l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime

LES PARCOURS ATTENTIONNÉS ASSURÉS

À LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DE LA CHARENTE-MARITIME

Mise à jour octobre 2024

Les 27 parcours, par thème

SANTÉ

- Accès à un médecin traitant
- Affection de longue durée
- Aller vers
- Complémentaire santé solidaire
- Invalidité
- Renoncement aux soins
- Transition de genre

DÉPENDANCE

- Accompagnement des seniors
- Aidants
- Majeurs protégés
- Personnes vivant avec un handicap

FAMILLE

- Familles monoparentales/ séparation
- Arrivée de l'enfant
- Perte d'un proche

JEUNESSE

- Aide sociale à l'enfance
- Enfants PJJ
- Etudiants nationaux ou internationaux
- Jeunes

EMPLOI

- Demandeurs d'emploi
- Prévention de la désinsertion professionnelle
- Travailleurs indépendants précaires

NUMÉRIQUE

- Inclusion numérique

PAUVRETÉ

- Personnes hébergées

AUTRES

- Partenaires ESS
- Victimes d'attentats
- Habitants QPV
- Personnes écrouées

S Retour sommaire

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Accès à un médecin traitant

S

SANTÉ

Présentation du parcours

Le dispositif du médecin traitant vise à garantir la qualité des soins et la bonne coordination des parcours des patients dans le système de santé. Le médecin traitant joue ainsi un rôle central dans la prévention et le suivi de l'état de santé de ses patients, deux enjeux majeurs qui doivent être impérativement préservés dans un contexte de vieillissement de la population et de développement des pathologies chroniques.

Pour autant, l'Assurance Maladie doit tenir compte de la situation de certains assurés qui rencontrent de réelles difficultés pour trouver ou retrouver un nouveau médecin traitant, notamment à l'occasion du départ en retraite de celui qui les prenait en charge. Dorénavant, l'Assurance Maladie propose d'accompagner les assurés concernés dans leur recherche de médecin traitant, dans la mesure où la difficulté rencontrée par les assurés est connue.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Apposition d'un médecin traitant générique pour les assurés qui ne parviennent pas à bénéficier de cet accompagnement et qui sont signalés par nos partenaires. Cette action permettra à l'assuré concerné de bénéficier de la prise en charge « Avec médecin traitant ».

• Partenariat avec les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) pour prise en charge, au titre du médecin traitant, d'assurés hors parcours.

• Découverte de l'accueil de la caisse d'assurance maladie avec la venue des assurés concernés sur site.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les 900 partenaires bénéficiaires de l'offre de services en ligne et de l'accès au site Internet dédié aux partenaires « Votre espace partenaires ».

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Affection de longue durée

S

SANTÉ

Présentation du parcours

Les personnes en Affection de longue durée (ALD) sont confrontées, dès leur entrée dans le dispositif, à de multiples démarches à la fois administratives, médicales et sociales, mais également tout au long du suivi de leur maladie et jusqu'à la sortie le cas échéant. Ce parcours attentionné vise donc à accompagner les assurés de l'entrée en ALD jusqu'au suivi post ALD. Il y a aussi, depuis 2023, l'action « Zéro patient en ALD sans médecin traitant », à travers laquelle la CPAM sert d'intermédiaire entre les assurés de plus de 17 ans en ALD et les médecins pour formaliser la relation de médecin traitant. En 2024, cette action porte prioritairement sur les exercices coordonnées (Communauté professionnelle territoriale de santé et Maison de santé pluriprofessionnelle).

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

Axe 1 – Informer les assurés et professionnels de santé au moment de l'entrée en ALD.

Axe 2 – Accompagner les assurés tout au long du suivi en ALD.

Axe 3 – Accompagner le suivi post ALD.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, l'Échelon local du service médical (ELSM) et le médecin traitant.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Aller vers

S

SANTÉ

Présentation du parcours

Ce parcours propose de rencontrer les assurés vulnérables sur le terrain, via les actions locales de nos partenaires.
Il s'agit souvent d'assurés éloignés du système de soins et en renoncement aux soins.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Une équipe se déplace sur le terrain pour informer et envisager la situation des assurés rencontrés en temps réel. Les bénéficiaires en situation de vulnérabilité peuvent ainsi poser les questions directement et avoir des réponses dans les meilleurs délais.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les partenaires de terrain associés (caritatifs, centres communaux d'action sociale, centres sociaux, etc.).

