



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Drôme

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

DOSSIER DE PRESSE - JUILLET 2023

# LES ACTIONS EN FAVEUR DE L'ACCÈS A LA SANTÉ menées pour les assurés drômois



Si l'Assurance maladie est généralement connue dans son rôle de financeur du système de santé, l'accès aux soins et l'accompagnement attentionné de publics éloignés du système de santé, soit en raison de leur fragilité économique, soit du fait d'une situation de vie particulière, sont des enjeux majeurs sur lesquelles elle s'investit depuis plusieurs années.

- ▶ Pour les assurés : des actions d'accompagnement spécifiques de ces publics avec la recherche de solutions en lien avec les acteurs de santé du territoire
- ▶ Pour les professionnels de santé : la promotion de l'exercice coordonné et de tout autre dispositif permettant de favoriser la délégation de tâche et la libération de temps médical disponible (assistants médicaux, infirmières en pratique avancées, protocoles de coopération, délégations de tâches...).

L'Assurance maladie de la Drôme propose des offres de service spécifiques dédiées aux assurés en matière d'accès à la santé :

- ▶ l'offre PRADO pour accompagner les assurés en sortie d'hospitalisation depuis 2012
- ▶ l'offre Mission Accompagnement en Santé depuis 2016 pour les assurés en situation de renoncement aux soins ou en déficit d'inclusion numérique
- ▶ une politique d'aide supplémentaire décidée par le Conseil de la Caisse pour favoriser l'accès aux soins
- ▶ un accompagnement par le service social.

Ces offres de services s'appuient sur un réseau partenarial fort pour capter les situations d'assurés ayant besoin d'un tel accompagnement et pour orienter les assurés accompagnés afin de leur faire bénéficier d'une prise en charge la plus globale et coordonnée possible.

L'accès à la santé et la prévention seront renforcés dans les mois et années à venir. L'Assurance maladie de la Drôme développe des actions « aller vers » sur le champ de la prévention à travers des appels sortants, des ateliers numériques ou encore des animations territoriales thématiques ou dédiées à certains publics en particulier.

En 2023, le gouvernement a confié tout spécifiquement à l'Assurance maladie le pilotage d'une vaste opération d'accompagnement des patients en ALD pour l'accès à un médecin traitant.



# Des services dédiés aux missions d'accès à la santé

Pour accompagner individuellement les assurés en situation de fragilité (soit du fait de difficultés d'accès aux soins soit en raison de leur parcours de soins (sortie d'hospitalisation), plusieurs offres de services ont été développées au sein de l'Assurance maladie de la Drôme.

## LES MÉTIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ DES ASSURÉS À L'ASSURANCE MALADIE

L'accompagnement des assurés dans la résolution de leurs difficultés d'accès à la santé ou bien encore dans des moments de vie particuliers est une mission assez récente de l'assurance maladie. Aujourd'hui, à la Cnam, 11 conseillères interviennent dans ce cadre, elles relèvent soit de la mission d'accompagnement en santé soit du programme de retour au domicile suite à hospitalisation (PRADO). Il s'agit de proposer une réponse à l'assuré dans la durée et adapté à ses besoins et degré d'autonomie. Ces missions nécessitent d'excellentes qualités relationnelles pour mettre en place une relation de confiance avec l'assuré mais aussi une grande capacité d'adaptation car les conseillères sont également en lien avec des acteurs très diversifiés (professionnels de santé libéraux, équipes hospitalières, assistantes sociales...). Ces activités d'accompagnement impliquent également une excellente connaissance des différents services et prestations assurance maladie mais aussi du réseau partenarial ou de l'offre de soins afin de pouvoir orienter au mieux l'assuré et garantir sa prise en charge dans la durée.

Astrid Caddoux  
responsable du service accompagnement en santé à la CPAM de la Drôme



# PRADO : l'accompagnement au retour au domicile suite à une hospitalisation

Le service PRADO (programme de retour à domicile) a pour objectif de sécuriser le retour à domicile en sortie d'hospitalisation en mettant en place la prise en charge médicale et la coordination avec le service social (si besoin).

