



Le service d'accompagnement pour
mieux vivre avec une maladie chronique.

Annexes

Accompagnement écrit

GÉNÉRIQUE

Identique pour l'ensemble des adhérents



Livrets Repères



Journal « sophia et vous »



Expérimentation Asthme Collection «Mieux vivre avec l'asthme»

Accompagnement par Internet



www.ameli-sophia.fr

- Accès libre aux contenus
- Espace coaching dédié aux adhérents



E-newsletters « Ma lettre sophia »



Echanges écrits via l'espace coaching avec un infirmier conseiller en santé

Accompagnement par téléphone

Possibilité de contacter les Infirmiers-conseillers en santé (appels entrants)



Infirmiers-conseillers en santé : appels sortants vers les adhérents (entretien motivationnel)

CIBLÉ

Personnalisé en fonction des besoins des adhérents



Courriers personnalisés (examens de suivi recommandé)

- **1 plateforme nationale constituée de 4 centres d'accompagnement localisés à Nice, Albi, Lille et St Etienne et de 2 unités d'accompagnement pour la zone Antilles-Guyane et la Réunion.**

- **270 infirmiers - conseillers en santé à fin 2016**
 - Infirmiers diplômés d'État (IDE) ayant au moins 5 ans d'expérience clinique et spécifiquement formés à l'accompagnement téléphonique des personnes atteintes de maladies chroniques.

 - Ils prennent en charge l'ensemble des appels (entrants et sortants). La fréquence et le contenu des entretiens téléphoniques sont adaptés aux besoins des adhérents.

- **4,5 millions d'appels réalisés depuis 2008**
 - dont 1,6 millions d'appels « fructueux » sortants (430 000 en 2016)
 - et 100 000 appels entrants (9 000 en 2016)

➤ Appels sortants ciblés sur les adhérents ayant des facteurs de risque

Diabète :

- ➔ Facteurs de risque cardio-vasculaire : Fumeur, Tension artérielle systolique > 140 ou tension artérielle diastolique > 85, Taux d'HbA1c > 8,5%
- ➔ Ecart aux examens de suivi recommandés :
 - ✓ Aucune consultation ophtalmologique dans les 24 derniers mois
 - ✓ Aucun dosage de microalbuminurie ou de protéinurie dans les 12 derniers mois
- ➔ Hospitalisations pour diabète ou complications du diabète

Asthme :

- ➔ Symptômes déclarés de non –contrôle de l'asthme
- ➔ Hospitalisation ou passage aux urgences pour asthme
- ➔ Consommation de médicaments évoquant un non-contrôle de l'asthme
- ➔ Fumeur

Deux principaux supports d'accompagnement écrit :

Journal sophia et vous :



- Un journal trimestriel de 4 pages, envoyé à tous les adhérents
- Organisé autour d'articles santé, de témoignages d'adhérents, d'interviews de professionnels de santé, d'informations sur la prise en charge par l'Assurance maladie, etc.

Livrets Repères :



- Des supports thématiques, envoyés à tous les nouveaux adhérents
- Cinq thèmes : Connaissance de la maladie, Alimentation, Activité physique, Suivi recommandé, Vie quotidienne
- Les « fondamentaux » (HbA1c, soins des pieds, complications de l'œil, rénales, des dents et gencives, glucides et graisses dans l'alimentation, bouger toute l'année, ...) sont disponibles sur ameli-sophia.fr (> Le diabète > Nos publications > Livrets Repères)
- En 2016, deux nouveaux livrets Repères « Connaissance de la maladie » sur le cholestérol et la tension artérielle.
- En 2016, trois nouveaux livrets « hors-série » envoyés à la demande par les infirmiers-conseillers en santé : « Le passage à l'insuline », « Le tabac : et si j'arrêtais ? », « L'hypoglycémie »

2016

Accompagnement des adhérents

L'accompagnement écrit pour tous les adhérents diabétiques



Journaux « sophia et vous »