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Complémentaire santé solidaire

S

SANTÉ

Présentation du parcours

La Complémentaire santé solidaire est un des dispositifs majeurs en matière d'accès aux soins pour les personnes aux revenus les plus modestes. Néanmoins, le taux de non-recours reste élevé essentiellement pour 3 raisons : la méconnaissance du dispositif par les bénéficiaires potentiels, les démarches à accomplir, ou encore de la persistance de frais élevés sur certains postes de soins. Le parcours a vocation à simplifier l'accès à la Complémentaire santé solidaire pour optimiser l'accès aux droits et aux soins, et accompagner les publics fragiles.

À partir d'un réseau partenarial extérieur à l'Assurance Maladie, des contacts dédiés CPAM et des « circuits courts » sont mis à disposition pour faciliter l'accompagnement sur le terrain, réalisé par nos partenaires conventionnés ou fédérés.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Insertion de la Complémentaire santé solidaire dans l'offre de services en ligne proposée à nos partenaires, ils peuvent ainsi, pour les assurés non adhérents au compte ameli, adresser à la CPAM, via le site DEPOTDOC, des dossiers pour les personnes accompagnées.

• Tutoriels en ligne, formulaires en ligne et supports de communication à télécharger ou à commander pour une diffusion locale.

• Webinaires proposés aux assurés pour découvrir le dispositif et/ou procéder au renouvellement de leur demande de complémentaire santé solidaire.

• Délais de traitement privilégiés pour les partenaires conventionnés Complémentaire santé solidaire.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

L'ensemble des acteurs de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime ainsi que l'ensemble de notre réseau partenarial, selon les ressources et disponibilités des acteurs concernés.

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Invalidité

S

SANTÉ

Présentation du parcours (assurés qui entrent dans le dispositif invalidité)

Le processus de mise en invalidité est long, complexe administrativement et médicalement, parfois déstabilisant face à une certaine incertitude sur l'avenir et au « deuil » d'une situation passée.

Des difficultés peuvent survenir tout au long de la démarche de demande de pension d'invalidité (au moment de la consultation médicale, pour compléter les documents administratifs, pour gérer un projet de vie notamment lorsque le montant de la pension est faible). La caisse d'assurance maladie propose un accompagnement personnalisé lors de l'entrée en invalidité.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Des réunions sont planifiées sur le web, auxquelles les nouveaux invalides sont invités à s'inscrire en ligne.
- Les délégués sociaux de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime interviennent sur les 3 sites (La Rochelle, Rochefort et Saintes) lors de ces réunions.
- Les questions et réponses sont réalisées si possible en temps réel.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.
- Une pochette « invalidité » est remise lors de la réunion d'accompagnement en entrée en invalidité.

Acteurs et partenaires

Partenaires institutionnels : la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, l'Échelon local du service médical et le service social de la Carsat.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Renoncement aux soins

S

SANTÉ

Présentation du parcours

Cette action vise tous les assurés du régime général, sans condition de ressources, après signalement transmis par un partenaire de terrain, interne ou autre.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Après prise en charge du signalement sous 48 heures, les accompagnants contactent directement les assurés concernés pour le suivi, et si besoin une action de type coaching.

• Le suivi est prévu en première intention par téléphone mais peut éventuellement être réalisé sur site ou sur le lieu de résidence de l'assuré si nécessaire.

• Les partenaires reçoivent un accusé de réception, la prise en charge de leur signalement intervient sous 48 heures.

• Le processus d'aboutissement des droits et des soins peut être parfois long et nécessite souvent la particpation de plusieurs acteurs sociaux ou du soin.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le réseau des partenaires fédérés.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Transition de genre

S

SANTÉ

Présentation du parcours

Cette action vise à améliorer et harmoniser la prise en charge administrative des personnes en transition de genre et faciliter leur parcours de soins, notamment depuis la mise en place d'un service proactif dédié. Elle vise tous les assurés du régime général, sans condition de ressources, après un signalement transmis par un partenaire de terrain, interne ou autre. L'objectif est de faciliter le remboursement des frais de santé et le versement des indemnités journalières (notamment dans le cadre de la grossesse) et de proposer des règles de traitement uniformisées sur tout le territoire avec renforcement de l'expertise réglementaire dans ce domaine.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Après prise en charge locale d'unsignalement sous 48 heures, les accompagnants contactent directement les assurés concernés pour le suivi, et si besoin une action de type coaching.

• Le suivi est prévu en première intention par téléphone mais peut éventuellement être réalisé sur site ou sur le lieu de résidence de l'assuré si nécessaire.

• Les partenaires reçoivent un accusé de réception, la prise en charge de leur signalement intervient sous 48 heures.

