



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs



**GUIDE DES SERVICES
ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES
DANS L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS
DES ASSURÉS**



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

SOMMAIRE

MISSIONS ET ACCUEIL

LA CONVENTION PARTENARIALE

LES SERVICES D'ACCÈS AUX DROITS ET AU SOINS

- Mission accompagnement santé (MAS)
- Action sanitaire et sociale (ASS)
- Complémentaire santé solidaire (C2S)
- Centre d'examens de santé (CES)
- Offres de prévention
- Médiation

COMPTE AMELI

CONTACTS UTILES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOS PRINCIPALES MISSIONS

PROTÉGER DURABLEMENT LA SANTÉ DE CHACUN EN AGISSANT AUPRÈS DE TOUS



La CPAM du Doubs protège **91 %** de la population du Doubs : salariés, étudiants, indépendants : actifs, retraités et personnes à charge.



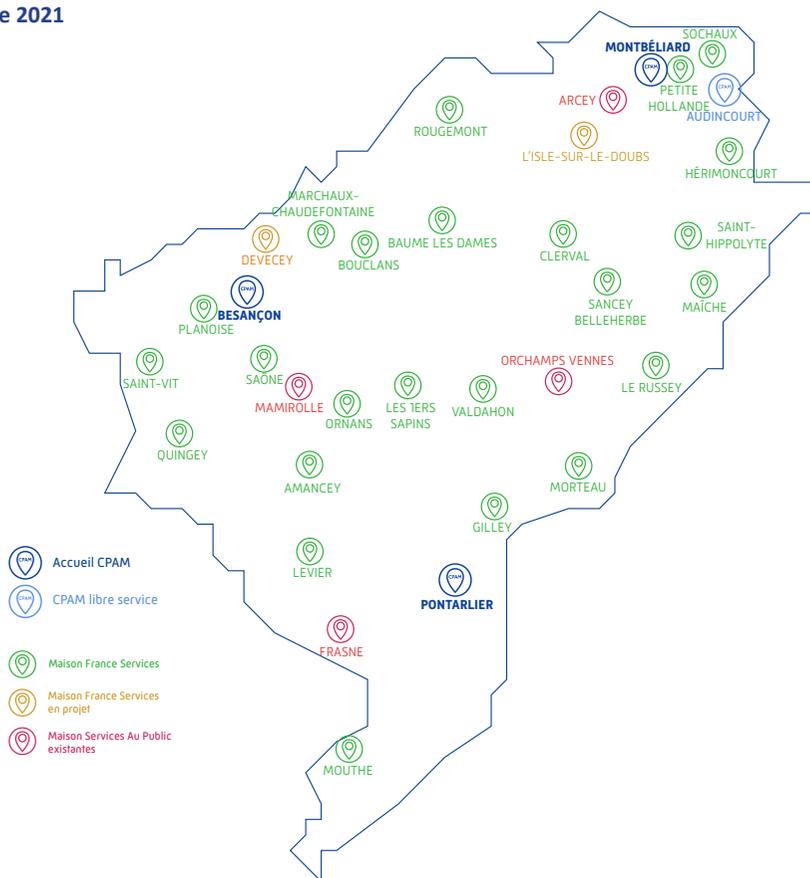
l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOS ACCUEILS ASSURANCE MALADIE ET MAISONS FRANCE SERVICES DANS LE DOUBS

En octobre 2021



Tous nos points d'accueil :

<https://extranet.infocpam.fr/partenaires/carte-des-accueils-et-maison-france-services/>



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

LA CONVENTION PARTENARIALE



Le développement des partenariats contribue fortement à l'accès aux droits et aux soins des personnes accompagnées :
une logique de gagnant-gagnant grâce à la mise en place de convention.

La CPAM du Doubs propose à ses partenaires un projet de convention dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins, par :

- la définition d'engagements réciproques,
- des circuits privilégiés,
- des délais de traitement attentionnés,
- une mise à disposition d'informations et formations de nos services.

Pour toute information, adressez votre demande à l'adresse suivante :
partenaires.cpam-doubs@assurance-maladie.fr

La CPAM du Doubs vous aide à garantir l'accès aux droits et soins des personnes que vous accompagnez à travers ses services :

- Mission accompagnement santé (**MAS**)
- Action sanitaire et sociale (**ASS**)
- Complémentaire santé solidaire (**C2S**)
- Centre d'examens de santé (**CES**)
- Offres de prévention
- Médiation
- Compte ameli





LES DISPOSITIFS D'ACCÈS AUX DROITS

Toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière a droit à la prise en charge de ses frais de santé à titre personnel et de manière continue tout au long de sa vie : **tel est le principe de la protection universelle maladie (PUMA)**.

