l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Côte-d'Or

PARTENAIRES PROFESSIONNELS DE LA SOLIDARITÉ

Agissons ensemble pour favoriser l'accès aux soins de tous les Côte-d'Oriens.

29/02/2024

SOMMAIRE

01
LES INFOS À PORTÉE DE CLIC

02
FACILITER NOS ÉCHANGES

03
NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

04
NOS SERVICES ET ACCOMPAGNEMENTS

05
LES CONTACTS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

01

LES INFORMATIONS À PORTÉE DE CLIC

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE BLOG PARTENAIRES

Le blog partenaires

solidarite.ameli-cpam21.fr

- Des informations sélectionnées pour les professionnels de l'accompagnement social, publiées toutes les semaines ;
- Les formulaires téléchargeables pour faciliter les démarches d'accès aux droits ou aux soins ;
- Nos modes de contact (pour les partenaires ou pour les assurés).

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE BLOG PARTENAIRES

Le blog partenaires c’est aussi :

- Recherche rapide par thème ;
- Info sur nos délais de traitement ;
- Tutos et vidéos pour les assurés afin de faciliter la compréhension des démarches ;
- Notre catalogue de formations.

l’Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

COMMENT NAVIGUER DANS LE BLOG PARTENAIRES ?

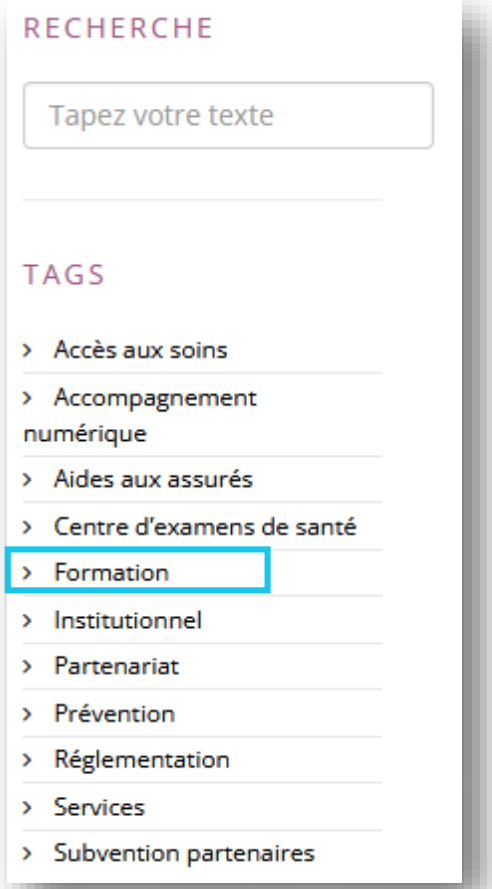
Vous pouvez accéder à l'ensemble des contenus, ou seulement aux contenus qui vous intéressent, via la recherche par tags.

Comment ?

Grâce aux *tags*. Leur liste figure dans la colonne de droite sur le côté du blog.
Les tags simplifient votre recherche d'information.

Exemple :

Vous recherchez une information sur nos formations ? Il vous suffit de cliquer dans la colonne de droite sur « Formation ». Vous accéderez alors à une page regroupant toutes les informations à ce sujet, publiées des plus récentes au plus anciennes.



l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES NEWS PARTENAIRES

Chaque mois, notre « News partenaires » vous donne l’essentiel des dernières actus publiées sur le blog.

Inscrivez-vous ici pour recevoir la newsletter par mail.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

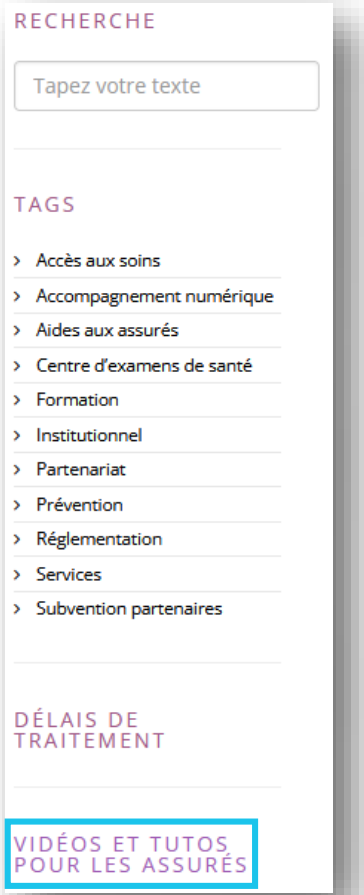
VIDÉOS ET TUTOS POUR LES ASSURÉS

Afin d'accompagner au mieux les assurés dans leurs démarches et leurs droits, l'Assurance Maladie a créé des tutos vidéos.

