



Faciliter l'accès aux droits et aux soins

En l'absence de soins, l'état de santé peut se dégrader et cela peut avoir des conséquences pour l'entourage, au sein du cercle familial ou dans le cadre professionnel.

Renoncer n'est pas un choix et c'est pourquoi les conseillers de la Mission Accompagnement Santé (ex PFIDASS) de la CPAM de Moselle sont des interlocuteurs privilégiés dans les démarches d'accès aux soins et à la santé. L'objectif est de « trouver des solutions ensemble ».

Leurs champs d'interventions sont multiples : information aux droits et accès à une complémentaire santé, accompagnement financier pour la réalisation de soins coûteux, orientation dans le parcours de soins.

A titre d'exemple, en cas de constat d'une situation matérielle rendue difficile par une dégradation de l'état de santé (maladie, maternité, accident du travail, handicap, invalidité), et si l'assuré dispose de revenus modestes, l'Assurance Maladie peut aider à faire face aux dépenses imprévues liées à cette situation en accordant des aides financières individuelles.

Si vous êtes amenés à constater une situation de renoncement aux soins, n'hésitez pas à nous contacter par tel au 0800 971 400 u par mail pfidass.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

Vous trouverez également un complément d'information sur le site ameli.fr dans la rubrique « difficultés d'accès aux droits et aux soins »

Traiter les situations aiguës ou urgentes en matière d'accès aux droits

La boîte à lettre courriel accessibles aux partenaires ayant signé la convention CPAM demeure active. Nos conseillers s'attachent à régler les cas urgents dans les meilleurs délais pour limiter les ruptures de droits.

Prolonger les droits

Afin d'éviter toute rupture dans l'accès aux droits des plus fragilisés, l'Assurance Maladie prolonge les droits des bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire.

Les droits arrivés à échéance entre le 12 mars et le 31 juillet sont automatiquement prolongés jusqu'au 31 juillet pour les bénéficiaires de l'ACS et de 3 mois pour les bénéficiaires de la CMUC.

Les bénéficiaires de l'Aide médicale de l'État (AME) dont les droits expirent entre le 12 mars et le 31 juillet peuvent utiliser leur carte pendant trois mois supplémentaires.

Les nouveaux bénéficiaires recevront un courrier à utiliser chez les professionnels de santé.

Simplifier les démarches pour le traitement des demandes des assurés

Nos publics font face à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches. Ils peuvent désormais utiliser des adresses email mises en place exceptionnellement dans cinq situations données et destinées au dépôt des pièces justificatives pour des demandes de prestation ciblées.

Elles sont complémentaires aux offres du compte ameli. Ainsi, **ces adresses mail ne peuvent se substituer aux nombreux services existants en ligne** du [compte ameli](#) : changement de coordonnées personnelles, déclaration de perte et vol de carte Vitale, commande de carte Vitale, demande de Complémentaire santé solidaire, changement de coordonnées bancaires, poser une question par mail à sa caisse, etc.

Chacune de ces adresses mail a un objet précis. Aussi, **tout document transmis sur ces adresses mail, sans lien avec leur objet, ne sera pas traité.**

Par ailleurs, l'assuré doit **conserver les originaux au format papier**, car l'Assurance Maladie peut en exiger leur présentation en cas de contrôle.

Les documents transmis peuvent être scannés ou photographiés mais doivent être lisibles.

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

- **Arrêt de travail pour maladie ou maternité**
arrettravail.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

L'assuré peut envoyer le volet 1 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.

Pour faciliter le traitement de la demande, les assurés doivent impérativement mentionner, sur le volet 1 de l'arrêt, leur numéro de sécurité sociale, le nom et le prénom du bénéficiaire concerné.

- **Accident du travail / Maladie professionnelle**
cmatmp.cpam-moselle@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.

Pour faciliter le traitement de la demande, les assurés doivent impérativement mentionner sur les certificats, leur numéro de sécurité sociale, le nom et le prénom du bénéficiaire concerné.

- **Téléconsultation**
teleconsultationAS.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

L'assuré peut utiliser cette adresse pour envoyer à sa CPAM uniquement les feuilles de soins payées directement au professionnel de santé dans le cadre des téléconsultations. Il suffira de les scanner et les mettre en pièces jointes.

Pour faciliter le traitement de la demande, les assurés doivent impérativement mentionner sur la facture leur numéro de sécurité sociale, le nom et le prénom du bénéficiaire concerné.



- **Français de retour de l'étranger**
retourettranger.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

Si un français est de retour de l'étranger, il peut utiliser cette adresse pour transmettre les formulaires 1106 (demande d'ouverture des droits à l'assurance maladie) et 3705 (demande de rattachement des enfants mineurs). Pour rappel, la condition de 3 mois de résidence en France est suspendue et les droits sont ouverts sans délai.

Pour faciliter le traitement de la demande, les assurés doivent impérativement mentionner sur les formulaires leur numéro de sécurité sociale, le nom et le prénom du bénéficiaire concerné.

- **Demande d'Aide Médicale Etat ou son renouvellement**

Les personnes qui souhaitent demander ou renouveler l'AME peuvent compléter le formulaire disponible sur ameli (référence S3720e) et l'envoyer à ame.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

- **Pour le dépôt de tout autre document** concernant un motif différent qui n'est pas réalisable dans le cadre du compte ameli
boite_virtuelle.cpam-moselle@assurance-maladie.fr

Le dépôt de tout autre document est possible sur cette adresse de messagerie, à l'exclusion de l'envoi des relevés d'identité bancaire et des feuilles de soins 'papier' qui reste à effectuer par la poste, étant précisé que les boîtes aux lettres des agences extérieures de la CPAM ne sont pas accessibles.

Comment s'informer et effectuer des démarches ?

Les assurés trouveront des réponses validées à leurs questions sur le forum <https://forum-assures.ameli.fr/>

Le compte twitter de la CPAM de Moselle @Cpam_57 et la page Facebook relaient l'actualité de la protection des assurés et des professionnels de santé.