PRADO permet donc d'améliorer la coordination hôpital/ville et de renforcer la qualité de la prise en charge en ville autour du médecin traitant. Il contribue à fluidifier le parcours hospitalier en diminuant les durées de séjour à l'hôpital et en permettant des orientations plus ciblées des patients en fonction de leurs besoins : domicile ou SSR (soins de suite et de réadaptation). En cela, PRADO permet de préserver la qualité de vie et l'autonomie des patients.

PRADO est proposé dans la Drôme dans **10** établissements de santé, autour d'une approche par pathologie ou populationnelle :

- ▶ Chirurgie
- ▶ AVC (accident vasculaire cérébral)
- ▶ Insuffisance cardiaque
- ▶ BPCO (bronchopneumopathie chronique obstructive)
- ▶ Personnes âgées de plus de 75 ans
- ▶ Et plus récemment post Soins médicaux de réadaptation (SMR)

Les **7** conseillères du service PRADO accompagnent chaque année entre **1100** et **1300** patients. Elles sont sur trois sites, Valence, Montélimar et Romans et vont régulièrement à la rencontre des équipes médicales en établissement.

## Témoignage de Claudine Dumas

Assurée accompagnée par la CPAM lors de sa sortie d'hospitalisation



Suite à un AVC, le 15/04/2023 mon mari a fait un séjour de 15 jours à l'hôpital de Romans. C'est en vain que le personnel hospitalier et moi-même avons cherché un établissement pouvant l'accueillir pour une rééducation journalière. Personnellement je me suis adressée aux kinés de St-Marcellin, Chatte, st-Antoine. Chaque fois, je n'ai obtenu que des réponses négatives.

Grâce, à l'intervention de Mme Courbis Sandra du Prado de Romans une kiné de Chatte a accepté de recevoir mon mari deux fois par semaine. Jugeant que ce n'était pas suffisant elle a contacté l'hôpital de St-Marcellin qui ne traite pas ce genre de problème. Puis le centre de rééducation de Tullins. Le 3 mai j'ai déposé un dossier à l'accueil et suis toujours en attente d'une réponse.

Nous remercions Mme Courbis pour l'efficacité de son intervention car, sans elle, nous serions sans kiné donc, sans soins et sans espoir de récupérer un peu de dextérité de la main droite.

## Témoignage de Damien Veyrier

Responsable du service social des HDN (HÔPITAUX DRÔME NORD)



Pour un hôpital, la question du retour à domicile est primordiale. Les durées d'hospitalisation se sont considérablement raccourcies ces dernières années, liées à la fois à des avancées et techniques chirurgicales / médicales modernes et à la volonté des patients et des familles de rentrer rapidement à domicile. Les périodes épidémiques et la tension engendrée sur les lits d'hospitalisation sont aussi à prendre en compte.

Pour rendre le retour à domicile le plus adapté et sûr possible, il convient de veiller à la continuité des soins. La CPAM, à travers le dispositif Prado, est un partenaire privilégié et indispensable des Hôpitaux Drôme Nord. La mise en place, en amont de la sortie, d'une intervention d'infirmière libérale et/ou de kinésithérapeute à domicile participe grandement à la continuité des soins. De plus, un certain nombre de personnes, notamment âgées, sont isolées et démunies pour trouver des soignants à domicile qui plus est dans des territoires ruraux appelés souvent déserts médicaux.

Le Prado joue un rôle essentiel pour apporter aux patients la prise en charge dont il a besoin. J'en profite pour saluer toute l'équipe du Prado qui fait preuve d'un grand investissement sur un territoire où le maillage de professionnel de santé n'est pas le plus équilibré. Malheureusement, parfois aucune solution n'est trouvée et un patient doit renoncer à rentrer à domicile faute de soins adaptés.

