

# Prestation de secrétariat : aide à la recherche d'un médecin traitant dans l'agglomération mulhousienne

## Contexte

Dans le cadre du plan d'action national « Patients en affection de longue durée (ALD) sans médecin traitant », le ministre de la Santé et de la Prévention, François BRAUN, a chargé les services de l'Assurance Maladie de construire et de déployer un plan d'actions pour réduire le nombre de patients atteints d'une ALD sans médecin traitant. En effet, sous l'effet notamment du vieillissement de la population, le nombre de personnes souffrant d'une affection de longue durée (ALD) mais qui n'ont pas de médecin traitant est passé de 510 000 fin 2018 à 714 000 fin 2022.

Dans le Haut-Rhin au 14/04/2023, 6207 patients en ALD étaient sans médecin traitant dont 2599 résidaient dans l'agglomération mulhousienne. Parmi eux, 2007/6207 (respectivement 834/2599 pour l'agglomération mulhousienne) avaient vu 3 fois un même médecin généraliste dans l'année qui précède. Ces médecins généralistes ont été contactés pour savoir s'ils acceptaient d'être MT pour ces patients déjà vu 3 fois.

Au 14/04/2023, il y avait donc 4200 (respectivement 1765 pour l'agglomération mulhousienne) patients en ALD qui nécessitaient de l'aide pour trouver un MT.

**La CPTS Mulhouse Agglomération a proposé de mettre en place un télésecrétariat dédié à l'accueil téléphonique et l'orientation de ces patients en ALD sans MT sur une période définie.** La prestation recherchée est appelée dans la suite de ce cahier des charges « secrétariat téléphonique externe ».

*Une extension de cette prestation à d'autres territoires du Haut Rhin (Territoire Thur Doller, Colmar Agglomération et Rhin Brisach) sera peut-être retenue.*

## **Organisation proposée :**

La CPAM proposera par courrier aux patients concernés de contacter le secrétariat téléphonique externe en remplissant un formulaire sur le site web de la CPTS ou en appelant sur des créneaux de permanences téléphoniques (à définir, au moins 4h/jour). La mise en ligne du formulaire sur le site web est à la charge de la CPTS MA. Les données de ce formulaire sont ensuite adressées par mail au secrétariat téléphonique externe pour traitement.

Le secrétariat téléphonique externe contacté par mail ou par téléphone répond en indiquant aux patients demandeurs le nom et les coordonnées de 3 médecins acceptant encore des nouveaux patients, si possible dans une zone géographique proche du domicile du patient.

C'est ensuite au patient de prendre rendez-vous avec un de ces médecins généralistes.

Sur demande du patient, le secrétariat téléphonique externe peut proposer une nouvelle liste de 3 médecins acceptant encore de nouveaux patients. À partir de 2 demandes infructueuses (soit 2 x 3 noms communiqués) sans succès, le patient sort du dispositif et est réorienté.

La liste des médecins généralistes acceptant encore d'être MT de nouveaux patients en tant que MT est mise à jour chaque semestre par la CPTS Mulhouse Agglomération. Cette liste est propriété de la CPTS MA et sera accessible à la personne chargée du secrétariat téléphonique externe pour assurer l'accueil et l'orientation téléphonique des patients en ALD sans MT. Elle ne doit pas être diffusée.

**Tâches à réaliser :**

- À chaque demande, vérifier que le patient soit bien en ALD (directement au téléphone et item ALD coché sur le formulaire de demande).
- Compléter le tableau de suivi : Il est attendu de la société qui assurera le secrétariat téléphonique externe qu'elle transmette de manière mensuelle à la CPTS les éléments suivants : liste anonymisée des patients précisant l'année de naissance du patient + la commune de résidence du patient et la date de l'échange avec le télésecrétariat.
- Indiquer au patient le nom de 3 médecins traitants prenant encore de nouveaux patients au plus proche du domicile du patient. Eventuellement répéter cette opération lors d'un deuxième appel de patient, si aucun des médecins proposés ne l'a accepté en tant que médecin traitant.

**Demande de devis pour une prestation de secrétariat téléphonique**

**La CPTS Mulhouse Agglomération recherche une prestation de secrétariat pour assurer l'accueil et l'orientation téléphonique (ou par mail) des patients en ALD sans MT du 18 septembre 2023 au 30 janvier 2024.**

**Modalités de présentation du devis**

Date de rendu : vendredi 25 août 2023 à 16h00.

Adresse : CPTS Mulhouse Agglomération – 15 rue des Frères Lumière 68200 MULHOUSE.

Mail : [contact@cpts-mulhouse-agglo.fr](mailto:contact@cpts-mulhouse-agglo.fr).

**Les offres sont attendus sous forme de coût par dossier traité incluant l'ensemble des tâches listées.**

Contact pour toute question :

Dr Rachel CHAMPENIER, coordinatrice ou Mme ZATTI Eva, assistante administrative au **03 67 26 75 50**.