• Le processus d'aboutissement des droits et des soins peut être parfois long et nécessite souvent la participation de plusieurs acteurs sociaux ou du soin.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le réseau associatif départemental.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Accompagnement des seniors

S

DÉPENDANCE

Présentation du parcours

L'avancée en âge engendre des facteurs de risque prédisposant à des situations de fragilité qui s'expriment tant sur le plan social que dans le champ de la santé. Ce constat implique une approche globale de l'accompagnement à engager auprès des retraités ou en approche, dans le cadre d'un parcours attentionné portant sur l'accès aux droits et aux soins et sur l'aide à la vie quotidienne, y compris sous l'angle de la prévention en santé.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Informations sur les droits et la santé sur 3 périodes :

- période 1 : avant la retraite : informer en amont pour préparer la retraite ;
- période 2 : au moment du passage à la retraite : éviter les situations de rupture ;
- période 3 : pendant la retraite : accompagner le bien vieillir.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteur

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Aidants

S

DÉPENDANCE

Présentation du parcours

• Acculturer les agents de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime à la notion de proche aidant grâce à l'e-learning proches aidants : IDENTIFIER POUR MIEUX ORIENTER LES AIDANTS.

• Segmenter les proches aidants en fonction des catégories populationnelles pour mieux les accompagner :
- les proches aidants âgés ;
- les retraités et futurs retraités ;
- le proche aidant en activité.

• Repérer le proche aidant pour l'orienter vers des solutions d'accompagnement conformes à ses besoins.

• Pallier les risques de rupture.

• Adapter la politique d'accompagnement sanitaire et social.

• Proposer des actions de formation à destination des aidants, en interne ou chez nos partenaires.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Repérer les aidants grâce aux partenaires de terrain.

• Accompagner ces derniers dans l'acculturation de l'accès aux droits et aux soins des aidants et à l'utilisation de l'offre de services en ligne.

• Accompagner les aidants sur leurs droits et les aides possibles.

• Les inviter à prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et les structures œuvrant en faveur du handicap.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Majeurs protégés

S

DÉPENDANCE

Présentation du parcours

Ce parcours vise à proposer aux mandataires judiciaires associatifs ou privés des circuits courts pour permettre la meilleure gestion des majeurs protégés dont ils assurent le suivi.

Il s'agit également d'informer les majeurs sur leurs droits et les téléservices.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

Ce parcours vise à repérer les situations de vulnérabilité via les mandataires judiciaires ou sur le fichier CPAM ; les actions peuvent être engagées par la CPAM auprès des mandataires ou des assurés s'ils sont autonomes.

1 - Communiquer auprès des bénéficiaires potentiels sur les droits et les services en ligne ;

2 - accompagner les assurés par des actions adaptées au contexte local des territoires afin d'améliorer l'accès aux droits et aux soins ;

3 - travailler en «circuits courts » avec les mandataires associatifs ou privés.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les mandataires judiciaires associatifs ou privés.

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Personnes vivant avec un handicap

S

DÉPENDANCE

Présentation du parcours

Ce parcours propose d'acculturer les agents de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime aux besoins des personnes en situation de handicap, et d'intégrer le réseau des partenaires œuvrant auprès de ces assurés pour leur faire bénéficier de l'offre de services en ligne.

Des interventions dans le cadre de l'Aller vers peuvent également être réalisées avec les partenaires.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Formation des agents de la CPAM en contact avec le public.

• Mise à disposition d'outils Faciles à lire et à comprendre (FALC) en ligne sur le site dédié aux partenaires « Votre espace partenaires ». Ils peuvent être téléchargés et commandés en ligne.

• Création d'un parcours aidants.

• Attention portée aux handicaps invisibles.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et les structures en lien avec l'accompagnement du handicap.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Familles monoparentales/séparation

S

FAMILLE

Présentation du parcours

Le nombre de familles monoparentales a doublé en 30 ans, passant de 950 000 en 1990 à 1,7 million aujourd'hui. Elles représentent près d'une famille sur quatre et concernent environ 3 millions d'enfants.

Dans les faits, 85 % des parents de familles monoparentales sont des femmes, près de quatre familles monoparentales sur dix vivent sous le seuil de pauvreté et plus de 2,8 millions d'enfants sont en situation de pauvreté. Ce parcours vise à renforcer l'accès aux droits, aux aides financières et aux soins des usagers en favorisant la mise en œuvre d'une approche et d'un accompagnement global de la situation par la caisse d'allocations familiales et la caisse d'assurance maladie.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Support d'information à destination des partenaires et des assurés accompagnés, en ligne sur le site dédié « Votre espace partenaires ».

• Repérage des situations de fragilité pour orientation vers les ressources à disposition. Ce parcours était initialement destiné aux personnes avec enfants à charge qui déclarent leur séparation à la caisse d'allocations familiales (Caf).

