



# **l'Assurance Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

## **LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ**

**SUPPORT DE PRÉSENTATION  
ET DE FORMATION**



# SOMMAIRE

**01**

CONTEXTE ET ENJEUX

**02**

LES ACTIONS MISES EN PLACE  
PAR L'ASSURANCE MALADIE

**03**

VERS UNE STRATÉGIE GLOBALE  
D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS :  
LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

**04**

LES OUTILS

**05**

UNE ORGANISATION TOURNÉE  
VERS LE PARTAGE ET L'ÉCHANGE

**06**

DES EXEMPLES D'ACCOMPAGNEMENT

# 01

## CONTEXTE ET ENJEUX

# CONTEXTE ET ENJEUX

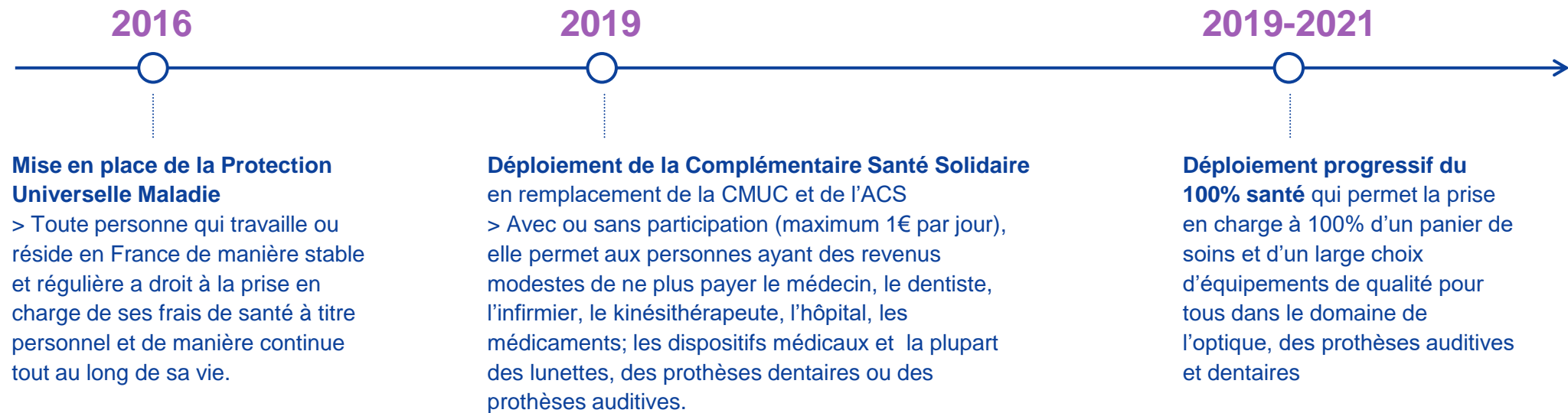
- **Un quart des français a renoncé à au moins un soin au cours des 12 derniers mois** (source Odenore, Irdes)  
La raison principale à ces renoncements est financière, mais d'autres difficultés peuvent venir en plus (distance, densité médicale, difficulté d'obtenir un RDV, de comprendre le système de soins...)
- **En 2018, 6 % de la population vit en zone sous-dense. Cette proportion dépasse les 10 % en Centre Val-de-Loire, en Ile-de-France, Guadeloupe, en Martinique et en Guyane.**
- **13 millions de français sont aujourd'hui en difficulté avec le numérique** (baromètre du numérique CREDOC, 2018)
- **Taux de recours à la CMUC et à l'ACS** (Source DREES 2018)

	Nombre de personnes éligibles	taux de recours
CMUC	entre 6,6 et 7,9 millions	entre 56 % et 68 %
ACS	entre 2,9 et 4,2 millions	entre 33 % et 47 %



# CONTEXTE ET ENJEUX

## Trois réformes pour renforcer l'accès aux droits et aux soins



# 02

## LES ACTIONS DÉJÀ MISES EN PLACE PAR L'ASSURANCE MALADIE

# HISTORIQUE DES ACTIONS MISES EN PLACE PAR L'ASSURANCE MALADIE

Lancement dans tous les organismes du réseau de la Démarche PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures) pour faciliter l'accès aux droits et aux soins des personnes fragiles



