

LETTRE-RÉSEAU

LR-DDO-22/2008

Document consultable dans Médi@m

Date :

30/01/2008

Domaine(s) :

Management organisation

Nouveau	<input type="checkbox"/>
Modificatif	<input type="checkbox"/>
Complémentaire	<input type="checkbox"/>
Suivi	<input checked="" type="checkbox"/>
Provisoire	<input type="checkbox"/>

Objet :

Harmonisation des modalités de gestion de l'AME

Liens :

LR-DDGOS-76/2006

LR-DDGOS-9/2006

Plan de classement :

112 25

259

Emetteur(s) :

DDO/DDGOS

Pièces jointes : 14

à Mesdames et Messieurs les

Directeurs

CPAM

CRAM

URCAM

UGECAM

CGSS

CTI

Agents Comptables

Médecins Conseils

Régionaux

Chef de service

Pour mise en oeuvre Immédiate

Résumé :

Cette lettre réseau présente les procédures, outils et consignes issues du travail du groupe composé de 5 caisses d'Ile de France. L'ensemble des éléments contenus dans ce document doit être appliqué au plus tard le 30 avril 2008.

Mots clés :

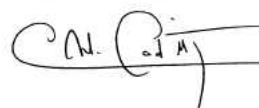
Aide médicale de l'Etat, AME

Le Directeur Délégué
à la Gestion et à l'Organisation des Soins



Jean-Marc AUBERT

Le Directeur Délégué
aux Opérations



Olivier de CADEVILLE

LETTRE-RESEAU : LR/DDO/22/2008

Date : 30/01/2008

Objet : Harmonisation des modalités de gestion de l'AME

Affaire suivie par : Hubert MIORCEC DDO/DPO
Bernard REOCREUX DDO/DPO
Raphaëlle VERNIOLLE DDGOS/DREGL

Adresse mail dédiée : ame.harmonisation@cnamts.fr

A la suite de la présentation d'un projet d'arrêté du Ministère de la Santé et des Affaires sociales fixant les données statistiques et comptables à fournir trimestriellement sur les bénéficiaires de l'AME, il a été décidé la constitution d'un groupe de travail visant à l'harmonisation de la gestion de l'AME, incluant les caisses les plus concernées du fait de leur activité dans ce domaine.

1. CONTEXTE ET PRESENTATION DU PROJET

11 Les constats suivants ont été établis :

- les modalités de traitement des demandes AME diffèrent suivants les caisses du réseau,
- les documents remis aux demandeurs sont hétérogènes dans leur présentation et dans leur contenu, certaines notifications sont établies sur un papier non copiable, d'autres sur un simple papier à entête; - les interprétations des textes pour les conditions d'attribution et les délais de traitement varient suivant les départements (source EQ DDO 24-2006 du 26 juin 2006), ce qui se traduit par une inégalité de traitement et peut conduire à un nomadisme d'opportunité (réitération de la demande dans un autre caisse suite à un refus par exemple).

La CNAMTS a constitué un groupe de travail composé de 5 CPAM d'Ile de France (*Paris, Bobigny, Créteil, Nanterre, puis Versailles*) pour harmoniser les pratiques des organismes pour cette activité.

Les caisses de Melun, Cergy, Évry et Marseille ont complété ce groupe dans la phase d'expérimentation.

12 Les objectifs fixés au groupe étaient de :

- définir des modalités communes d'instruction de la demande d'AME, tenant compte de l'évolution de la législation, des demandes du ministère ainsi que des conclusions du rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) et de l'Inspection Générale des Finances (IGF) sur la gestion de l'AME, publié en février 2007.

- constituer une base des demandes d'AME accordées ou refusées, commune aux caisses de la région parisienne dans un premier temps (2^{ème} semestre 2008), puis à l'ensemble du réseau à terme (début 2009).

La conception puis le développement de cet applicatif commun est pris en charge par la CPAM de Versailles sur la base de son application "GAME" (Gestion Aide Médicale État).

