

inter AMC



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



*Complémentaire
& essentielle*



REGARDS CROISÉS

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DES VICE-PRÉSIDENTS — P.4

L'INTER AMC

ENGAGÉE POUR FACILITER LES ÉCHANGES AVEC LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ — P.8

- Nos missions et offres de service
- Organisation et gouvernance de l'association
- Une association ancrée dans son écosystème
- 2022, une année de nouveaux défis

À L'HÔPITAL

DES SERVICES QUI HARMONISENT LES ÉCHANGES — P.34

- ROC, un dispositif efficient qui prend de l'ampleur
- AMC : de la conformité à la mise en production
- Le déploiement des éditeurs des SI Hospitaliers
- ROC s'adresse aux domaines PSY et SSR et aux cliniques privées

ET DEMAIN

VERS UN ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES — P.48

- Aller + loin et + vite pour satisfaire les besoins de tous
- Assurer la présence des AMC dans la future Appli carte Vitale
- SI-MEM, un lien entre les membres de l'association
- Vers une nouvelle stratégie de communication
- Notre feuille de route pour 2023
- Se développer auprès des professionnels de santé

EN VILLE

SÉCURISER LES PROFESSIONNELS, UN ATOUT GAGNANT — P.22

- Des pratiques + sûres, un parcours + simple
- Déploiement chez les professionnels de santé
- L'Annuaire AMC, socle de l'offre de l'inter AMC
- Déploiement chez les éditeurs
- Déploiement chez les AMC
- L'appui aux professionnels de santé

L'ASSOCIATION

NOUS RÉORGANISER POUR ALLER PLUS LOIN — P.42

- Nouvelle organisation issue de notre étude stratégique
- Une organisation en sous-programmes et en chantiers

LE RAPPORT FINANCIER 2022 — P.58

- Présentation des comptes 2022 et budget 2023

LES ANNEXES — P.60

- Gouvernance et comitologie de l'association
- Glossaire

ESSENTIELLE & COMPLÉMENTAIRE... PLUS QUE JAMAIS !

L'ensemble des acteurs de la sphère des complémentaires santé a décidé, dès 2015, de se regrouper pour proposer des solutions harmonisées, simples pour les professionnels de santé et qui facilitent le parcours de soins de nos assurés.

Près de huit ans plus tard, notre association a trouvé sa place dans un écosystème complexe, en offrant un lieu de concertation, de réflexion, de conception de solutions communes, qui démontrent progressivement leur utilité sur le terrain.

Ce rapport est la preuve de la pertinence de ces solutions :

le déploiement du dispositif de **Remboursement des Organismes**

Complémentaires – dispositif de dématérialisation associant nos complémentaires santé, le ministère de la Santé, le ministère des Finances, la **Caisse Nationale de l'Assurance Maladie**,

le GIE SESAM-Vitale et toutes les fédérations hospitalières,

s'est accéléré en 2022 et se poursuivra en 2023. L'association a également proposé de nouvelles solutions en 2022, que vous pourrez découvrir. Nous travaillons déjà sur l'avenir, avec une mobilisation forte sur la future appli carte Vitale, qui offrira encore plus de simplification administrative demain aux professionnels de santé, et apportera de nouveaux services à tous nos concitoyens. □

↓
ROC

↓
CNAM

"Nous sommes prêts à aller encore plus loin"

L'association inter AMC est née en 2015 de la volonté de l'ensemble des acteurs de la sphère des complémentaires santé de se regrouper pour proposer des solutions harmonisées, simples et fiables pour les professionnels de santé, et qui facilitent le parcours de soins de nos assurés. Tour d'horizon des enjeux et des perspectives de l'association avec Pierre François, président de l'inter AMC, Séverine Salgado et Philippe Dabat les vice-présidents.

LA GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION EST UNIQUE ET APPORTE UN NOUVEAU REGARD SUR LA COOPÉRATION DANS UN ÉCOSYSTÈME COMPLEXE. QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Philippe Dabat : l'inter AMC est le domaine dans lequel les trois fédérations coopèrent de la manière

la plus étroite et parlent d'une seule voix. Le message politique est porté par nos fédérations. L'association inter AMC est un lieu de co-construction et de mise en œuvre opérationnelle. Il n'y a pas que du dialogue, c'est vraiment un espace de concertation et plus tard de pilotage de la qualité de service. La présidence de l'association est tournante,

« Nous sommes dans un moment où l'inter AMC peut affirmer sa place d'interlocuteur privilégié dans le déploiement de l'offre de service des AMC, les professionnels de santé et tout l'écosystème. »

Pierre François

PRÉSIDENT (SWISSLIFE POUR FRANCE ASSUREURS)





« La démonstration est faite par les organismes complémentaires que le jeu coopératif, collaboratif crée toujours plus de valeur que lorsque que l'on chemine seul. »

Séverine Salgado

VICE-PRÉSIDENTE (POUR LA MUTUALITÉ FRANÇAISE)

les experts de nos trois fédérations travaillent ensemble toute l'année. Nous montons des chantiers spécifiques. On ne se pose même plus la question de savoir si un sujet ou une idée vient de la Mutualité Française, du CTIP ou de France Assureurs. Une proposition est faite, on travaille dessus ensemble, on l'instruit et on fait avancer le sujet.

Pierre François : en effet, depuis l'origine, notre association est mixte, elle rassemble les trois principales fédérations de complémentaires de santé. Elle a, dès son origine, été imaginée dans une pratique de répartition un tiers-un tiers-un tiers des voix, de l'organisation et du fonctionnement. Ce qui est novateur et intelligent. Les présidences tournent, nous restons en lien. Cela permet une meilleure émulation, un dialogue constructif. Notre pari est gagné. Nous savons fonctionner à la fois avec des interlocuteurs techniques et politiques pour peser dans notre écosystème qui s'est largement complexifié.

Séverine Salgado : la coopération est au cœur du fonctionnement de l'inter AMC. Notre gouvernance l'exprime clairement. Après les réglages

et les ajustements du départ, il est clair qu'aujourd'hui notre système équilibré fonctionne pleinement. Nous avons ouvert la porte à tous ceux qui sont parties prenantes sur le sujet. C'est une nécessité si l'on veut porter notre voix vers tous ceux que nous devons encore convaincre. L'inter AMC est au carrefour de trois parties prenantes – des professionnels de santé, des éditeurs de logiciels et des organismes complémentaires – parce que, en fait, l'offre de service des AMC se fait à trois.

QUELS SONT DE VOTRE POINT DE VUE LES GRANDS ENJEUX POUR LES 5 ANS À VENIR ?

Séverine Salgado : l'inter AMC s'est construite, de manière très itérative, très solide et très robuste, notre légitimité technique est incontestable, je pense que c'est notre force et nous pouvons en être fiers, c'est durable. Notre nouvel enjeu est d'arriver à parler autrement de nos actions en évoluant davantage vers le service rendu à nos bénéficiaires. La technique c'est très bien mais ça apporte quoi, -->

« *Nous n'avons pas demandé aux professionnels de santé de changer leur manière de travailler. Nous accompagnons leurs usages et ceux de leurs patients.* »

Philippe Dabat

VICE-PRÉSIDENT (AG2R LA MONDIALE POUR LE CTIP)



— — ➔ à qui et quand ? Il faut qu'on apprenne à valoriser ce que ça apporte à toutes les parties prenantes, aux professionnels de santé et *in fine* aux assurés sociaux. **Nous avons su démontrer au sein de l'inter AMC que le jeu coopératif était toujours plus porteur que le cloisonnement.** A nous de démontrer en externe que cette coopération peut être installée avec les pouvoirs publics. **Nous avons un enjeu d'image dans les années à venir, notre communication doit se renforcer vers un univers moins technique pour être davantage entendus.**

Philippe Dabat : nous devons poursuivre nos discussions avec l'ensemble des acteurs de notre écosystème. Nous devons continuer à convaincre de la simplicité et de la fiabilité de nos solutions techniques. **Le grand succès de l'inter AMC est d'avoir créé un portail et un contrat unique, qui permet à un professionnel de santé d'être certain que 100 % de ses patients seront embarqués dans le tiers payant s'il souhaite le proposer.** Nous avons

su fédérer autour de nous les OTP (Opérateurs de Tiers Payant) et la FEIMA (Fédération des Éditeurs d'Informatique Médicale et paramédicale Ambulatoire) pour renforcer notre approche concrète vers les professionnels de santé. Les discussions ouvertes avec les syndicats regroupés au sein des Libéraux de Santé et avec l'UNPS (Union Nationale des Professionnels de Santé) nous donnent à penser que nos messages passent auprès des professionnels de santé et que nous avançons vers un déploiement plus rapide de nos solutions dans les mois à venir. Nous sortons très progressivement de blocages politiques. Les lignes commencent à bouger. Ce que nous proposons est mieux perçu, compris par les professionnels de santé. Nous sommes là pour les accompagner dans leurs habitudes de travail, jamais pour leur imposer quoi que ce soit, ils sont entièrement libres. Nous les écoutons et nous leur proposons des solutions qui leur simplifient le quotidien et potentiellement celui de millions de patients. **Nous devons continuer de convaincre et rassurer dans un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes.**

Pierre François : notre enjeu fort est de décliner nos normes sur tous les métiers, pour qu'il n'y ait plus d'ambiguïté sur le fait qu'il y a des normes communes, publiques, qui s'appliquent à tous. Il faut également que nous ayons la capacité de montrer qu'il y a au moins un ou deux éditeurs de logiciels impliqués sur chaque métier qui a mis en place un outil de tiers payant de sorte à avoir la capacité de prouver que c'est efficace et que ça fonctionne. C'est aussi un enjeu pour les pouvoirs publics de s'appuyer sur des spécialistes techniques dont la légitimité n'est pas discutable. Pour cela, le déploiement de ROC est un atout indéniable. Ensuite il y a un autre enjeu dans les années à venir, qui n'est pas simple mais qui est une vraie question : comment est-on capable de mesurer l'utilisation ou pas de l'offre de service des AMC et de répondre au débat "vous en faites / vous n'en faites pas". **Notre enjeu est d'apporter les preuves de nos réussites et de mieux le faire savoir.**

LE SUCCÈS DE ROC, UN BOOSTER POUR ALLER PLUS LOIN, PLUS VITE ?

Pierre François : bien sûr, ROC ça marche et on le prouve tous les jours ! ROC, au départ, existait avant l'inter AMC - c'est un projet très ancien - et qu'au fil des années, on a décidé de faire entrer dans les prérogatives de l'association. C'est très positif, parce que ROC correspond à une vraie demande du monde de la santé. Ce sont des hôpitaux et non des libéraux mais on avance et il y a une vraie capacité de l'inter AMC à se positionner très fortement grâce à ROC, à exister davantage dans l'écosystème... C'est essentiel de prouver que ça fonctionne !

Séverine Salgado : le tiers payant complémentaire à l'hôpital - ROC - est pour moi un grand succès, parce que nous avons su convaincre les pouvoirs publics de se lancer dans le projet, avec les hôpitaux publics et les comptables publics, et

« *Les pouvoirs publics peuvent s'appuyer sur des spécialistes dont la légitimité n'est pas discutable.* »

Pierre François

PRÉSIDENT (SWISSLIFE POUR FRANCE ASSUREURS)

enfin tout un univers au départ étranger à l'association inter AMC. Et le succès est fulgurant, là. Il faut continuer. ▣

→ Nous sommes une association qui regroupe l'ensemble des complémentaires santé (institutions de prévoyance, mutuelles et sociétés d'assurance) et leurs partenaires (opérateurs de tiers payant, délégataires, plateformes de gestion de risque), ainsi que leurs principales fédérations professionnelles (CTIP, France Assureurs et Mutualité Française). Notre objectif est de proposer **une offre de service simple et fiable via les AMC** répondant aux besoins des professionnels de santé.

ENGAGÉE POUR FACILITER LES ÉCHANGES AVEC LES COMPLÉMENTAIRES SANTÉ

Notre ambition partagée est d'harmoniser, simplifier et sécuriser les échanges pour libérer du temps médical et faciliter le parcours de santé des patients.



Nos missions et offres de service

L'association inter AMC a été créée en 2015 par **la Fédération Française de l'Assurance (France Assureurs), le Centre Technique des Institutions de Prévoyance et la Fédération Nationale de la Mutualité française**, qui fédèrent respectivement les sociétés et mutuelles d'assurance, les institutions de prévoyance et les mutuelles.

FA
CTIP
FNMF

Cette organisation unique en France compte à fin 2022, 269 membres représentant les Assurances Maladie Complémentaires et leurs partenaires (opérateurs, délégataires de gestion, plateformes de gestion de risque), autour d'une même ambition : harmoniser et simplifier les échanges entre les professionnels de santé et les complémentaires en France, et faciliter le parcours du patient.

