

#médiation #rapport d'activité

Publication du rapport d'activité de la médiation de l'Assurance Maladie pour 2020

L'Assurance Maladie vient de mettre en ligne les chiffres clés et les résultats détaillés de l'activité réalisée l'année passée par son réseau de médiateurs.

Au-delà du règlement des situations individuelles entre les usagers et les caisses primaires d'Assurance Maladie, la médiation a comme mission de favoriser l'accès aux droits et aux soins, et d'améliorer la qualité de service rendu aux usagers.

Le rapport d'activité pour 2020 comporte :

- Une présentation du **rôle et de l'organisation de la médiation de l'Assurance Maladie** (anciennement connu sous le nom de la conciliation) avec une direction nationale et un réseau de 107 médiateurs maillant le territoire ;
- Les **chiffres clés de l'activité des médiateurs** : 35 793 saisines ont été ainsi traitées en 2020, un chiffre à peu près stable par rapport à 2019, après une hausse de 17 % entre 2018 et 2019. Compte tenu de la situation sanitaire, ce sont surtout les questions relatives à l'absence de revenus de substitution depuis plus de deux mois qui ont augmenté. A près de 70 %, elles proviennent directement des usagers et sont traitées dans plus de 9 cas sur 10, en étant soit résolues, soit réorientées vers les bons interlocuteurs. Au-delà des résultats chiffrés, sont présentés des exemples de situations marquantes résolues grâce à l'intervention des médiateurs.
- Les **cinq nouvelles propositions d'amélioration de la réglementation**, visant à faciliter la compréhension des assurés, leur accès aux droits et aux soins et la qualité des réponses apportées par l'Assurance Maladie.
- Une **analyse des 209 signalements de refus de soins** enregistrés en 2020 (soit une diminution de 58 % par rapport à l'exercice 2019). Le motif de refus de soins le plus signalé, reste celui du « refus de tiers payant intégral » (49 % en 2020 contre 45 % en 2019). Les professionnels de santé les plus fréquemment en cause restent les chirurgiens-dentistes (29%), les ophtalmologistes (12,4 %) et les médecins généralistes (10,5 %).

Le rapport d'activité de la médiation pour 2020 est disponible sur [ameli.fr](https://www.ameli.fr)

A propos de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam)

Etablissement public national à caractère administratif, sous la double tutelle du ministère des Solidarités et de la Santé (chargé de la Sécurité sociale) et du ministère de l'Action et des Comptes publics, la Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) gère, au niveau national, les branches Maladie et Accidents du travail / Maladies professionnelles du régime général de Sécurité sociale.

Avec plus de 2 200 salariés, elle constitue la tête de pont opérationnelle du régime d'assurance maladie obligatoire en France. Elle pilote, coordonne, conseille et appuie l'action des organismes locaux qui composent son réseau (CPAM, DRSM, Ugecam, Carsat, CGSS...). Elle mène les négociations avec les professionnels de santé au sein de l'Union nationale des caisses d'assurance maladie (Uncam). Elle concourt ainsi, par les actions de gestion du risque ou les services en santé qu'elle met en œuvre, à l'efficacité du système de soins et au respect de l'Objectif national de dépenses d'assurance maladie (Ondam). Elle participe également à la déclinaison des politiques publiques en matière de prévention et informe chaque année ses assurés pour les aider à devenir acteurs de leur santé.

Contact presse - presse.cnam@assurance-maladie.fr



[Suivez notre actualité sur Twitter !](#)