• Extension de l'offre vers de nouveaux publics :

1. les parents non-gardiens (parents n'ayant pas la garde exclusive ou partagée) ;
2. les couples sans enfant ;
3. les personnes victimes de violences intrafamiliales.

• Accès aux droits Cpam/Caf et aux soins.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime.

Sécurité sociale
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Arrivée de l'enfant

S

FAMILLE

Présentation du parcours

L'Assurance Maladie développe des parcours attentionnés vis-à-vis de ses différents publics. La grossesse est l'un de ces moments-clés et son suivi est déterminant tant pour la santé de la femme que de son enfant.

Il s'agit de proposer aux futures mamans et aux jeunes parents une offre de services qui apporte une réponse globale à leurs besoins en intégrant à la fois des actions de remboursement, d'information, de conseil en santé et prévention et d'accompagnement. Les services doivent être construits dans une approche très diversifiée, simple d'accès pour un meilleur service rendu.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, en partenariat avec la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime, organise des « ateliers futurs parents » pour les assurés de la Charente-Maritime.

• Ces réunions d'information, en distanciel ou en présentiel, ont pour but d'améliorer le suivi des femmes enceintes par un meilleur accompagnement tout au long de leur grossesse et après leur accouchement.

1 - En distanciel : les web'ateliers futurs parents.

2 - En présentiel : les ateliers futurs parents.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la caisse d'allocations familiales de la Charente-Maritime.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Perte d'un proche

S

FAMILLE

Présentation du parcours

La caisse nationale d'assurance maladie a élaboré une offre de services intégrée « Perte d'un proche » pour accompagner les familles dans leurs démarches vis-à-vis des CPAM et harmoniser la prise en charge des assurés.
Le décès d'un proche est un événement de vie douloureux, pendant lequel les démarches à faire s'accumulent dans un temps court, la déclaration de décès devant être faite dans les 24 heures. Vingt attestations sont demandées en moyenne par des organismes différents. Le manque de centralisation des informations et d'accompagnement dans les démarches peuvent perturber les usagers qui ne savent plus quoi faire, ni dans quel ordre. Ne disposant pas de référent unique vers lequel se tourner pour les conseiller, ils se fient aux sociétés privées qui apportent un service apprécié mais « cher », analyse la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME). Selon la même source, 40 % des usagers déclarent que ces démarches sont « assez » voire « très compliquées » (contre 28 % en moyenne des démarches).

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Le parcours attentionné « Perte d'un proche » vise à informer, dans un même contact sortant, la famille du défunt sur les droits aux prestations et les démarches à réaliser.

• La mise en œuvre de l'offre de services « Perte d'un proche » permet :
- une amélioration de la satisfaction des assurés ;
- une harmonisation des pratiques des caisses d'assurance maladie ;
- une meilleure efficience dans le domaine par une mise en place de mesures de simplification.

Acteurs

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Aide sociale à l'enfance

S

JEUNESSE

Présentation du parcours

Les enfants placés sous le régime de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) sont soumis à une législation spécifique d'ouverture des droits. Dès le placement effectif, l'enfant est affilié personnellement avec une couverture complémentaire au titre de la Complémentaire santé solidaire. L'action permet, via un mode opératoire partagé avec le Département, un traitement plus rapide pour l'ouverture des droits et les demandes de renouvellement des droits des enfants placés. De ce fait, l'action permet également de réduire les difficultés d'accès aux soins.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Partenariat avec les délégations territoriales qui permet, pour les enfants placés, un traitement rapide d'ouverture des droits, de gestion des demandes de renouvellement et de sortie du dispositif.

• Mesure locale : l'assuré dans sa 17e année se verra proposer un rendez-vous afin d'anticiper ses droits à l'Assurance Maladie lors de sa sortie du dispositif.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, le Département et les structures associées.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Enfants sous la Protection Judiciaire de l'Enfance (PJJ)

S

JEUNESSE

Présentation du parcours

L'accompagnement attentionné proposé par l'Assurance Maladie auprès des jeunes vise à corréler la réinsertion, avec les questions de santé, tant sur le plan administratif, que sur le plan médical, l'insertion par la santé favorisant toute autre forme d'insertion (sociale, professionnelle, citoyenne). Il s'agit d'intervenir auprès des jeunes concernés mais aussi de former les agents des structures associées.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Interventions auprès des jeunes en structure PJJ ou en accueil CPAM.
- Formation des agents PJJ à notre offre de services en ligne.
- Partenariat avec la Délégation de la Protection Judiciaire de l'Enfance.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et la délégation territoriale de la Protection Judiciaire de l'Enfance.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Etudiants nationaux ou internationaux

S

JEUNESSE

Présentation du parcours

Le partenariat conventionné ou non avec les établissements d'enseignement supérieur du département de la Charente-Maritime est activé annuellement au moment de chaque rentrée des étudiants, et peu avant par un webinaire.