Deux dispositifs sont mis en place pour les personnes venant de l'étranger :



L'aide médicale de l'État (AME), destinée à permettre l'accès aux soins des personnes en

situation irrégulière au regard de la réglementation française sur le séjour en France.

Elle est attribuée sous conditions de résidence et de ressources.



Les « soins urgents » sont pris en charge pour les étrangers en situation irrégulière en France et qui ne

sont pas bénéficiaires de l'AME ainsi que pour les demandeurs d'asile majeurs qui résident en France depuis moins de trois mois.

Vérifier avec les personnes que vous accompagnez les 5 points suivants pour gagner du temps et optimiser les remboursements :



1 La création du compte personnel sur ameli.fr



2 La déclaration du médecin traitant



3 La mise à jour du RIB personnel



5 L'adhésion à une mutuelle complémentaire



4 La mise à jour de la carte Vitale



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

MISSION ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ

La mission d'accompagnement santé est un dispositif d'accompagnement des personnes détectées par les partenaires, en situation de :



- renoncement aux soins,
- difficultés d'accès aux droits et au numérique,
- fragilité sociale.

L'Assurance Maladie met en place un suivi personnalisé pour permettre à la personne de surmonter les difficultés rencontrées :

- d'être à jour de ses droits,
- de mieux s'orienter dans le parcours de soins,
- d'être plus autonome dans ses démarches.

Quel est votre rôle ?



Identifier les personnes en difficulté :

besoins d'aide pour : rechercher un médecin traitant, étudier des droits à la complémentaire santé solidaire, la lecture et la négociation de devis de santé, la prise de RDV auprès d'un professionnel de santé, le numérique ...



Recueillir le consentement de la personne,

pour être accompagnée par l'Assurance Maladie.



Transmettre ces informations à la caisse d'Assurance Maladie Comment ?

Au moyen d'un formulaire à télécharger en suivant ce lien :

<http://infocpam.fr/mas/>

le transmettre par mail à :

renoncement25.cpam-doubs@assurance-maladie.fr

ou le compléter directement en ligne.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Aide ponctuelle et exceptionnelle pour certains assurés

L'action sanitaire et sociale de l'Assurance Maladie permet à certains assurés de bénéficier d'une aide financière ponctuelle pour accéder à certains soins ou prestations peu ou pas remboursés par la sécurité sociale en prestations légales.

Pour qui ?

Cette aide est destinée aux assurés en situation de fragilité et sous condition de ressources, en cas de difficultés financières d'accès aux soins ou de perte de revenus liée à la maladie, à l'invalidité ou au handicap.

Les types d'aides

- **Aides d'accès aux soins** pour des prestations médicalement justifiées.
- **Aide suite à des difficultés financières** en raison d'une maladie, d'un accident de travail, d'une maternité ou d'un décès afin de pallier temporairement à une situation de déséquilibre économique.
- **Une prime de fin de rééducation professionnelle aux victimes** d'accidents du travail ou maladie professionnelles peut être octroyée à un assuré ayant suivi un stage de réadaptation professionnelle.

Comment faire une demande ?

Téléchargez et remplissez le formulaire de demande action sanitaire et sociale, sur [ameli.fr/rubrique droits et démarches/difficultés d'accès aux droits et aux soins/aides financières individuelles](https://ameli.fr/rubrique/droits-et-demarches/difficultes-d-acces-aux-droits-et-aux-soins-aides-financieres-individuelles).





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

SUBVENTIONS

DANS LE CADRE D'APPELS À PROJETS POUR SES PARTENAIRES



L'action sanitaire et sociale de l'Assurance Maladie peut également accorder des subventions aux institutions et associations oeuvrant dans le domaine de la lutte contre la précarité et de l'accès aux soins, pour des actions en lien avec sa politique.

Les thématiques prioritaires de ces actions sont :

- L'accès aux droits et aux soins pour les publics fragiles
- L'accompagnement et aides aux malades
- Les aides aux personnes en situation de handicap
- Les aides et accompagnement des jeunes en difficultés.
- L'inclusion numérique



Chaque année, la CPAM du Doubs lance des appels à projet pour les structures intervenant auprès des publics prioritaires.

Consultez les calendriers et les dossiers de candidature sur :

<https://extranet.infocpam.fr/partenaires>



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

La complémentaire santé solidaire est une **aide pour payer les dépenses de santé**, destinée aux personnes aux revenus modestes.

