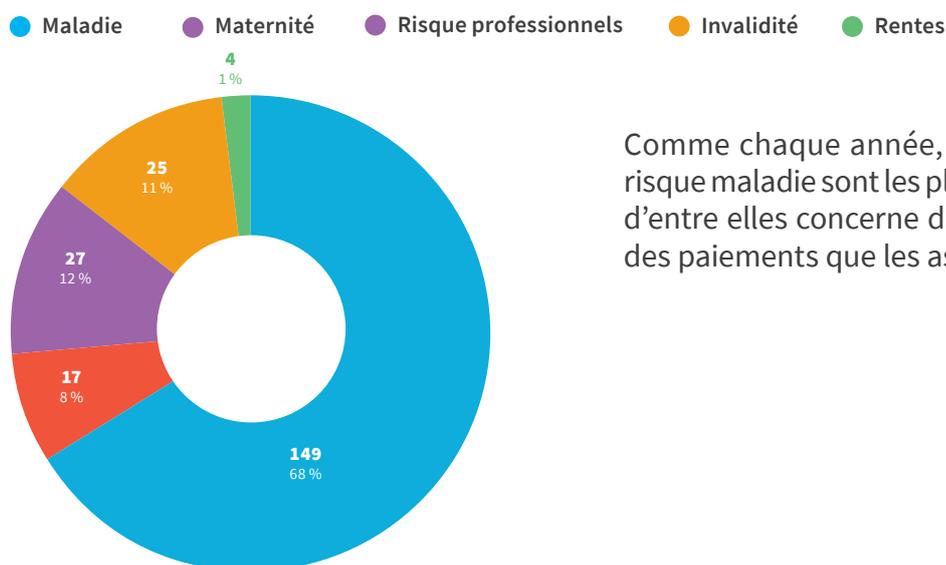
RÉPARTITION DES SAISINES PAR PROCESSUS ET SOUS PROCESSUS (EN %)



Hausse des saisines en général sur tous les processus : plus 10 points au niveau des prestations en espèces, près du double pour la gestion des bénéficiaires. Flambée concernant les demandes de recherche de médecin traitant (sujet évoqué précédemment au début de ce point qualitatif).

Par contre, légère baisse des saisines sur le processus frais de santé. En effet, une cause à cela : la parution de la LR-DDO-59/2023 du 28 avril 2023 (coécrite avec la Médiation Nationale) qui redéfinit et précise la mise en œuvre de la Loi Essoc au niveau des transports en particulier.

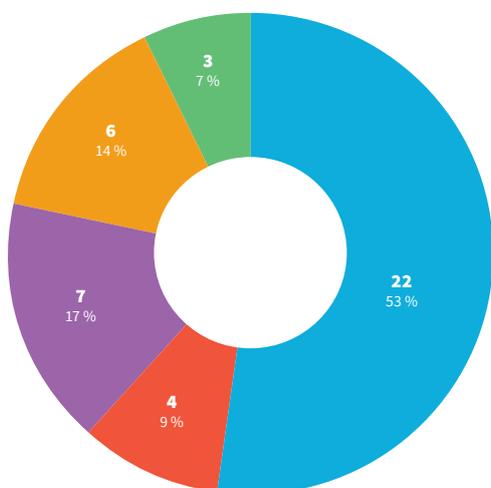
LES REVENUS DE SUBSTITUTION (EN %)



Comme chaque année, les saisines concernant le risque maladie sont les plus importantes. La majorité d'entre elles concerne des paiements non reçus ou des paiements que les assurés estiment erronés.

LA GESTION DU DOSSIER CLIENTS (EN %)

- Immatriculation / Affiliation
- Code ameli
- Carte vitale
- Absence d'ouverture de droits
- Exonération du Ticket Modérateur

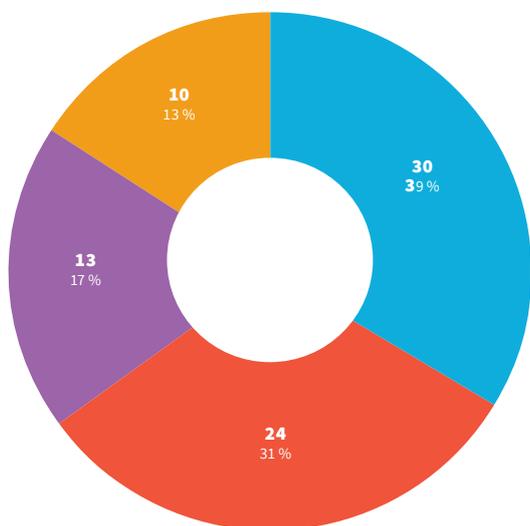


Le nombre de saisines concernant le dossier client est faible (5 % des saisines).

