

LA MUTUELLE SMH CONFINÉE !  
ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE !  
ALERTE !

## LA MUTUELLE SMH CONFINÉE !

### Comment la SMH, mutuelle de proximité solidaire, s'est-elle organisée à l'arrivée de l'épidémie de coronavirus ?

Nous avons la chance d'avoir des équipes impliquées et mobilisées pour le bien-être de nos adhérents. Si la solidarité est une valeur véhiculée dans notre image, elle est aussi portée par les salariés mutualistes.

#### Il n'y a pas eu de rupture d'activités grâce au télétravail.

La mutuelle SMH, favorisant la proximité humaine, a toujours mis tout en œuvre pour offrir des parcours de santé adaptables selon les besoins. Selon le moment, la situation, et l'adhérent concerné, l'accompagnement sera humain ou technologique pour favoriser la rapidité de traitement. **Accueil physique ou téléphonique, rendez-vous personnalisé, espace extranet... la réponse est adaptée.**

Le fil conducteur est l'écoute et l'accompagnement de nos adhérents. Dans la période de confinement, nous n'avons fait qu'adapter nos savoir-faire en supprimant l'accueil physique, et en favorisant davantage les autres canaux.

## RENDRE CHAQUE CITOYEN ACTEUR DE SA SANTÉ POUR UN MIEUX-ÊTRE

### Vous avez une histoire toute particulière avec les professionnels de santé et les agents hospitaliers depuis 45 ans, quel regard portez-vous sur la gestion de la crise sanitaire à l'hôpital ?

Un regard nécessairement critique. Je suis soignante et je suis en colère de voir qu'après des mois d'alertes sur la situation de notre système de santé, il aura fallu une pandémie pour reconnaître la compétence et le dévouement des professionnels de santé.

J'ai vu l'offre de l'hôpital public se dégrader, comment gérer correctement cette crise sanitaire avec une organisation inadaptée et des moyens insuffisants. **Les logiques économiques ont pris le dessus sur la qualité des soins, et l'écoute du patient.**

Ordonnances et réformes se sont succédées. Le transfert du budget de la santé à Bercy a donné le ton en se basant sur des analyses financières et non sur une réflexion globale des besoins de santé.

Les transferts d'activités, l'organisation par pôle, et la mise en place de la T2A n'ont fait que confirmer la volonté politique de réduire les dépenses publiques.

**Pressions et rentabilité deviennent le quotidien des soignants, qui sont en souffrance.**

Soyons clair l'hôpital ne pourra assurer sa mission d'accueil des soins de premiers recours, et ce sans sélection des risques, qu'à condition que celui-ci soit doté de financements à hauteur des besoins.

L'Objectif national des dépenses d'assurance maladie (Ondam) doit absolument évoluer de manière significative.

Toutefois, l'hôpital n'est qu'un maillon du système de santé, et son mal-être une conséquence d'une approche globale centrée sur le soin. Les moyens ne manqueraient peut-être pas à l'hôpital si le choix avait été fait d'investir davantage dans le champ de la santé publique et de la prévention.

### Avez-vous pris des décisions exceptionnelles dans le cadre de cette crise sanitaire ?

Oui très vite.

La première décision a été de **renforcer l'écoute de nos adhérents par 2 moyens** : proposer un service de soutien psychologique accessible à tous, et appeler les personnes de plus de 60 ans pour s'assurer que tout va bien. L'isolement comme le confinement, voire les 2 associés, peuvent générer stress, laisser-aller.... Si une situation de détresse est détectée, signalement et orientation peuvent être proposés.

La seconde décision a été, au regard des appels au secours des professionnels de santé, de **commander rapidement des masques FFP2 et chirurgicaux**. Certes, la question s'est posée de se substituer au rôle de l'état, mais l'urgence était là. La solidarité a pris le dessus, et nous avons ainsi fait dons de masques à des établissements hospitaliers, EHPAD, pharmacies, dans l'urgence.

La troisième décision, toute naturelle, a été de donner **un coup de pouce à des structures qui s'attachent à accompagner des publics en difficulté** : notre partenaire Le Secours Populaire, ou encore les centres sociaux Lazare Garreau, ou Mosaïque.

### Comment envisagez-vous l'après crise comme acteur de l'Économie Sociale et Solidaire et du mouvement social ?

Nous avons toujours été force de proposition pour un système de santé de haut niveau, accessible à tous, et valorisant la prévention dans une démarche à long terme. La crise que nous vivons rend, je l'espère plus légitime encore, ce combat. "*Mon corps n'est pas une bagnole*" est un ancien slogan, qui revient malheureusement régulièrement comme un leitmotiv. Nous devons **réfléchir tous ensemble sur un modèle de système de santé innovant, certes, mais qui remplisse des missions essentielles** : rendre chaque citoyen acteur de sa santé pour un mieux-être, par un accompagnement en santé publique performant, grâce à un réseau de soins réellement coordonné, où l'hôpital puisse respirer, et de fait ses agents. Mais il s'agit également en parallèle de repenser le modèle économique de la protection sociale, pour arrêter la spirale inflationniste des cotisations mutualistes.

Celle-ci est aussi une conséquence d'un système à bout de souffle, que réformes sur réformes, à l'image de rustines, n'ont fait que complexifier la compréhension de la prise en charge du parcours de soins par les mutualistes.

Nous souhaitons plus que jamais donner la parole à nos adhérents mutualistes pour co-construire des propositions.

Carole MOREIRA  
Présidente du Conseil d'Administration SMH



SOLIDAIRE  
DURABLEMENT

## VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE !

Dans ce contexte d'après-confinement, il convient de continuer à être prudent.