L'association propose un ensemble de services et solutions techniques commun aux **Assurances Maladie Complémentaires** pour :

- Simplifier les procédures administratives
- Garantir un paiement rapide et sécurisé dans le cadre de la dispense d'avance de frais aux **Professionnels de santé** et les **Établissements de santé**.
- Être un point d'entrée et de contact privilégié pour tout acteur ayant des questions relatives aux échanges avec les complémentaires santé.

AMC

PS
ETS

LES FONDATEURS DE L'INTER AMC

FRANCE ASSUREURS
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE



MUTUALITÉ FRANÇAISE

inter AMC

Ainsi, l'association déploie à l'intention des PS et des établissements de santé un contrat technique de tiers payant unique, valable pour l'ensemble des AMC membres, et une offre de **Services En Ligne** permettant de dématérialiser facilement les échanges entre professionnels et complémentaires.

SEL

L'inter AMC poursuit son engagement et a pour ambition d'étendre ses offres de services *via* des adaptations progressives aux besoins de l'ensemble des acteurs du monde de la santé.

Ses services – destinés à l'origine aux médecins et aux auxiliaires médicaux exerçant en ville – sont, par exemple, en cours de déploiement dans des établissements hospitaliers (dans le cadre du dispositif national ROC) et auprès de chirurgiens-dentistes.

En tant qu'acteur de l'écosystème santé, l'association s'investit également sur des projets stratégiques hors tiers payant où les complémentaires apportent de la valeur. À ce titre, l'inter AMC contribue aux travaux inter partenaires de mise en place de la carte Vitale dématérialisée sur smartphone (appli carte Vitale). □

Notre ambition est d'harmoniser et de simplifier les échanges avec les professionnels de santé.

POUR ASSURER CES SERVICES, L'INTER AMC MET À DISPOSITION DIFFÉRENTS OUTILS DONT :



Le portail de services inter AMC

(www.tpcomplementaire.fr) et le Système de Gestion des établissements de santé (SG-ETS), qui permettent respectivement aux PS et aux ETS éligibles de signer en une fois un contrat de tiers payant applicable à l'ensemble des AMC.



Une assistance téléphonique et une messagerie électronique qui permettent d'orienter et d'informer les PS sur les questions liées à la contractualisation.



Un socle documentaire de cahiers des charges et fournitures techniques qui décrivent les règles de gestion et les **normes communes applicables aux échanges** entre les PS, les établissements de santé et les AMC.



Des laboratoires de tests pour préparer et vérifier la conformité des systèmes d'information des AMC et des éditeurs de logiciels PS afin d'assurer une bonne qualité de services aux professionnels de santé qui souhaitent les utiliser.

Organisation et gouvernance de l'association

La gouvernance de l'association inter AMC est assurée par son organe central : le Conseil d'Administration (CA). Il est composé de 21 membres, dont 18 administrateurs représentant les AMC.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION
EST COMPOSÉ DES MEMBRES SUIVANTS :

Assureurs

ALLIANZ
AXA
GROUPAMA
PACIFICA
SWISSLIFE
COVÉA

FRANCE ASSUREURS

Mutuelles

AÉSIO
FMF
HARMONIE MUTUELLE
LA MUTUELLE GÉNÉRALE
MGEN
MUTUELLE MUROS

FNMF

Institutions de Prévoyance

AG2R LA MONDIALE
KLÉSIA
MALAKOFF HUMANIS
GROUPE AGRICA
PRO BTP
APICIL

CTIP

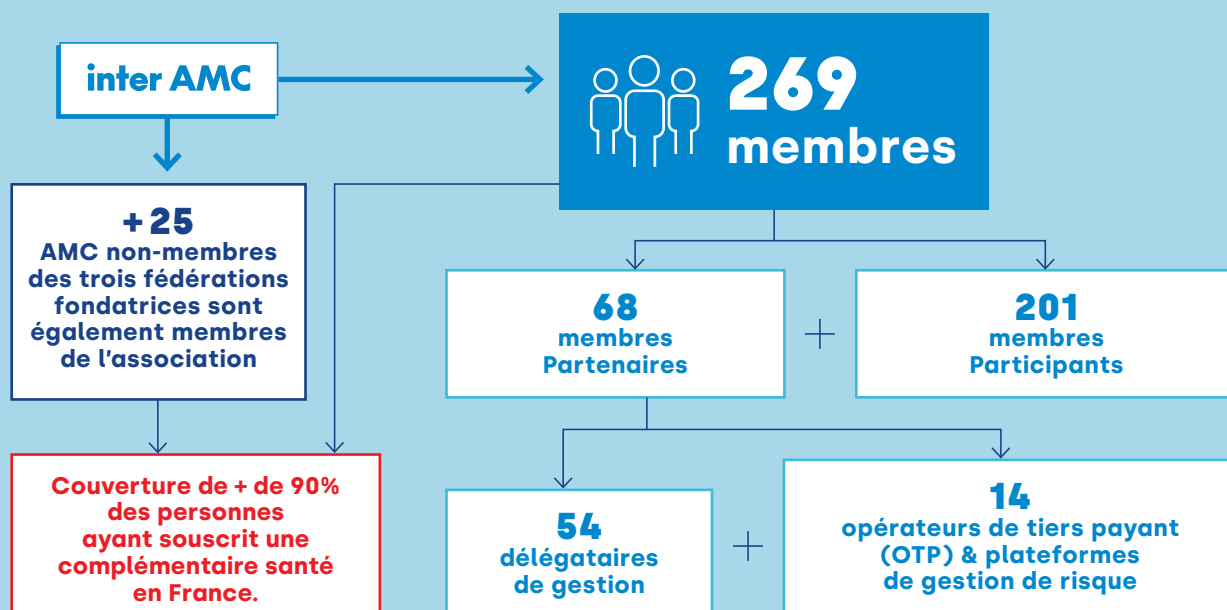
Depuis septembre 2022, l'association inter AMC est présidée par Monsieur Pierre François (Directeur Général Swisslife Prévoyance et Santé, pour France Assureurs), assisté de deux Vice-Présidents : Monsieur Philippe Dabat (Membre du comité de direction groupe AG2R LA MONDIALE en charge de la santé prévoyance, pour le CTIP) et Madame Séverine Salgado (Directrice Générale de la FNMF). La présidence de l'association est exercée alternativement, par année complète, par un administrateur issu de chacune des fédérations fondatrices.

LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION

2 CATÉGORIES DE MEMBRES :

→ Les « **Membres Participants** », qui intègrent les AMC porteurs de risques, membres ou non d'une fédération fondatrice.

→ Les « **Membres Partenaires** », qui sont les délégataires de gestion, opérateurs ou plateformes de gestion de risque pour les AMC.



Une association ancrée dans son écosystème

L'association inter AMC est aujourd'hui reconnue par l'ensemble des acteurs de l'écosystème de santé. Elle interagit régulièrement avec leurs représentants pour être l'interlocuteur de référence, capable de concevoir et mettre en œuvre des solutions harmonisées qui s'appliqueront à toutes les complémentaires santé et à leurs partenaires.

Les acteurs de l'écosystème santé doivent pouvoir, grâce à l'association, échanger facilement et de façon « transparente » avec tous les assureurs, mutuelles, courtiers, délégataires de gestions, opérateurs, quelles que soient les configurations techniques que ceux-ci ont choisies.

L'association adopte, depuis l'origine, une démarche ouverte et de co-construction afin d'améliorer, enrichir et déployer son offre de services. Point important : elle ne commercialise pas son offre, qui est mise à disposition de l'écosystème gratuitement pour servir à tous les acteurs de **cadre d'interopérabilité « de place »** (éditeurs de logiciels, opérateurs, plateformes, intermédiaires assurant des tâches de délégation de gestion pour les professionnels de santé et/ou pour les complémentaires).

Interlocuteur technique de référence, l'inter AMC est à l'écoute des besoins des professionnels « de terrain » au travers de points réguliers avec l'ensemble des syndicats de professionnels de santé et des fédérations hospitalières. Ces travaux per-

mettent d'étudier et de mettre en place les adaptations nécessaires en fonction de nouveaux besoins.

L'association veille également à développer ses interactions avec les industriels. À ce titre, l'année 2022 a été l'occasion de renforcer les liens avec la **Fédération des Éditeurs d'Informatique Médicale et paramédicale Ambulatoire** en faveur d'un partenariat pour des actions communes de promotion du tiers payant et des services pro-

FEIMA

La co-construction est au cœur du fonctionnement de l'association.

posés par l'inter AMC. La FEIMA déclare représenter, via ses membres éditeurs, 80 % du marché des équipements logiciels des professionnels de santé libéraux.

L'inter AMC œuvre à la simplification des échanges des professionnels avec les AMC, comme en témoigne en particulier son investissement dans le dispositif national ROC aux côtés du ministère de la Santé et de la Prévention, de l'Assurance Maladie, de l'UNOCAM, des fédérations hospitalières, de l'**Agence du Numérique en Santé**, de la CNAM et avec l'appui du GIE SESAM-Vitale. Elle travaille sur le plan opérationnel en étroite collaboration avec les acteurs clés du numérique en santé. Depuis de nombreuses années, l'association travaille de manière rapprochée avec le GIE SESAM-Vitale. Des

groupes de travail incluant l'ANS sont également organisés.

Enfin, pour renforcer sa coordination avec les acteurs de l'écosystème des complémentaires santé, l'association a installé en 2022 des Comités de liaison semestriels avec les opérateurs de tiers payant, *via* l'**Association des Acteurs pour l'Accès aux Soins** et avec les plateformes de santé, *via* l'**Association des Plateformes Santé**. Ces comités permettent de partager la vision des enjeux et des priorités du secteur. □

ANS



3AS

APFS



2022, une année de nouveaux défis

L'association est désormais dotée d'une offre de services de tiers payant en ligne aboutie techniquement et source de simplification administrative, dédiée aux professionnels de ville. Toutefois, son adoption par ces derniers reste un défi.

Une étape clé a été franchie : l'association a tiré les enseignements des premiers échanges avec les éditeurs de logiciels PS.

Avec l'appui du GIE SESAM-Vitale, l'inter AMC a structuré ses actions de déploiement pour mieux convaincre et accompagner les éditeurs et les PS. L'amélioration des échanges, constatée tant par les éditeurs que leurs PS pilotes, a permis d'assister au démarrage significatif du déploiement des services en ligne chez les infirmiers fin 2022.

Nous élargissons notre offre de services en restant à l'écoute des besoins des professionnels.

L'association a poursuivi l'élargissement de son offre de services pour simplifier, fiabiliser et standardiser les échanges d'informations en temps réel en publiant une nouvelle norme d'échanges dédiée au secteur dentaire (dentistes libéraux et centres de santé). Cette publication est le fruit de travaux initiés en 2019 en lien avec des centres de santé dentaires, des dentistes et des éditeurs.

Toujours à l'écoute des professionnels non encore couverts et demandeurs de solutions adaptées à leurs besoins, l'association a acté la possibilité d'étendre son offre de services à ces nouvelles professions. En parallèle, et toujours dans l'objectif de faciliter et d'harmoniser les échanges de flux, des échanges sont en cours avec les pharmaciens et les **Organismes Concentrateurs Techniques**.

2022 a été l'occasion de poursuivre le déploiement de la version de généralisation du dispositif ROC sur le périmètre des établissements de santé publics et privés non lucratifs. L'association a également enrichi l'offre ROC, en l'adaptant à de nouvelles activités et en l'étendant aux établissements privés. En 2021, la **Fédération de l'Hospitalisation Privée**, la **Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés solidaires**, l'ANS et la **Direction Générale de l'Offre de Soins** travail-

laient déjà étroitement avec l'association pour étendre le périmètre de ROC aux cliniques privées et aux domaines des **Soins de Suite et de Réadaptation** et des **établissements de PSYchiatry**. Cela a abouti en juillet 2022 à la publication du cahier des charges « ROC V2 » et au lancement des travaux d'extension de périmètre des laboratoires de conformité pour les AMC et les éditeurs.

OCT

FHP
FEHAP
DGOSSSR
PSY



L'association a poursuivi son implication dans le projet de carte Vitale sur smartphone (appli carte Vitale) piloté par le GIE SESAM-Vitale, afin de permettre aux assurés d'ajouter leur complémentaire santé dans la future application et de permettre aux professionnels de santé de récupérer cette information sans action de leur part. Un ensemble de services en ligne assurant l'interconnexion des AMC avec la future application a été élaboré : ces services permettront de vérifier et mettre à jour les informations de la complémentaire des patients, afin de

fournir une information fiable aux professionnels et établissements de santé. Le cahier des charges de ces services d'interconnexion a été publié durant l'été 2022. En parallèle, les parcours utilisateurs nécessaires ont été définis pour être développés dans la future application.