Toutefois elles revêtent une importance particulière car elles sont bien souvent la clé d'entrée dans le système « Assurance Maladie » et conditionnent le bénéfice des prestations. C'est pour cela qu'elles sont traitées avec le même degré d'importance que les dossiers de prestations en espèce.

LES PRESTATIONS EN NATURE (EN %)

- Soins
- Transports
- Soins à l'étranger
- Autres (participation forfaitaire, indus, délai de remboursement, prescription biennale)



Les saisines relatives aux soins et frais de transport sont à 70 %.

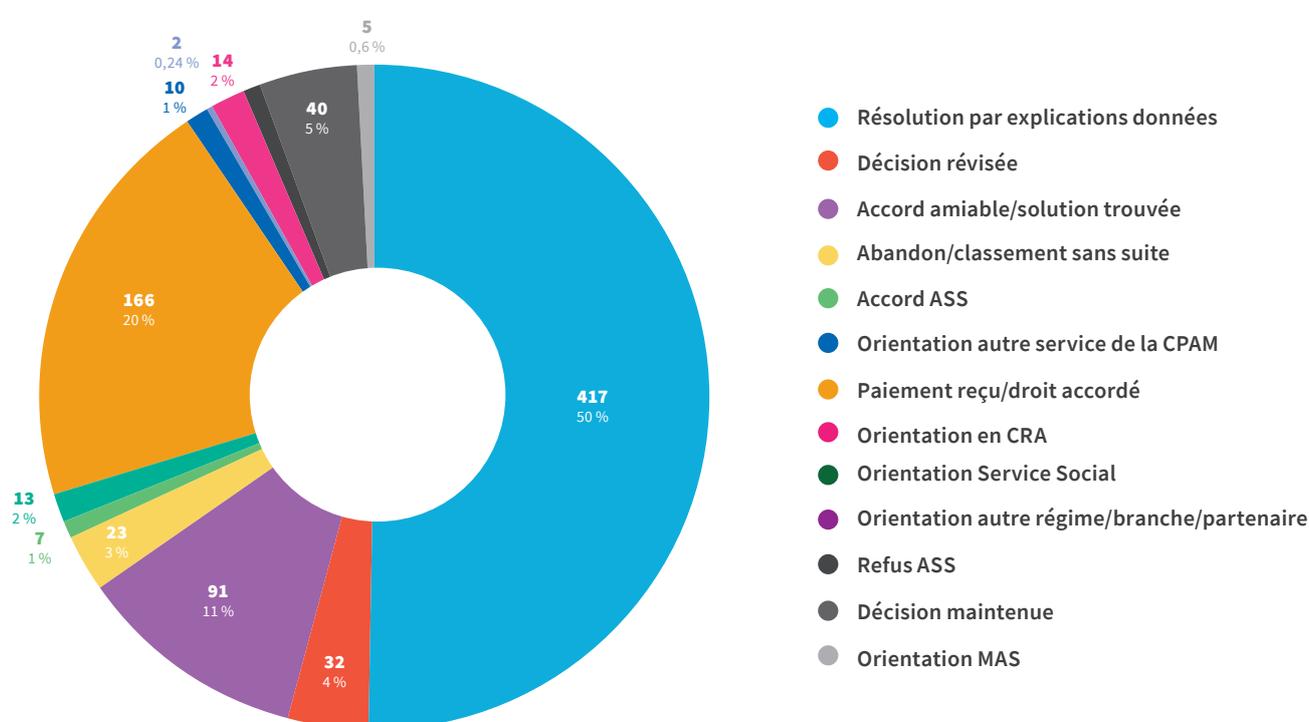
Cela s'explique par la centralisation, au niveau de la médiation, des dossiers relatifs à des problèmes de transport et de soins de plus de 500 € puisqu'ils font partie du périmètre socle.

Les saisines liées aux soins à l'étranger sont en légère baisse (due en grande partie au délai de traitement raccourci des dossiers par le CNSE : on passe de plus d'un an à 3 ou 4 mois) mais représentent tout de même 17 %. Cette législation complexe nécessite bien souvent des explications complémentaires de la part de l'équipe de la médiation.

Toutefois, un nombre important de dossiers est régularisé par le Centre National de Soins à l'Etranger après intervention de la médiation ; car bien souvent, le refus repose sur le manque de document transmis par l'assuré.

Là s'illustre bien l'un des rôles essentiels de la médiation : « rétablir le lien ».