## Témoignage de Vassilios Terzis

Kinésithérapeute à Châteauneuf de Galauré



J'ai connu le service du Prado vers la moitié des années 2010 et je ne peux que témoigner du touchant dévouement et de l'amabilité des Conseillères qui, non seulement elles emploient tous les moyens à leur disposition pour assurer le retour sans soucis à domicile du patient en mettant en place un réseau complexe de professionnels de santé (ce qui, bien souvent, relève de mission impossible !), mais en plus elles restent en permanence à l'écoute de ces derniers et les accompagnent avec compréhension et efficacité lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans le cadre de leur prise en charge.

Admirable travail ! Respectueux remerciements et vifs encouragements !

## MAS : la mission accompagnement en santé

Depuis 2016, la Cnam de la Drôme, propose aux assurés en difficulté d'accès aux soins un accompagnement individuel.

Les difficultés d'accès aux soins de ces personnes peuvent relever de problématiques diverses :

- ▶ Des problématiques de droits (notamment l'accès à la complémentaire santé qu'elle soit solidaire ou pas)
- ▶ Des problématiques de repérage dans le système de santé les contraignant dans leurs recherches de soignants
- ▶ Des problématiques financières notamment en cas de soins pour lesquels les restes à charge peuvent être importants.

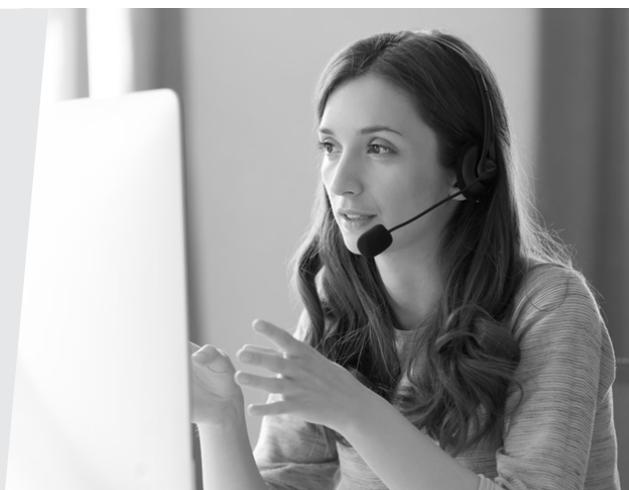
Ces situations sont orientées vers les conseillères MAS (Mission accompagnement en santé) par nos lignes de front office, nos services internes, nos partenaires ou les professionnels de santé eux-mêmes.

En complément, l'Assurance maladie développe également des actions « aller vers » avec une approche populationnelle.

Les conseillères MAS, à réception du signalement de la situation, font le bilan des droits de l'assuré puis le contactent pour élaborer avec lui un plan d'accompagnement personnalisé adapté à sa situation, ses difficultés. Ce plan d'action peut mobiliser :

- ▶ Un accompagnement à l'accès aux droits : couverture complémentaire santé notamment via la C2S (Complémentaire Santé Solidaire) si éligible, droits de base...
- ▶ Une orientation dans le système de santé : aide pour trouver un professionnel de santé,
- ▶ Un accompagnement au montage financier : information sur les offres 100% santé, montage financier avec l'appui de nos aides sur fonds d'action sanitaire et sociale et/ou appel à des sources de financement par des partenaires,
- ▶ Un accompagnement numérique si le frein est lié à l'outil numérique.

Les conseillères MAS font également le point avec l'assuré sur les actes de prévention préconisés (dépistage des cancers, vaccinations...).



Depuis 2016, plus de **5000** assurés drômois ont été accompagnés par la MAS et ont pu accéder aux soins.

Plus spécifiquement en 2022, **1470** nouveaux accompagnements ont été initiés avec une prise en charge dans un délai moyen de 7 jours : **652** assurés ont été accompagnés jusqu'à la réalisation de leurs soins en 2022 (que l'accompagnement ait débuté en 2022 ou avant) et 220 accompagnements n'ont pas abouti aux soins mais ont permis un accès aux droits, un accompagnement financier, des actions de guidance dans le système de santé ou une orientation vers un de nos partenaires.

A ce jour, **1070** personnes sont actuellement accompagnées par la Mission d'accompagnement en santé. Depuis le début de l'année, **500** assurés ont pu réaliser leurs soins grâce à cet accompagnement.

**L'Assurance Maladie** | Drôme  
Agir ensemble, protéger chacun

### L'ASSURANCE MALADIE VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS DÉMARCHES

Quels sont les moyens pour me rendre à une consultation ?

Comment payer mes soins ?

Où réaliser l'examen médical qui m'a été prescrit ?

Comment prendre ou obtenir un rendez-vous ?

### L'ASSURANCE MALADIE VOUS ACCOMPAGNE DANS VOS DÉMARCHES

- ▶ Accéder aux droits auxquels vous pouvez prétendre (carte vitale, mutuelle...).
- ▶ Mieux comprendre et vous orienter dans le parcours de soins.
- ▶ Bénéficier d'un secours financier exceptionnel pour diminuer le montant de votre reste à charge.
- ▶ Être plus autonome dans vos démarches, notamment numériques.

**PRENEZ RENDEZ-VOUS !**

Via votre **compte ameli**

RUBRIQUE

- Accueil
- MON AGENDA
- Prendre un rendez-vous

Si vous n'avez pas internet, vous pouvez prendre un rendez-vous par téléphone au **36 46** (service gratuit + prix appel).

**AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN**

## Témoignage d'Emma

Assurée accompagnée par la mission d'accompagnement en santé



Je me suis rendue à l'accueil de la CPAM car j'avais un souci avec ma complémentaire santé solidaire. Au rendez-vous, le conseiller m'a demandé si j'avais des problèmes de santé.

J'ai dit que j'avais très mal aux dents mais que je ne trouvais pas de dentiste et que de toute façon je ne pouvais pas payer ces soins.

Le conseiller m'a proposé d'être contactée par le service d'accompagnement en santé.

3 jours plus tard, j'ai reçu un appel d'une conseillère qui m'a dit qu'elle m'accompagnerait dans mes soins mais avant ça, nous devons faire le nécessaire pour la mise à jour de ma complémentaire santé solidaire.

Elle m'a ensuite expliqué comment faire pour avoir un rendez-vous avec un dentiste.

J'ai eu 2 rendez-vous, mais ce n'était pas facile, j'ai eu beaucoup de refus et la conseillère m'a encouragé. Quand j'ai eu les devis, il y avait 1110 € qui n'étaient pas remboursés. J'ai envoyé les devis à la conseillère qui m'a tout expliqué dans les détails. Pour ma part les soins n'étaient pas dans la complémentaire santé solidaire et il n'y avait pas le choix. La conseillère a téléphoné au dentiste pour monter un dossier médical avec ma radio et une lettre du dentiste.

La conseillère m'a dit que le dentiste conseil était d'accord pour ces soins-là, parce qu'on ne pouvait pas faire autrement. Nous avons fait une demande d'aide à la sécu, mon dossier est passé en commission et on m'a donné 1100 €. A la fin je n'avais que 10 € à payer de ma poche.

La sécu a payé directement le dentiste.

## Témoignage de Jade Escoffier

Assistante sociale du Diaconat Protestant



Le travail avec ce service permet de fluidifier et cadrer les parcours de soins de patients souvent éloignés du système de soins (par méconnaissance, incompréhension ou mauvaises expériences).

Nous pouvons travailler ensemble

- ▶ réponses aux questions facilitées par le lien avec le professionnel sur des situations particulières ce qui aide à savoir quels sont les droits à mettre en place,
- ▶ pour anticiper les restes à charge et si besoin faire une demande d'aide financière (meilleure compréhension et explication des devis),
- ▶ Ces démarches permettent de sécuriser les personnes et les professionnels afin de mettre en place les meilleurs soins possibles selon les situations. Le lien possible entre le service et le professionnel peut fluidifier l'accueil et le parcours pour les personnes.



## FOCUS SUR L'ACTION NATIONALE VERS LES PATIENTS ALD SANS MÉDECIN TRAITANT

Aujourd'hui en France, plus de **700 000** patients souffrant d'affection de longue durée n'ont pas de médecin traitant. Or le médecin traitant est l'acteur essentiel, chef d'orchestre, de la prise en charge du patient d'autant plus quand celui-ci souffre d'une maladie chronique. Ce chiffre a tendance à augmenter du fait de l'augmentation de la prévalence des maladies chroniques et du fait de l'évolution de la démographie médicale.

Le ministre de la santé a confié à l'Assurance maladie la mission de piloter un plan d'action partenarial adapté aux réalités de leur territoire visant à proposer une solution aux patients en ALD sans médecin traitant.

En Drôme, un peu plus de 4600 patients en ALD n'avaient pas de médecin traitant au 31 mars 2023. Le préalable à la mise en place des actions par la Cpm est le recueil de l'accord des assurés concernés. Aussi ces derniers ont été contactés par courrier et/ou par téléphone pour les en informer.

La première action de ce plan consiste à sécuriser la relation médecin-patient pour des assurés consultant régulièrement le même médecin sans l'avoir déclaré médecin traitant. Nos services prennent actuellement attache avec les médecins et patients concernés afin de les en informer et encourager à la réalisation de la déclaration médecin traitant.

La Cpm s'emploie également à la recherche de solutions pour des patients sans suivi médical régulier. Pour cela, la Cpm mobilise les médecins (directement ou via les communautés professionnelles territoriales de santé) et s'appuie, en lien avec les autres acteurs publics (Agence régionale de santé, collectivités territoriales, préfecture...) sur les partenaires associatifs et les représentants des usagers pour pouvoir mieux toucher les assurés concernés, notamment les plus fragiles (résidents EHPAD, publics en situation de handicap...).

Depuis avril, l'assurance maladie a mis en relation **150** patients concernés avec un médecin traitant. Au 15 juin, sous l'effet de l'action de l'Assurance maladie et la mobilisation spontanée des professionnels de santé et des assurés, le nombre de patients en ALD du régime général s'établit à **3983** patients sans médecin traitant.

# Les secours financiers exceptionnels du fonds d'action sanitaire et sociale

La Cpmam dispose d'un fonds d'action sanitaire et sociale qui lui permet d'attribuer des aides à titre exceptionnel et sous conditions de ressources. Ces secours permettent notamment de participer à la prise en charge de certains frais de santé non remboursés ou encore aux cotisations de mutuelle dans un souci de limiter le reste à charge sur leurs soins pour les assurés, notamment ceux ayant de petits revenus et ainsi de faciliter leur réalisation effective. Des secours exceptionnels sont également possibles pour des personnes malades, en invalidité ou en arrêt de travail prolongé pour leur permettre de faire face à une diminution de leurs ressources en lien avec la maladie.

Le fonds d'ASS (Action Sanitaire et Sociale) peut également être mobilisé pour le retour et le maintien à domicile via le financement de services d'aide à domicile en subsidiarité de l'intervention des autres acteurs.

Les décisions relatives à l'utilisation du fonds d'ASS sont prises par la Commission d'action sanitaire et sociale, émanation du Conseil de la Cpmam lui-même composé de représentants des salariés, des employeurs et des représentants des usagers.

En 2022, **2074** aides ont été accordées pour un montant total de **872 000 €**.

A titre d'exemples, ces aides ont permis à :

**362** assurés isolés, malades, en sortie d'hospitalisation ou situation de handicap de bénéficier d'une participation à des heures d'aides à domicile.

**715** foyers de financer en partie leur complémentaire santé privée car, bien que modestes, leurs revenus dépassaient le plafond leur permettant de bénéficier de la complémentaire santé solidaire.

**234** assurés ayant des petits revenus de réaliser leurs soins dentaires par le financement de tout ou partie de leur reste à charge (par exemple, pour des soins prothétiques ou implantaires spécifiques ou des soins parodontologiques).

**295** assurés en invalidité ou arrêt de travail prolongé de bénéficier de secours financiers ponctuels pour les aider à rééquilibrer leur budget fragilisé par la maladie.

## Les subventions aux associations via le fonds ASS

Le fonds d'ASS (Action Sanitaire et Sociale) peut également être mobilisé pour soutenir des associations œuvrant principalement dans le soutien aux malades ou l'accès à la santé. Ainsi en 2022, la Cpmam de la Drôme a soutenu 14 associations ou organismes sociaux pour un montant de subvention totale de 90 665 €.

