



FFCM\_1 CURISTES <ffcmcuristes1@gmail.com>

**Transmission d'informations consécutives à la Commission Paritaire Nationale (CPN) thermale du 30 avril 2024.**

1 message

DELVAUX NADINE (CNAM / Paris) <nadine.delvaux@assurance-maladie.fr>

4 juin 2024 à 09:55

À : FFCM\_1 CURISTES <ffcmcuristes1@gmail.com>, "ffcm@libertysurf.fr" <ffcm@libertysurf.fr>

Cc : "GILLES ANNE-GAELLE (CNAM / Paris)" <anne-gaelle.gilles@assurance-maladie.fr>, "MOGUEROU TYPHAINE (CNAM / Paris)" <typhaine.moguerou@assurance-maladie.fr>

Bonjour Monsieur Grouzard,

Nous revenons vers vous comme convenu afin de vous communiquer quelques informations consécutives à la tenue de la Commission Paritaire Nationale (CPN) thermale en date du 30 avril dernier.

La saisine que vous nous avez transmise a été présentée en séance et examinée au point 5 de l'ordre du jour.

S'agissant de l'enquête de satisfaction des curistes, les membres de la Commission sont convenus de modifier les modalités de réalisation en vigueur depuis plusieurs années. En conséquence, au cours de l'actuelle saison thermale, l'enquête sera effectuée en deux vagues de trois semaines, l'une à la fin du mois de juin et l'autre au cours du mois de septembre.

Cette décision est conforme à l'esprit de la convention nationale thermale (CNT) reconduite pour la période 2023-2027, dont l'article 9-1 fait obligation aux établissements thermaux de « (...) réaliser chaque année une enquête de satisfaction des curistes (...) » sans pour autant fixer d'autorité les périodes de mise en œuvre et/ou le nombre de vagues au cours d'une même saison, ces aspects étant à la main des partenaires conventionnels (cf. article 9-1 ci-dessous).

Cette souplesse de réalisation introduite par la convention pourra d'ailleurs conduire la CPN à opter pour une nouvelle période de réalisation en 2025, dans l'éventualité où le changement de méthode mis en place cette année n'aboutirait pas à augmenter le nombre de répondants à l'enquête de façon significative.

Cette décision approuvée en séance par les partenaires conventionnels est donc actée et ne fera pas l'objet de discussions ultérieures.

Concernant l'affichage dans les locaux des établissements thermaux de la Charte des curistes, le CNETH a indiqué en séance avoir adressé un rappel d'instructions à l'ensemble de ses adhérents afin de les enjoindre de respecter l'obligation conventionnelle qui leur est faite en la matière (article 9-1 de la convention en vigueur) et qui est également rappelée dans le préambule de la Charte ainsi qu'au point 10 des principes généraux. La nécessité de l'affichage des principes généraux dans un endroit visible et facilement accessible par tous les curistes a également été rappelée.

Enfin, en ce qui concerne les griefs exposés à l'encontre des Thermes Nationaux d'Aix-les-Bains, un certain nombre d'informations nous ont été communiquées au nom de la Direction des Thermes par Mme Céline Wurtz, Déléguée Générale du CNETH et M. Bernard Riach, Président du groupe Valvital.

Les prescriptions établies sont conformes à la grille des appellations normalisées des soins thermaux. Elles ne concernent pas le soin portant le code 308 (*Douche pénétrante par des massages manuels locaux pratiqués par un masseur-kinésithérapeute*) mais celui codé 311 (*Douche pénétrante générale*). Tous les codes de soins sont déclinés sur la facture se rapportant à la cure conventionnée. Le forfait figure également sur cette facture, soit dans le cas présent le forfait TH4 + MK3c correspondant au forfait 3 RH + 9 séances collectives de kinésithérapie. À noter que les plannings de rendez-vous ne comportent pas les codes mais uniquement les libellés des soins programmés.

Les arrhes sont demandées à tous les curistes afin de garantir les dates du séjour de 3 semaines ainsi que les plages horaires fixées. En application des dispositions prévues par l'article L. 162-39 du Code de la Sécurité Sociale modifié à compter du 1<sup>er</sup> mars 2014 (instauration d'une nouvelle tarification et application d'un complément tarifaire supplémentaire dans le cadre des cures thermales), seuls les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sont exemptés de la facturation du complément tarifaire. Ce dernier est donc facturé dans tous les autres cas de figure, y compris lorsque le curiste est pensionné militaire.

Dans le cas d'espèce, les arrhes sont bien entendu venues en déduction de la somme totale due.

Le soin codé 311 doit effectivement être pratiqué à minima par un agent de service thermal (ADST). Or, dans le cadre de l'organisation mise en place aux Thermes d'Aix-les-Bains, ce soin est dispensé par un agent soignant thermal (AST), donc de compétence supérieure à l'ADST. Ce soin est systématiquement suivi d'une douche générale au jet codée 302, elle-même pratiquée par un AST ainsi que le prévoit la grille des appellations normalisées des soins thermaux. Le soin 311 est en outre complété par un modelage exclusivement pratiqué par un AST formé à la pratique ou bien par un masseur-kinésithérapeute.

