



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs



**GUIDE DES OFFRES DE SERVICES  
ACCOMPAGNER NOS PARTENAIRES  
DANS L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS  
DES ASSURÉS**





## **SOMMAIRE**

<b>MISSIONS ET ACCUEIL .....</b>	<b>2</b>
<b>NOS MODALITÉS DE CONTACT .....</b>	<b>4</b>
<b>LA CONVENTION PARTENARIALE .....</b>	<b>5</b>
<b>LES DISPOSITIFS D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS .....</b>	<b>6</b>
■ <b>Mission accompagnement santé (MAS) .....</b>	<b>7</b>
■ <b>Action sanitaire et sociale (ASS).....</b>	<b>8</b>
■ <b>Complémentaire santé solidaire (C2S).....</b>	<b>10</b>
■ <b>Centre d'examens de santé (CES).....</b>	<b>11</b>
■ <b>Offres de prévention.....</b>	<b>12</b>
<b>MÉDIATION.....</b>	<b>14</b>
<b>COMPTE AMELI .....</b>	<b>15</b>
<b>CONTACTS UTILES.....</b>	<b>16</b>



## NOS PRINCIPALES MISSIONS

### PROTÉGER DURABLEMENT LA SANTÉ DE CHACUN EN AGISSANT AUPRÈS DE TOUS

**GARANTIR** l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins



**ACCOMPAGNER** chacun dans la préservation de sa santé

**AMÉLIORER** l'efficacité du système de santé



Développer la co-action  
et le partenariat

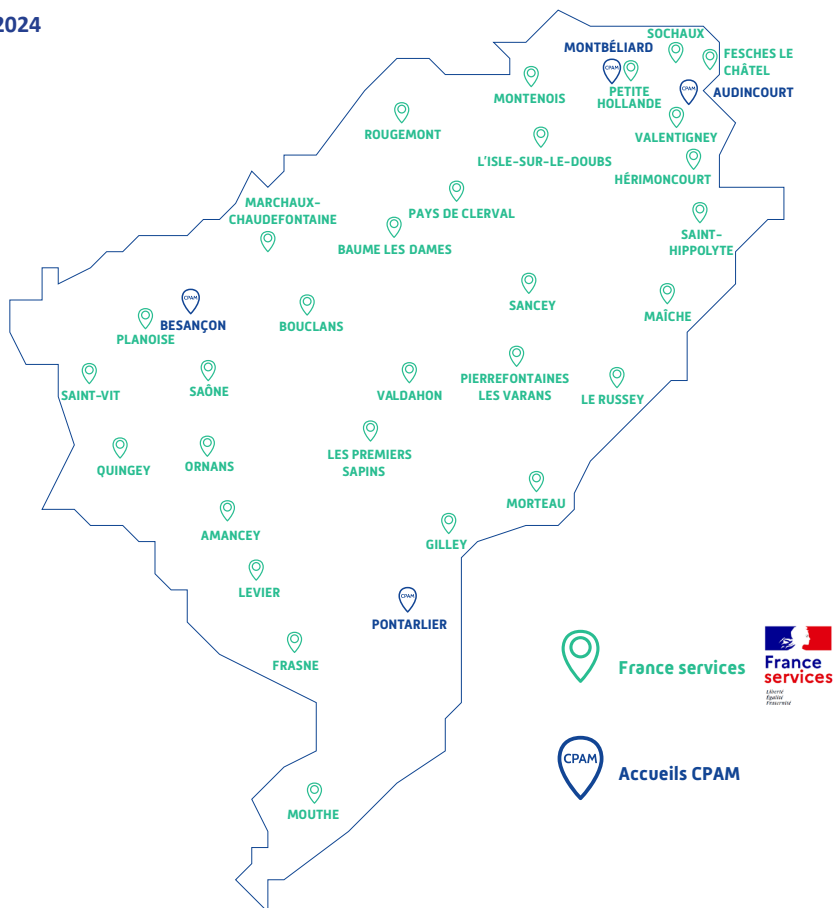
Être un service  
public performant

La CPAM du Doubs protège **92 %** de la population du Doubs :  
salariés, étudiants, indépendants : actifs, retraités et personnes à charge.



## NOS ACCUEILS ASSURANCE MALADIE ET FRANCE SERVICES DANS LE DOUBS

En avril 2024



Tous nos points d'accueil :

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



## NOS MODALITÉS DE CONTACT

### COMPTE AMELI ALLEZ-Y DEMANDEZ-LUI !

Une démarche à faire ? Une question sur votre dossier ou sur un paiement ?

Utilisez votre compte ameli, votre espace personnel disponible :



sur le site [ameli.fr](https://ameli.fr)

ou



sur l'appli «compte ameli»

### LE TOP 5 DES SERVICES



Téléchargez vos attestations



Suivez vos remboursements et téléchargez vos relevés depuis 24 mois



Commandez une nouvelle carte Vitale en cas de perte.



Mettez à jour vos coordonnées



Consultez les délais de traitement de votre CPAM

### VOUS AVEZ OUBLIÉ VOTRE MOT DE PASSE ?



Sur la page de connexion de votre compte ameli, cliquez sur « **Mot de passe oublié** »

### LE FORUM AMELI



Une question sur les droits ou prestations de l'Assurance Maladie ?