Pour exemples, la Cpmam soutient depuis plusieurs années l'association 123 Soleil et ses clowns à l'hôpital, l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM), ou bien le guichet unique de santé au travail de l'association REMAID qui accompagne des personnes en risque de désinsertion professionnelle.

# Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) Rhône-Alpes exerce ses missions auprès des salariés, retraités et entreprises de la région. Organisme de Sécurité Sociale, elle met en œuvre les politiques institutionnelles dans les domaines de la retraite, de l'action sociale, de l'accompagnement social et de la prévention des risques professionnels, sous la double tutelle de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et de la Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam). Dans le cadre de l'accès aux soins, elle accompagne les assurés fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie.

Le Service social de la Carsat Rhône-Alpes accompagne les assurés fragilisés rencontrant des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail. Ces difficultés peuvent être nombreuses et complexes : impacts sur la vie familiale, professionnelle, sur l'environnement social ou économique. Il intervient au plus tôt pour prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale ou professionnelle des assurés les plus fragiles, en les accompagnant afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins, prioritairement sur signalement après détection d'une problématique sociale par les équipes administratives ou médicales de l'Assurance Maladie ou par les partenaires externes.



Son intervention est :

- ▶ Individuelle : réception sur rendez-vous dans des lieux d'accueil, visites à domicile ou entretiens sociaux réalisés par téléphone ou en visio-conférence ;
- ▶ Collective : Intervention Sociale d'Intérêt Collectif (ISIC) et Travail Social de Groupe (TSG).

Elle se concrétise par un accompagnement global sur le plan social, économique et professionnel, qui permet de :

- ▶ Appréhender la complexité sociale des situations en prenant en compte l'ensemble des problématiques de santé, d'environnement social, familial et professionnel ;
- ▶ Remobiliser l'assuré en l'aidant à clarifier ses besoins et attentes, pour coconstruire une stratégie d'intervention visant à soutenir son autonomie et développer son pouvoir d'agir ;
- ▶ Coordonner les différents acteurs impliqués, en assurant un rôle de référent ;
- ▶ Aider à maintenir ou à restaurer les liens sociaux, facteur d'inclusion sociale et professionnelle.

## En 2022 :

- ▶ 3 161 assurés accompagnés individuellement par les assistants(e)s de service social :
  - 65 % au titre de la Prévention de la désinsertion professionnelle
  - 35 % au titre de la sécurisation des parcours en santé
- ▶ 9 043 entretiens réalisés au total
- ▶ 2 actions collectives réalisées

# Un lien partenarial fort

Ces services dédiés à l'accompagnement en santé nécessitent un ancrage territorial fort pour adapter leur action à la spécificité de chaque territoire et publics de notre département. Pour cela, nous nous appuyons sur un réseau partenarial important. Ainsi la Cnam de la Drôme a conventionné avec plus de 60 partenaires en lien avec nos publics prioritaires (jeunes, personnes en situation de précarité, association de patients...).

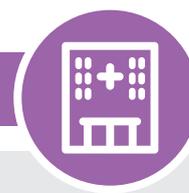
## Pour la prise en charge de situations individuelles

Des circuits spécifiques sont mis en place entre la Cnam et les partenaires pour permettre une prise en charge en urgence de situations difficiles notamment pour des personnes en situation de précarité (ouverture de droits, absence de mutuelle, etc).

Ainsi en 2022, la Cnam est intervenu pour **2200** situations urgentes orientées par les partenaires comme les Permanences d'Accès aux soins de santé (PASS) , le Diaconat Protestant, les Centres médico sociaux du département ....

