

Comment contacter l'Assurance Maladie pendant la période de confinement ?

Suite à la décision du Gouvernement de restreindre au maximum les déplacements et limiter les contacts entre les personnes, l'Assurance Maladie invite ses assurés, pour toute demande ou démarche, à privilégier les canaux dématérialisés de contact.

Jusqu'à la levée des mesures de confinement, les points d'accueil physique seront fermés. Dans les prochains jours, la réponse téléphonique pourra être très perturbée dans certains départements.

Ouvrir son compte ameli

Il est facile et rapide de créer son compte personnel sur ameli, dès lors que sa carte Vitale est bien à jour et avec ses coordonnées bancaires sous la main. Par ailleurs, il est possible de le faire via France Connect, notamment avec ses identifiants des impôts.

Pour contacter les services de l'Assurance Maladie, il convient désormais de privilégier les services en ligne. Le canal à privilégier est le compte personnel sur ameli.fr et sur applications smartphone et tablette.

Le compte ameli, fort de ses 34 millions d'abonnés, permet en effet d'effectuer la plus grande partie des démarches les plus courantes ; il permet de suivre ses remboursements, obtenir une attestation de droits ou un relevé d'indemnités journalières, actualiser une information personnelle (téléphone, coordonnées bancaires...).

Il permet également d'interroger notre Chatbot ou de contacter nos services par email. A noter, il n'est plus possible de solliciter un

rendez-vous en ligne, mais nos services pourront appeler les assurés suite à un email, pour les accompagner dans leurs démarches et traiter les questions les plus urgentes.

Par ailleurs, le site ameli.fr comporte toutes les informations utiles, à la fois sur les droits et démarches comme sur les prestations proposées.

Enfin, l'Assurance Maladie tient à rassurer que toutes les dispositions, tant au niveau du personnel qu'au niveau informatique, ont été prises afin de garantir au mieux la continuité de service en particulier sur les remboursements de soins, versement de prestations comme notamment les indemnités journalières, les rentes ou pensions d'invalidité ...

A propos de l'Assurance Maladie

Depuis plus de 70 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle œuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 20 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 16 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance

Contacts presse de la Caisse nationale de l'Assurance Maladie :

presse.cnam@assurance-maladie.fr

Caroline Reynaud - 01 72 60 14 89

Cécile Fize - 01 72 60 18 29

Céline Robert-Tissot - 01 72 60 13 37