Voici les informations sur les conditions de votre accueil physique au moment de la rédaction de votre Infos Santé. Plus de précisions en temps réel sur le site [smh.fr](http://smh.fr) / Espace adhérents / Accueil SMH / MDGOSS, ou au 03.20.10.97.10 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30).



➔ **La mutuelle SMH** prépare activement la nouvelle organisation d'accueil physique de ses adhérents. Il doit être qualitatif incluant nécessairement votre sécurité sanitaire et celle de nos salariés. La mutuelle SMH est toutefois tributaire des délais de livraison de certains fournisseurs, elle espère pouvoir répondre physiquement à vos demandes dès le début du mois de juin.

➔ **Les centres dentaires (MDGOSS)** : la reprise d'activité de nos centres dentaires dépend de la mise en œuvre de protocoles sanitaires stricts pour renforcer et assurer les conditions d'hygiène indispensable à la protection de nos patients et salariés contre le covid-19. Nos centres doivent s'équiper du matériel permettant de répondre à ces protocoles et recommandations de l'ordre des Chirurgiens-dentistes et nous nous voyons contraints par des délais de livraison. Nous espérons vous ré-accueillir dans nos centres début juin.

À la reprise, nous vous informons d'ores et déjà de faire preuve de patience. Le retard dû au confinement et les contraintes du déconfinement vont de fait allonger les délais.

- **LOOS** - Parc Eurasanté Ouest - 310, avenue Eugène Avinée.  
☎ 03.20.16.82.00
- **AMIENS** - 68 bis rue Jules Barni  
☎ 03.22.80.73.62

➔ **Les centres d'optique Ecouter Voir (MDGOSS)** connaissent les mêmes exigences sanitaires de distanciation et de désinfections régulières. L'organisation en a tenu compte. À partir du 11 Mai, les livraisons des lunettes et des lentilles se font sur rendez-vous, un client à la fois. L'ouverture pour la vente est conditionnée par la livraison des protections diverses. À la réouverture, l'accueil se fera avec ou sans rendez-vous selon des plages horaires définies. Nous vous invitons à téléphoner ou envoyer un mail pour des renseignements complémentaires, au préalable au centre pour faciliter votre visite,

- **LILLE** - 366 rue du Faubourg d'Arras  
☎ 03.20.85.93.19 ✉ [ecoutervoir.lille.sud@mdgoss.fr](mailto:ecoutervoir.lille.sud@mdgoss.fr)
- **LILLE** - 42 avenue Kennedy  
☎ 03.20.30.87.25 ✉ [ecoutervoir.lille.kennedy@mdgoss.fr](mailto:ecoutervoir.lille.kennedy@mdgoss.fr)
- **RAISMES** - 31 rue Henri Durre  
☎ 03.27.25.58.27 ✉ [ecoutervoir.raismes@mdgoss.fr](mailto:ecoutervoir.raismes@mdgoss.fr)

Ou à laisser un message via Messenger des pages Facebook Ecouter Voir Lille Kennedy/Lille Sud ou Raismes Valenciennes

**Nos professionnels vous seront reconnaissants de suivre scrupuleusement les consignes données. Cela permettra de créer des conditions de prise en charge plus sereines, et de fait plus qualitatives.**

## ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

Cette année, dans le contexte actuel des contraintes sanitaires du COVID 19, les dates des assemblées générales ont dû être reportées :

- Pour la mutuelle **MDGOSS** (Mutuelle de Développement et de Gestion des Œuvres Sanitaires et Sociales) au 10 septembre 2020.
- Pour la mutuelle **SMH** au 18 septembre 2020.

Vous pouvez y participer en tant qu'auditeur libre. Il suffit de vous connecter au site [smh.fr](http://smh.fr).

Dans votre espace adhérent, cliquez sur VOS ASSEMBLÉES GÉNÉRALES 2020, et suivez la procédure pour vous inscrire.



### ALERTE !

**Dans le cadre de la protection de vos données, nous vous invitons à être prudent(e) lors des démarches par téléphone.**

La mutuelle ne vous demandera jamais, votre mot de passe, votre code de carte bleue ou encore votre numéro de RIB par téléphone. Cette règle de prudence est d'autant plus importante, dans des situations d'isolement particulièrement propices aux arnaques et aux piratages opérés par des personnes malveillantes.

**Vous avez un doute ? le 1<sup>er</sup> réflexe** : recueillir le numéro de l'appelant (si celui-ci n'est pas masqué), et nous appeler. Au regard des éléments recueillis, il nous sera éventuellement possible de mettre en place une procédure à l'encontre de la structure concernée.

Pour plus d'actualités [www.smh.fr](http://www.smh.fr) 24 h/24 h, 7 j./7 j., 365 j./365 j.



### NOUS CONTACTER :

Mutuelle SMH, Parc Eurasanté Ouest, 310 avenue Eugène Avinée 59120 Loos

Tél. : 03 20 10 97 10 | Fax : 03 20 10 97 11 | [contact@smh.fr](mailto:contact@smh.fr) | [www.smh.fr](http://www.smh.fr)

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 sans interruption

Mutuelle SMH, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro 301 862 769, dont le siège est sis Parc Eurasanté Ouest, 310 avenue Eugène Avinée 59120 LOOS. Mutuelle affiliée à l'Union Mutualiste de Groupe Solimut Mutuelles de France et adhérente à Solimut Union, Union de Groupe Mutualiste, organismes régis par le code de la mutualité, immatriculées au répertoire Sirene respectivement sous les numéros 539 793 885 et 831 256 532 dont les sièges sont sis 3/5, rue de Vincennes 93100 MONTREUIL.