« sophia et vous » n°30 (printemps) Edition spéciale

« sophia et vous » n°31 (été)

« sophia et vous » n°32 (automne)

« sophia et vous » n°33 (hiver)



Livrets Repères



Courrier ciblé Fond œil 163 000 plis

Livret Repères n°17 « La tension artérielle »

Autres envois

Courrier ciblé Bilan rénal 182 000 plis

Newsletter « sophia et vous » n°1 (100 000 destinataires e-mail) Version dématérialisée et allégée du journal S&V

Newsletter « sophia et vous » n°2

Newsletter « sophia et vous » n°3

Accompagnement des adhérents

L'accompagnement écrit pour tous les adhérents asthmatiques

2016



Newsletter #5 :
« Traitements de l'asthme, pense-bête et astuces »



Newsletter #6 :
« Comprendre l'asthme en images »

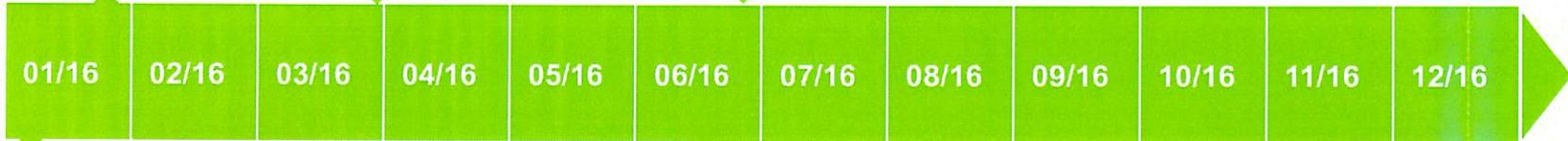
Newsletter #7
« Corticoïdes inhalés, chassons les préjugés »



Newsletter #8

Newsletter 4 à 5 par an (mail)

2 à 3 brochures par an (courrier)



Brochure 3 :
L'environnement intérieur



Brochure 4
L'activité physique



Brochure 5 :
Mesure du souffle



+ brochure 1 envoyée avec le courrier de bienvenue (« Comprendre l'asthme »)

