

#COVID-19 #GESTIONEPIDEMIE #FIERSDEPROTEGER #AMELI

## **Confinement : l'Assurance Maladie assure la continuité de ses missions de service public grâce à ses services en ligne et à ses accueils physique et téléphonique**

---

**Alors que la France connaît un nouveau confinement rendu nécessaire par l'ampleur de la deuxième vague de l'épidémie à Covid-19, l'Assurance Maladie continue d'assurer ses missions de service public et de garantir l'accès aux droits et aux soins pour tous. En plus de toutes les démarches en ligne que permet le compte ameli, l'Assurance Maladie maintient ouverts ses services d'accueil, téléphonique comme physique. L'accueil sur rendez-vous sera privilégié pour garantir le respect des gestes barrières et protéger la santé de ses assurés comme de ses collaborateurs. Des box dédiés aux situations d'urgence seront également mis en place pour accompagner les personnes les plus fragiles.**

---

Depuis le début de la crise sanitaire, l'Assurance Maladie met tout en œuvre pour protéger la santé de plus de 60 millions d'assurés en France. Pendant ce nouveau confinement, ses services digitaux, ses lignes téléphoniques et ses points d'accueil physique restent accessibles.

### **De nombreux services dématérialisés pour l'essentiel des démarches à accomplir...**

**L'Assurance Maladie déploie de longue date une offre de services à distance** couvrant une large palette de besoins. **L'utilisation de ces services en ligne est très fortement recommandée en cette nouvelle période de confinement** car elle permet tout à la fois de mener de façon fiable et rapide un grand nombre de démarches et de **garantir au plus haut niveau d'exigence possible la qualité de service attendue par l'ensemble des publics dans un contexte sensible d'augmentation des sollicitations sur tous les canaux de contact.**

- Le **compte ameli**, fort de ses 36 millions d'adhérents, permet en effet d'effectuer la plus grande partie des démarches les plus courantes ; il permet de suivre ses remboursements et les délais de traitement de sa caisse, d'obtenir une attestation de droits ou un relevé d'indemnités journalières, d'actualiser une information personnelle (téléphone, coordonnées bancaires...), de déclarer la perte d'une carte Vitale et d'en commander une nouvelle. Il permet également de contacter les services de l'Assurance Maladie par email notamment dans l'hypothèse où la consultation de la foire aux questions n'aurait pas apporté toutes les réponses attendues.
- En parallèle, le **forum ameli** permet aux assurés de converser en ligne et d'obtenir des réponses de qualité, certifiées par les webconseillers de l'Assurance Maladie, à toutes les questions concernant les droits et démarches que l'on peut se poser dans la période actuelle. Depuis mars 2020, plus de 25 000 questions d'assurés ont ainsi été traitées, et consultées plus de 9 millions de fois.
- Et bien sûr, le **site ameli.fr** (20 millions de visites par mois) propose une information exhaustive et constamment réactualisée sur les droits, les démarches et la crise sanitaire avec une rubrique dédiée à la Covid-19.

## ... Et des accueils téléphonique et physique qui restent ouverts pour traiter les situations complexes ou les urgences

En cette période de confinement, les plateformes téléphoniques et les accueils des CPAM restent ouverts.

Pour protéger la santé des assurés et des collaborateurs de l'Assurance Maladie, et donc respecter le nombre de visites et la durée de présence dans les accueils, **l'accueil sur rendez-vous est privilégié**. Pour cela, les assurés sont invités à prendre rendez-vous via leur compte ameli ou, s'ils n'ont pas de compte, en appelant le 3646. Ils seront rappelés par un conseiller qui évaluera si leur dossier peut être traité à distance. Le cas échéant, le nécessaire sera fait au cours de cet échange afin d'éviter un déplacement inutile à l'assuré. Dans le cas contraire, le conseiller préparera le dossier avec l'assuré pour qu'il apporte avec lui tous les justificatifs le jour du rendez-vous fixé durant cet échange téléphonique.

En complément, **des box de rendez-vous d'urgence** seront prévus pour accueillir des personnes en situation difficile nécessitant un accompagnement attentionné.

Le service médical poursuit, lui aussi, sa mission, et continuera de recevoir les patients sur rendez-vous. Les centres de santé de l'Assurance Maladie sont également ouverts afin de continuer de jouer leur rôle clé en termes de prévention et de suivi médical auprès des patients, notamment ceux en situation de précarité.

### Avec un leitmotiv : garantir à tous l'accès aux droits et aux soins, crucial en cette période de crise

**A l'heure du reconfinement, l'Assurance Maladie met tout en œuvre pour assurer la poursuite de ses activités « cœur de métier ».** Remboursement des soins, paiement des indemnités journalières et des pensions... ces missions sont cruciales dans un contexte de crise sanitaire autant que sociale et économique. Face à la crise, **garantir l'accès aux droits et la continuité des soins demeure, pour l'Assurance Maladie, une priorité et une urgence absolues.**

---

#### A propos de l'Assurance Maladie

Depuis 75 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 16 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 Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTEGER CHACUN.

---

#### Contacts presse

[presse.cnam@assurance-maladie.fr](mailto:presse.cnam@assurance-maladie.fr)

Céline Robert-Tissot : 01 72 60 13 37

Perrine Carriau - 01 72 60 17 64

Cécile Fize - 01 72 60 18 29

Caroline Reynaud - 01 72 60 14 89



Suivez notre actualité sur [Twitter](#) !