

## Perte des feuilles de soins par la CPAM de Nanterre

*FO constate qu'un bon nombre des critiques formulées par les assurés sociaux de la Camieg porte sur des « dossiers perdus ou jamais arrivés à la Camieg ».*

*Les administrateurs FO de la Camieg ont eu récemment l'occasion de visiter la CPAM de Nanterre qui gère en sous-traitance, les appels téléphoniques, la réception des courriers, le traitement des feuilles de soins pour le compte de la Camieg.*

Par rapport à la chaîne de traitement des feuilles de soins, FO a pu remarquer que la perte réelle de courriers reste quasiment impossible.

Les courriers arrivant à la CPAM de Nanterre sont bien répertoriés et isolés afin de ne pas les mélanger avec ceux des assurés sociaux propres à la CPAM de Nanterre. Une fois ouverts et préparés, ils sont tous passés au scanner puis automatiquement archivés.

Une vérification automatique est faite sur la qualité de la numérisation (Pas sur le contenu des informations portées sur les documents - la forme pas le fond).



Cette première phase étant faite, les documents numérisés sont ensuite traités automatiquement en informatique puis réglés. Le traitement des rejets liés à des erreurs de lecture de certaines zones de la feuille de soins est ensuite fait manuellement en informatique.

### **Seul le N° de Sécurité Sociale sert d'identification de l'assuré.**

Si le N° de Sécurité Sociale porté sur la feuille de soins est incomplet, vraiment mal écrit, le traitement ne peut avoir lieu. Le traitement du dossier est donc abandonné faute de pouvoir identifier l'assuré social... C'est en cela que les assurés s'entendent dire que la CPAM n'a pas reçu la feuille de soins.

De plus, cette phase intervenant après la numérisation et l'archivage du document original, il est quasi impossible d'en retrouver trace.

FO s'est étonnée que la CPAM de Nanterre ne tente pas, dans ce cas là, de corroborer les informations en faisant des recherches croisées sur le Nom, l'adresse, etc. Ceci permettant de retrouver ou compléter le N° de Sécurité Sociale. La Direction a rappelé que la réglementation lui interdisait de prendre en compte d'autres éléments, car le risque d'erreur est trop important). Seul l'identifiant N° de Sécurité Sociale fait loi.

### **Afin d'éviter ce genre de problème, FO préconise aux assurés sociaux de renseigner avec la plus grande attention leur N° de Sécurité sociale et de façon très lisible.**

Pour les feuilles remplies par les professionnels de santé, ils doivent vérifier l'exactitude et la clarté de leur N° de Sécurité Sociale porté par le professionnel de santé avant que ces derniers ne l'envoient.

Certains professionnels utilisent des imprimantes à aiguilles dont l'impression n'est pas toujours reconnue lors de la numérisation du document (il n'y a que des points et non pas des chiffres reconnaissables). Il y a donc lieu de reporter manuellement le N° de Sécurité Sociale par-dessus celui imprimé afin que celui-ci soit lisible.

Ces quelques règles de prudence sont certainement un peu contraignantes, mais elles peuvent garantir aux assurés sociaux de la Camieg que leurs documents seront bien reconnus et rattachés à leur dossier.

**Cette visite a été l'occasion d'interpeller la direction de la CPAM de Nanterre sur les problèmes rencontrés par les assurés sociaux des IEG afin que la CPAM de Nanterre améliore les processus tout au long de la chaîne de traitement.**