www.ameli-sophia.fr

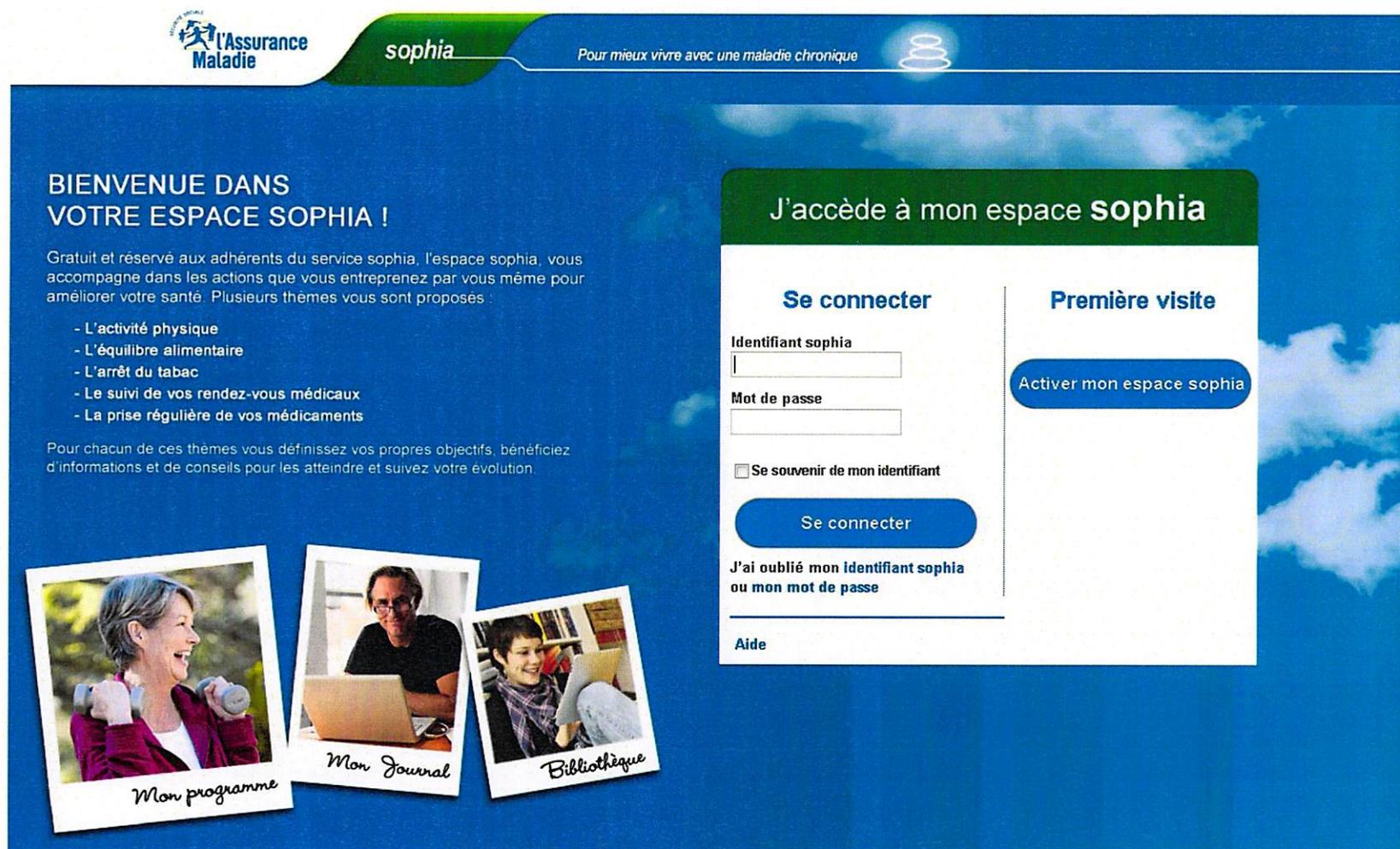


The screenshot shows the website interface with a top navigation bar for 'Assurance Maladie' and 'sophia'. Below this, there are two main content areas. The left area features a large banner for 'sophia, un service gratuit et sans engagement' with a search bar and a 'Recherche' button. Below the banner are two tiles: 'LE DIABÈTE' and 'L'ASTHME', each with an image and a button to 'Accéder à l'information sur...'. The right area is titled 'LE DIABÈTE' and contains a 'À LA UNE' section with an article 'Bien décrypter les étiquettes', a 'LES MOTS DU DIABÈTE' section with a tip about sharing, a 'MIEUX COMPRENDRE' section about eye complications, and a 'LE COIN RECETTES' section with a 'Tarte aux fraises' recipe. A sidebar on the right offers 'Aller plus loin avec sophia' and 'Dernières publications'.

Un site ouvert avec 3 entrées en page d'accueil
Présentation du service, Espace Diabète et Espace Asthme.

Animation régulière des espaces Diabète et Asthme
Mises en « Une » d'actu, d'articles santé, de témoignages de patients, d'idées recettes et d'activité physique...

Accès au site via page d'accueil d'ameli-sophia



The screenshot shows the 'sophia' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'L'Assurance Maladie' logo on the left, the 'sophia' logo in the center, and the tagline 'Pour mieux vivre avec une maladie chronique' on the right. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column features a large heading 'BIENVENUE DANS VOTRE ESPACE SOPHIA !' followed by a paragraph explaining the service and a list of themes: 'L'activité physique', 'L'équilibre alimentaire', 'L'arrêt du tabac', 'Le suivi de vos rendez-vous médicaux', and 'La prise régulière de vos médicaments'. Below this list, there is a paragraph about setting personal goals. At the bottom of the left column, there are three polaroid-style images labeled 'Mon programme', 'Mon Journal', and 'Bibliothèque'. The right column features a heading 'J'accède à mon espace sophia' and two main sections: 'Se connecter' and 'Première visite'. The 'Se connecter' section includes input fields for 'Identifiant sophia' and 'Mot de passe', a checkbox for 'Se souvenir de mon identifiant', and a 'Se connecter' button. Below this is a link for 'J'ai oublié mon identifiant sophia ou mon mot de passe' and an 'Aide' link. The 'Première visite' section has a large blue button labeled 'Activer mon espace sophia'.