Accessibles via le Blog partenaires, elles traitent plusieurs thématiques, par exemple :

- **Accompagnement numérique**
- **Contacter la CPAM**
- **Remboursements**

Ces vidéos sont traduisibles dans plusieurs langues.

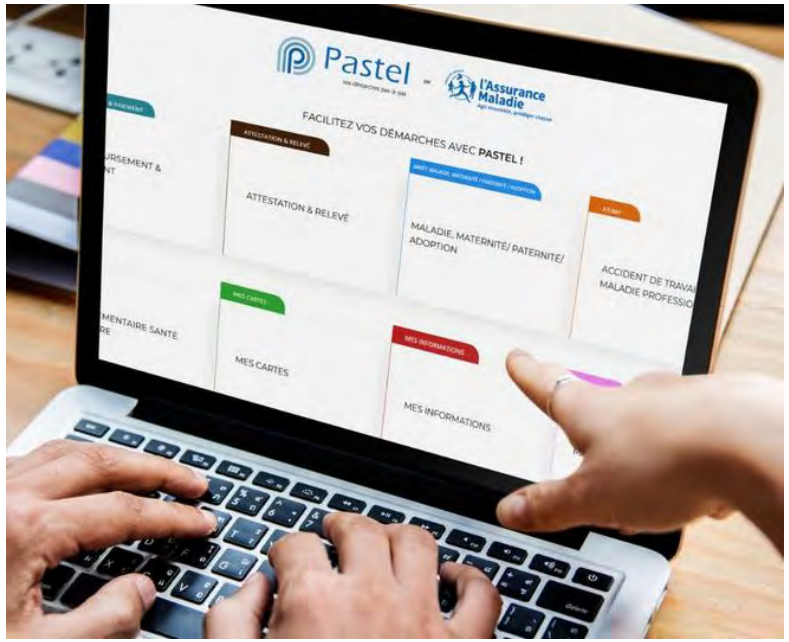


l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

« PASTEL » : L'OUTIL QUI VOUS GUIDE DANS NOS TÉLÉSERVICES

Téléservices du compte ameli : suivez le guide Pastel pour orienter vos publics selon le type de démarche

https://pastel.cpam-isere.fr



Ce guide interactif est **réservé aux professionnels de l'accompagnement**. Il a été conçu par la CPAM de l'Isère et présente :

- L'**équipement nécessaire** pour utiliser le téléservice (ordinateur ou appli)
- Des **pas-à-pas illustrés** expliquant les étapes du téléservice (avec des images)
- Les **cas d'exclusion** éventuels

Quand l'utiliser ? Pour guider un assuré dans une démarche en ligne ou pour former un nouveau collègue.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

02

FACILITER NOS ÉCHANGES

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE CONVENTIONNEMENT

Le conventionnement permet de :

- Clarifier nos engagements réciproques ;
- Bénéficier d'offres de services spécifiques ;
- Accélérer le traitement de vos demandes ;
- Garantir des retours d'information réguliers.

Les conventions peuvent être d'initiative nationale ou demandées par un partenaire local.