L'année 2022 a également été marquée par des évolutions organisationnelles destinées à industrialiser les activités de l'association, garantir une amélioration continue de ses prestations et conforter son rôle au sein de l'écosystème de la santé. ■



269

MEMBRES
dans l'association
inter AMC



58

MILLIONS
de personnes
protégées



2,6

MILLIONS €
de budget
en 2022

3 fédérations mettent
à disposition

19 ETP (Équivalent
Temps Plein)

+

10 prestataires
de services

DISCIPLINES COUVERTES À FIN 2022

NOMBRE DE CONTRATS SIGNÉS
PARMI LES PS ÉMETTANT DES FSE 1.40



INFIRMIERS
100 852



MASSEURS - KINÉS
64 837



ORTHOPHONISTES
19 811



ORTHOPTISTES
2198



PÉDICURE
PODOLOGUES
275



MÉDECINS
18 164



SAGES-FEMMES
1 238



CENTRES DE SANTÉ
HORS DENTAIRE
1 146



ÉTABLISSEMENTS
DE SANTÉ - ROC
95

INDICATEURS DE DÉPLOIEMENT SEL VILLE



214 303

CONTRATS TP

signés fin décembre
2022 (+14% sur un an)

X2

Volume mensuel
**DRE PRÉCÉDÉE
DE SEL AMC**
entre janvier
et décembre 2022



+ 44 %

DES PS

ont émis au moins une DRE
utilisant les SEL AMC
(entre janvier et décembre)

**PARTS DE MARCHÉ
DES ÉDITEURS
AUTORISÉS SUR
LES PRINCIPALES
PROFESSIONS**



Infirmiers



Kinés



Généralistes



Radiologues



< 1 %

**DE REJET DE
FACTURES AMC**

émises via un poste équipé
de l'offre TP complémentaire
de l'inter AMC (entre janvier
et décembre)

90 %

**DES PERSONNES
PROTÉGÉES**

couvertes par des
AMC ayant développé
les "SEL AMC"



15

RÉUNIONS

avec des éditeurs pour
les accompagner à
déployer les SEL AMC

INDICATEURS DE DÉPLOIEMENT ET DE SUPERVISION ROC



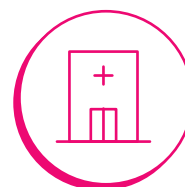
415 343

DOSSIERS
envoyés avec le
dispositif ROC



0,2 %

DE REJET DE FACTURES
aux AMC dans le
dispositif ROC



86

ETS INTÉGRÉS
dans le dispositif
ROC

6

ÉDITEURS CONFORMES

Ils équipent plus de 78% des
établissements de santé
publics et privés non lucratifs

56 %

**COUVERTURE DES
AMC CONFORMES**

en % du total des
personnes protégées



TRAVAUX APPLI CARTE VITALE

1 cahier des
charges Identité
AMC publié

4 groupes
de travail
avec les AMC

7 groupes de travail sur
l'expérience et l'interface
utilisateur (UX/UI)

2 réunions sur
la facturation *via*
l'appli carte Vitale

EN VILLE

SÉCURISER LES PROFESSIONNELS, UN ATOUT GAGNANT

Pour que le parcours patient en ville soit encore plus fluide, de plus en plus de professionnels adoptent les services en ligne déployés par l'inter AMC.





Des pratiques + sûres Un parcours + simple

L'association inter AMC déploie une offre de services en ligne pour fiabiliser et sécuriser la pratique de dispense d'avance de frais des professionnels de la ville (« SEL Ville ») : en 2022 elle concerne les médecins généralistes et spécialistes, les auxiliaires médicaux, les sage-femmes, les centres de santé et les chirurgiens-dentistes.

Ces services en ligne sont :

→ **Le service IDB (Information Droits bénéficiaire)** : il permet de consulter en temps réel les droits complémentaires des patients. Le professionnel est immédiatement informé de la situation de son patient en matière de couverture complémentaire santé.

→ **Le service CLC (Calcul des droits)** : il est associé au service IDB et permet d'obtenir de l'AMC le montant qu'elle prend en charge. Grâce à ce service, le professionnel de santé bénéficie d'une garantie de paiement de la facture correspondante. Ces services sont proposés à la suite de la contractualisation du PS avec l'inter AMC.

Ces deux services s'appuient sur l'Annuaire AMC. Cet Annuaire est un outil pivot, prérequis aux SEL décrits ci-dessus, qui regroupe en un point d'entrée unique les adresses des différents services proposés par les AMC.

Les normes d'interopérabilité nécessaires aux AMC et aux éditeurs pour opérer ces services sont fiables. Pour cela, l'association s'appuie sur des laboratoires de contrôle de conformité fonctionnelle et technique. Les AMC et éditeurs qui souhaitent utiliser ces normes doivent préalablement obtenir leur conformité auprès d'eux avant de démarrer les échanges.

Aujourd'hui, les SEL ont démontré leur pertinence dans la réduction de la charge administrative des professionnels de santé et la fluidification du parcours des patients. Une étude menée en 2022 montre que le taux de rejets des factures (**Demande de Remboursement Électronique**) après SEL est inférieur à 1 %, soit 8 fois moins que lorsque le professionnel de santé n'utilise pas les SEL.

Malgré ces atouts, l'usage des SEL se développe très progressivement. Le déploiement des services et de leur usage constitue une priorité pour l'association.

DRE

Sa capacité à convaincre et à accompagner les éditeurs de logiciels pour l'intégration des SEL, depuis le premier contact jusqu'au passage en production des services, fait partie des priorités pour 2023.

Face à ces défis, un plan de déploiement dédié aux SEL Ville a été établi à partir d'un diagnostic d'absence d'adhésion et de difficultés rencontrées par les éditeurs ainsi que d'un état des lieux des déploiements étendu à tous les stades d'intégration des services. Ce travail a été mené avec le GIE SESAM-Vitale, interlocuteur en charge des relations avec les industriels. □



Un plan de déploiement pour développer l'usage

La dispense d'avance de frais sur la part complémentaire (le tiers payant complémentaire) est diversement pratiquée par les professionnels de santé, pour de nombreuses raisons. Sur le seul plan technique, faute d'une connaissance des SEL inter AMC (notamment parce que leur logiciel de facturation ne les propose pas), la pratique du tiers payant complémentaire est jugée complexe.

Pour recentrer les efforts et maximiser l'usage des SEL, le plan de déploiement de l'association cible plus particulièrement les professions pratiquant la dispense d'avance de frais de façon régulière, c'est-à-dire les radiologues et les auxiliaires médicaux. Un travail important a été entrepris par l'association

avec les éditeurs de ces professions. Le diagnostic des difficultés rencontrées par ces éditeurs, notamment ceux ayant émis des premiers flux (stade des usages en mode « bêta » des services), a mis en lumière la nécessité d'une organisation resserrée pour les accompagner, résoudre les anomalies et mieux appréhender leurs stratégies d'activation des services. Des travaux ont été engagés dans ce sens, associant les AMC, les opérateurs de tiers payant et les éditeurs : une assistance renforcée a été mise en place et le travail entre le GIE SESAM-Vitale, l'association et les éditeurs a été revu. Ces efforts seront poursuivis et renforcés en 2023, notamment vers des actions de communication et de formation auprès des éditeurs et des professionnels de santé. □

Déploiement chez les professionnels de santé

La contractualisation avec l'association inter AMC est la porte d'entrée des professionnels de santé pour utiliser les services en ligne. Sur l'année 2022, 25 921 nouveaux contrats ont été signés, portant le nombre de contrats signés à 214 303 au total (+13,8%).

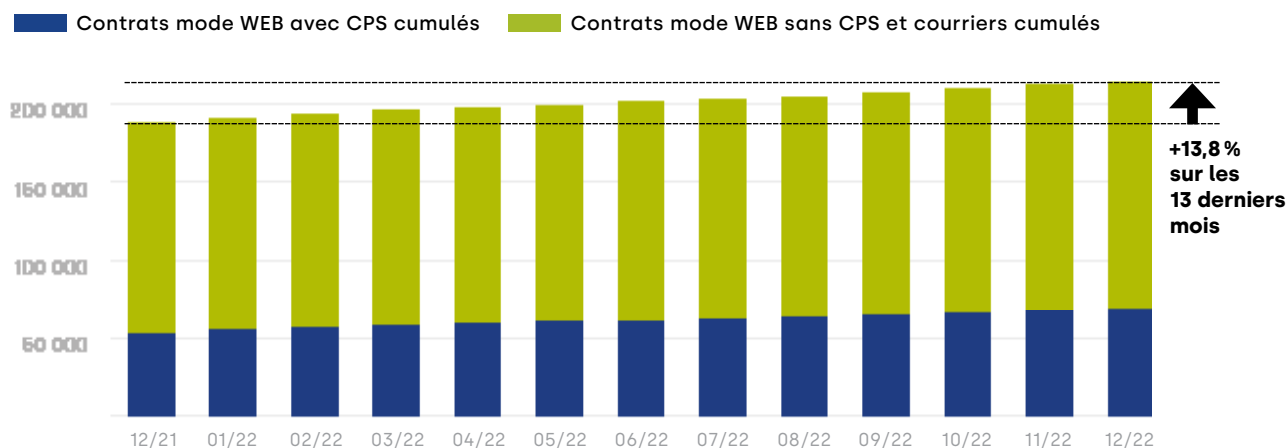
L'association propose deux modes de contractualisation : l'un avec une signature électronique *via* la **Carte de Professionnels de Santé** et l'envoi par

mail ou par courrier du contrat signé accompagné de justificatifs permettant la validation du contrat par l'association, en cas de non-utilisation de la CPS. Un accès sécurisé sur le portail accessible *via* la CPS permet également la mise à jour automatique des données du professionnel de santé sur son(ses) contrat(s). La signature du contrat avec CPS est le mode le plus utilisé en 2022 et continue à progresser avec un taux de 60,3% (contre 53,8% en 2021). ▢

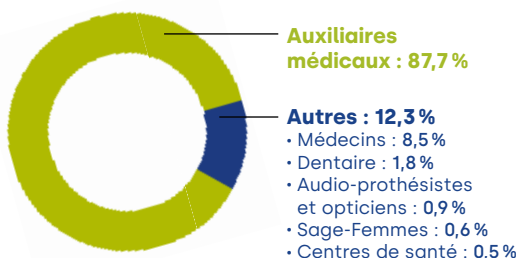
CPS



NOMBRE DE CONTRATS DE TP SIGNÉS EN CUMULÉ PAR MOIS



RÉPARTITION DES CONTRATS SIGNÉS PAR SPÉCIALITÉS DEPUIS L'OUVERTURE DU SERVICE



Les auxiliaires médicaux restent, comme en 2021, très largement représentés parmi les professions signataires : 97% des contrats signés concernent des auxiliaires médicaux en 2022.

L'usage des Services en ligne AMC

Après une phase de stabilité, l'utilisation des SEL Ville a montré une progression à partir de septembre 2022. Cette augmentation sensible est le fruit des travaux d'accompagnement des éditeurs menés tout au long de l'année 2022. En effet, l'inter AMC a fait le constat que le service de contractualisation fonctionnait auprès des PS et que les AMC avaient fait les investissements techniques pour être prêts à échanger des flux. Mais, côté éditeurs et usages PS, le déploiement restait limité. L'association a donc travaillé à mieux les accompagner sur le terrain en élaborant un plan de déploiement en 2022 et des actions qui ont déjà commencé à porter leurs fruits. Il s'agira de renforcer et de pérenniser cette progression.

→ IDB-CLC : le nombre de factures créées après l'interrogation des SEL Ville a été en très nette hausse sur le dernier trimestre de 2022, stable au cours du premier semestre, c'est +91 %

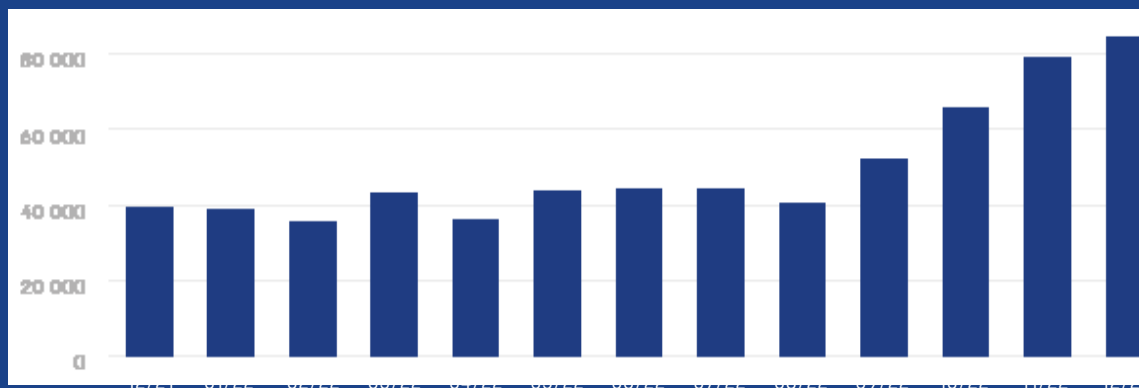
entre juillet 2022 et décembre 2022. Les auxiliaires médicaux (infirmiers + masseurs kinésithérapeutes) sont les professionnels de santé ayant le plus recours à l'interrogation des SEL AMC avant de réaliser une facture (69 % des DRE ou Feuilles de Soins Electroniques créées avec SEL sont le fait des auxiliaires médicaux en décembre), suivi par les médecins généralistes (20 % des interrogations annuaires en décembre).

L'augmentation marquée d'usage des SEL par les infirmiers correspond au déploiement de l'éditeur CBA sur un premier cercle d'utilisateurs d'environ 5 000 infirmiers. Cet éditeur a fait l'objet d'un accompagnement rapproché durant plus d'un an. Cette concrétisation encourage la mise en œuvre élargie du plan de déploiement. □

FSE



NOMBRE DE FACTURES (DRE+FSE) CRÉÉES AVEC SEL



L'Annuaire AMC, socle de l'offre de l'inter AMC

L'Annuaire AMC est un dispositif central dans le fonctionnement des services en ligne proposés par l'inter AMC. Il permet à tous les prestataires de soins de dialoguer de manière fluide avec les organismes d'assurance complémentaire, en fournissant automatiquement aux logiciels métiers les adresses des services en lignes proposés par les AMC.

Les professionnels et les établissements de santé n'ont pas besoin d'accéder à l'Annuaire : c'est leur logiciel qui s'en charge automatiquement, en toile de fond et de façon transparente.

Techniquement, l'annuaire envoie aux logiciels des professionnels les adresses qui permettent d'interroger en temps réel la complémentaire du patient, directement ou *via* l'opérateur ou le délégataire choisi par la complémentaire pour sa gestion. Ces adresses sont mises à jour par les complémentaires elles-mêmes et sont utilisées directement par le logiciel.

Cet Annuaire offre l'avantage de gérer en un lieu unique les adresses des services des AMC et de les délivrer aux logiciels des professionnels et structures de santé en temps réel (toujours à jour) et sur demande.

→ En 2022, l'Annuaire AMC a été interrogé près de **18 millions de fois**, contre près de 2,5 millions en 2021. Il s'agit d'une **augmentation de plus de 600 % en un an**.

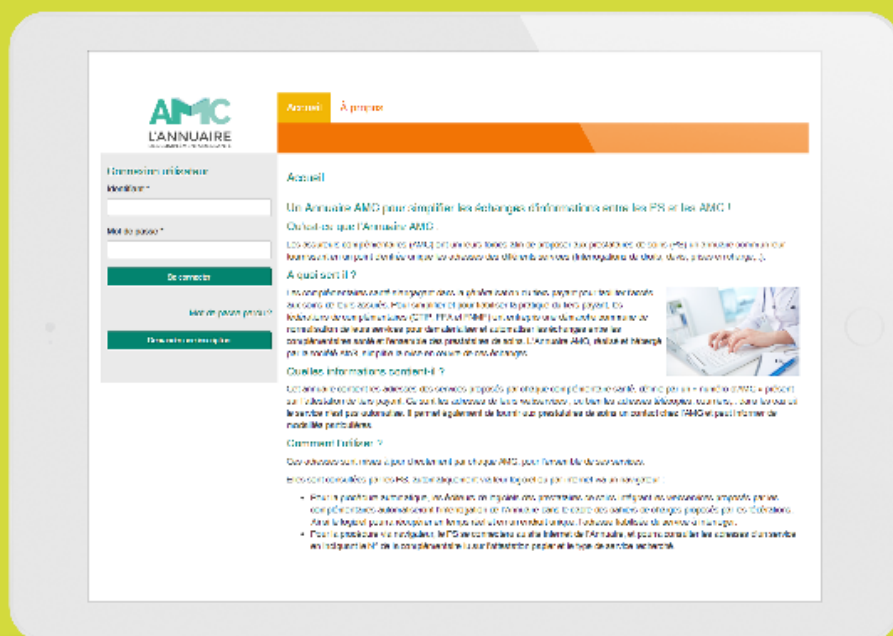
USAGE DE L'ANNUAIRE AMC EN NETTE PROGRESSION

Cette augmentation s'explique par deux raisons :

→ L'usage de plus en plus répandu au sein des PS et notamment chez les auxiliaires médicaux pour l'adressage des services en ligne. Le développement d'un nouvel usage en mode serveur FTP utilisé par certains logiciels pour la récupération des adresses de facturation.

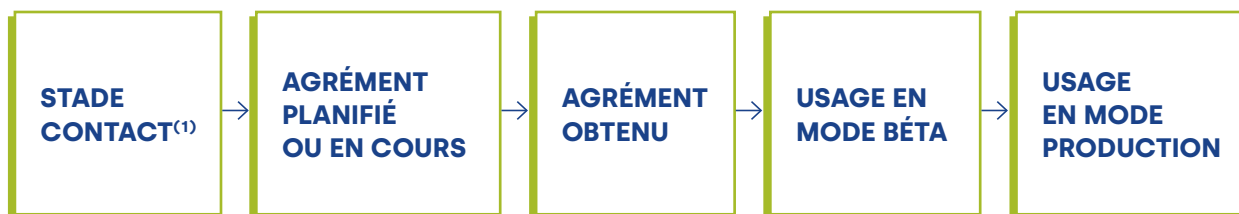
→ Les auxiliaires médicaux sont les PS réalisant le plus d'appels à l'annuaire parmi les disciplines contractualisant avec l'association.

En 2022, en lien avec l'ANS et à la demande de plusieurs responsables sécurité d'établissements hospitaliers, un audit sécurité de l'Annuaire AMC a été conduit afin d'apprécier le niveau de sécurité de l'outil, notamment dans le cadre de son utilisation dans le dispositif ROC. Les résultats de l'audit ont été présentés à l'ensemble des parties prenantes. **Il a été établi que le niveau de sécurité de l'Annuaire AMC est bon et ne comporte aucune vulnérabilité critique.** Des points d'amélioration ont toutefois été identifiés et s'inscrivent dans la démarche d'amélioration continue en vigueur. □



Déploiement chez les éditeurs

→ Les étapes du déploiement et de l'intégration des services en ligne inter AMC – de la prise de contact jusqu'au déploiement de tout ou partie du portefeuille, sont les suivantes :



(1) Éditeurs non encore engagés à l'égard des SEL AMC : contact non établi, établi sans visibilité d'agrément ou refus.

L'obtention de l'agrément (aussi appelé autorisation) est la première étape avant la mise en production des SEL auprès des clients professionnels de santé d'un éditeur de logiciels.

Les éditeurs de logiciels sont des partenaires privilégiés.

RAPPEL DU DISPOSITIF D'AUTORISATION DES ÉDITEURS

Le laboratoire de vérification de conformité des éditeurs de logiciels pour les professionnels de santé a été confié au **Centre National de Dépôt et d'Agrément**. C'est le partenaire historique des éditeurs de logiciels PS et SI hospitaliers pour toutes les opéra-

tions d'agrément dans le cadre de SESAM-Vitale. Le service est ouvert depuis septembre 2017. Ce n'est que lorsque les éditeurs sont autorisés par le CNDA, à la suite de tests de vérification de conformité aux cahiers des charges, qu'ils peuvent déployer leurs logiciels sur le terrain. C'est le chantier Conformité au sein de l'association qui réalise le suivi des dépôts de dossiers des éditeurs auprès du CNDA.

LES ÉDITEURS AGRÉÉS PAR LE CNDA ET LEUR PART DE MARCHÉ

Le tableau ci-contre présente les logiciels ayant obtenu un agrément avec le CNDA à fin 2022. Ces éditeurs peuvent donc déployer les SEL AMC auprès de l'ensemble de leurs clients professionnels de santé. En décembre 2022, 67,5 % des factures précédées d'IDB ou CLC tous domaines confondus sont réalisées par le logiciel Agathe E. Motion de CBA. Le logiciel Intellio de Sephira réalise quant à lui 21,3 % des factures. ■

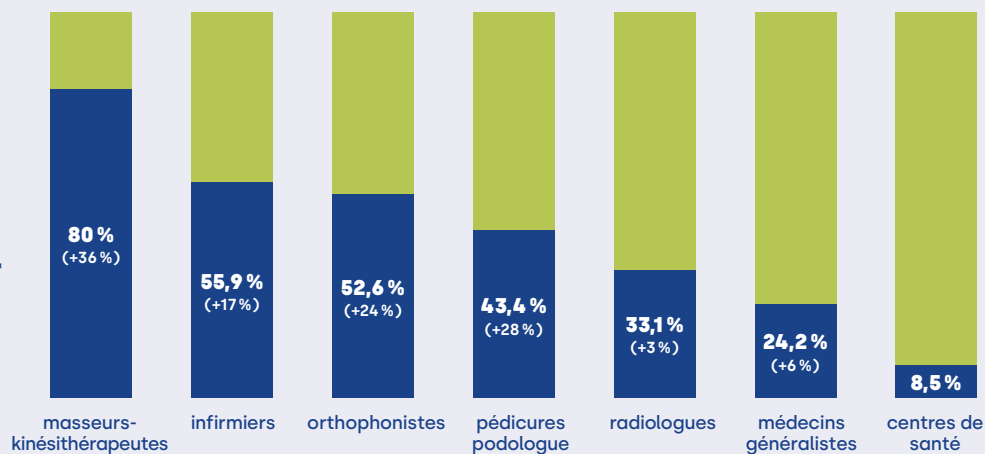
CNDA



NOM DE L'ÉDITEUR (LOGICIEL OU MOTEUR DE FACTURATION)	MÉDECINS	SAGES-FEMMES	AUXILIAIRES MÉDICAUX	CENTRES DE SANTÉ
Calimaps DrSanté (DrSanté)	x	x	x	x
CBA (Agathe e.motion/Agathe)			x	
Cegedim (MEDI +4000)	x	x	x	x
Cegedim (RESIP)	x	x	x	x
Cegedim (Simply Vitale)			infirmiers	
Cegedim Santé (Crossway)	x	x		x
CGM (eVITALE)	x		x	
EDL (Xplore)	Radiologues			
Epsilog (Vega)			x	
MAIDIS (AMIES)				x
Olaqin (Stellair Intégral)	x	x	x	
Pratilog (Kiné Pratik et Infi Pratik)			x	CS infirmiers
Pratilog (Médi Pratik)	x			
Pyxistem (Pyxvital)	x	x	x	x
Sephira (Intellio)	x	x	x	

FIN 2022, LES PARTS DE MARCHÉ PAR PROFESSION COUVERTES PAR DES LOGICIELS AUTORISÉS SONT LES SUIVANTES :

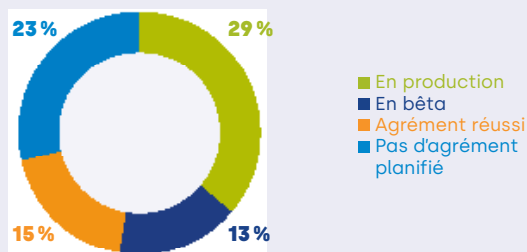
Augmentations par rapport à décembre 2021



Les principaux éditeurs équipant les auxiliaires médicaux, cible prioritaire de l'association, ont pour la plupart déjà obtenu leur autorisation en 2022.

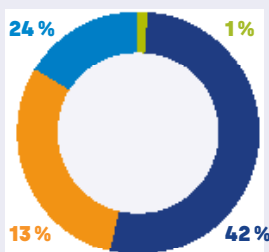
PARTS DE MARCHÉ DES LOGICIELS INFIRMIERS

(en fonction du stade de déploiement sur le top 80 %)



PARTS DE MARCHÉ DES LOGICIELS MASSEURS-KINÉS

(en fonction du stade de déploiement sur le top 80 %)



En novembre 2022, parmi le top 80 % en part du marché, CBA et EPSILOG sont les éditeurs ayant à la fois réussi leur agrément et ayant atteint l'étape en production chez les auxiliaires médicaux.

Déploiement chez les AMC

Le laboratoire de vérification de conformité des AMC, confié à la société Kereval, permet de vérifier le bon fonctionnement technique de l'offre de services de l'association par les AMC. Fin 2022, 60 millions de personnes protégées sont couvertes par des AMC conformes sur le périmètre prioritaire (soit 99% des Personnes Protégées couvertes par les membres inter AMC). 56 millions de personnes sont couvertes sur le périmètre médecins et 50,4 millions sur le périmètre auxiliaires médicaux. ■

→ SAVOIR-FAIRE ET FAIRE SAVOIR

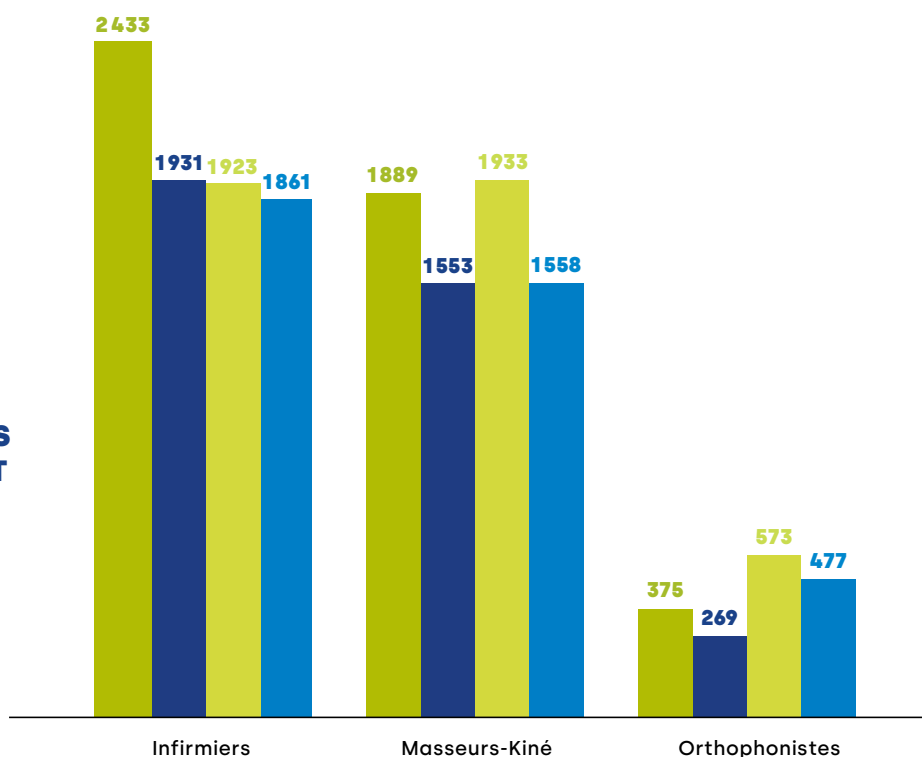
La mise en œuvre de solutions performantes et opérationnelles est un élément clé du dispositif.

La première étape est la vérification de la conformité des développements réalisés qui garantit le savoir-faire de l'AMC. Toutefois le PS ne pourra dialoguer avec cet AMC qu'à condition que ce dernier ait ouvert le service et donc complété l'Annuaire AMC : c'est le faire savoir.



SOLLICITATIONS DES PS AUPRÈS DU PCC POUR LES 3 SPÉCIALITÉS RÉALISANT LE PLUS DE CONTACTS :

■ T1 2022
■ T2 2022
■ T3 2022
■ T4 2022



L'appui aux professionnels de santé

 **0 806 800 206**
NUMÉRO NON SURTAXÉ

LE POINT DE CONTACT CENTRALISÉ (PCC) ET LA BAL SVP

Depuis 2017, le PCC est le point de contact unique des PS. Il est géré par la société Foundever. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 14h à 17h. Une activité de backoffice est assurée du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Deux supports de niveau 2 assurent le traitement de questions complexes et l'instruction de réclamations émanant des PS, le traitement de questions émanant d'éditeurs, d'AMC, d'OTP et de tiers.

Il s'agit de la « BAL SVP » dont la gestion est assu-

rée par la direction des opérations et de la « BAL contact.sv » dont la gestion est assurée par un prestataire indépendant.

En 2022, le PCC enregistre 51 562 contacts de la part des professionnels de santé, contre 38 448 en 2021, soit une hausse de +34%. Les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes étant les principaux signataires du contrat de tiers payant sont la catégorie la plus représentée avec 16 000 demandes.

Les demandes sont liées au suivi du contrat avec le PS pour plus de 56% des cas (mises à jour de données personnelles sur les contrats). □

À L'HOPITAL



DES SERVICES QUI HARMONISENT LES ÉCHANGES

Le dispositif ROC poursuit sa généralisation sur le territoire, accompagné par l'inter AMC et ses partenaires.



ROC un dispositif efficace qui prend de l'ampleur

En lien avec le ministère de la Santé, l'Agence du Numérique en Santé et les fédérations hospitalières, l'association inter AMC est chargée d'accompagner la généralisation du dispositif ROC, conçu pour simplifier et dématérialiser les échanges entre les établissements de santé et les AMC.

ROC simplifie le tiers payant en dématérialisant et en standardisant les échanges entre établissements de santé, les Assurances Maladie Complémentaires et la Direction Générale des Finances Publiques. Il repose sur la mise en place de formats d'échanges harmonisés et normés, pour l'ensemble des acteurs.

Pour les AMC, ROC améliore l'efficacité du tiers payant, fiabilise les montants facturés et réduit très significativement les contentieux. Il permet égale-

ment des gains de gestion significatifs avec la mise en place d'échanges dématérialisés et une réduction importante de la gestion des indus. Enfin, ROC permet et facilite l'activation opportune et la facturation de services additionnels.

Le dispositif ROC assure la sécurisation d'une partie des recettes des établissements de santé et la diminution de la charge administrative des personnels et des patients, grâce à la dématérialisation des échanges.

→ LES PRINCIPAUX RÔLES DE L'ASSOCIATION SONT DE :

Gérer les outils communs aux AMC : en particulier la contractualisation avec les établissements de santé et le cadre d'interopérabilité commun (normes ROC).

Réaliser la mise en conformité des systèmes d'information des AMC et des logiciels hospitaliers *via* Kereval et le Centre National de Dépôt et d'Agrément (CNDA).

Soutenir le déploiement du dispositif, en lien avec l'ANS pour les suivis de phase de production sous surveillance des AMC, en lien avec l'**Opérateur National de Déploiement** pour les suivis de production.

OND



Les fédérations fondatrices de l'inter AMC participent à la gouvernance du dispositif ROC avec le ministère de la Santé et de la Prévention et de la sécurité sociale, l'**Union Nationale des Complémentaires Santé**, les fédérations hospitalières, l'ANS, la CNAM et le GIE SESAM-Vitale. L'association est l'interlocuteur pour toute la partie technique et opérationnelle du dispositif.

Une gouvernance qui rassemble les partenaires ROC à plusieurs niveaux :

- **Le Comité Stratégique ROC**, pour décider des orientations stratégiques du dispositif.
- **Le Comité de Pilotage ROC**, pour veiller au bon fonctionnement du dispositif et au respect des engagements des parties.
- **Le Comité de Suivi ROC**, pour suivre l'avancement des chantiers techniques et décider des orientations opérationnelles.
- **La Commission de Déploiement ROC**, pour suivre le déploiement de ROC auprès des établissements, AMC et éditeurs.

Le dispositif ROC a nécessité la mise en place d'un service de contractualisation dédié aux établissements, les outils disponibles pour la ville ne répondant pas à leurs besoins ; il s'agit du service de gestion des ETS (SG-ETS). Il a été conçu pour offrir aux établissements un point centralisé de contractualisation avec l'ensemble des AMC. Cet outil permet de suivre leurs statuts quant à leur enrôlement dans le dispositif ROC. -- >

LES SERVICES EN LIGNE HARMONISÉS DU DISPOSITIF ROC SONT :

Le service IDB : il permet à l'AMC d'indiquer à l'ETS s'il connaît le bénéficiaire des soins, si ses droits AMC sont valides à la date des soins, et si le niveau de ses garanties AMC couvre totalement ou partiellement les prestations dont il devrait bénéficier.

Le service SIM : conçu pour permettre à l'ETS d'informer le patient, il permet à l'AMC de communiquer à l'ETS une simulation des montants pris en charge en tiers payant par l'AMC. L'ETS dispose ainsi des données nécessaires à l'information du patient, actualisées le jour de la demande.

Le service CLC : il permet à l'AMC d'informer l'ETS du montant qu'il s'engage à prendre en charge en tiers payant sur le montant des prestations réalisées pour le bénéficiaire des soins. Il porte le numéro d'engagement associé qui vaut garantie de paiement. Ce montant est calculé directement par l'AMC sur la base des informations communiquées par l'ETS.

Le service DEL : il permet à l'AMC d'être informé d'une annulation d'une demande CLC émise, notamment en cas d'erreur.

- - ➔ À l'image du portail TP complémentaire sur la Ville, il s'interface aux SI des AMC pour leur diffuser les informations nécessaires au tiers payant avec les établissements. Il fournit en particulier le référentiel des établissements de santé, que ces derniers soient ou non intégrés au dispositif ROC.

Ce service a ouvert fin 2021 et sa gestion est assurée par le prestataire Worldline. Il contient notamment les données administratives et bancaires des établissements issues de l'annuaire ETS, transmis par la CNAM, et les informations liées à la contractualisation provenant des laboratoires de vérification de conformité. À date, les principales demandes et réclamations des établissements sont traitées *via* ce service SG ETS.

Par ailleurs un service de vérification de conformité, s'appuyant sur la mécanique et les principes définis

pour la ville, a été mis en place. Il permet de s'assurer de la bonne interopérabilité entre les dispositifs développés par les éditeurs, les AMC et les établissements. Aujourd'hui, le dispositif ROC à l'hôpital montre d'excellents résultats et la réussite de son déploiement représente un fort enjeu ainsi qu'une opportunité en termes d'image pour l'association inter AMC, comme en témoignent tant les indicateurs que le niveau de satisfaction des hôpitaux entrés dans le dispositif.

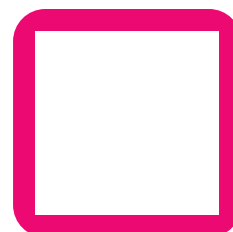
Fin 2022, plus de 400 000 dossiers étaient envoyés avec le dispositif ROC. Le délai médian de réponse des SEL était de 0,4 secondes, tandis que le taux de rejet de factures s'affichait à 0,2 %, sans aucun rejet sur les 2 derniers mois de l'année. Le délai moyen de paiement était de 6,1 jours, bien inférieur au délai contractuel de 12 jours. 

L'année 2022 a été marquée par :

➔ **La poursuite du déploiement de la version v1 du service**, dite de « généralisation », sur le périmètre des établissements publics et privés non lucratifs et pour les activités de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et Odontologie (MCOO). Près de 90 ETS ont été intégrés au dispositif en 2022.

➔ **Les travaux d'extension du dispositif ROC** aux établissements publics et privés non lucratifs sur le périmètre SSR et psychiatrie, et aux établissements privés sur l'ensemble des activités (MCOO, SSR, PSY), qui se sont concrétisés par la publication d'une norme ROC v2.

**Le salon Santexpo de mai 2022
a été l'occasion de partager ce retour
d'expérience très positif.
Retrouvez la vidéo ici ➔**



AMC : de la conformité à la mise en production

Pour une AMC, la vérification de conformité ROC correspond à une première étape obligatoire de tests de son système d'information, avant d'entrer dans une phase de démarrage encadré.

À fin décembre 2022, 24 AMC sont certifiés pour la norme ROC v1. Néanmoins, au regard d'un nombre limité d'établissements « miroirs », ces AMC n'ont pas pu enchaîner avec une phase de production sous surveillance.

Pour résoudre cette problématique, l'inter AMC a contribué avec les pouvoirs publics à la mise en œuvre d'un plan d'action spécifique visant à organiser et accélérer les entrées en phase de production sous surveillance des acteurs.

L'AMC FONCTIONNE SOUS SURVEILLANCE

1. Échanges réels avec un ETS partenaire, en environnement de production. Le statut de l'AMC est « démarré sous surveillance ».

2. Supervision de la production sous surveillance

L'AMC fournit chaque semaine des informations pour produire des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

L'AMC FONCTIONNE AVEC TOUS LES ETS ROC

Entrée en production dans le « cercle de confiance ». Son statut passe à « démarré habilité » quand il est prêt à démarrer.

3. Validation des critères fixés

L'instance conformité ROC qui a habilité l'AMC valide son passage en production.

Fin 2022, 32 millions de personnes sont couvertes par une AMC conforme pour le dispositif ROC.*

*Soit 56 % des personnes protégées

Le déploiement des éditeurs des SI Hospitaliers

Le laboratoire de vérification de conformité des éditeurs de logiciels hospitaliers a été confié au CNDA. C'est le partenaire historique des éditeurs de logiciels hospitaliers pour toutes les opérations d'agrément dans le cadre de SESAM-Vitale. Cet organisme assure l'interopérabilité des dispositifs développés concernant la mise en place du tiers payant.

Q quatre éditeurs ont obtenu leur autorisation sur ROC en 2022. Il s'agit des éditeurs Cpage, Inter-systems, Maincare, Dedalus Hexagone. Ce qui porte à six le nombre d'éditeurs conformes et prêts à déployer ROC (avec l'Institut Ste Catherine et Mipih, déjà conformes en 2021). L'ensemble de ces éditeurs représentent 78 % des parts de marché.

LE DÉPLOIEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

Au dernier semestre 2022, l'ANS a souligné un retour très positif des établissements de santé. Trois établissements étaient établissements « miroirs ». Il s'agit du CH Avignon (avec son éditeur Intersystems), du GH du Havre (avec Cpage) et du CH Sud-Es-sonne (avec Cpage).

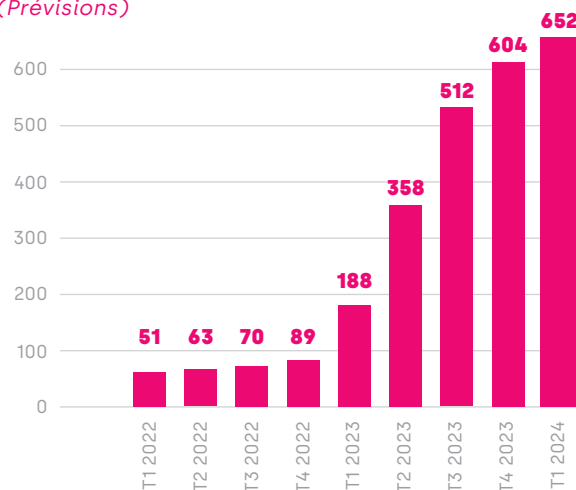
Fin 2022 :

- 95 établissements ont contractualisé avec l'association ;
- 89 établissements se trouvent en phase de production.

Une montée en charge rapide des établissements en production en v1 est prévue sur 2023, avec l'atteinte de la cible des 808 établissements publics de santé et privés non lucratifs attendue pour 2024. ■

ÉTABLISSEMENTS MCOO PUBLICS ET PRIVÉS NON LUCRATIFS EN PRODUCTION

(Prévisions)





ROC s'adresse aux domaines PSY et SSR et aux cliniques privées

MCOO

HAD

HIA

La version 2 du dispositif ROC (ROC v2) concerne les activités **Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Odontologie**, incluant l'**Hospitalisation À Domicile**, SSR et PSY dans les établissements publics de santé, y compris les **Hôpitaux d'Instruction des Armées**, les établissements de santé privés non lucratifs et les cliniques privées.

Les travaux réalisés par l'inter AMC – pilotés *via* son chantier Normes ROC – ont permis la publication de l'ensemble des documents techniques dont les cahiers

des charges sur la norme ROC v2 dans le courant de l'année 2022. Ce corpus documentaire et les principes généraux ont été mis à disposition des membres, en base documentaire **Système d'Information des Membres de l'association inter AMC**.

Des groupes de concertation avec la FHP sont organisés depuis la fin de l'année 2022 dans l'objectif de monter un pilote sur le dispositif ROC v2 pour les ETS publics en SSR et PSY, dans un premier temps, et les cliniques privées dans un second temps. ■

SI-MEM

NOUS RÉORGANISER POUR ALLER PLUS LOIN

L'inter AMC a entamé une profonde réorganisation pour répondre encore plus efficacement aux exigences de ses missions au service des acteurs de la santé.



Nouvelle organisation issue de notre étude stratégique

En 2021, le CA a décidé de conduire une étude stratégique pour réfléchir au devenir de l'association, travailler sur son périmètre d'action, repenser son organisation et son mode de fonctionnement. Celle-ci a abouti à une restructuration de l'organisation de l'association, qui a été mise en place tout au long de 2022, autour de cinq axes stratégiques :

- Accélérer le déploiement de l'offre de services existante.
- Créer des services connexes et développer de nouveaux outils.
- Affirmer le rôle de la gouvernance et travailler sur l'organisation de l'association.
- Consolider le rôle d'interlocuteur de référence sur les sujets techniques.
- Renforcer la communication autour des services et de l'inter AMC.

UNE NOUVELLE DIRECTION DES OPÉRATIONS

L'étude stratégique menée fin 2021 a mis en évidence le besoin d'assurer les suivis d'exploitation des outils de l'association (standardisation, rationalisation et industrialisation des process) et de garantir une qualité de service à la hauteur des besoins.

Une **Direction des Opérations** a donc été créée pour assurer la gestion des interventions sur les outils de l'association, assurer un meilleur suivi des prestataires et diminuer la charge des chefs de projet. Cette activité a été confiée en avril 2022 au Groupe Valmen. En 2022, la DO a travaillé sur la mise en place de son activité et la définition de son périmètre, le tout dans un objectif de pérennisation.

Cinq activités ont été identifiées :

- La **DO Opérations** : cette fonction comprend la gestion des interventions et la standardisation des tâches courantes en lien avec les outils de l'association (le Portail, l'Annuaire AMC, le SG-ETS et SI-MEM). Pour la réalisation de cette mission, la DO travaille en étroite collaboration avec les chefs de produit.
- La **DO Pilotage** : celle-ci vise à réaliser un suivi de la qualité de service, sur la base d'indicateurs. Ce pilotage qualité est en cours de définition concernant les outils SI-MEM et SG-ETS.
- La **production de statistiques** sur l'activité de l'association, qui a pour objectif de répondre aux besoins des chefs de produits et projet sur l'usage lié aux outils.
- La **définition des procédures** : la direction des opérations a pris en charge en fin d'année 2022 la gestion de l'élaboration et de la tenue du cahier des procédures de l'association, bible des process et des principaux modes de fonctionnement internes à l'inter AMC.

DO

Une organisation en sous-programmes et en chantiers

LE PROGRAMME DE TRAVAIL
PORTÉ PAR L'ASSOCIATION
RÉPOND À TROIS PRINCIPAUX DÉFIS :

→ Réussir le déploiement de l'usage des services en ligne (SEL) à large échelle pour démontrer leur pertinence et contribuer à la généralisation du TP AMC, sur la ville et sur l'hôpital.

→ Industrialiser et sécuriser les outils et processus opérationnels clefs, pour faire face à une augmentation des volumes.

→ Être suffisamment agile pour enrichir et faire évoluer l'offre de services.

DP

La **Direction de Programme** se concentre sur la coordination transverse des chantiers de l'association et l'animation de ses instances stratégiques et opérationnelles. Pour finaliser cette adaptation, l'association a également changé de prestataire : le cabinet Proxicare est arrivé en avril 2022 pour prendre la suite de TNP Consultants.

Un nouveau plan de management du programme de généralisation du TP AMC a été établi, introduisant notamment un découpage fonctionnel et une articulation en sous-programmes reprenant la structure de l'offre de services inter AMC.

L'activité est ainsi structurée en trois principaux sous-programmes :

- Un sous-programme de conception et déploiement des SEL AMC Ville ;
- Un sous-programme de conception et déploiement de ROC ;
- Un sous-programme d'intégration des SEL AMC dans l'appli carte Vitale.

Cette organisation recouvre et articule un ensemble de 17 chantiers qui permettent de construire et de suivre le fonctionnement de l'offre de services de l'association. Ces chantiers sont présentés dans les pages suivantes de ce rapport d'activité.

LES CHANTIERS INTER AMC

1. PORTAIL

Ce chantier a pour objectif d'une part de mettre à disposition des professionnels de santé un portail Internet permettant la signature du contrat unique de tiers payant et d'autre part de mettre à disposition des SI connectés les données contractuelles des professionnels signataires. Cet outil permet également de fiabiliser la diffusion des tables de conventions SESAM-Vitale aux professionnels de santé.

2. SI-MEM

Ce chantier permet de mettre à disposition de l'association et de ses membres un système d'information de gestion du dispositif du tiers payant (SI-MEM). Ce portail est le point d'entrée des membres pour la mise en œuvre des solutions de l'inter AMC.

4. ANNUAIRE

L'Annuaire AMC, mis à la disposition des PS et des ETS, fournit en un point d'entrée unique les adresses des différents services proposés par les AMC. Ce chantier permet de suivre la qualité de service rendue par l'Annuaire AMC et de gérer les évolutions à engager sur l'outil.

3. SG-ETS

Ce chantier permet la mise en œuvre du service de gestion des établissements. L'ensemble des éléments en lien avec la contractualisation des établissements de santé s'effectue via ce service (la contractualisation des établissements de santé, le suivi de l'enrôlement d'un établissement dans le dispositif ROC). C'est également le service qui permet la transmission sécurisée du référentiel des établissements aux AMC.

5. POINT DE CONTACT CENTRALISÉ

Ce chantier met à disposition des professionnels de santé un support téléphonique et mail pour répondre aux questions relatives au tiers payant et pour faciliter la contractualisation avec l'association. Il est renforcé par un support de niveau 2 pour le traitement de demandes dites « complexes ».

8. NORMES VILLES

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux professionnels de santé, ainsi que l'accompagnement et le suivi de sa mise en œuvre en lien avec le déploiement des SEL Ville. Est également traitée au sein de ce chantier l'harmonisation des attestations de tiers payant des AMC.

7. GESTION ADHÉSION

Ce chantier gère les adhésions à l'association.

6. BOÎTE À LETTRES SVP

Ce chantier est un point de contact par mail, la « BAL SVP ». Il traite des questions provenant de professionnels de santé et de tiers (éditeurs, ...), qui sont en dehors du périmètre du PCC et des remontées de l'ANS dans le cadre du dispositif ROC.

9. NORMES DENTAIRE

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux dentistes et centres de santé dentaires.

16. JURIDIQUE

Ce chantier intervient sur l'architecture juridique globale de l'offre de services et du contrat de tiers payant avec les professionnels et les établissements de santé.

10. NORMES ROC

Ce chantier organise la normalisation des services en ligne AMC proposés aux établissements de santé, ainsi que l'accompagnement et le suivi de sa mise en œuvre en lien avec le dispositif ROC.

17. APPLI CARTE VITALE

Ce chantier permet de s'assurer de la présence des AMC dans l'appli carte Vitale.

15. RGPD

Il met en conformité les traitements de l'association au regard des exigences RGPD.

11. CONFORMITÉ

Ce chantier met en place les outils permettant d'assurer la vérification de conformité de la mise en œuvre de l'offre de services par chacun des acteurs (côté éditeur, côté AMC, côté ETS). Ce chantier s'appuie sur des laboratoires de conformité (KEREVAL et CNDA).

14. COMMUNICATION

Il contribue à la définition d'une communication de programme visant à favoriser le déploiement du tiers payant et à la mise en œuvre des actions de communication identifiées.

12. DÉPLOIEMENT

Ce chantier suit le déploiement des services en ligne de l'association et la qualité du service proposé. Il apporte des actions correctrices pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

13. CONDUITE DU CHANGEMENT

Il s'agit de mettre en œuvre un fonds documentaire actualisé à destination des membres de l'association et d'identifier les sujets nécessitant un accompagnement en lien avec les chefs de projet (ex : kit de formation, notes d'explications, mails d'information, etc.).

ET DEMAIN

VERS UN ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES

Le développement de nouveaux services va permettre d'apporter des solutions fiables et pérennes au plus grand nombre.





Aller + loin et + vite pour satisfaire les besoins de tous

L'inter AMC continue de développer de nouveaux services et de nouvelles normes pour répondre aux sollicitations de tous les professionnels de santé et propose des solutions aux problématiques de ses membres.

Les travaux initiés en 2019 ont permis de proposer une offre adaptée aux besoins du secteur dentaire, travaillée avec des représentants de centres dentaires et des dentistes. Ceci s'est traduit par la publication, en avril 2022, d'un cahier des charges pour une norme tiers payant dentaire.

Cette norme vise à simplifier, fiabiliser et standardiser les échanges d'informations en temps réels entre les professionnels ou structures ayant une activité dentaire, les AMC et les éditeurs de logiciels. Un pilote est à conduire pour valider le fonctionnement et opérer d'éventuels ajustements. Dans cet objectif, des plateformes de tests pour les AMC et d'agrément pour les éditeurs sont ouvertes depuis le mois de juillet 2022. Des premiers travaux ont démarré tant côté éditeurs PS que des AMC.

Parallèlement à cela, l'association est régulièrement sollicitée par des représentants de professions pour lesquelles il n'existe pas d'offre de l'inter AMC et échange autour des besoins de ces professionnels, qu'il s'agisse de problématiques de conventionnement, d'identification de la complémentaire et des droits du patient, ou de facturation. En 2022, les échanges se sont notamment intensifiés avec les fournisseurs de matériel médical référencé à la [Liste des produits et prestations](#) (hors optique-audio), les transporteurs et les laboratoires de biologie.

LPP

L'inter AMC envisage d'élargir son offre à l'ensemble de ces professionnels de santé. Cette ouverture a été validée par le Conseil d'Administration fin 2022. ■





Assurer la présence des AMC dans la future appli carte Vitale

Les pouvoirs publics et l'Assurance Maladie souhaitent dématérialiser la carte Vitale physique grâce à une « appli carte Vitale », téléchargeable sur un smartphone.

Elle permettra :

→ **aux assurés de disposer d'une application toujours à jour** contenant leurs informations relatives à la sécurité sociale (régime obligatoire), ainsi que les données de leur couverture complémentaire ;

→ **aux établissements et aux professionnels de santé de récupérer facilement ces informations** et ainsi de connaître (sans ressaisie) la couverture santé de leurs patients (régime obligatoire et complémentaire santé). Il leur sera alors plus facile de vérifier la possibilité ou non de pratiquer une dispense d'avance de frais.



En 2022, les équipes de l'association ont produit et publié le cahier des charges pour les échanges entre le système d'information de l'appli carte Vitale et les AMC, et réalisé les travaux techniques avec le GIE SESAM-Vitale. Des travaux sur l'application elle-même (expérience et interfaces utilisateur) ont été également menés par l'association avec le GIE SESAM-Vitale. Ils ont permis de finaliser le parcours d'inscription des données AMC pour un utilisateur de l'appli carte Vitale. Celui-ci a été présenté aux représentants de l'Assurance Maladie en décembre 2022.

Une première phase d'expérimentation avec des AMC volontaires aura lieu au 1^{er} semestre 2023. 

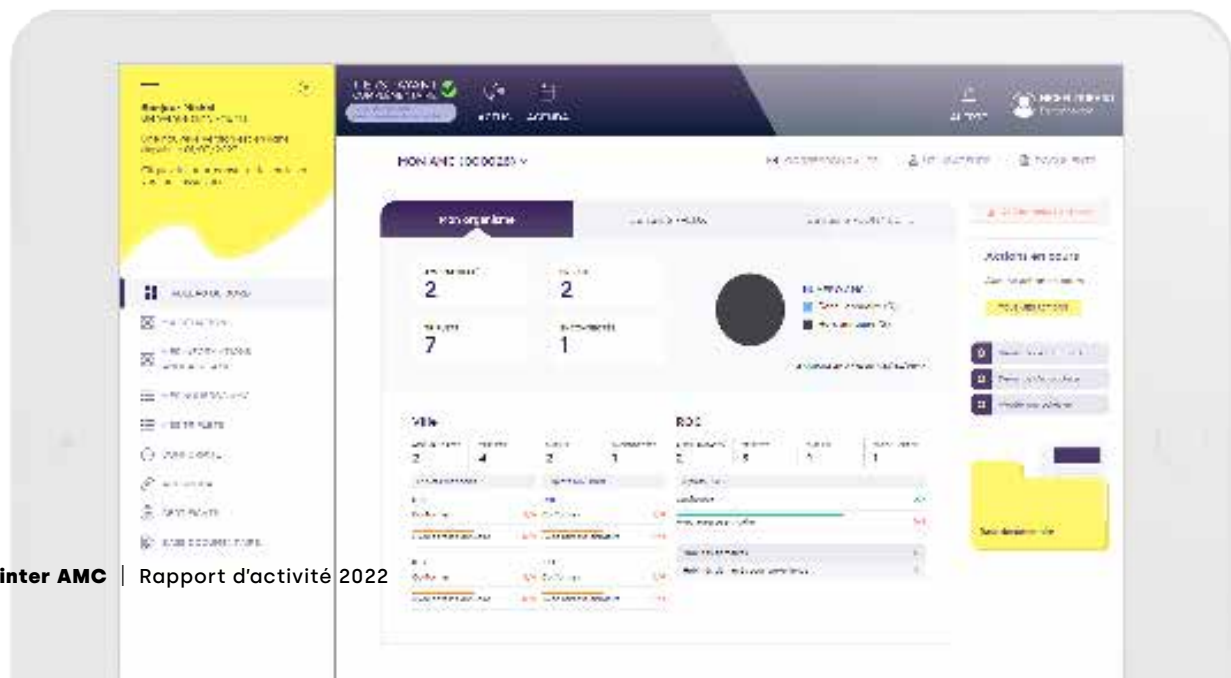
SI-MEM, un lien entre les membres de l'association

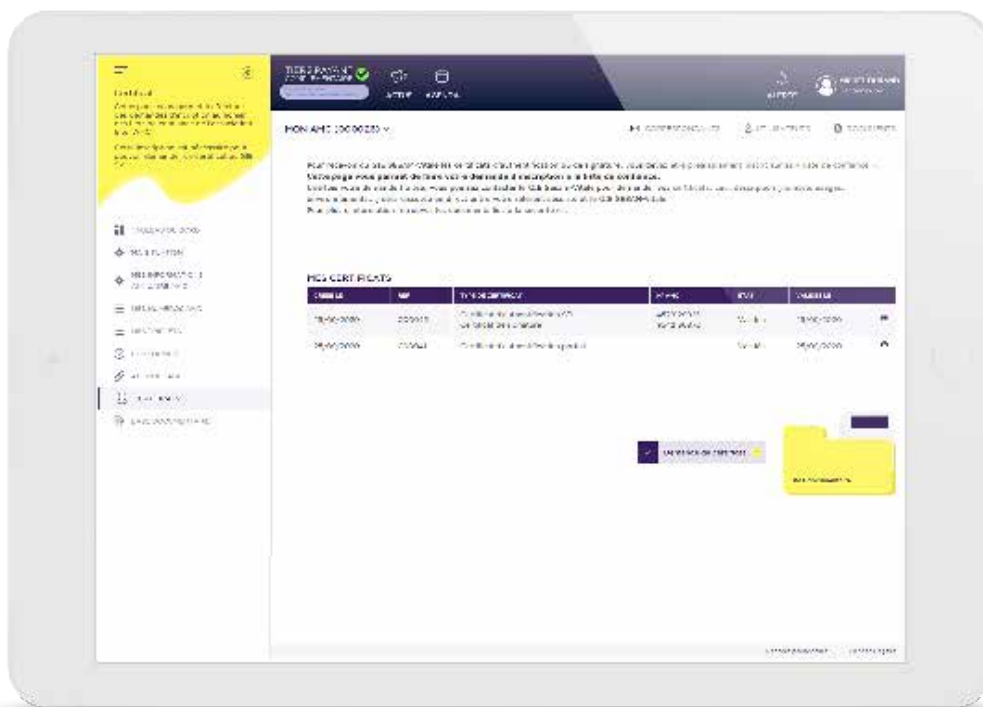
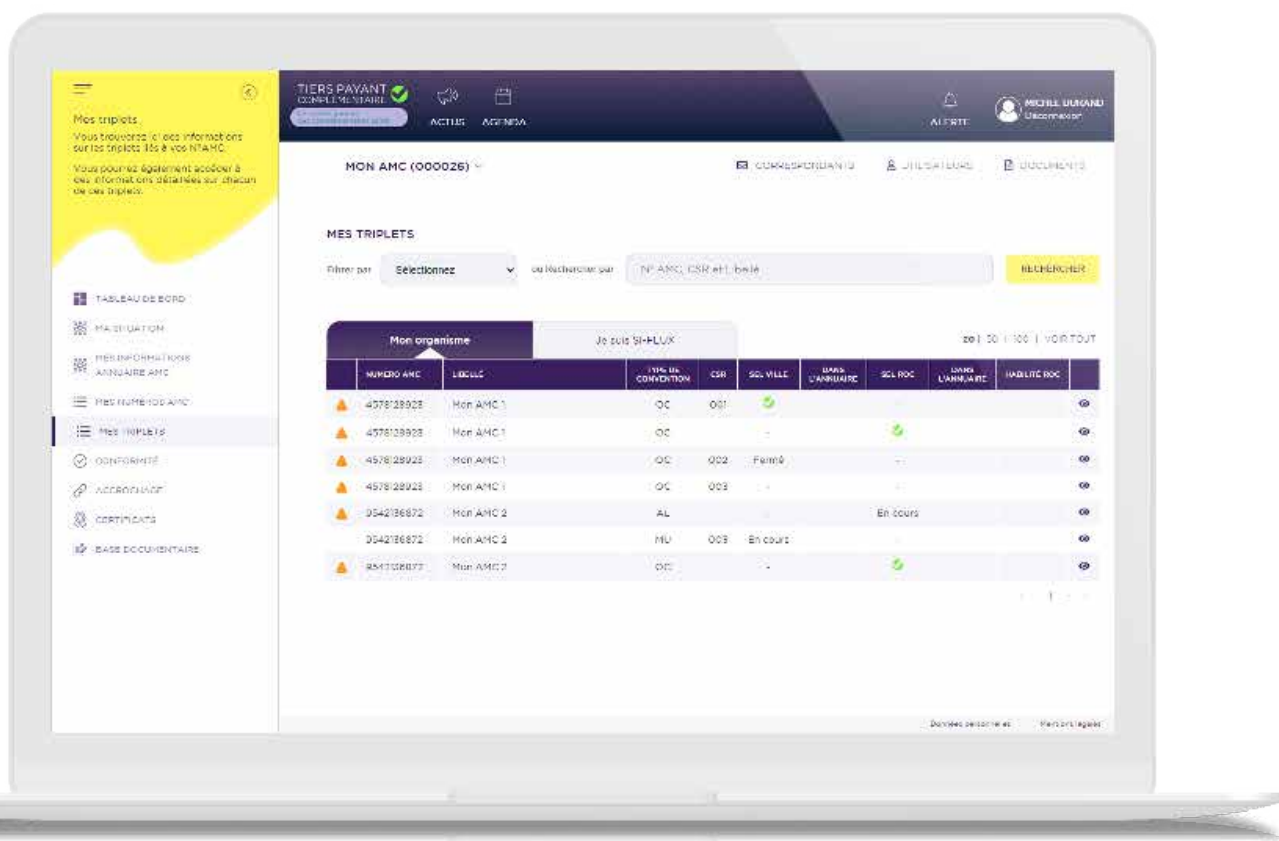
Le Système d'Information des Membres de l'association gère les informations nécessaires à tous les membre pour faciliter leurs démarches vis-à-vis de l'association et de ses prestataires. C'est également l'outil qui contient toute la documentation de l'association et qui permet une communication régulière vers les membres.

Cet outil est au service des membres depuis début février 2021. Il est opéré par le prestataire Imagen. SI-MEM est le point d'entrée unique de l'AMC membre de l'association, depuis son adhésion jusqu'au démarrage opérationnel des services de l'AMC.

Il permet de fiabiliser les données et les processus AMC. Les membres de l'association peuvent saisir dans l'outil les différentes demandes nécessaires

au déploiement du tiers payant, modifier leurs propres données – notamment mettre à jour les coordonnées de leur correspondant, et consulter l’agenda et les dernières communications récentes de l’association. Il est également possible pour les AMC de visualiser en temps réel leur avancement dans le déploiement de l’offre de l’association, de consulter la base documentaire, mais également de contacter l’association. 

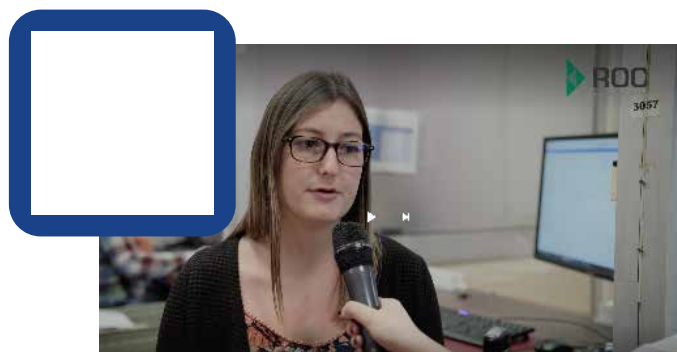




Vers une nouvelle stratégie de communication

L'inter AMC a poursuivi ses actions de communication, dans l'objectif d'expliquer et de promouvoir son offre de services. Trois grandes cibles sont visées : les professionnels de santé couverts par les services, les éditeurs de logiciels et les institutions.