SUITE DONNÉE AUX SAISINES (EN %)



En majorité, les suites données sont favorables à l'assuré : en effet, 50 % des saisines ont été résolues par des explications données ou pour 20 et 11% par une solution trouvée ou un paiement reçu.

On peut donc constater que l'utilisateur a pu obtenir des réponses à ces interrogations, mais surtout le lien entre la Caisse et lui a pu être maintenu.

Concernant les décisions révisées (revues par le service ou accord dérogatoire de la Directrice), elles sont presque cinq fois supérieures à l'année 2022. En effet, le travail réalisé en amont avec les services notamment revenus de substitution et frais de santé a permis aux agents de mieux comprendre le fonctionnement de la Médiation et surtout les raisons (vision à 360° du dossier) d'une décision révisée.

Pour 6 % des situations, une autre orientation vers d'autres services (CPAM, institutionnel, partenaire) a dû être réalisée.

DÉLAI DE TRAITEMENT ET OBJECTIFS FIXÉS :

L'objectif fixé pour les années 2019 à 2023 était la clôture du dossier dans les 21 jours. Le délai de traitement moyen est de 5,73 jours pour 2023, très forte progression due à l'arrivée au 1^{er} juillet 2022 d'Antoine Biaulet en tant qu'assistant à la médiation.

DÉLAI DE TRAITEMENT MOYEN (EN JOUR)

2019	17 jours
2020	17,5 jours
2021	40 jours
2022	39 jours
2023	5,73 jours

03

BILAN QUALITATIF

ACTIONS ISSUES DE LA MÉDIATION AYANT CONTRIBUÉ À L'AMÉLIORATION DE L'ORGANISATION ET DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- Déploiement de la loi ESSOC dans les différents services de prestations, par la rédaction d'un document de référence destiné aux services experts qui permet aux départements de comprendre et surtout d'instaurer le droit à l'erreur.
- Pour contribuer à l'amélioration de l'organisation et de la qualité de service, diffusion d'un reporting trimestriel diffusé à l'ensemble des responsables stratégiques. L'objectif de ce reporting est de montrer le nombre de dossiers solutionnés en médiation, les thématiques récurrentes, les dossiers qui ont fait l'objet de décision révisée soit par la Directrice, soit par une étude complémentaire du service expert et de la médiation.
- Pour un traitement équitable et de qualité, (condition sine qua non d'une bonne médiation) des dossiers, chaque mois, le service médiation participe à une pré CRA. L'objectif est de repérer les dossiers ne nécessitant pas de recours en CRA immédiat, mais plutôt au vue de la situation sanitaire et sociale, une analyse plus poussée du dossier en médiation. Ce type de dossiers, même s'ils sont à la marge (une vingtaine en 2023) permet à l'assuré d'obtenir des explications sur sa situation ou de revoir son dossier par les services experts de façon équitable.

ACTIONS POUR AIDER L'ACCÈS AUX SOINS

- Elargissement de la collaboration avec le département d'Accès aux Soins. En effet, la médiation présente des dossiers sensibles à la Commission d'Action Sanitaire et Sociale. Des échanges réguliers, par signalement, ont lieu avec la Mission Accompagnement Santé (MAS) concernant la recherche d'un médecin traitant mais également lors de situation difficile d'accès aux soins. Pour exemple, le paiement de forfaits ambulatoires pour les bénéficiaires de la C2S par le groupe ELSAN. Des courriers à destination du Directeur de ce groupe ont été rédigés par la Médiation à la signature de la Directrice pour rappel de la réglementation notamment.

04

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Les dossiers de l'année 2023, comme les années précédentes restent très complexes (plusieurs secteurs impactés pour le même dossier : services experts mais également services institutionnels (CAF, CARSAT, URSSAF, médiation des travailleurs indépendants, ...)). De ce fait, les saisines de la médiation ont pris tout leur sens : retrouver le lien entre l'utilisateur et sa Caisse primaire. C'est aussi le signe d'une confiance accrue en la médiation.

Au vu des constats faits pour cette année : augmentation des dossiers et notamment leur complexité, les perspectives pour l'année 2024 auront pour conséquences :

- de finaliser le groupe de travail sur : « gagner en performance collective par l'amélioration de la qualité de traitement »,
- de poursuivre la mise en place des revues de dossiers médiation sur des secteurs comme : les revenus de substitution (englobant l'invalidité), la Complémentaire Santé Solidaire, les frais de santé mais aussi le département d'Accès aux Soins incluant l'Action Sanitaire et Sociale et la Mission d'Accompagnement en Santé,
- d'élargir le partenariat de la médiation non seulement institutionnel mais également associatif.