Contactez-nous :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

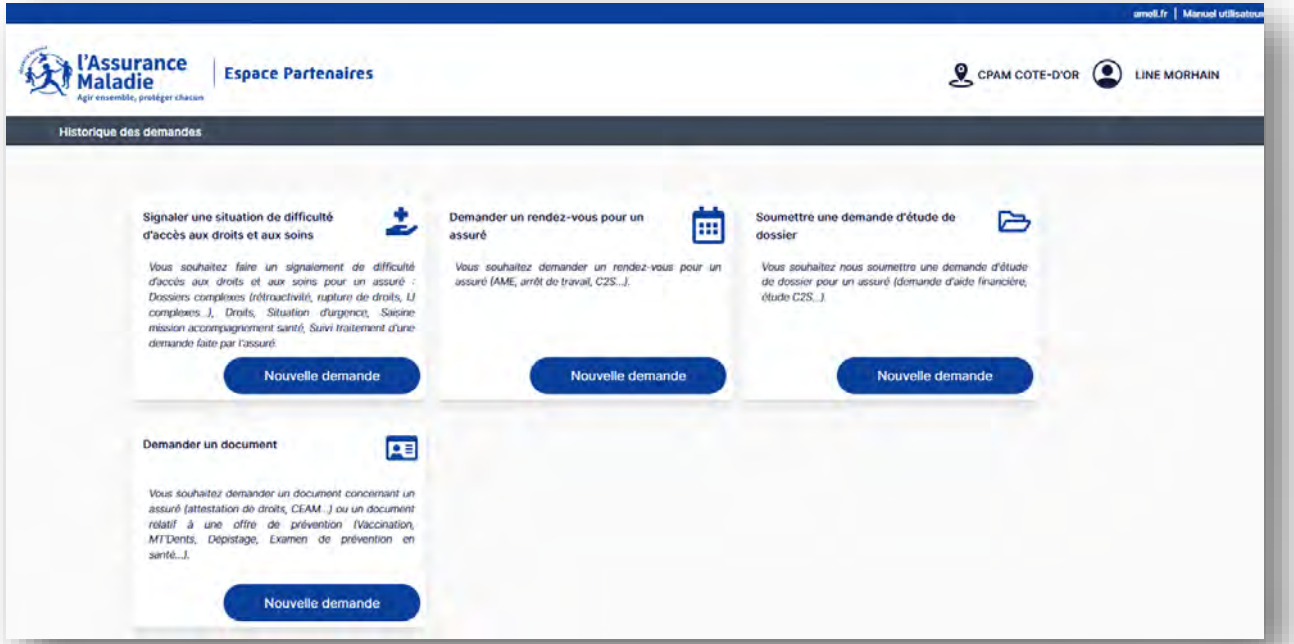
L’ESPACES PARTENAIRES

L’Espace partenaires

espace-partenaires.ameli.fr

Si vous avez signé une convention avec l’Assurance Maladie de la Côte-d’Or, vous pouvez demander l’accès à l’extranet Espace partenaires.

C’est le seul moyen sécurisé pour échanger des informations sur les assurés.



l’Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES REVUES DE DOSSIERS

- Nos experts peuvent recevoir le référent de votre structure pour étudier avec lui les situations complexes. Nous pouvons également organiser un rendez-vous en visio conférence.

- Vous établissez la fréquence des revues en fonction de votre besoin (en présentiel ou à distance).

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LA BOÎTE MAIL PARTENAIRES

Pour nous contacter (si vous n’avez pas accès à l’Espace partenaires) vous pouvez nous adresser un mail à : relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr.

Ce mode de contact est exclusivement réservé aux professionnels.

l’Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

03

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

6 modules permanents :

MODULE 1
Mieux nous connaître pour mieux orienter vos publics

MODULE 2
L'accès aux droits : la Complémentaire santé solidaire et la protection universelle maladie (PUMA)

MODULE 3
Lutter contre le renoncement aux droits et aux soins

MODULE 4
L'arrêt de travail en maladie, l'accident du travail, la maladie professionnelle et l'invalidité

MODULE 5
L'aide médicale de l'Etat (AME)

MODULE 6
Les nouveautés réglementaires

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS

Nous vous proposons aussi des webinaires thématiques accessibles en rediffusion.

Nous pouvons également construire un module en fonction de vos besoins et le délocaliser dans vos locaux si les conditions sont réunies.

Inscription en ligne sur le site uniquement.

Retrouvez l'ensemble de notre offre de formation sur notre Blog partenaires et inscrivez-vous ici.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

04

NOS SERVICES ET ACCOMPAGNEMENTS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ (MISAS)

Lorsque vous détectez une situation de renoncement aux droits ou aux soins, des difficultés pour accéder à une complémentaire santé ou à trouver un médecin traitant, etc.

Adressez votre saisine à
accompagnementsante21@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ (CES)

Le CES de Dijon propose des examens de prévention en santé (EPS) personnalisés dès l'âge de 16 ans.

Réalisés par une équipe pluridisciplinaire, ils s'adressent aux publics fragilisés n'ayant pas eu recourt à cet examen depuis plus de 5 ans.

Ils sont réalisés uniquement sur rendez-vous, individuel ou collectif.

Prenez rendez-vous sur Doctolib.

Adressez votre demande de rendez-vous à
ces-inscription.cpam-cote-or@assurance-maadie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE CENTRE D'EXAMENS DE SANTÉ (CES)

Pour les personnes diabétiques (type 2) : le CES propose des séances d'éducation thérapeutique. Elles permettent un accompagnement long, pour mieux appréhender sa maladie.

Pour les fumeurs : le CES propose une consultation spécialisée d'aide à l'arrêt du tabac animée par une infirmière. Ils choisissent ensemble les solutions thérapeutiques à suivre pour arrêter le tabac.

Contacter le CES :
ces-inscription.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LA PRÉVENTION

Nos chefs de projets prévention proposent leur soutien ou leurs interventions aux partenaires. Vous pouvez les contacter sur les thématiques suivantes :

- **Dépistage des cancers, alimentation, diabète ;**
- **Consommation d'alcool, tabac, vie sexuelle et amoureuse.**

Contacter les chefs de projets prévention :
projet.partenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

La maladie, l'accident et/ou l'arrêt de travail impactent les différentes sphères de la vie de la personne.
Le service social écoute, soutient et accompagne jusqu'au retour à l'emploi.