La complémentaire santé solidaire est, selon les ressources du foyer, gratuite ou payante (avec une participation forfaitaire par bénéficiaire selon l'âge).

Comment connaître ses droits à la complémentaire santé solidaire ?

Un simulateur est à disposition sur le site ameli.fr

Au moment de la demande, vous devez indiquer l'organisme qui gèrera votre complémentaire santé solidaire.



SIMULATEUR DE DROITS À LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Vos revenus sont modestes ? Estimez votre droit à bénéficier d'une aide financière pour une complémentaire santé.

Liste des organismes :

Comment réaliser une demande de complémentaire santé solidaire ?

- Depuis son compte [ameli](http://ameli.fr) (rubrique mes démarches).
- Si ce n'est pas possible, **télécharger le formulaire sur ameli.fr**, le compléter et l'adresser avec les pièces justificatives à sa caisse d'assurance maladie (démarche plus longue).

LES PRESTATIONS PRISES EN CHARGE

Avec la complémentaire santé solidaire, vous ne payez pas :



le médecin



le dentiste



l'infirmier



le kinésithérapeute



l'hôpital



vos médicaments

Et vous ne payez pas dans la plupart des cas :



vos prothèses dentaires



vos lunettes



vos prothèses auditives



vos dispositifs médicaux



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ

Le centre d'examens de santé permet aux personnes en situation de fragilité âgées de plus de 16 ans de bénéficier :

- d'un examen de santé gratuit
- d'un accueil personnalisé auprès d'un médecin, d'une infirmière et d'un agent de l'Assurance Maladie.



Pour faire le point sur sa santé : examens para-médicaux (taille, poids, tension artérielle, souffle, vue, audition, cœur, examen bucco-dentaire et examen biologique).

Pour faire le point sur l'accès aux droits et aux soins (sensibilisation au compte ameli, dépistage du sida, mise à jour des vaccins, prévention des cancers...).

L'ACCUEIL AU CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ SE FAIT SUR RENDEZ-VOUS :



via

Doctolib

<https://www.doctolib.fr/centre-de-sante/besancon/centre-d-examens-de-sante-de-la-cpam-du-doubs>

par tél : **03 81 25 40 62**



Centre d'examens de santé
Maison de services au public
9, rue Picasso
25000 Besançon



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

OFFRES DE PRÉVENTION

Le service prévention de la CPAM du Doubs mène des actions de terrain sur les thématiques prioritaires ciblées par l'Assurance Maladie.

3 OBJECTIFS :

1 Promouvoir les comportements favorables à la santé.

Prévenir les pratiques addictives (tabac, alcool, substances psychoactives...), conduite dangereuse, alimentation saine, activité physique, santé sexuelle, perte d'autonomie, règles d'hygiène.



2 Promouvoir les conditions de vie et de travail favorables à la santé et maîtriser les risques environnementaux.



3 Mobiliser les outils de prévention du système de santé :

Protection vaccinale, efficacité des antibiotiques, repérage / dépistage / prise en charge précoce des pathologies chroniques.





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

OFFRES DE PRÉVENTION

PRÉVENTION
CANCERS ASTHME
DIABÈTE CARDIO EXAMENS
DOS GRIPPE MALADIES
DÉPISTAGES SANTÉ TABAC
MÉDICAMENTS DENTS
MATERNITÉ VACCINATION
ALIMENTATION
CONTRACEPTION

**POUR FAIRE DISPARAÎTRE
UNE MALADIE, ON FAIT TOUT
POUR QU'ELLE N'APPARAISSE PAS.**

L'Assurance Maladie agit pour accompagner
chacun dans la préservation de sa santé.

LES CHAMPS D'ACTION :

- Lutter contre le tabagisme et les pratiques addictives.
- Renforcer la protection vaccinale de la population.
- Porter une attention particulière aux enfants et aux jeunes (prévention bucco-dentaire avec M'T Dents, santé sexuelle...).
- Contribuer au dépistage des cancers.
- Renforcer les actions de prévention en direction des personnes diabétiques, asthmatiques et insuffisants cardiaques (programme Sophia).
- Améliorer la prise en charge de la santé mentale (actions expérimentales).
- Mobiliser le réseau des centres d'exams de santé.
- Convaincre les patients de leur rôle pour rester en bonne santé : éducation à la santé, partenariat avec associations de patients, accompagnement des pathologies chroniques.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

MÉDIATION



La médiation peut être saisie :

- ➔ depuis le compte ameli (rubrique mes démarches et demander l'aide du médiateur),
- ➔ ou par mail à l'adresse mediation.cpam-doubs@assurance-maladie.fr

Les motifs de saisie de la médiation sont les suivants :

- Pas d'indemnités journalières, d'invalidité ou de rente accident du travail depuis plus de 2 mois,
- Refus de prise en charge des frais de transport suite à un défaut d'entente préalable,
- Refus de remboursement de soins à l'étranger,
- Le bénéficiaire de la C2S ou AME estime être victime d'un refus de soins,
- Aide administrative pour un enfant mort-né (congé maternité et/ou paternité),
- Congé d'adoption pour un enfant venant de Polynésie française,
- Dispense de photo pour carte Vitale ou AME pour une situation médicale justifiée,
- Refus de rétroactivité de la C2S en cas d'hospitalisation,
- Après traitement d'une réclamation insatisfaite concernant l'application de règles européennes ou internationales ou le remboursement de soins d'au moins 500 €.



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

LE COMPTE AMELI

Le compte ameli est un espace en ligne personnel, sécurisé et confidentiel pour simplifier ses démarches d'Assurance Maladie.

Savez-vous qu'avec ameli, vous pouvez faire vos démarches plus vite que vous l'imaginez ?

Compte ameli, le moyen le plus simple et le plus rapide pour effectuer vos démarches au quotidien.

comteameli
AMEL - le moyen le plus simple et le plus rapide pour effectuer vos démarches au quotidien.

ameli.fr



Des démarches rapides et nombreuses avec le compte ameli :

- Suivre ses paiements.
- Consulter ses remboursements et télécharger ses relevés de prestations mensuels et annuels.
- Télécharger une attestation : de droits, de paiement d'indemnités journalières.
- Consulter son dossier et déclarer un changement de situation : changement d'adresse, naissance d'un enfant, changement de coordonnées bancaires, changement de nom d'usage.
- Commander et suivre la commande d'une carte Vitale.
- Déclarer la perte ou le vol de la carte Vitale.
- Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM).
- Choisir son organisme complémentaire en cas de chevauchement.
- Déclarer la naissance de son enfant
- Inscrire son enfant sur la carte Vitale de l'autre parent.
- Faire une demande de complémentaire santé solidaire.
- Suivre ses participations forfaitaires et franchises.
- Suivre ses arrêts de travail.
- Contacter la CPAM par messagerie.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

INFORMATIONS ET CONTACTS UTILES

KIOSQUE

x 10

Le site des partenaires de la Cnam du Doubs

Commandez ou téléchargez
gratuitement des supports de
communication de l'assurance maladie :
affiches, flyers, vidéos et brochures.



Connectez-vous à l'adresse suivante : <https://extranet.infocnam.fr/partenaires/>

La lettre aux partenaires

x 10

de la Cnam du Doubs

Abonnez-vous à la lettre aux
partenaires pour découvrir nos
actualités, des infos santé, des liens
utiles, mensuellement...



Abonnez-vous à l'adresse suivante : <https://extranet.infocnam.fr/partenaires/la-lettre/>



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

DES OUTILS À VOTRE DISPOSITION

- ➔ Le site ameli.fr pour s'informer sur l'actualité, les droits et les démarches, les remboursements, la santé...
- ➔ Le compte [ameli](https://ameli.fr) pour accéder à tous les services de son espace personnel
- ➔ Le forum [ameli](https://ameli.fr) pour toute question d'ordre général

L'outil "[depotdoc](https://infocpam.fr/depotdoc/)" pour envoyer des documents en ligne.

Accédez à cet outil par le lien : <https://infocpam.fr/depotdoc/>

Compléter le formulaire et mettre en pièce jointe le document au format pdf.



Ne pas utiliser [depotdoc](https://infocpam.fr/depotdoc/) pour envoyer des feuilles de soins, certificats médicaux ou tout document lié à l'invalidité.

LES CONTACTS DE LA CPAM DU DOUBS POUR LES ASSURÉS

Comment contacter l'assurance maladie ?



par e-mail : via le compte [ameli](https://ameli.fr) de l'assuré (rubrique ma messagerie)



par téléphone au **3646** Service gratuit
+ prix appel



par courrier : CPAM Doubs 25036 BESANÇON Cedex



dans un de nos points d'accueil : liste sur ameli.fr

LES CONTACTS DE LA CPAM DU DOUBS POUR LES PARTENAIRES



Utilisez nos formulaires pour contacter directement les services de la CPAM sur le site des partenaires :

<https://extranet.infocpam.fr/partenaires/contacts/>



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

NOTES



l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs



CPAM du DOUBS
25 036 BESANÇON cedex



3646 Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Retrouvez-nous sur



ameli.fr @cpamdoubs cpam-du-doubs