

Lettre

à
l'affilié
N°59

Sommaire

Enquête Qualité CPR 2021	Qualité
Qu'est-ce que le 100% santé ?	Droits
Le Suivi Post Professionnel amiante pour les agents ayant cessé leur activité	Droits
Hypertension artérielle et diabète : une association fréquente	Prévention
Un nouveau service pour les sourds et malentendants	Info
Une rubrique Action Sociale SNCF sur le site internet CPR	Action Sociale

Enquête Qualité CPR 2021



L'enquête qualité CPR, menée en 2019 auprès d'un échantillon de 1 500 assurés, avait mis en avant un haut niveau de satisfaction avec plus de 97,4% des personnes interrogées satisfaites du fonctionnement de la Caisse et des services rendus.

Dans un contexte sanitaire difficile, nous avons poursuivi l'enrichissement de nos services avec une offre de rendez-vous en présentiel, par téléphone ou en visioconférence, une offre numérique plus dense (demande de retraite en ligne, consultation des documents sur l'espace personnel, ...) mais également en adaptant nos plages d'accueil téléphonique (8h00-12h00 13h00-17h00) pour mieux répondre à vos attentes.

De plus, nos engagements ont été formalisés dans une charte qualité ambitieuse et nous publions en toute transparence, tous les trimestres depuis novembre 2020, sur notre site internet plusieurs indicateurs de résultats (taux d'appels décrochés, délai moyen de remboursement...).

Aujourd'hui, nous revenons vers vous pour connaître votre avis. Une nouvelle enquête sera organisée dans le courant du mois de septembre auprès d'environ 1 500 assurés, actifs et pensionnés. Si vous faites partie de cet échantillon, vous pourrez être contacté(e) par téléphone, pour un entretien d'une dizaine de minutes. Selon votre profil (âge, statut...), vous serez interrogé(e) sur vos échanges avec la Caisse, vos remboursements de soins ou encore les services que vous avez utilisés pour préparer puis demander votre retraite.

Votre retour est indispensable à notre démarche d'amélioration continue. Nous comptons sur votre participation.

Qu'est-ce que le 100% santé ?

Droits

Le 100 % santé est un dispositif offrant l'accès pour tous aux lunettes de vue, à un appareillage auditif, ainsi qu'à certains soins dentaires comme les couronnes, les bridges ou encore les prothèses amovibles. Ce dispositif vous permet d'acquérir ces équipements ou de bénéficier de ces soins sans reste à charge ou avec un reste à charge modéré, après les remboursements des régimes obligatoires d'assurance maladie et des complémentaires santé responsables**.

Le coût pour des lunettes, des prothèses auditives ou de certains soins dentaires ne sera donc plus un frein pour votre santé.

Le professionnel de santé est dans l'obligation de vous proposer un devis avec l'option 100% santé intégrant une prise charge totale pour l'optique ou l'appareillage auditif. Concernant le dentaire, votre chirurgien-dentiste doit vous proposer au moins un devis comportant des actes sans reste à charge ou à défaut avec un reste à charge maîtrisé (après intervention de la complémentaire) chaque fois, qu'une alternative thérapeutique est possible.

Vous restez libre de choisir l'alternative thérapeutique qui vous convient le mieux ; toutefois, il vous appartiendra de vérifier avec votre complémentaire santé (mutuelle) les modalités de prise en charge si vous n'optez pas pour un devis 100% santé.

Pour en savoir plus rendez-vous sur notre site : Assurance Maladie > Les remboursements par thème > le 100% Santé

** Pour bénéficier du dispositif 100% Santé, il est obligatoire de cotiser auprès d'une complémentaire santé (mutuelle) responsable ou être bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire.

Une complémentaire santé responsable est une complémentaire santé respectant un cahier des charges fixé par décret qui détermine des minimums de garanties, des prises en charge intégrales pour certains équipements (paniers 100 % Santé) ainsi que des plafonds de couvertures applicables à certains postes de soins et aux dépassements d'honoraires.



Si vous avez été exposé au risque d'inhalation de poussières d'amiante au cours de votre activité professionnelle, vous pouvez bénéficier d'un suivi post professionnel.

Ce suivi est assuré par le médecin traitant et comprend une consultation médicale ainsi qu'un éventuel examen tomodensitométrique thoracique en fonction de la nature et de l'intensité de l'exposition.

L'objectif est de détecter précocement d'éventuelles pathologies liées à une exposition passée.

Comment procéder ?

Le suivi post professionnel n'est pas automatique et vous devez faire votre demande auprès de la CPRPSNCF.

En cas d'accord, il vous sera adressé une prise en charge accompagnée des feuillets vous dispensant de l'avance des frais médicaux à remettre aux praticiens qui assureront votre suivi médical.

Hypertension artérielle et diabète : une association fréquente

Le diabète et l'hypertension artérielle (HTA) sont deux maladies souvent associées car elles ont de nombreuses causes communes : le surpoids, l'obésité, la sédentarité, une consommation élevée de sel, le tabac ou encore l'alcool. L'HTA correspond à une augmentation anormale de la pression du sang sur la paroi des artères. C'est une maladie souvent silencieuse qui peut sembler anodine et pourtant, elle est l'un des principaux facteurs de risque dans l'apparition d'un diabète de type 2.

80% des personnes soignées pour un diabète de type 2 sont également hypertendues et 20% des personnes soignées pour une hypertension artérielle présentent également un diabète de type 2*.

Si vous souffrez d'hypertension artérielle nous vous recommandons de faire le test « Findrisc », un questionnaire validé par les autorités de santé internationales permettant, en quelques questions simples, de savoir si l'on est exposé ou non au risque de développer le diabète. Retrouvez-le sur <https://www.diabeclic.com/findrisc> ou parlez-en avec votre médecin traitant.

La prévention de ces deux pathologies repose sur l'adoption d'un mode de vie sain et équilibré. Ainsi, la pratique régulière d'une activité physique, l'arrêt du tabac et une alimentation riche en fruits et légumes et pauvre en produits sucrés, salés et gras permettent de retarder la prise de médicaments, voire même parfois de l'éviter.

**Sources : Enquête FLAHS (French League Against Hypertension Survey) 2019 - INSERM - Fédération Française des diabétiques*

Un nouveau service pour les sourds et malentendants

Assurés sourds ou malentendants, échangez désormais avec nous en toute simplicité.

Acceo facilite l'accès aux services de la Caisse pour les assurés souffrant d'un handicap auditif. C'est une véritable interface entre assurés et agents d'accueil lors d'échanges téléphoniques. Très simple d'utilisation, le service est accessible via la rubrique « Nous contacter » du site internet CPR, sur www.acce-o.fr ou en téléchargeant l'application mobile Acceo pour smartphone ou tablette.

Une rubrique Action Sociale SNCF sur le site internet CPR

Cette nouvelle rubrique vous permettra, pensionnés, salariés ou ayant-droits, d'accéder à des informations d'Optim'Services-Action sociale directement à partir du site internet de la Caisse.

Issue d'une démarche commune des deux entités pour renforcer l'accompagnement d'un même public, ce nouveau service complète les actions de terrain engagées entre le réseau de proximité CPR et celui des Centres d'Action Sociale SNCF.

Elle concrétise le travail en synergie des équipes, engagées depuis de nombreuses années au service des cheminots et de leur famille.