

L'Assurance Maladie investie sur les territoires pour être proche de ses publics

>> L'Assurance Maladie a investi 1,7 millions d'euros pour rénover le site de Fréjus. Cette opération, d'une durée de 10 mois, a permis de regrouper trois sites et trois services de l'Assurance Maladie dans le même bâtiment, générant une économie de 58% du coût d'exploitation de l'implantation sur le territoire de Fréjus.

En 2016, le coût d'exploitation annuel des 3 sites de Fréjus s'élevaient à 248 529 €. En 2021, le coût d'exploitation annuel de l'agence rénovée est estimé à 102 963 €.

>> Le centre de Fréjus a été rénové pour apporter un service d'accueil de qualité à nos publics. L'offre de service est transverse car le centre regroupe les différents services de l'Assurance Maladie (CPAM, service médical et service social) afin d'améliorer l'accès aux droits et aux soins.

- Le siège de la CPAM du Var est situé à Toulon, et l'organisme dispose de 5 sites sur le territoire accueillant du public (Hyères, Draguignan, Brignoles, Fréjus, et La Seyne sur Mer). Le site de Fréjus est le 2^{ème} accueil le plus fréquenté du Var.
- Ce site permet d'accueillir le public en rendez-vous (3 440 RDV en 2021). Les assurés peuvent prendre un RDV via leur compte ameli ou en appelant le 36 46. Le RDV peut être téléphonique ou proposé en accueil selon la situation de l'assuré et la complexité de son dossier. Dans tous les cas, notre démarche est de préparer 100% des RDV via un appel téléphonique préalable. Dans un cas sur trois, cet appel permet de traiter le dossier de la personne et lui évite ainsi un déplacement.
- Sur site, et depuis la réouverture de nos espaces libre-service le 13 septembre (pour les sites avec les fréquentations les plus importantes, à savoir Toulon, Fréjus et La Seyne), nous accompagnons les assurés à l'utilisation de leur compte ameli et des démarches en ligne, sur les postes mis à disposition (quelques exemples de démarches : consultez ses remboursements en temps réel, téléchargez son attestation de droits, commandez sa carte vitale, etc.).
- Enfin, le regroupement des différents services de l'Assurance Maladie sur Fréjus, vise à nous permettre une mise en relation facilitée du public avec le service social ou médical si besoin.

>> La proximité n'est pas uniquement la présence physique, la CPAM du Var répond rapidement aux sollicitations tous canaux (mails, téléphone).

Nous restons attentifs à développer un service de qualité toujours plus adapté aux besoins et aux attentes des assurés, que ce soit en accueil physique ou un accompagnement à distance (téléphone, mails, démarches en ligne). Pour preuve, et en moyenne depuis le 1^{er} janvier 2021, notre organisme traite quotidiennement 1 900 appels assurés, 800 appels employeurs et 2 700 mails des assurés et professionnels de santé (91% des mails sont traités dans les 48h).

L'Assurance Maladie mobilisée sur les territoires aux côtés de ses partenaires

La CPAM du Var est investie aux côtés des acteurs locaux et de la délégation départementale de l'ARS pour déployer les politiques de santé et d'organisation des soins.

>> Faciliter l'exercice coordonné des professionnels de santé pour mieux répondre aux besoins en santé de la population : l'exemple des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS).

Garantir un accès équitable de tous les patients aux soins et favoriser une meilleure organisation des soins ambulatoires en articulation avec les établissements sont un défi pour l'Assurance Maladie en appui de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les CPTS permettent d'y répondre et regroupent les professionnels d'un

même territoire qui souhaitent s'organiser, à leur initiative, autour d'un projet de santé pour répondre à des problématiques communes. Dans notre département, les objectifs de développement des actions de prévention (dépistage des cancers) et faciliter le parcours des personnes âgées sont ainsi partagés.

Etat des lieux du déploiement des CPTS dans le Var :

- 4 CPTS ont signé un Accord Cadre Interprofessionnel (ACI) et 6 CPTS sont en projet ;
- Près de 400 000 assurés varois sont concernés par une CPTS ayant signé un ACI - soit 37% de la population varoise ;
- 45 communes sont couvertes. Lorsque l'ensemble des CPTS en projet seront déployées, 89% des communes du Var seront couvertes.

>> Partenariats avec les PASS, les CCAS, les SFS et le tissu associatif pour garantir l'accès aux soins des populations les plus fragiles.

Pour guider les assurés varois dans l'accès aux droits et aux soins, la CPAM du Var s'appuie sur un réseau de présence territoriale : 9 Permanences des Centres Hospitaliers (PASS), 58 CCAS, 5 Maisons de Service Au Public (MSAP) et 15 Structures France Services du département.

La CPAM renforce aussi la collaboration partenariale avec 26 associations prenant en charge des populations fragilisées dont 4 partenariats sont en cours de conventionnement.

4 000 situations ont ainsi pu être accompagnées en 2021 en collaboration avec nos partenaires.

Pendant la période de crise, l'Assurance Maladie s'est engagée dans de nouvelles missions auprès de la population, une démarche d'aller vers qui s'illustre dans la vaccination. La CPAM du Var propose plusieurs services personnalisés vers les assurés.

>> la CPAM du Var participe à la démarche aller vers

- Pour soutenir et faciliter la vaccination des personnes qui le souhaitent, l'Assurance Maladie met en œuvre des actions d'accompagnement aux côtés des autres acteurs de santé engagés sur ce volet et apportent une aide dans la prise des RDV à la vaccination des populations fragilisées (âgées ou avec pathologies identifiées) et/ou précaires (bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaires). En chiffres, plus de 105 000 assurés ont été contactés et plus de 1 150 RDV ont été pris.
- Une expérimentation locale de RDV pour les personnes bénéficiaires d'une pension d'invalidité, nous allons vers ces assurés pour leur proposer un RDV personnalisé qui répond à leurs besoins. Ainsi 376 invalides ont été reçus en rendez-vous depuis janvier 2021, soit un taux d'adhésion de 70% et une satisfaction des assurés à quasiment 100%.

>> Les assurés connaissant des difficultés à se soigner, peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé en faisant appel à la Mission Accompagnement en Santé (MAS)

La CPAM du Var, via sa politique d'Action Sanitaire et Sociale et la Mission Accompagnement en Santé, ainsi que ses partenaires sont restés très attentifs à l'accessibilité territoriale et financière du système de soins des assurés varois durant la crise sanitaire en facilitant la compréhension et la réduction du renoncement aux soins par un accompagnement attentionné.

Du 1^{er} janvier au 31 août 2021, la MAS a permis d'accompagner et de faire accéder aux soins 624 personnes, notamment grâce aux signalements des accueils et des partenaires de la CPAM du Var sur les territoires.

Contact presse

Patricia Lasserre - Responsable Communication et Marketing

Téléphone : 04 94 46 87 57 - 06 60 02 58 29

Caisse Primaire d'assurance maladie du Var - 83082 Toulon cedex