Les actualités sont présentées ainsi que les supports et outils à disposition. Localement, l'offre de services en ligne est largement utilisée par les partenaires en modalités de contact privilégié.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Communication et information des établissements d'enseignement supérieur à destination des étudiants.
- Utilisation de l'offre de services en ligne par les partenaires en modalités de contact privilégiées.
- Offre de service étendue au Service de santé universitaire (SSU).
- Intervention des délégués sociaux de la CPAM dans le cadre de l'Aller vers, lors de la rentrée universitaire.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les établissements d'enseignement supérieur du département.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Jeunes

JEUNESSE

Présentation du parcours

La santé peut être secondaire pour certains jeunes.

Ce parcours propose les actions suivantes :

- éduquer au système de santé les jeunes et les rendre autonomes, en ciblant les jeunes vulnérables en priorité ;
- contribuer au meilleur accès aux droits et aux soins pour les jeunes qui ne viennent pas en accueil et n'ont pas de compte ameli en les contactant grâce aux partenaires qui les accompagnent au quotidien ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- développer le réseau partenarial et lui permettre d'être proactif.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Intervention partenariale ou CPAM dans le cadre de l'Aller vers, dans les Missions locales, Centres de formation des apprentis (CFA) et agences France Travail.

• Intervention auprès des jeunes repérés sans médecin traitant, et/ou sans complémentaire santé, et/ou sans compte ameli et/ou sans soins depuis plus de 2 ans.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, les partenaires en charge des jeunes, les Centres de formations des apprentis, les Missions locales et France Travail.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Demandeurs d'emploi

S

EMPLOI

Présentation du parcours

L'Assurance Maladie et France Travail s'inscrivent tous deux dans la « stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté » qui porte des mesures de prévention de la précarité et un renforcement des dispositifs d'accompagnement au bénéfice de ceux qui en ont le plus besoin.

Pour y parvenir, ils ont souhaité s'associer afin de proposer des compétences et des services complémentaires pour accroître la diversité et la qualité des réponses apportées dans les parcours d'insertion sociale et professionnelle et particulièrement dans la lutte contre les freins à l'emploi.

Outre la fragilité professionnelle qu'elle peut entraîner, la perte d'un emploi peut être synonyme de rupture de droits à l'Assurance Maladie et de difficultés d'accès aux soins. La reprise d'une activité professionnelle constitue une priorité qui renvoie le plus souvent les questions de santé au second plan conduisant ainsi les assurés à négliger le recours aux soins. Par ailleurs, l'isolement professionnel peut entraîner un isolement social, pouvant amplifier certaines difficultés à réaliser des démarches.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Les services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime s'associent avec les agences France Travail pour accompagner sur le terrain les demandeurs d'emploi en situation de fragilité. Cette action est menée au sein des quartiers prioritaires des villes de La Rochelle, Rochefort, Royan et Saintes. Elle est également déployée à l'occasion d'évènementiels communs. Les agents France Travail sont formés au repérage et au signalement des situations.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

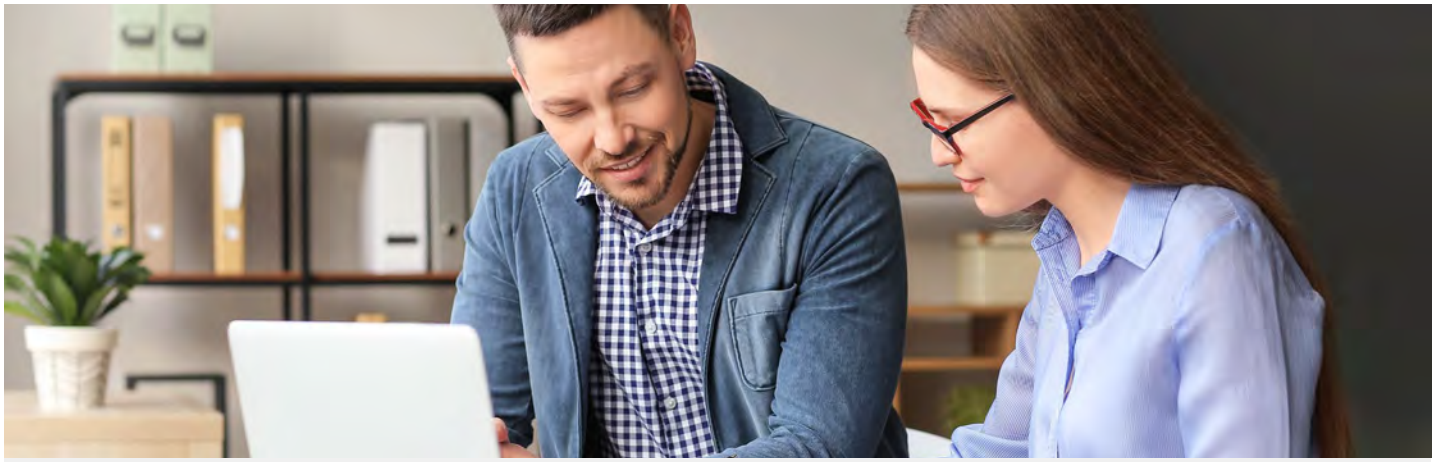
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et principalement les acteurs de la Mission accompagement santé, les agences locales de France Travail dans la mesure des ressources disponibles.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Prévention de la désinsertion professionnelle