Aide sociale  
à l'enfance



Une couverture santé complète pour les enfants et jeunes majeurs suivis en protection de l'enfance



Complémentaire  
santé solidaire  
(Ex CMUC/ACS)



Un partenariat Assurance Maladie pour accompagner les publics les plus modestes à accéder à une couverture complémentaire



Ligne urgence  
précarité



Une ligne téléphonique Assurance Maladie dédiée aux situations d'urgence pour les professionnels de santé et les partenaires



Parcours santé  
Jeunes



Un parcours complet (droit santé et prévention) pour les jeunes de 16 à 25 ans en situation de vulnérabilité



Permanence d'accès  
aux soins de santé



Un partenariat Assurance Maladie avec les Pass pour garantir une couverture maladie aux publics fragiles visitant les établissements de soins



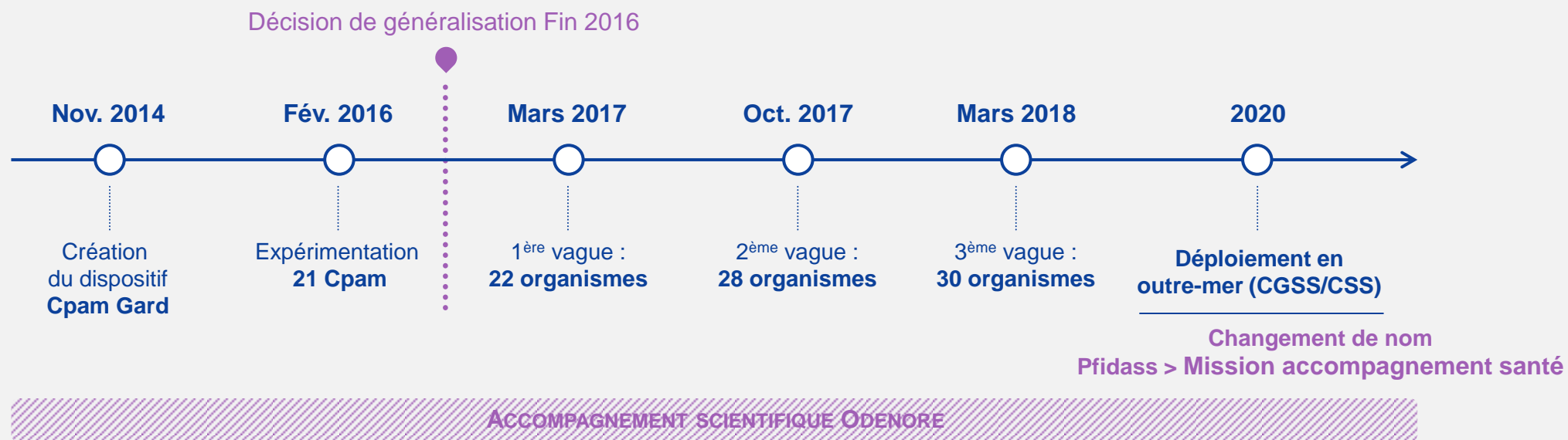
Majeurs protégés



Un partenariat Assurance maladie avec les mandataires judiciaires à la protection des majeurs pour offrir une couverture santé adaptée

## FOCUS SUR UNE ACTION PLANIR : LA PFIDASS

Dans le cadre des PLANIR : expérimentation puis généralisation de la PFIDASS (PlateForme d'Intervention Départementale d'Aide à l'Accès aux Soins et à la Santé) pour lutter contre les situations de renoncement aux soins.





# 03

## VERS UNE STRATÉGIE GLOBALE D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS : LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

# DU RENONCEMENT À UNE STRATÉGIE GLOBALE D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS



INCLUSION NUMÉRIQUE

DIFFICULTÉS D'ACCÈS  
AUX DROITS

RENONCEMENT/DIFFICULTÉS  
D'ACCÈS AUX SOINS

PRÉVENTION

ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

# LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SON RÔLE

Présente dans chacune des Cnam de métropole\*, elle a pour mission :

- **De coordonner / organiser ou réaliser l'accompagnement d'assurés dans le cadre :**

- > De difficultés d'accès aux droits
- > De renoncements ou de difficultés d'accès à des soins (financière, géographique, temporelle, handicap...)
- > De fragilité face au numérique
- > ...