Le forum ameli, c'est un forum d'entraide et d'échanges entre assurés, sur le site [ameli.fr](https://ameli.fr).

- Vous posez vos questions 24h/24.
- D'autres assurés vous répondent.
- Les réponses sont certifiées par nos experts.

### LE RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE



Nos conseillers disponibles par téléphone pour vous aider le jour et l'heure de votre choix :

- faites-vous appeler par un conseiller en prenant rendez-vous via votre compte ameli
- ou appelez directement un conseiller :

**3646**

Service gratuit  
+ prix appel



## LA CONVENTION PARTENARIALE



**Devenez partenaire conventionné de la CPAM du Doubs pour un meilleur accès aux droits et aux soins des personnes que vous accompagnez.**

La convention de partenariat vous permet d'accéder à Espace Partenaires, un espace sécurisé vous permettant de signaler des situations de difficultés d'accès aux droits et aux soins.

Vous bénéficiez :

- de traitements attentionnés pour vos demandes,
- d'informations sur les offres de service de l'Assurance Maladie,
- de formations pour les collaborateurs de votre structure,
- des actions locales adaptées à votre public.

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



## 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](http://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





## MISSION ACCOMPAGNEMENT EN SANTÉ

La mission d'accompagnement en 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 en suivant ce lien :

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

le transmettre par mail à :

[renoncement25.cpam-doubs@assurance-maladie.fr](mailto:renoncement25.cpam-doubs@assurance-maladie.fr)

ou le compléter directement en ligne.



## 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 palier 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://www.ameli.fr/rubrique/droits-et-demarches/difficultes-d-acces-aux-droits-et-aux-soins-aides-financieres-individuelles).





## SUBVENTIONS

# Appels à PROJETS



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.

- La Commission d'Action Sanitaire et Sociale de la CPAM du Doubs fait évoluer sa politique d'attribution de subventions tous les ans depuis 2021, afin d'offrir la possibilité de financer des projets innovants



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/appel-a-projet-2024/>



## 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.

Pour éviter une rupture des droits :

Faire une demande au plus tard 2 mois avant la fin de vos droits (et au plus tôt 4 mois).



### 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.

Comment réaliser une demande de complémentaire santé solidaire ?

- Depuis son compte ameli (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

Liste des organismes :

<https://www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr/mes-demarches/trouver-un-organisme-complementaire>



## 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 prévention en 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



## 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.

### 2 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.**





## OFFRES DE PRÉVENTION

### 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).
- Convaincre les patients de leur rôle pour rester en bonne santé : éducation à la santé, partenariat avec associations de patients, accompagnement des pathologies chroniques.





## 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](mailto:mediation.cpam-doubs@assurance-maladie.fr)

**L'ouverture d'une médiation implique une démarche préalable de l'assuré auprès des services de la CPAM. Toutefois, certaines situations peuvent justifier une prise en charge par la médiation, sans démarche préalable, notamment :**

- Une urgence avérée.
- Une précarité.
- Une situation sensible.
- Une décision notifiée sans voie de recours.
- Une situation nécessitant le concours de plus d'intervenants...

**Si cette liste n'est pas exhaustive, certaines situations ne pourront pas justifier une étude en médiation, et devront être orientées vers le service concerné :**

- Une demande d'information ou d'explication règlementaire.
- Une contestation sans élément permettant de justifier une médiation ou sans élément nouveau.
- Une demande d'accompagnement dans le parcours de soins.
- Une situation pour laquelle le litige n'est pas en lien avec les prestations de l'Assurance Maladie.
- Une situation relevant du périmètre des relations conventionnelles.





# 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.



Attestations de droits



Paielements et remboursements



Carte Vitale



Carte Européenne d'Assurance Maladie



Changement de situation

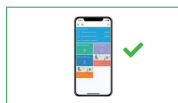


Pastel Par Vos démarches pas à pas



l'Assurance Maladie Agir ensemble, protéger chacun

Des tutos pour faire vos démarches depuis l'appli ameli, le site ameli.fr et les bornes à l'accueil.



pastel.cpam-isere.fr

REMBOURSEMENT & PAIEMENT

ATTESTATION & RELEVÉ

ARRÊT MALADIE, MATERNITÉ / PATERNITÉ / ADOPTION

MA SANTÉ

AT/MP

C2S

MES CARTES

MON ESPACE SANTÉ

MES INFORMATIONS

MATERNITÉ

INVALIDITÉ

FAQ COMPTE AMELI

MA CPAM

COMPTE AMELI

SIMULATEURS DE DROITS



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Doubs

## INFORMATIONS ET CONTACTS UTILES

# KIOSQUE

x 10

## Le site des partenaires de la Cpm 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.infocpm.fr/partenaires/>

Scannez moi !





## DES OUTILS À VOTRE DISPOSITION



**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/>

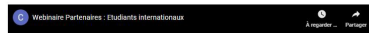


Visionnez des  
replays de  
webinaires

### Webinaire Partenaires – Etudiants internationaux – 04/07/2024

Vous trouverez ci-dessous la présentation et le replay du webinaire à destination des partenaires, sur les étudiants internationaux, qui a eu lieu le 04/07/2024 :

Découvrez le support de présentation



04 juillet 2024



**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