S

EMPLOI



Présentation du parcours

La loi du 2 août 2021 « Pour la Prévention Santé au Travail » affirme la volonté des pouvoirs publics de développer la Prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) en mobilisant les acteurs de la prévention primaire, secondaire et tertiaire œuvrant dans ce domaine.
Pour l'Assurance Maladie, la PDP constitue à la fois un levier d'accompagnement des publics les plus exposés au risque de désinsertion professionnelle, afin de leur permettre la construction d'un nouveau parcours professionnel, mais également un levier de gestion du risque, permettant la maîtrise des indemnités journalières en limitant l'allongement des arrêts de travail ou la chronicisation de certaines pathologies.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'Accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Un accompagnement individualisé est proposé, en fonction du niveau de risque et de gravité. Il est planifié et modulé par les agents du Service social de la Carsat (Caisse d'assurance retraite et santé au travail). Le type de mesures préconisées dans le cadre du plan d'aide individualisé (et du plan d'action de remobilisation) sera construit, puis remis à l'assuré. Un suivi est intégré.

• L'Assurance Maladie garantit le versement de prestations légales et extra-légales qui concourent à la PDP des assurés fragilisés par leur état de santé et dont la reprise d'activité est compromise sans un accompagnement spécifique.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

Le pôle Accès aux droits et aux soins de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et le Service social de la Carsat sont prescripteurs, ainsi que le service du contrôle médical.

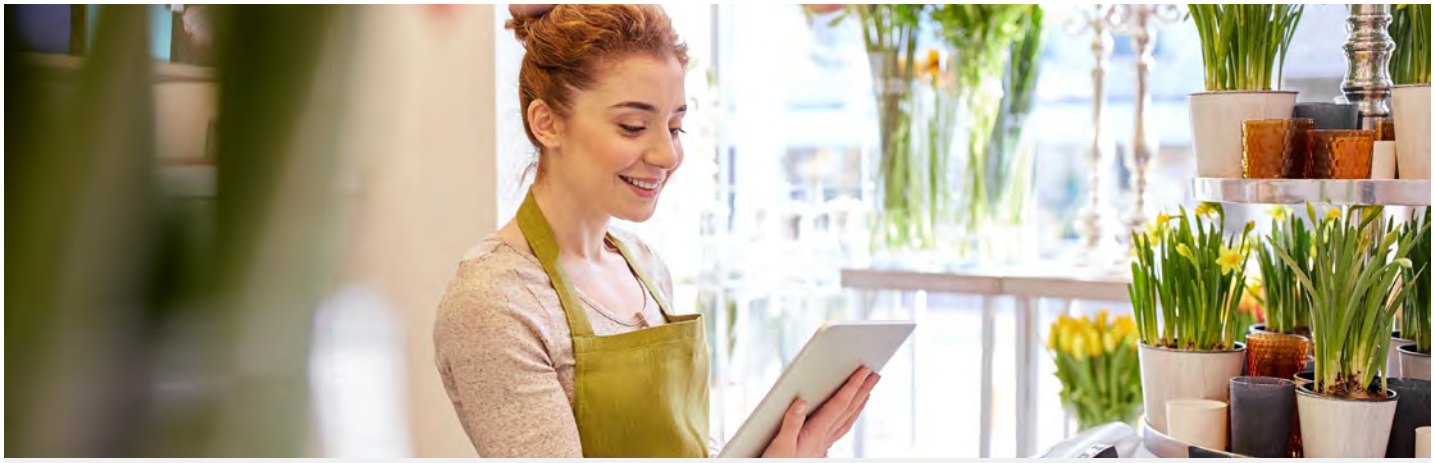
NB : l'Assurance Maladie peut accompagner les assurés en risque de désinsertion professionnelle, dès lors que ceux-ci sont actifs (contrat de travail pour les salariés et en activité pour les travailleurs indépendants), et que leur état de santé menace la poursuite de leur activité professionnelle.