13 Concrètement, les productions issues des travaux du groupe sont les suivantes :

- Le processus de traitement,
- un guide d'entretien à l'usage des agents d'accueil, présenté sous forme papier et électronique,
- une fiche pédagogique visant à aider les agents à s'approprier les différents outils et techniques de traitement d'une demande d'AME,
- un recueil d'interprétation harmonisée des conditions d'application de la réglementation,
- un dispositif de supervision et des outils d'aide à la mise en place,
- des documents de notification de décision ou de demandes de pièces et/ou précisions,
- un dispositif de pilotage et de reporting des activités et des performances.

Ces documents sont annexés à la présente Lettre Réseau (cf. point 2).

Parallèlement, le groupe a rédigé le cahier des charges d'un applicatif d'aide à la gestion des demandes et de constitution de la base commune des demandes. Celui-ci doit être développé par la CPAM des Yvelines. Il est en cours d'analyse par la DSI CNAMTS.

A la suite des travaux engagés sur l'harmonisation, la construction d'un PMS (Plan de Maîtrise Socle) a été décidée. Celui-ci a été lancé le 17 octobre. Il est piloté conjointement par la Direction Financière et Comptable de la CNAMTS et la CPAM des Bouches du Rhône. Les travaux aboutiront fin juin 2008, pour une publication du PMS en septembre 2008.

14. Rédaction et présentation commune des documents de sortie

Le besoin d'harmonisation s'entend aussi en externe, tant au niveau des bénéficiaires de l'AME qu'au niveau de nos partenaires, professionnels de santé et institutionnels. La collection des documents de sortie (courriers, notifications, attestations) a été intégralement révisée tant sur le fond que sur la forme (Voir documents en annexes 5 - I à VII) :

Afin d'éviter toute reproduction frauduleuse, les notifications d'admission devront être éditées sur du papier non copiable. Dans l'attente des résultats de l'expérimentation de l'attestation avec photographie, un stock de ces fonds de page non reproductibles sera livré à chaque caisse, en fonction de la consommation prévisionnelle établie sur la base de son activité AME.

Dès la livraison, les caisses sont invitées à prendre toutes dispositions utiles à la sécurisation de la conservation de leur stock.

L'expérimentation de l'attestation avec photographie sera lancée dans les départements des Bouches du Rhône et des Yvelines.

15. Supervision des modalités de traitement

Dans l'attente de la mise en œuvre du PMS, les caisses sont invitées à organiser un plan de supervision en s'appuyant sur le fichier issu de ces réflexions. (Voir document en annexe 7).

16. Tableaux de bord

Un tableau de suivi de l'activité et des performances du secteur AME est indispensable au bon pilotage local et national de cette prestation et à la remontée des informations vers le ministère. Au niveau local le dit tableau de bord permettra également de répondre aux éventuelles sollicitations des DRASS.

17. Déploiement du dispositif d'harmonisation du traitement de l'AME

Les caisses de Paris, Bobigny, Créteil, Nanterre, Versailles, Melun, Évry, Cergy et Marseille, ont testé les différents éléments contribuant à la maîtrise du processus et à une gestion homogène des demandes par les organismes du réseau.

Les caisses du réseau sont invitées à mettre en place les modalités de traitement définies, à réception de la présente Lettre Réseau, pour une application généralisée au plus tard au 30 avril 2008.

Le tableau de suivi de l'activité devra être complété et transmis par mail à l'adresse suivante : dcg.dar@cnamts.fr afin d'assurer les remontées des éléments chiffrés de **chaque trimestre** à partir du 15 du mois suivant (la première remontée est attendue le 15 avril 2008). Une partie de ces éléments sera transmise au ministère.

2 - LISTE DES ANNEXES (14 FICHIERS)

ANNEXE 0 : Harmonisation des procédures, des outils et des consignes (annexe principale)

ANNEXE 1 : Harmonisation des conditions d'application de la réglementation

ANNEXE 2 : Traitement de la demande d'attribution de l'AME

ANNEXE 3 : Document pédagogique à l'usage des nouveaux techniciens AME

ANNEXE 4 : Fiche d'entretien AME Front Office

ANNEXES 5 (I A VII) : Les courriers et attestation AME

ANNEXES 6 (I A II) : Tableaux de suivi des activités et des performances (tableaux de saisie et de résultats, guide des indicateurs)

ANNEXES 7 : Grilles d'aide à la supervision