

# AGIR ENSEMBLE contre le Coronavirus

## La CPAM : à l'écoute et disponible

### Des mesures de protection



Fermeture des points d'accueil de la CPAM le **16 mars 2020**.

**Réouverture des sites de Sélestat, Haguenau, Strasbourg** au mois de juin et **Illkirch** au mois de septembre avec toutes les précautions sanitaires nécessaires.

### Des canaux de contact dématérialisés pour assurer la continuité du service

Chiffres de mars à mai 2020 par rapport à 2019



**Augmentation du nombre d'appels d'assurés de 15,45 %**

**Baisse des appels des professionnels de santé de 21,88 %**



**20 % de démarches supplémentaires** ont été enregistrées sur le compte ameli avec un pic à **52,9 % en avril**

- Demande de Complémentaire santé solidaire [+23,09 % par rapport à avril 2019]
- Téléchargement du relevé d'indemnité journalière [+35,97 % par rapport à avril 2019]
- Changement d'adresse [+111,98 % par rapport à avril 2019]
- Déclaration du nouveau-né [+38,80 % par rapport à avril 2019]



**Ouverture d'un téléservice [declare.ameli.fr](https://declare.ameli.fr) afin de faciliter les démarches de prise en charge des arrêts de travail**

## Accompagner les publics

### Simplifier les démarches



#### Ouverture exceptionnelle de boîtes email

**+ de 4000 emails réceptionnés** sur la boîte dédiée aux avis d'arrêt de travail

**+ de 1000 pièces justificatives nécessaires** au remboursement des frais de santé

**+ de 550 certificats médicaux reçus** sur la boîte email des Risques professionnels

**+ de 400 envois** concernant l'Aide médicale de l'État ou la Complémentaire santé solidaire

## Accompagner les plus fragiles

Prolongation de **3 mois** des droits pour :



- **37 835 bénéficiaires** de la Complémentaire santé solidaire
- **1 167 bénéficiaires** de l'Aide médicale de l'État

**444 assurés contactés** dans le cadre de la Mission accompagnement santé et orientés vers les structures compétentes dans le cadre de la lutte contre le renoncement aux soins

## Ouvrir un téléservice pour aider les professionnels de santé

Chiffres arrêtés au 30 juin 2020



Plus de **6 092 aides individuelles** versées aux professionnels de santé

afin de couvrir les charges fixes et de compenser la baisse d'activité pour un montant total de **20,6 millions d'euros**.

## Protéger les Bas-Rhinois

### Prendre en charge les arrêts de travail



**Augmentation de 57,79 %** des arrêts de travail

**241 000 arrêts reçus** entre mars et mai 2020 contre 153 000 en 2019.

Soit au 31 mai :

- Près de **54 000 arrêts** pour garde d'enfant reçus 31 mai
- Plus de **6 000 arrêts** concernant des personnes vulnérables
- Plus de **7 000 demandes** émanant des professionnels de santé et des professions libérales

### Faciliter le recours au soin



**82 634 patients** ont bénéficié d'une téléconsultation prise en charge à 100 %

après d'un médecin généraliste pour un total de **128 235 téléconsultations** pendant le confinement.

**76,6 % des généralistes** ont effectué au moins une téléconsultation.

Diffusion de messages sur la continuité des soins suite au constat :

- Baisse des consultations des personnes en ALD (-16 %) ;
- Deux tiers des assurés de plus de 65 ans (hors ALD) n'ont pas consulté leur médecin.



➤ **10 463 consultations post-confinement**

### Surveiller avec bienveillance



Mise en place de la plateforme **Contact Tracing** afin d'identifier et accompagner les personnes infectées ou présentant un risque d'être infectées.

Du 13 mai au 31 août :

Prise de contact en moins de 24h avec **1 678 patients atteints**, et près de **4 651 personnes contact**.