S'agissant du curiste dont vous nous avez exposé la situation, il apparaît que le médecin thermal a remplacé le soin 308 (*Douche pénétrante par des massages manuels locaux pratiqués par un masseur-kinésithérapeute*), en raison du mécontentement du patient, par un soin 602 (*Massages sous l'eau ou avec dérivés thermaux*) également pratiqué par un masseur-kinésithérapeute.

Le forfait initialement prescrit était bien un forfait RH3 appelé à Aix Les Bains TH4-MK3c dans lequel le médecin thermal a probablement substitué la piscine de mobilisation générale - code 601 par un autre soin.

Concernant la publicité diffusée par les Thermes à laquelle vous faites référence dans votre saisine, incitant à associer 9 modelages au soin 308 (*Douche pénétrante par des massages manuels locaux pratiqués par un masseur-kinésithérapeute*) définis par le libellé *Douche sous affusion*, et présentés comme un «bonus» gratuit, il apparaît que le modelage (historiquement systématique) est maintenant effectué à la demande de curiste lorsque le médecin thermal a prescrit un soin de douche pénétrante. Ce modelage est désormais payant et son coût est par ailleurs susceptible d'évoluer durant la saison thermale.

En revanche, il n'a pas été possible d'identifier le curiste concerné par le dernier point de votre saisine, ni le type de forfait facturé (TH4i ou TH4c). Les Thermes ont cependant confirmé que la proratisation est traitée automatiquement par le logiciel de facturation dont l'établissement est équipé. Dans l'éventualité où il y a eu changement de forfait au cours de la cure, le complément tarifaire a été logiquement réajusté. Les Thermes ne disposant pas de la totalité des éléments du dossier, les investigations n'ont pu aboutir totalement et nous ne sommes pas en mesure de vous apporter davantage de précisions à ce stade.

En conséquence, nous profitons du présent mail pour vous demander de bien vouloir désormais vous assurer, en amont de toute saisine adressée au Secrétariat de la CPN, que le curiste pour lequel vous intervenez a préalablement contacté l'établissement thermal afin de lui faire part de son mécontentement et/ou pour obtenir des explications concernant les problèmes personnellement rencontrés durant sa cure. Sauf cas exceptionnel, les saisines ultérieures seront donc à limiter aux situations dans lesquelles a été constatée la non-réponse de l'établissement ou en cas de blocage persistant de la situation individuelle du curiste.

Nous rappelons également que si le recueil et l'examen des réclamations des curistes comptent effectivement parmi les attributions de la CPN conformément aux dispositions prévues par l'article 6-3 de la convention nationale en vigueur, lesdits litiges doivent porter sur le non-respect des dispositions conventionnelles ou la constatation de manquements relevant du champ d'intervention de l'Assurance Maladie, et non être exposés dans un objectif d'arbitrage sur un différend personnel opposant un assuré et un établissement.

Concernant le contenu du flyer de la FFCM (non daté et non numéroté) dont nous avons récemment reçu un exemplaire, nous vous rappelons que l'élaboration, la mise en application et les amendements éventuels de la Charte des curistes introduite par l'article 10-2 de la convention nationale conclue en novembre 2017 relèvent des attributions et compétences des partenaires conventionnels.

La Charte intégrale et la liste des principes généraux qui la fondent sont disponibles depuis 2018 sur le site internet de l'Assurance Maladie [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr), dans la rubrique consacrée au thermalisme de l'espace assurés. La Charte est opposable en raison des dispositions conventionnelles prévues par l'article 10-2 précité et actées par avis d'approbation publié au Journal Officiel, et non du fait d'une action menée par des associations ou organismes extérieurs à l'UNCAM et au CNETh, sollicités exclusivement pour avis dans le cadre des recommandations préconisées dans le préambule de la convention nationale et visant à encourager le dialogue entre les représentants de la profession, ceux des médecins thermaux et ceux des curistes.

Tout assuré social souhaitant obtenir des éclaircissements sur le contenu de la Charte ou sur les éléments ayant permis de la rédiger, ou encore faire part de ses doléances ou interrogations éventuelles peut donc s'adresser directement aux services de l'Assurance Maladie dans cet objectif.

Cordialement.

Pour la Responsable par intérim du Département de l'Hospitalisation.

Typhaine MOGUEROU

Le Secrétariat de la Commission Paritaire Nationale (CPN) thermale,

Nadine DELVAUX et Anne-Gaëlle GILLES



Nadine DELVAUX

Chargée d'études relatives au système de santé et à la protection sociale

DDGOS / Direction de l'offre de soins (DOS)

Département de l'Hospitalisation (DHOSPI)

☎ 01.72.60.18.05

Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (Cnam)