Un espace personnalisable

**Vision globale de la santé, non ciblée
sur une pathologie**

**Approche centrée sur le changement
de comportement et les théories de
Prochaska**

**L'adhérent est totalement maître de son
utilisation (pas de parcours prédéfini)**

5 thèmes à disposition :

- **Activité physique**
- **Arrêt du tabac**
- **Équilibre alimentaire**
- **Prendre ses médicaments**
- **Suivi médical**

5 modules principaux :

- **Mon programme santé,**
- **Mon dossier santé (suivi
d'indicateurs, suivi RV
médicaux, rappels par mail),**
- **Mon journal,**
- **J'échange avec un infirmier-
conseiller sophia,**
- **Bibliothèque de contenus**



Le service d'accompagnement pour mieux vivre avec une maladie chronique.

Nouvelles créations fin 2016 pour la communication sophia

l'Assurance Maladie



Quand on est diabétique, pour bouger au quotidien, c'est mieux d'être encouragé.

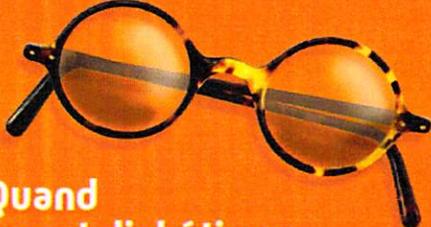
Sophia, le service d'accompagnement qui vous aide à mettre en pratique les recommandations de votre médecin.

ACTIVITÉ PHYSIQUE | ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE | SUIVI DES EXAMENS

Renseignez-vous sur le service sophia : 0 800 400 040

ameli-sophia.fr

l'Assurance Maladie



Quand on est diabétique, pour garder un œil sur sa maladie, c'est mieux d'être bien informé.

Sophia, le service d'accompagnement qui vous aide à mettre en pratique les recommandations de votre médecin.

SUIVI DES EXAMENS | ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE | ACTIVITÉ PHYSIQUE

Renseignez-vous sur le service sophia : 0 800 400 040

ameli-sophia.fr

l'Assurance Maladie



Quand on est diabétique, bien gérer ses petits creux c'est comme tout, ça s'apprend.

Sophia, le service d'accompagnement qui vous aide à mettre en pratique les recommandations de votre médecin.

ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE | ACTIVITÉ PHYSIQUE | SUIVI DES EXAMENS

Renseignez-vous sur le service sophia : 0 800 400 040

ameli-sophia.fr

- Les fonctionnalités disponibles depuis fin 2014 :

➤ Votre patientèle sophia

Permet d'accéder à la liste actualisée de ses patients éligibles au service avec indication notamment de leur statut d'inscription au service.

➤ Inscription d'un patient au service sophia

Permet d'inscrire ses patients au service sophia avec leur accord
(Présence de la carte vitale nécessaire)



➤ Votre patient

Fiche synthétique concernant un patient donné et donnant un accès direct aux services disponibles le concernant .

Au sein de la rubrique « VOTRE ACTIVITE SOPHIA »

➤ **Votre profil sophia**

Accéder à un profil personnalisé sur la répartition des patients (adhérents, non-adhérents)

➤ **L'accompagnement sophia**

Accéder aux derniers supports d'accompagnement transmis aux adhérents sophia

Au sein de la rubrique « VOS SERVICES SOPHIA »

➤ **Thème d'accompagnement : sophia au service des médecins**

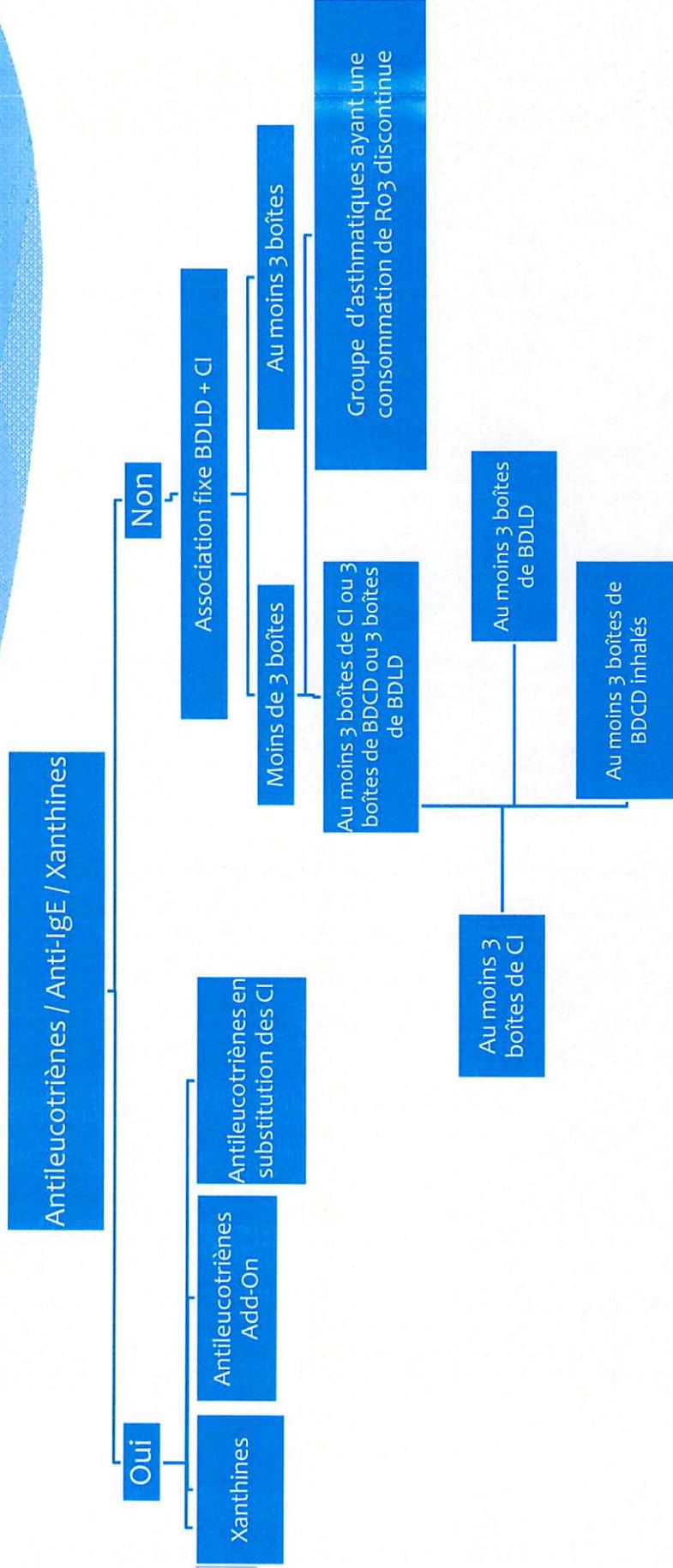
➤ **Questionnaire médical sophia lors de l'adhésion d'un patient diabétique :**

Pouvoir télétransmettre un questionnaire médical avec l'accord du patient

La carte vitale est nécessaire pour créer le questionnaire, mais celui-ci peut ensuite être complété et transmis ultérieurement sans la présence de la carte vitale.