ANNEXES

PRISE EN COMPTE DE SITUATIONS PARTICULIÈRES



INDEMNISATION D'UN CONGÉ MALADIE DANS UN CONTEXTE PARTICULIER LIÉ AU DÉSERT MÉDICAL

PE

Monsieur est en arrêt du 25/05/2021 au 22/06/2021, et du 24/06/2021 au 25/07/2021 et conteste le non-paiement de la journée du 23/06/2021.

En effet, le médecin de Monsieur est parti en retraite sans informer ses patients, et il a dû consulter un autre médecin en urgence pour obtenir sa prolongation. Il n'a pu obtenir une consultation avec un autre médecin qu'à la date du 24/06/2021, qui n'a pas voulu antidater la prescription.

Avis favorable au paiement de la journée du 23 juin au regard des circonstances liées au Médecin Traitant.



PRISE EN CHARGE NON RÈGLEMENTAIRE DE FRAIS DE TRANSPORT POUR UNE SITUATION SOCIALE ET SANITAIRE TRÈS PARTICULIÈRE

Frais de santé

Madame ayant besoin d'effectuer un séjour dans un centre de soins spécialisés à plus de 150 km, elle effectue sa demande d'entente préalable.

Toutefois, le service médical estime que les soins nécessités par l'état de santé de Madame pourraient être dispensés dans un établissement plus proche, c'est donc sur cette base que va s'établir la prise en charge.

Madame indique dans son recours que son souhait d'intégrer la Maison Sainte-Marie repose sur le fait que cet établissement est le seul en France à accueillir exclusivement des femmes.

Ce critère a été déterminant dans son choix, tant dans ses perspectives de reconstruction, que vis-à-vis de son passif.

L'esprit du texte implique qu'une prise en charge des frais de transport doit être médicalement justifiée, néanmoins, le facteur environnemental nécessaire au rétablissement de l'assurée n'a pas été pris en compte.

Une prise en charge totale des frais de transport jusqu'à La Maison Sainte Marie de La Canourgue a donc été accordée.



INDEMNISATION D'UN CONGÉ PATERNITÉ AU REGARD DE LA LOI ESSOC

PE

Monsieur n'a pas reçu ses indemnités journalières paternité pour la période du 24 au 27/01/2023 au motif qu'il n'a pas posé 4 jours consécutifs à compter du jour ou du lendemain de congé naissance.

Monsieur n'ayant plus d'employeur, il ne pouvait pas être informé de la nouvelle législation.

C'est le premier enfant de Monsieur, il a donc pris contact avec la CPAM pour connaître la démarche à suivre. Personne ne lui a précisé qu'il devait obligatoirement prendre ses 4 jours à la naissance.

Application de la loi ESSOC (droit à l'erreur).

Levée de la sanction et paiement des indemnités journalières pour la période du 24 au 27/01/2023.



PRISE EN CHARGE NON RÈGLEMENTAIRE DES FRAIS DE TRANSPORT DANS L'INTÉRÊT DE TOUS*

Frais de santé

Monsieur conteste le refus de remboursement de son transport de la clinique Saint Roch à Denain vers l'EHPAD de Chambéry.

Après l'hospitalisation de Monsieur, il s'avère qu'il souffre de troubles cognitifs et du comportement et ne peut plus rester seul à son habitation.

Sa seule famille est son fils demeurant en Savoie. Ce dernier a donc souhaité un rapprochement familial et a obtenu une place à l'EPHAD de Chambéry.

De ce fait, la nouvelle résidence de Monsieur est l'EPHAD les Myosotis de CHAMBERY en Savoie.

Toutefois, le transport pour rapprochement de domicile et familial est considéré comme convenance personnelle et donc non remboursable.

Au vu de la situation sanitaire et sociale de Monsieur, un paiement a été effectué pour le transport de Denain à l'EPHAD de Chambéry.

*** On peut dire que cet accord a fait jurisprudence car ce type de situation est maintenant remboursé en prestations légales suite à une lettre réseau.**



RECONSIDÉRATION DU TRAITEMENT D'UN DOSSIER AU PROFIT DE L'ASSURÉ MAIS ÉGALEMENT DE LA CAISSE

Rente

Suite à une erreur d'instruction CPAM, l'attribution d'une rente d'accident de travail au dernier enfant va engendrer des indus considérables pour le reste de la famille.

Au vu de l'erreur d'instruction, le droit a pu être octroyé sans que des indus soient générés.