## Témoignage de Damien Veyrier

Responsable du service social des HDN - Le partenariat avec les PASS



L'hôpital est un des rares lieux ouvert 24 h/24 pour accueillir les personnes en souffrance. A la souffrance liée à leur parcours de vie s'ajoute une souffrance liée à l'accès aux soins. La paupérisation, l'isolement, la migration ont pour effet que de plus en plus de personnes renoncent aux soins (enfants, femmes enceintes, personnes âgées). La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) essaie de répondre à cet enjeu majeur qui est également un enjeu de santé publique. Faciliter l'accès aux soins des plus démunis et des plus vulnérables est une des priorités de l'hôpital. Tout comme leur réintroduction dans le système de droit commun. Grâce à la collaboration avec la CPAM, aux conventions existantes, nous parvenons majoritairement à trouver des solutions de prise en charge pour permettre l'accès aux soins. Nous sommes également confrontés à des situations d'une extrême complexité qui nécessitent une réponse précise, souvent en urgence. Là encore, nous nous réjouissons du partenariat avec la CPAM 26, qui sait faire preuve d'écoute et de compréhension pour répondre au mieux aux situations complexes.

# Témoignage de Jade Escoffier

Assistante sociale du centre de santé du Diaconat Protestant



Notre public est en grande majorité composé de demandeurs d'asile et de personnes en grande errance. Nous rencontrons donc des difficultés sur l'aide que nous pouvons leur apporter. En effet, nous nous confrontons à la mauvaise compréhension des documents (attestations ALD qui peuvent être jetées...) ainsi qu'un « nomadisme » qui implique souvent une perte des documents lors des changements de lieux de vie ainsi qu'une non réception de certains papiers par changements d'adresse récurrents.

## Les points positifs :

- Le circuit privilégié nous permet donc de mieux comprendre les situations en terme de droits de santé et de pouvoir mieux expliquer aux personnes ce qui bloque ou manque dans leur dossier. Ce sont des personnes qui iront rarement d'eux-mêmes à l'accueil des administrations, ce qui implique qu'ils ne comprennent pas pourquoi les démarches n'aboutissent pas.
- Le travail avec ce service permet de recevoir en entretien les personnes avec un traducteur si nécessaire afin que l'usager comprenne et s'implique dans ses démarches.
- Accès facile et réponses plutôt rapides

## Les axes d'amélioration proposés :

- Un accès ameliopro pour les numéros provisoire (comme le service social de l'hôpital) permettrait de voir en direct le statut des personnes et d'avoir les informations nécessaires sans hyper solliciter le mail acces.droits
- Le service n'a accès qu'aux informations des bénéficiaires de la Drôme, or nos patients ont souvent un parcours avec beaucoup de changements de départements ce qui complique les accompagnements.



## La mise en place d'actions collectives conjointes vers les assurés

La Cpm s'associe depuis plusieurs années aux acteurs locaux pour développer diverses actions de terrain et répondre au plus près des besoins de la population drômoise.

Par exemple, depuis 2022, la Cpm s'associe aux partenaires du territoire montilien (municipalité, communauté professionnelle territoriale de santé) et au comité régional de coordination de dépistage des cancers 26 07 pour développer des actions « Un jour un quartier » dans les quartiers politiques de la ville afin de sensibiliser les habitants à l'importance des dépistages des cancers. La Cpm a accompagné les partenaires dans la construction de ce projet, a sensibilisé les professionnels et bénévoles des secteurs pour le relais du message et communiqué auprès des habitants pour les informer de l'action.

Cette action est aujourd'hui proposée sur d'autres territoires et un projet est actuellement en construction, avec l'ADAPEI, afin de le déployer auprès des publics en situation de handicap. Autre action en préparation pour 2023 : la Cpm travaille avec le Diaconat Protestant sur un projet d'atelier santé à destination des personnes en difficulté sociale.

### Témoignage de Jade Escoffier

Assistante sociale du centre de santé du Diaconat Protestant



Projet innovant qui est issu des constats des professionnels de terrain et de ceux de la CPAM de la méconnaissance du système de soins et de santé en France ce qui induit des non recours aux droits, non renouvellement de papiers et rendez-vous non honorés.

Ces ateliers permettront au public migrant et précaire de fluidifier le parcours de soins, de les autonomiser et responsabiliser sur leurs démarches administratives.