Pour les contacter :
servicesocial.dijon@carsat-bfc.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

L’ ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (ASS)

Lorsque le reste à charge est un obstacle aux soins, l’Assurance Maladie de la Côte-d’Or peut proposer une aide financière ponctuelle.

Compléter le formulaire et l’adresser à :

relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l’Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES APPELS À PROJETS « SUBVENTIONS AUX ASSOCIATIONS »

Le Conseil de la CPAM ouvre chaque année la possibilité aux associations locales de demander un financement pour mettre en place des projets :

- personnes fragilisées par la maladie,
- personnes fragilisées par un handicap,
- personnes fragilisées par les aléas de la vie,
- aidants familiaux,
- prévention de la désinsertion professionnelle.

La campagne d'appel à projets est diffusée par mail au printemps et disponible sur notre Blog partenaires tag « Subvention partenaires ».

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LA MÉDIATRICE

Vous pouvez saisir la médiatrice si vous estimez être témoin d'un refus de soins ou si vous voulez porter réclamation à l'encontre d'un professionnel de santé.

Par exemple : Le professionnel de santé a exigé que l'assuré fasse l'avance des frais engendrés par sa consultation, alors qu'il a présenté sa carte vitale à jour et/ou son attestation de droit à la complémentaire santé solidaire.

Signaler une situation de refus de soins
mediation.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE POUR UN ASSURÉ

Pour répondre aux attentes des assurés, nous proposons une offre de rendez-vous téléphoniques. Ils peuvent être pris par les assurés eux-mêmes ou par les partenaires.

Comment ?

Dans le **compte ameli de l'assuré**, rubrique « prendre un rendez-vous », ou via **l'Espace partenaires** (si l'assuré n'a pas de compte ameli) rubrique « demander un rendez-vous pour un assuré » ou en **appelant le 36 46**.

L'avantage ?

L'assuré est appelé avant de se déplacer pour préparer le rendez-vous. Il est prévenu des démarches à entreprendre et vient avec les documents nécessaires à l'instruction de sa demande. Il obtient des réponses dès le premier contact.

LES ÉCRIVAINS PUBLICS

Pour aider les assurés en difficulté dans leurs démarches, un écrivain public tient une permanence à l'agence CPAM de Dijon :

- Les lundi 14h-16h
- Les mardi 10h-12h
- Les jeudi 14h-16h
- Les vendredi 10h-12h

Il peut aider à compléter les formulaires, à rédiger des courriers pour la CPAM, ou pour lire et comprendre un document.

**Ces permanences sont proposées en partenariat avec l'association Clés 21.*

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES ATELIERS NUMÉRIQUES

Nos conseillers peuvent recevoir individuellement ou organiser des groupes pour aider à l'utilisation des services en ligne de l'Assurance Maladie.

Par exemple : compte ameli, Mon espace santé, annuaire santé d'ameli.fr

Pour l'organisation de l'un de ces ateliers, adressez votre demande via l'Espace partenaires ou par mail :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LE JEU « CAFÉ SANTÉ »

Pour rendre la découverte des démarches santé plus ludique et conviviale, l'Assurance Maladie de la Côte-d'Or a créé un jeu de plateau.

Il permet d'apprendre des informations, en équipe, sur la carte vitale, le médecin traitant, la complémentaire santé, le bilan de santé.

Réservez le jeu en nous contactant :
relationpartenaires.cpam-cote-or@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES SERVICES D’ACCESSIBILITÉ

Langue anglaise : notre plateforme téléphonique en anglais 09 74 75 36 46 (numéro de téléphone dédié aux assurés).

Autres langues : les tutos et les vidéos peuvent être traduits dans de nombreuse langues.

Sourds et malentendants : plateforme de visio-interprétation disponible depuis ameli.fr ou le compte ameli.

Nos accueils sont équipés de Pocketalk (traducteur vocal instantané) afin de faciliter les échanges avec nos publics ne parlant pas français.

05

NOS CONTACTS

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

LES CONTACTS POUR LES ASSURÉS

ameli.fr

Le site de référence de l'Assurance Maladie et l'accès à tous nos services en ligne

Pour nous contacter :

3646 Service gratuit + prix appel

Les assurés peuvent prendre un RDV téléphonique depuis leur compte ameli

Une seule adresse postale pour nous écrire :

CPAM de la Côte-d'Or
CS 34548
21045 Dijon cedex

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

NOS RÉSEAUX SOCIAUX

Instagram
@Mes_tips_santé

LinkedIn
@cpam-cote-d-or

Facebook
@assurancemaladie21

Twitter
@Cpam_21

Chaîne YouTube @CPAM de la Côte-d'Or

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

VOTRE RÔLE EST ESSENTIEL POUR ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILISÉS À LA SANTÉ.

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun