

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN

Comment garantir la continuité de service dans le contexte du Covid-19 ?

Un contexte exceptionnel

Au regard de la situation sanitaire actuelle et des mesures de confinement prises par les pouvoirs publics, l'Assurance Maladie a déclenché son plan de continuité d'activités.

L'objectif est double pour la CPAM de l'Aisne : assurer à la fois les remboursements, les paiements des soins et les indemnités et ce, aussi vite que d'habitude, tout en assurant la protection de nos collaborateurs.

En effet, dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, nous avons appliqué les mesures de confinement pour nos salariés, ce qui implique qu'une majeure partie de nos salariés exercent aujourd'hui leurs missions en télétravail.

Rappel de nos missions clés

Ce plan d'actions a donc conduit la CPAM de l'Aisne à prioriser les tâches dont l'enjeu est prioritaire pour les publics. La priorité maximale est ainsi accordée aux activités suivantes :

- Le versement des rentes pour les accidents du travail et les maladies professionnelles et des pensions d'invalidité ;
- Le paiement des arrêts de travail ;
- Le remboursement des feuilles de soins dématérialisées ;
- Le versement aux établissements de soins publics et privés ;
- La continuité des droits des assurés (ALD, C2S, PUMA...).

Nos canaux de contacts

Les différents canaux de contact de nos publics sont également impactés par la situation actuelle.

Ceux qui sont maintenus sont :

- Le compte ameli, sur le web et sur des applications smartphone et tablette, pour les consultations de documents ou les nombreuses démarches en ligne ;
- La réponse aux questions urgentes posées par e-mail dans le compte ameli ;
- Le robot conversationnel (chatbot) nouvellement mis en place. Celui-ci, appelé « AmeliBot »,

permet de répondre aux questions principales, notamment sur la prise en charge des personnes vis-à-vis du coronavirus et d'aider à l'usage du compte ameli ;

- Les réponses via le forum sur ameli ;
- La réponse téléphonique via le 3646, qui doit être réservé aux questions ou situations urgentes et qui ne peuvent se traiter via le compte ameli.



Nous vous rappelons que sur le compte ameli, on peut suivre ses remboursements de soins, suivre les délais de traitement de ses dossiers, obtenir des attestations de droits ou d'indemnités journalières, déclarer la perte de sa carte vitale et en commander une nouvelle, demander une complémentaire santé solidaire, déclarer un nouveau-né, déclarer une nouvelle adresse postale ou ses nouvelles coordonnées bancaires... plus d'une quarantaine de services sont disponibles sur le compte ameli.

Si les accueils et les boîtes aux lettres ont dû être fermés, la CPAM de l'Aisne a mis en place des adresses e-mails dédiées pour transmettre certains documents préalablement scannés ou pris en photo, le temps de la crise Covid-19. Ces adresses e-mails sont à utiliser pour déposer des pièces justificatives de demande de prestations ciblées et sont complémentaires aux offres du compte ameli. Ainsi, ces adresses e-mails ne peuvent se substituer aux services existants en ligne du compte ameli.

Les adresses e-mails proposées pendant la crise sanitaire Covid-19 sont :

- **Arrêt de travail** : arrettravail.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

L'assuré peut envoyer le volet 2 de son arrêt de travail pour permettre le traitement de ses indemnités journalières. Il doit envoyer le volet 3 à son employeur, afin que celui-ci puisse transmettre ses éléments de salaire.

- **Accident du travail / Maladie professionnelle** : cmatmp.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

L'assuré doit utiliser cette adresse pour transmettre les certificats médicaux (initiaux, prolongation, rechute, finaux) dans le cadre d'une procédure de reconnaissance et d'indemnisation des accidents du travail et maladies professionnelles.

- **Téléconsultation** : teleconsultationAS.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

L'assuré peut utiliser cette adresse pour envoyer à sa CPAM les feuilles de soins scannées et transmises dans le cadre des téléconsultations, hors tiers payant.

- **Aide médicale d'Etat** : ame.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

Les demandes d'aide médicale de l'État sont à déposer à cette adresse mail.

- **Français, de retour de l'étranger** : formulaire_retour_etranger.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

Si un français est de retour de l'étranger, il peut utiliser cette adresse pour transmettre les formulaires 1106 et 3705. Pour rappel, la condition de 3 mois de résidence en France est suspendue et les droits sont ouverts sans délai.

Plus d'informations sur comment utiliser ces adresses e-mails sont à retrouver sur le site [ameli.fr](https://www.ameli.fr).

Enfin, nous continuons à informer nos assurés au travers de nos campagnes sms, courriers ou mails dans l'objectif de les rassurer sur la continuité de service, leurs droits et l'accès aux soins mais aussi sur les réseaux sociaux (Linkedin sur la page Assurance Maladie de l'Aisne, Twitter sur la page Assurance Maladie @ameli_actu).

Les assouplissements

Des dispositions ont été prises afin d'éviter certaines démarches à nos assurés dans le contexte actuel.

Certains droits vont être renouvelés automatiquement pendant la période actuelle pour éviter une rupture : c'est le cas notamment de la Complémentaire Santé Solidaire (ex CMU-C/ACS) qui arriverait à échéance d'ici le 31 juillet 2020. Celle-ci va être prolongée de trois mois et une attestation de droits sera adressée aux assurés à cette occasion.

Les ressources mobilisées

Pour assurer les différentes activités de services et de relation aux assurés, la CPAM de l'Aisne mobilise la majeure partie de ses collaborateurs en télétravail. Quelques activités stratégiques non télétravaillables continuent d'être assurées quotidiennement sur site (gestion du courrier, informatique...).

Les indicateurs de qualité

Une grande partie des demandes que gère l'Assurance Maladie est aujourd'hui dématérialisée, ce qui permet donc de maintenir le niveau de qualité de services d'avant la crise, que ce soit pour :

- les remboursements des soins en utilisant sa carte vitale (90 % sont ainsi traités sous 6 jours) ;
- l'indemnisation des arrêts de travail (délai moyen de 29 jours) ;
- ou les différents services en ligne accessibles depuis le compte ameli.

S'il n'y a pas, à ce jour, de difficulté majeure sur ces services dématérialisés, le contexte sanitaire impacte néanmoins fortement la gestion des demandes par courrier papier adressées par voie postale. Ce courrier papier doit en effet être réceptionné, ouvert, trié, numérisé avant de pouvoir être traité : cette chaîne de traitement du papier nécessite bien évidemment la continuité du service postal mais aussi la mobilisation en interne d'équipes sur une activité qui ne peut, par définition, être télétravaillée. Nous demandons à nos assurés une certaine compréhension sur ce terrain.

La CPAM de l'Aisne reste donc mobilisée chaque jour pour ses publics : assurés, professionnels de santé et employeurs.

#Agir ensemble, Protéger chacun

Contact presse : Caroline BOUQUIGNAUD

Tel : 06 66 84 49 46

communication.cpam-aisne@assurance-maladie.fr

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Aisne

29 boulevard Roosevelt - CS20606

02323 Saint-Quentin Cedex

Retrouvez-nous sur :

ameli.fr



Linked in