- L'association a diffusé deux vidéos destinées aux professionnels de santé : l'une impliquant des médecins de ville témoignant de leur usage des services en ligne AMC, l'autre décrivant le dispositif ROC et ses avantages pour les établissements hospitaliers. Ces diffusions ont été réalisées auprès des membres, dans des événements avec les industriels et sont disponibles ici :



- L'association a participé aux journées nationales des correspondants Informatique Santé – JN-CIS, ainsi qu'aux Rencontres Industriels organisées par le GIE SESAM-Vitale durant lesquelles elle a tenu un webinaire.

- L'inter AMC était présente au salon SantExpo.

- L'inter AMC a également publié des articles dans la Lettre Industriels du GIE SESAM-Vitale.

- Enfin l'association a mis à disposition des édi-

teurs un package de documents et d'outils de communication dans l'espace Industriels du site du GIE SESAM-Vitale.

Des contenus et interventions ont été dédiés aux éditeurs de logiciels pour favoriser une bonne compréhension du service TP complémentaire et du contexte des AMC, sensibiliser à la logique du service TP et son intérêt pour les professionnels et re-

lever les points significatifs de mise en œuvre de ces services pour les éditeurs.

Des documents de communication ont été mis à disposition des membres et des partenaires de l'association en contact avec des professionnels de santé : fiches, messages, infographie, plaquette...

Enfin, ce rapport d'activité est le fruit des travaux engagés en 2022 pour faire évoluer la stratégie de communication de l'association. Il est réalisé avec l'appui de l'agence de communication Wording Conseil, sélectionnée sur consultation en fin d'année 2022. □

Notre feuille de route pour 2023

Le Conseil d'Administration de l'association inter AMC a défini les grands objectifs 2023 :

—> **POURSUIVRE LA MISE EN PLACE DES CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE STRATÉGIQUE**

- Pérenniser la direction des opérations
- Structurer une feuille de route triennale

—> **RENFORCER LE DÉPLOIEMENT DES SERVICES**

- Réussir le déploiement de ROC ainsi que son extension au SSR, PSY et aux cliniques privées
- Accélérer le déploiement SEL Ville sur les auxiliaires médicaux et radiologues en s'appuyant sur un plan de déploiement et un réseau d'alliés
- Réaliser un pilote pour la norme dentaire
- Faire évoluer l'Annuaire AMC (dont le plan de remédiation issu de l'audit)

—> **ÉTENDRE L'OFFRE DE SERVICES**

- Produire et déployer un service « IDB-simple »
- Instruire l'opportunité d'une norme audiology
- Réaliser une étude d'impacts dans la continuité de l'accord avec les LDS

—> **ASSURER LA PRÉSENCE DES AMC DANS L'APPLI CARTE VITALE**

- Expérimenter les échanges AMC- SI appli carte Vitale : réaliser le POC

—> **AMÉLIORER LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE DE SERVICES**

- Mettre en place un plan de communication en s'appuyant sur la prestation de l'agence

Se développer auprès des professionnels de santé

L'inter AMC poursuivra en 2023 ses efforts de déploiement des services en ligne et souhaite renforcer son rôle d'interlocuteur technique de référence au sein l'écosystème de la santé.

L'objectif est de faire en sorte que les services développés soient mieux connus, qu'ils trouvent leur place et s'intègrent dans le quotidien des presta-

taires de soins et des éditeurs, en poursuivant les objectifs fixés dans le plan de déploiement des services en ligne AMC.

TROIS GRANDS ENJEUX AU CŒUR DES TRAVAUX POUR MIEUX COMMUNIQUER VERS LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ :

→ **Assurer la présence des AMC dans l'appli carte Vitale pour un déploiement en 2024. Cela passera par la réussite du pilote et la capitalisation sur le projet afin de faire reconnaître les compétences de l'inter AMC sur des sujets hors de la sphère du tiers payant.**

→ **Réussir le déploiement de ROC et démontrer les capacités techniques de l'association dans un contexte de forte collaboration avec les pouvoirs publics.**

→ **Améliorer la communication de l'association avec la mise en place de sa stratégie de marque « produit » et la rénovation de son identité visuelle en partenariat avec l'agence de communication Wording Conseil.**

L'association ayant un objectif de standardisation et d'industrialisation de ses outils, il s'agira également d'asseoir et de pérenniser une organisation interne couplant exploitation et projets. L'un des objectifs est également de lancer des travaux autour d'une feuille de route triennale, afin de structurer une stratégie à moyen terme.

En parallèle, l'inter AMC va poursuivre le déploiement et l'enrichissement de son offre de services à de nouvelles professions de santé, au regard des demandes et de son plan de charge. □

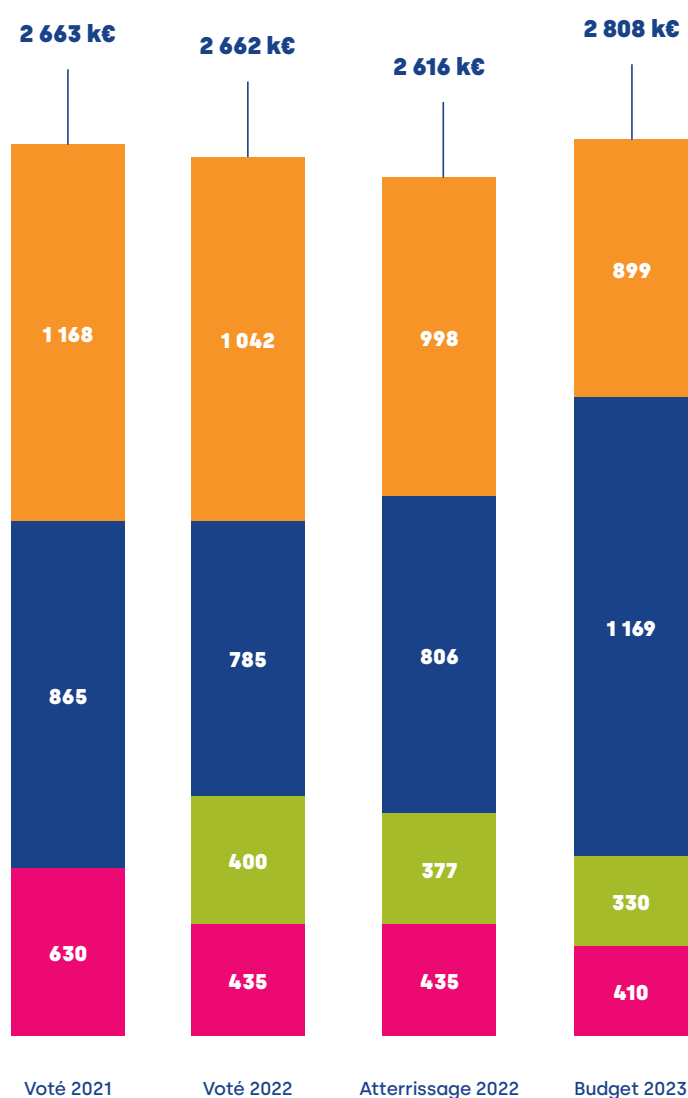


LE RAPPORT FINANCIER 2022

Le budget de l'association est financé par les fédérations fondatrices et par les membres non fédérés qui payent une cotisation annuelle.



Présentation des comptes 2022 et budget 2023



→ Le budget voté par le CA en 2021 pour l'année 2022 était de 2 662 999€.
Le consommé à la clôture des comptes est à 2 569 449€.
96,5% du budget voté a donc été consommé en 2022.

- Fonctionnement
- Investissement
- Direction des opérations
- PMO

LES ANNEXES



Gouvernance et comitologie de l'association

→ **Le pilotage stratégique de l'association et la validation des choix opérationnels**

Pour assurer une bonne coordination entre toutes les parties prenantes et impliquer tous les membres actifs (Participants et Partenaires), l'inter AMC anime plusieurs instances outre le Conseil d'Administration (CA) :

→ **Un Comité Métier**

Il se réunit chaque trimestre et prépare les CA. Il est composé de représentants des AMC, des OTP, des délégataires de gestion et plateformes de gestion de risque, des fédérations et de la DP. Un système de corapporteurs du Comité Métier est en vigueur. Ces derniers ont en charge la remontée d'informations issues du Comité Métier en CA.

→ **Une Commission budgétaire**

Celle-ci est composée de trois administrateurs, des représentants des fédérations fondatrices et de la DP. Elle se réunit trois fois par an pour examiner de façon approfondie le budget de l'association et son exécution. Elle prépare les présentations et arbitrages budgétaires soumis au CA.

LA COMITOLOGIE DE L'ASSOCIATION EST STRUCTURÉE EN DEUX NIVEAUX :

→ **Le suivi opérationnel des chantiers**

→ **Un Comité de Pilotage**

Il se réunit deux fois par mois pour suivre l'avancement du programme de tiers payant et réaliser les arbitrages nécessaires sur les différents chantiers qui le composent. Il prépare également les éléments soumis au Comité Métier et au CA.

Il est composé des représentants des fédérations, de représentants de la Direction de Programme (DP) et de la Direction des Opérations (DO), et associe des chefs de projet intervenant en appui et en conseil.

→ **Un Comité de coordination**

Cette instance de coordination mensuelle réalise un suivi détaillé de l'avancement des chantiers et veille à la cohérence des travaux. Il réunit l'ensemble des référents et correspondants techniques des fédérations, la DP et la DO. □

ACTEURS

AMO

Assurance Maladie Obligatoire

AMC

Assurance Maladie Complémentaire

ANS

Agence du Numérique en Santé

APFS

Association des Plateformes Santé

3AS

Association des Acteurs pour l'Accès aux Soins

CNAM

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

CNDA

Centre National de Dépôt et d'Agrément

CTIP

Centre Technique des Institutions de Prévoyance

DP

Direction de Programme de l'association inter AMC

DGOS

Direction Générale de l'Offre de Soins

DO

Direction des Opérations de l'association inter AMC

FA

France Assureurs, nom d'usage de la Fédération Française d'Assurance

FEIMA

Fédération des Éditeurs d'Informatique Médicale et paramédicale Ambulatoire

FEHAP

Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés solidaires

FHP

Fédération de l'Hospitalisation Privée

FNMF

Fédération Nationale de la Mutualité Française

GIE SV

GIE SESAM-Vitale, le groupement d'intérêt économique dédié aux échanges sécurisés avec les professionnels de santé

OND

Opérateur National de Déploiement

OTP

Opérateur de Tiers Payant

PS

Professionnel de Santé

ETS

Établissements de Santé

UNOCAM

Union Nationale des Complémentaires Santé

AUTRES ACRONYMES

appli carte Vitale

Application Carte Vitale

CPS

Carte de Professionnels de Santé

DRE

Demande de Remboursement Électronique

LPP

Liste des Produits et Prestations

MCOO

Activités de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et Odontologie

PCC

Point de Contact Centralisé

RGPD

Règlement Général sur la Protection des Données

ROC

Remboursement des Organismes Complémentaires – dispositif de dématérialisation des échanges entre établissements de santé et complémentaires santé

RSP

Rejet Signalement Paiement

SEL

Service En Ligne

Service IDB

Service en ligne pour l'Information Droits Bénéficiaire

Service CLC

Service en ligne pour le CaLcuL des droits

SG-ETS

Service de Gestion des Établissements de Santé de l'association inter AMC

SIH

Système d'Information Hospitalier

SI-MEM

Système d'Information des Membres de l'association inter AMC

SSR

Soins de Suite et de Réadaptation

TP

Tiers Payant

**Ce document est une publication
de l'association inter AMC**

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,
dont le siège social est situé
255 rue de Vaugirard 75015 Paris.

Direction de la publication : Pierre François,
président de l'association inter AMC

Experts de l'association inter AMC :
Nathalie Stel (France Assureurs), Morgane
Langlois-Gautier (CTIP), Christophe
Lapierre (Mutualité Française).

Rédaction : Proxicare



Conception/Réalisation : Wording conseil



Impression : Théva la Fabrique,
sur papier Novatech



Tous droits de reproduction réservés.

Mai 2023

Crédits photographiques : Getty Images,
Adobe Stock, Istock, Envato Elements.

inter AMC

Association inter AMC
Immeuble Atlantique Montparnasse
255 rue de Vaugirard
75015 PARIS