L'idée est que ces ateliers soient récurrents afin de toucher le maximum de personnes dans l'objectif de diminuer les situations complexes +++ par négligence dans le renouvellement des droits.

Le partenariat avec la CPAM Drôme permet aux usagers d'identifier cet organisme et ses missions.

La Cpm encourage également le déploiement de nouvelles actions de prévention portées par les partenaires par des financements dédiés. Ces derniers s'inscrivent dans le cadre d'appels à projet thématiques (vaccination, santé sexuelle, mois sans tabac, dépistage cancers). En 2022, 8 projets à hauteur de 12 500 euros ont été financés dans ce cadre. Pour 2023, 8 nouveaux projets sont à l'étude. Ces actions sont portées par des associations mais également des maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) ou des centres de santé.

# De nouvelles offres de service pour mieux toucher et accompagner nos publics

## Des campagnes d'appels vers nos assurés

Au-delà des offres de services qu'elle propose et de ce travail partenarial, la Cpm de la Drôme développe de plus en plus d'actions type « aller vers » pour mieux accompagner nos publics.

Nous menons des campagnes d'appels sortants auprès des assurés éligibles aux actions de dépistage organisé des cancers. En 2022, une action de sensibilisation au dépistage organisé du cancer du col de l'utérus a permis de contacter **1723** assurés dont 296 ont réalisé leur examen suite à notre appel. Par ailleurs, nous menons actuellement une campagne de promotion du dépistage organisé du cancer colorectal dont le taux de dépistage est bien inférieur aux objectifs de santé publics. Nous avons ainsi contacté plus de **1500** personnes dont plus de 60 % ont indiqué avoir l'intention d'effectuer l'acte de dépistage suite à notre appel.

Les campagnes "aller vers" concernent également l'accès aux droits. En 2022, la Cpm a contacté des assurés éligibles à la complémentaire santé solidaire ce qui a permis à **500** bénéficiaires supplémentaires d'obtenir une couverture complémentaire de leurs frais de santé.

## Ateliers ou rendez-vous numériques

La fracture numérique peut être une cause de non recours aux droits (de nombreuses démarches sont désormais accessibles en ligne) mais également aux soins (prise de RDV en ligne, plateformes de téléconsultation)...

La CPAM de la Drôme propose donc depuis 2022 des rendez-vous numériques individuels ou des ateliers numériques en petit groupe (4 personnes).

**259** personnes ont été accompagnées depuis la mise en place de cette offre de service.



## Des outils ludiques et adaptés aux publics

Plus spécifiquement à destination du public jeune, l'Assurance maladie de la Drôme développe une offre de service ludique d'animation territoriale via le déploiement de deux outils :

### L'ESCAPE GAME :

à travers un escape game nommé "**Sortez Amélie de là**", les jeunes découvrent l'accès aux droits à l'assurance maladie et nos téléservices ainsi que les offres de prévention de l'Assurance maladie qui leur sont spécifiquement destinés. Cet escape game est proposé en Drôme depuis 2021.

Il été déployé sur 10 sites (lycées, université, centre de formation des apprentis, foyer de jeunes travailleurs) et a permis de sensibiliser environ **800** jeunes de 16 à 25 ans.



### LE ROADSHOW : Mes tips santé

Le bus sera stationné sur le parvis de la faculté de Valence à Latour Maubourg le 9 octobre prochain.

Ce dispositif innovant dédié aux jeunes proposera des animations ludo-pédagogiques autour des astuces santé et un espace convivial d'échanges avec les conseillers CPAM.

Cet espace entièrement dédié aux jeunes comprend un espace "animations" à l'intérieur d'un bus et un espace Conseillers CPAM et Partenaires (associations, médecins, éducateurs...) sous des tentes personnalisées afin de réaliser des actions droits et démarches, prévention santé (addiction, sexualité...), sensibilisation au sport et à la diététique, premier secours et Mon Espace Santé.



**Contact presse :**

Myriam Wolff - Service communication

Tél. : 04 75 75 52 50 / 07 64 35 61 34

[myriam.wolff@assurance-maladie.fr](mailto:myriam.wolff@assurance-maladie.fr)