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Travailleurs indépendants précaires

S

EMPLOI



Présentation du parcours

S'insérer dans l'écosystème des travailleurs indépendants (TI) pour développer, avec les partenaires prescripteurs, des offres de service de terrain ponctuelles à proposer aux TI fragiles et engager la démarche d'Aller vers.
Mettre à disposition des TI les services offerts aux assurés sociaux (téléservices) et ceux spécifiques (aides financières), communiquer auprès des partenaires prescripteurs pour capter l'ensemble des TI via les canaux de contact dont ils ont respectivement l'habitude.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Offre de services : webinaires dédiés aux TI, proposés et organisés par la CPAM et coanimés avec d'autres partenaires (Urssaf, Caf, Carsat).

• Dispositif HELP : accompagnement individualisé unique aux travailleurs indépendants pour apporter des réponses concrètes sur le champ de la santé, des prestations sociales et du recouvrement.

• Newsletter prescripteurs TI trimestrielle.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, les structures repérées de l'écosystème des travailleurs indépendants, dont l'Urssaf.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Inclusion numérique

S

NUMÉRIQUE

Présentation du parcours

Les actions de repérage en accueil et par nos partenaires fédérés ont pour objectifs d'améliorer l'accès à l'information, le numérique et la dématérialisation des services publics favorisant l'accès effectif aux droits pour les usagers.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

- Les assurés reçus en accueil ou adressés par des partenaires peuvent bénéficier gratuitement, après diagnostic, d'une formation individuelle à l'utilisation du compte ameli.
- Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.
- Des webinaires dédiés sont proposés pour renforcer l'acculturation au numérique.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, le Département et les partenaires prescripteurs.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Personnes hébergées

S

PAUVRETÉ

Présentation du parcours

La crise sanitaire a aggravé les difficultés d'insertion et la santé des personnes sans domicile fixe ou hébergées. Raison pour laquelle les pouvoirs publics ont pris des mesures d'hébergements dérogatoires pour ces personnes afin de les protéger du contexte de pandémie. En effet, ce public est particulièrement fragilisé et connait un fort taux de non recours aux droits et aux soins.

Les services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime se déplacent depuis lors auprès des structures concernées pour capter, puis rencontrer les publics hébergés afin d'envisager avec eux leur situation sociale au regard de l'Assurance Maladie.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Intervention auprès des assurés intéressés sur leur lieu d'hébergement pour envisager le meilleur accès aux droits et aux soins possible.

• Partenariat avec les structures concernées.

• Acculturation des partenaires sur notre offre de services en ligne.

Acteurs et partenaires

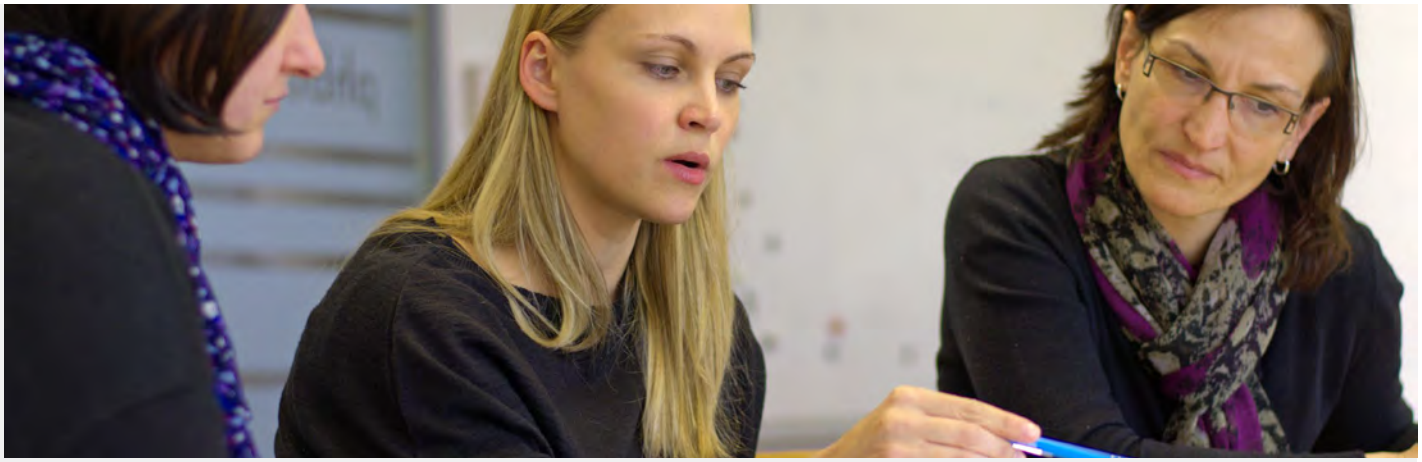
La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la caisse d'allocations familiales, les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les partenaires hébergeurs.