PRISE EN CHARGE NON RÈGLEMENTAIRE DE FRAIS DE TRANSPORT POUR UNE SITUATION SOCIALE ET SANITAIRE TRÈS PARTICULIÈRE

Frais de santé

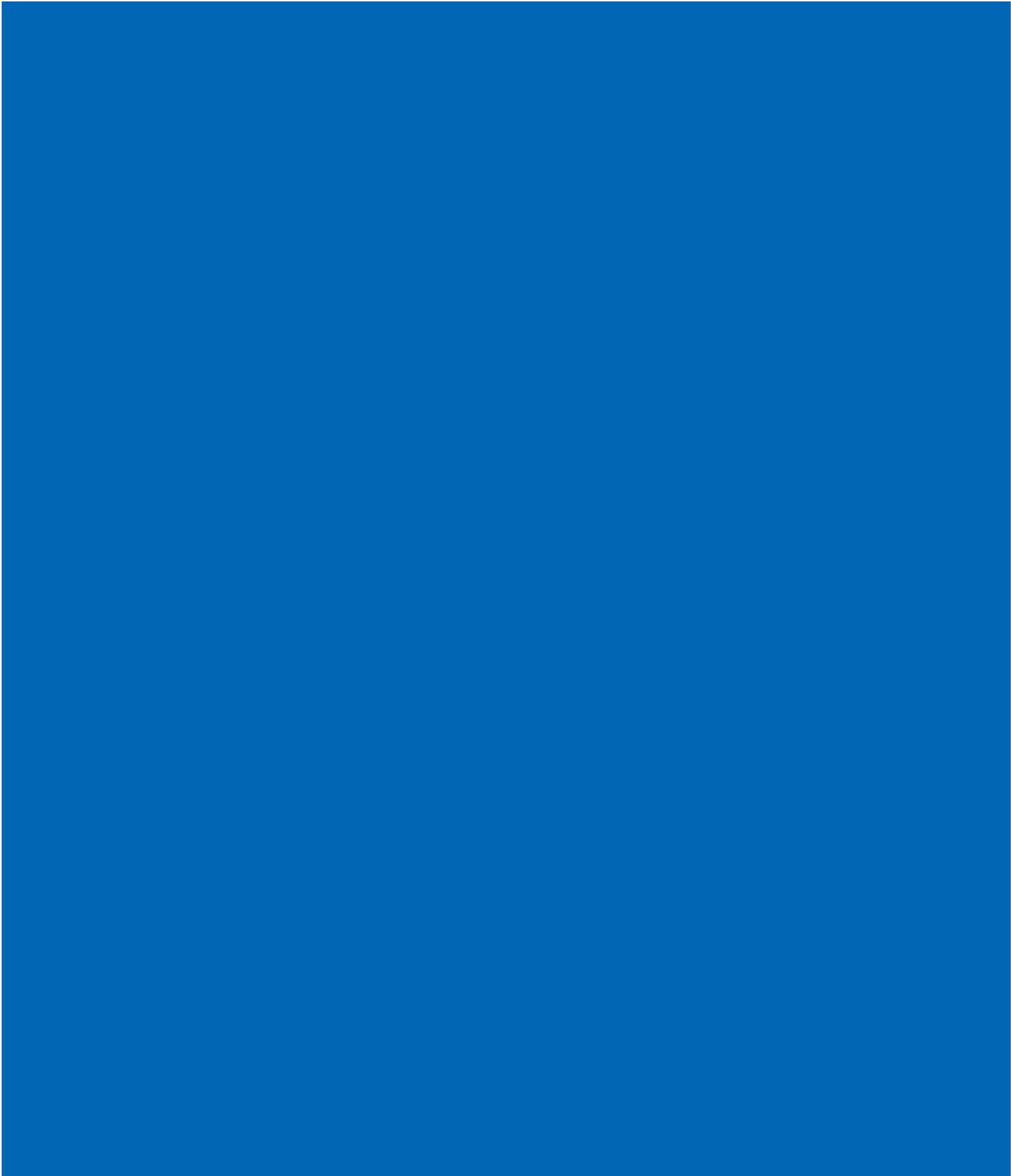
L'enfant est âgé de 6 ans et atteint d'une maladie neuro génétique dégénérative.

Sa mère a obtenu de la MDPH l'aide d'une AVS pour sa scolarité. La maman a tenté de scolariser son fils dans une école en France mais cela n'a pas été concluant.

Madame a donc déménagé dans le Nord de la France car elle est parvenue à trouver une école, qui prend en charge son fils, en Belgique. D'où le problème des transports.

La maman le conduit chaque jour par ses propres moyens mais Mme est enceinte avec grossesse à haut risque. Elle ne peut donc plus réaliser les transports.

Prise en charge exceptionnelle des transports au vu du contexte pour l'année scolaire en cours et notification à l'assurée des différentes démarches à faire pour effectuer une demande conforme l'année prochaine.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Hainaut