Evaluation asthme : Algorithme CNAMEATS tentant d'identifier les asthmatiques

« confirmés »



Evaluation asthme : évolution de l'observance du traitement médicamenteux à travers des indicateurs d'observance

❑ MRA : Medication Refill Adherence

$(\text{nombre de jours couverts} / (\text{durée de suivi} - \text{délai d'hospi})) \times 100$

→ DDD et données de pharmacie

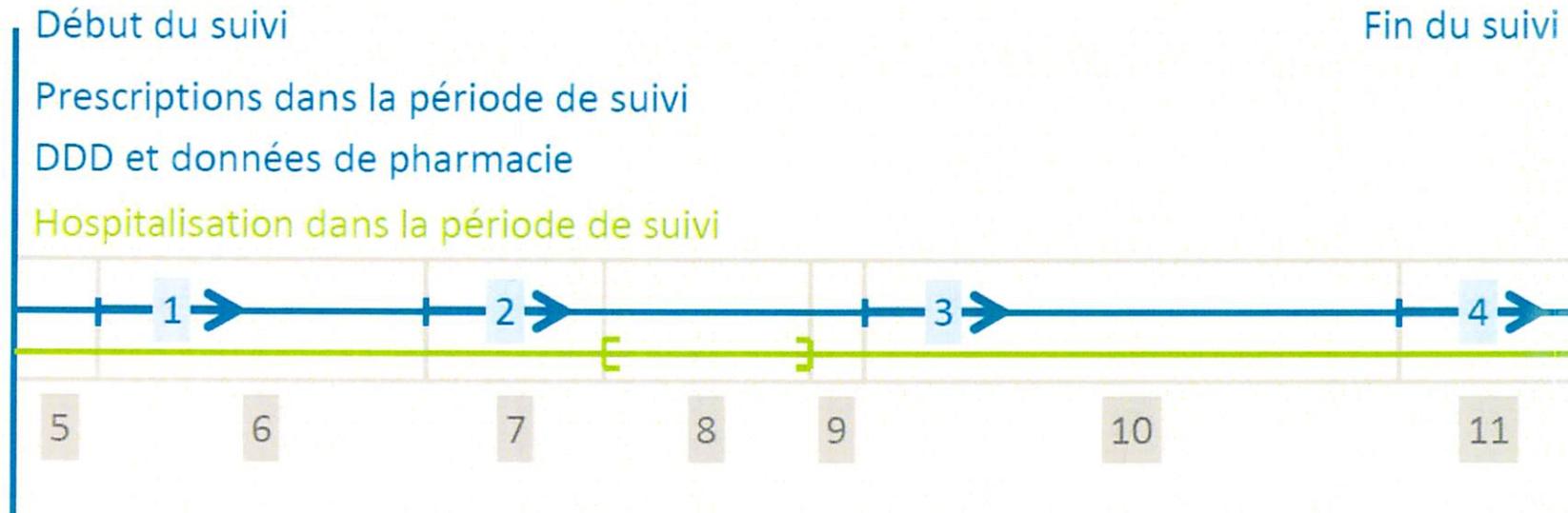
❑ CMA : Continuous Measure of Medication Acquisition

$(\text{nombre de jours couverts} / (\text{date de fin de suivi} - \text{date 1ere délivrance} - \text{délai d'hospi dans cette période})) \times 100$

❑ CR : Compliance Rate

$(\text{nombre de jours couverts sans la dernière prescription} / (\text{date de dernière délivrance} - \text{date 1ere délivrance} - \text{délai d'hospi dans cette période})) \times 100$

Evaluation asthme : évolution de l'observance du traitement médicamenteux à travers des indicateurs d'observance



$$\text{MRA} = \frac{(1+2+3+4)}{(5+6+7+9+10+11)} \times 100$$

$$\text{CMA} = \frac{(1+2+3+4)}{(6+7+9+10+11)} \times 100$$

$$\text{CR} = \frac{(1+2+3)}{(6+7+9+10)} \times 100$$