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Partenaires Economie sociale et solidaire

S

AUTRES



Présentation du parcours

La solidarité est une des valeurs de ces structures, en commun avec un des 3 piliers de l'Assurance Maladie.

À ce titre, les entreprises concernées mettent en place des projets d'engagement qui embarquent leurs agents sur des valeurs partagées. L'accès aux droits et aux soins des agents peut s'inscrire dans les projets de l'entreprise concernée par le statut Économie sociale et solidaire (ESS).

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Initier, avec les structures de l'ESS, des démarches d'Aller vers, les informer sur les droits des salariés ou agents et leur fournir des supports adaptés.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et les partenaires de l'économie sociale et solidaire.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Victimes d'attentats

S

AUTRES

Présentation du parcours

Pour les victimes ou proches qui sont affiliés au régime général et dont les données ont été transmises par la caisse nationale d'assurance maladie, l'étude des droits d'accès portera d'après avis national sur la prise en charge intégrale des :

- dépassements d'honoraires pour les consultations et actes résultant de l'évènement de terrorisme ;
- remboursements, dans la limite des frais réellement exposés, des produits, prestations et des prothèses dentaires, dès lors que leur délivrance résulte directement d'un acte de terrorisme.

Les droits d'accès et de rectification s'exercent auprès de la caisse d'affiliation de l'assuré ou de rattachement des personnes concernées.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Accompagement individuel et sur mesure par la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, la caisse nationale d'assurance maladie et les organismes associés.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville

S

AUTRES

Présentation du parcours

Ce nouveau cycle de contractualisation s'appuie sur une géographie prioritaire actualisée suite à la publication du décret n° 2023-1312 du 28 décembre 2023 relatif à la liste nationale des quartiers prioritaires de la politique de la ville et à ses modalités particulières de détermination dans les départements métropolitains.

Il constitue le cadre de déploiement de stratégies territorialisées permettant de répondre aux enjeux les plus prégnants identifiés à l'échelle de chaque territoire, en lien étroit avec les habitants des Quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime est cosignataire des contrats de ville et contribue avec les partenaires locaux à améliorer l'accès aux droits et aux soins des assurés couverts par le régime général qui y résident.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• Interventions avec actions sur les secteurs de La Rochelle, Rochefort, Royan et Saintes, auprès :

- des nouveaux arrivants, des assurés éloignés du système de soins ;
- des partenaires fédérés pour les informer sur les droits des assurés et les circuits courts proposés par la CPAM ;
- des services de la mairie et du centre communal d'action sociale (signalements sur le site dédié « Votre espace partenaires »).

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, centre social, mairie et centre communal d'action sociale.

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie Agir ensemble, protéger chacun | Charente-Maritime

Personnes écrouées

S

AUTRES

Présentation du parcours

Accompagnement des détenus sur l'accès aux droits et aux soins lors de la détention, en complément du Centre national de protection de l'enfance (CNPE) et lors de leur levée d'écrou.

Stratégie portée

1 - Optimiser l'accès aux droits et aux soins des publics vulnérables.

2 - Mobiliser les prescripteurs de proximité en lien avec ces publics.

3 - Porter attention à ces publics.

Notre démarche

• À partir du partenariat créé avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP) et les établissements pénitentiaires pour accompagner les détenus, informations sur :

- les droits au sortir de détention ;
- l'aide financière individuelle pendant leur incarcération, et accident du travail/maladie professionnelle au cours de leur détention ;
- les droits des invalides entrés en invalidité avant leur détention ;
- les droits des détenus en semi liberté, ou ayant une activité professionnelle ou indemnisés par France Travail
- l'anticipation pour le renouvellement de la Complémentaire santé solidaire avant la sortie des détenus.

• Ces assurés peuvent prendre un rendez-vous dans l'une de nos agences pour être accompagnés dans la création de leur compte ameli ou dans l'utilisation de ses téléservices.

Acteurs et partenaires

La caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime, le Service pénitentiaire d'insertion et de probation, les établissements pénitentiaires et le Centre national de la protection de l'enfance de Cahors.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Charente-Maritime

Les parcours attentionnés assurés

Caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime

Cnam Studio graphique – décembre 2020 - maquette CPAM 17 _ crédit photos Adobestock.fr - 03 2024

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Charente-Maritime