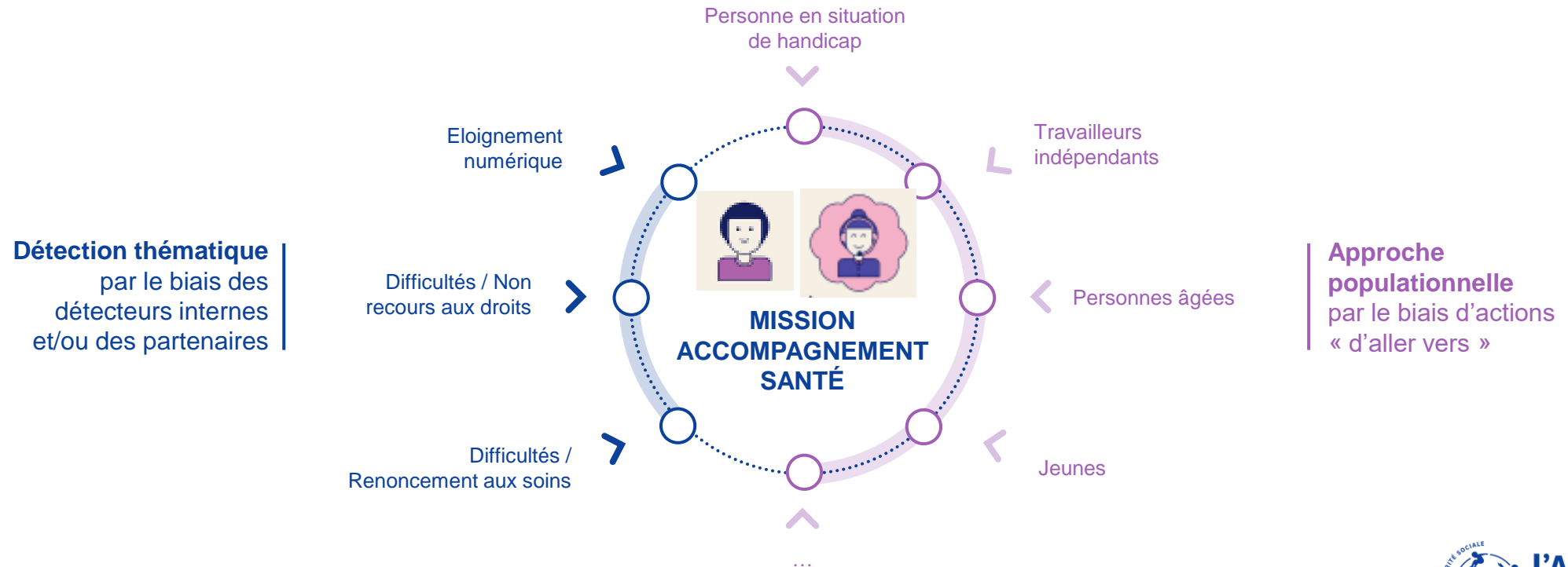
Ces accompagnements seront toujours réalisés en lien avec les services compétents, et réalisés selon l'organisation locale mise en place

- **D'orienter vers le service social de l'Assurance Maladie les situations de fragilité sociale complexe**



# LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SON PÉRIMÈTRE

Un point d'entrée unique quel que soit le mode de détection de l'assuré

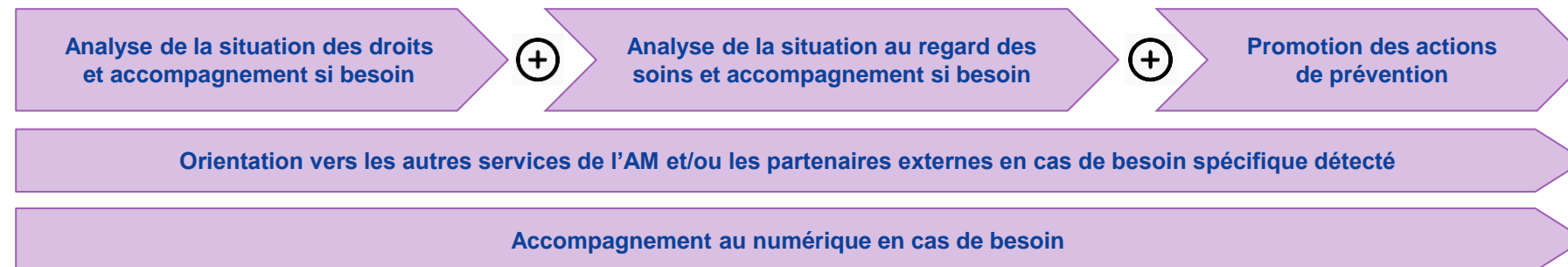


**Détection thématique**  
par le biais des  
détecteurs internes  
et/ou des partenaires

**Approche  
populationnelle**  
par le biais d'actions  
« d'aller vers »

# LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : L'OFFRE

## Une offre de service intégrée et complète



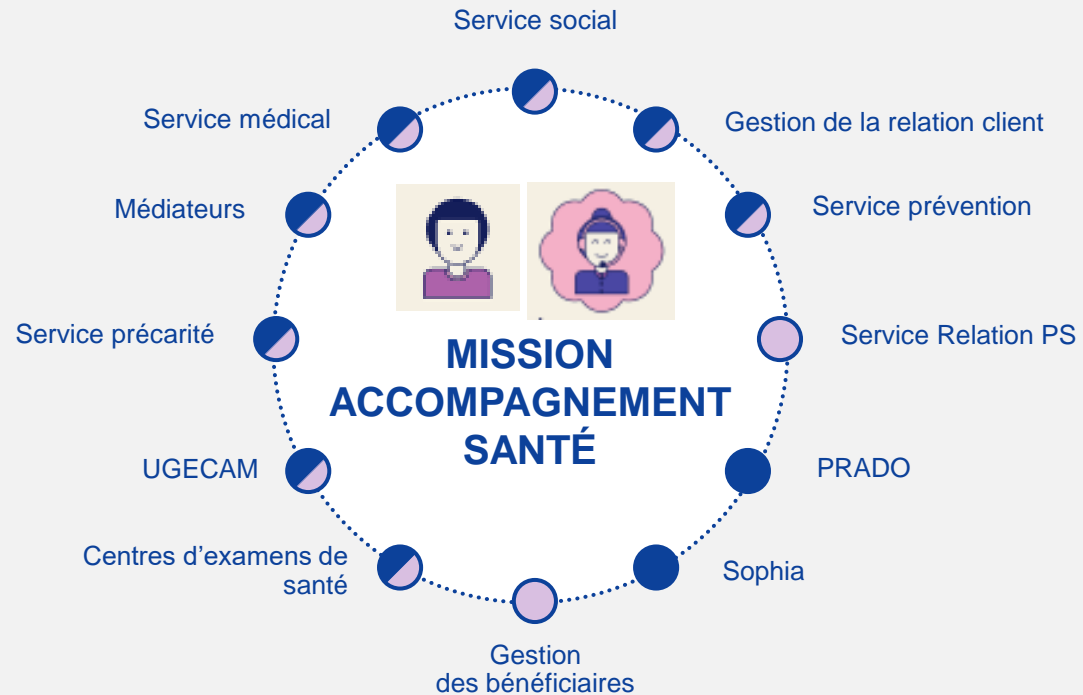
## pour permettre à chacun :



# LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SES PARTENAIRES INTERNES

Une offre de service en lien avec tous les services de l'Assurance Maladie selon les besoins identifiés de l'assuré au niveau :

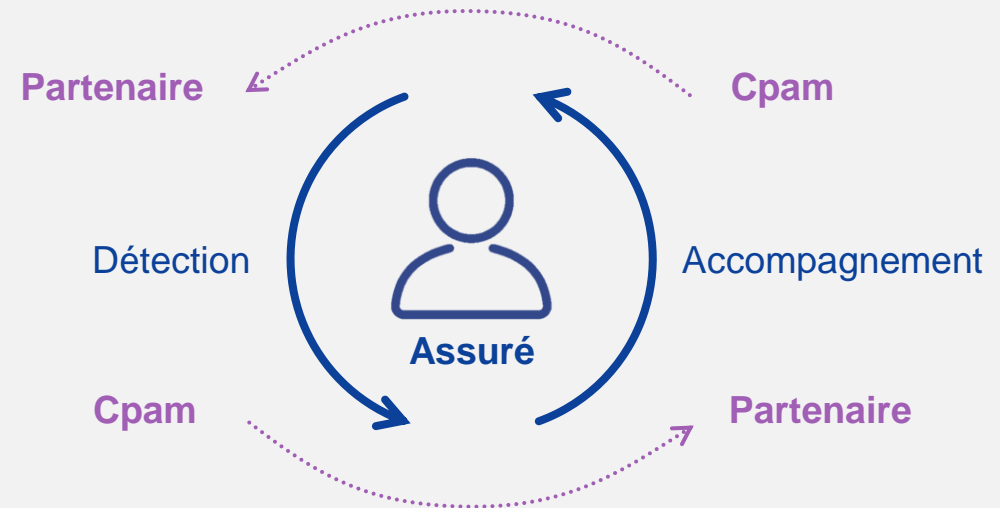
- de la détection
- et de l'accompagnement



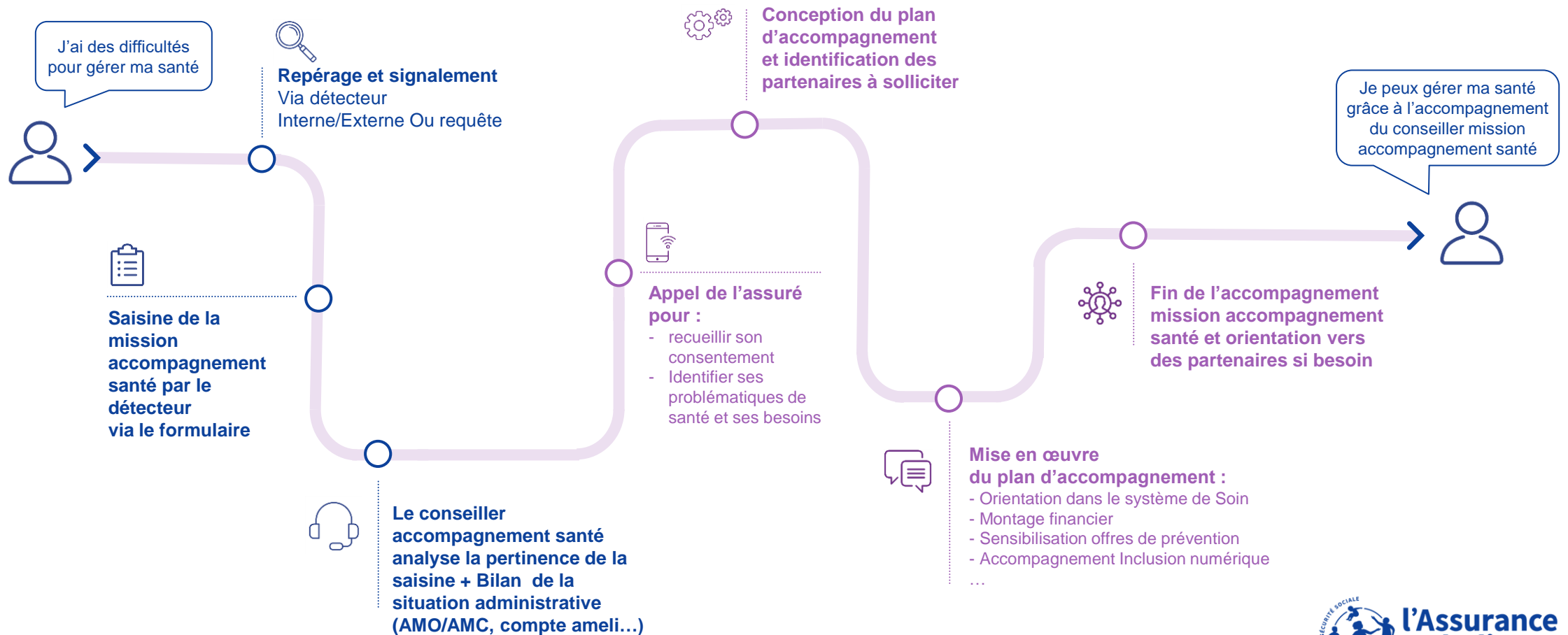
# LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : SES PARTENAIRES EXTERNES

Une offre de service en lien avec de nombreux partenaires externes pour optimiser la détection et l'accompagnement des personnes fragiles:

- Des conventions au niveau national (UNCASS, Restaurants du Cœur, FNMF, Adoma, Secours populaire, Emmaüs, Pôle emploi...)
- Des conventions signées au niveau local (A COMPLETER LOCALEMENT)



# DE LA DÉTECTION À L'ACCOMPAGNEMENT...LE PARCOURS TYPE





# 04

## LES OUTILS

# LES OUTILS - FORMULAIRES

## 2 formulaires de détection

- **L'un pour les services internes à l'Assurance Maladie**
  - **L'autre pour les partenaires externes**
- > Ils disposent des mêmes rubriques MAIS le formulaire externe ne contient pas le NIR de l'assuré

### Au recto :

- **La modalité de détection** : en face à face ou par téléphone
- **Précision de l'objet de l'accompagnement demandé** :
  - difficultés d'accès aux droits
  - renoncement ou difficultés d'accès à des soins
  - renoncements ou difficultés d'accès à des soins liés à un handicap
  - fragilité face au numérique
  - Situation sociale complexe => *Cette situation justifie une orientation directe vers le service social de l'AM*
- **Les coordonnées de l'assuré** : Nom, Prénom, date de naissance, Téléphone, mail
- **Les coordonnées du détecteur** et l'indication des **premières démarches** effectuées par celui-ci



Seuls les formulaires mis à disposition par la Cnam peuvent être utilisés. Il ne peut y avoir d'adaptation locale ou de dématérialisation sans accord explicite de la Cnam

Accédez aux formulaires sur



**FORMULAIRE INTERNE**

ENSEMBLE, TROUVONS DES SOLUTIONS.

l'Assurance Maladie  
Caisse Nationale

MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE  
FORMULAIRE DE SAISINE

Date de la saisine: / /

Accompagnement santé sollicité dans le cadre<sup>1</sup>:

- de difficultés d'accès aux droits
- de renoncement ou de difficultés d'accès à des soins
- de renoncement ou de difficultés d'accès à des soins liés à un handicap
- de fragilité face au numérique
- de situation sociale complexe

Coordonnées de l'assuré(e)<sup>1</sup>:

• Nom: / Date de naissance: / /

• Prénom: / Numéro de téléphone: /

• NIR: / Email: /

Coordonnées du détecteur qui pourra éventuellement être contacté par la Cnam pour des précisions:

• Nom / Prénom: / Email: /

• Service: / Numéro de téléphone: /


Quelles actions le détecteur a-t-il déjà engagé :

Dossier de Complémentaire santé solidaire  Dossier d'action sanitaire et sociale  Autre

# LES OUTILS - FORMULAIRES

## Au verso :

- **En cas de renoncement ou difficultés d'accès à des soins,** plusieurs précisions sont attendues pour faciliter le démarrage de l'accompagnement et la première prise de contact avec l'assuré :
  - Le(s) type(s) de soin(s) non réalisé(s)
  - La durée du renoncement ou de la difficulté
  - Les causes de ce renoncement ou de cette difficulté
- **Le consentement de l'assuré** qui doit se matérialiser par sa signature
- **Les mentions d'information pour l'assuré :** traitement des données, durée de conservation, droit d'accès et de rectification, droit de réclamation



**PARTIE A COMPLÉTER EN CAS DE RENONCEMENT OU DIFFICULTÉS D'ACCÈS À DES SOINS :**

**QUELS SOINS NE SONT PAS RÉALISÉS ?**

<input type="checkbox"/> Consultations de médecine générale ou spécialisée	<input type="checkbox"/> Chirurgie
<input type="checkbox"/> Acte chez un spécialiste, analyses ou examens médicaux (soins dentaires, infirmiers, de kinésithérapie, radiologie, biologie...)	<input type="checkbox"/> Pharmacie
<input type="checkbox"/> Dispositifs médicaux (optique, auditif, petit et grand appareillage...)	<input type="checkbox"/> Autre

**DEPUIS QUAND DURE LE RENONCEMENT ?**

<input type="checkbox"/> Moins de 3 mois	<input type="checkbox"/> De 3 mois à 1 an	<input type="checkbox"/> Plus d'1 an	<input type="checkbox"/> Plus de 2 ans
--	---	--------------------------------------	--

**QUELLES EN SONT LES CAUSES ? UN PROBLÈME :**

<input type="checkbox"/> D'accès aux droits (médecin traitant, couverture assurance maladie et/ou complémentaire, ALD)	<input type="checkbox"/> De transport	
<input type="checkbox"/> De reste à charge	<input type="checkbox"/> D'avance des frais	<input type="checkbox"/> De démarches trop compliquées
<input type="checkbox"/> De délais de RDV trop longs	<input type="checkbox"/> De refus de prise en charge par un professionnel de santé	<input type="checkbox"/> Autre

**A faire signer par l'assuré(e) ou à défaut, en cas de détection à distance, lui communiquer les informations ci-après** (dans ce cas, un courrier lui sera adressé pour confirmer son accompagnement):

J'accepte que mes coordonnées soient transmises à la Mission accompagnement santé de ma Caisse d'assurance maladie afin que celle-ci me contacte pour bénéficier d'un accompagnement santé personnalisé et d'un suivi adapté.

Signature de l'assuré(e) :

**Mention d'information pour l'assuré(e) :**

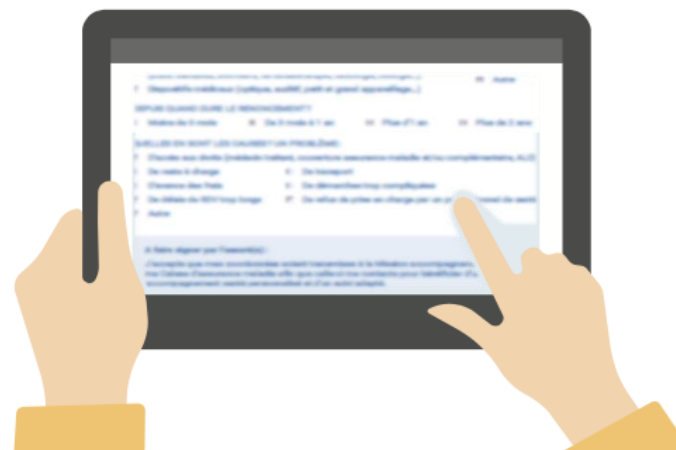
La mise en œuvre de ce service d'accompagnement nécessite le traitement de données à caractère personnel vous concernant dans le strict respect du principe de confidentialité. Le traitement vise à permettre l'accompagnement et le suivi de votre dossier pour votre accès aux soins et à la santé. A des fins d'évaluation, vos données peuvent être transmises, sauf opposition expresse de votre part, à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Gard. Vos données ne sont pas conservées au-delà de 18 mois après la fin de l'action d'accompagnement. Conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données qui vous concernent ainsi que d'un droit à l'effacement en adressant une demande écrite au directeur de votre caisse primaire d'assurance maladie de rattachement ou à son délégué à la protection des données. Pour en savoir plus sur notre politique de protection des données, rendez-vous sur notre site d'information [ami.fr](http://ami.fr). En cas de difficultés dans l'application des droits énoncés ci-dessus, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité indépendante en charge du respect de la protection des données personnelles à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés - CNIL - 3 place de Fontenay - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

\*\* Document à transmettre à la Mission accompagnement santé de la caisse de rattachement de l'assuré(e) \*\*

# LES OUTILS - FORMULAIRES

## Process de réception du formulaire :

- **Qu'il soit issu d'une détection interne ou d'une détection externe, le formulaire doit être adressé dans la mesure du possible signé par l'assuré à la Mission accompagnement santé par mail via un serveur d'échange sécurisé de type Petra ou par courrier ou en main propre.**
- **Dans l'hypothèse où la détection aurait été faite à distance et que la signature n'aurait pas été possible, il appartiendra à la Mission accompagnement santé :**
  - > De prendre contact avec l'assuré pour valider avec lui son souhait d'être accompagné
  - > De lui adresser le courrier de bienvenue l'informant sur le dispositif et ses droits disponible dans OGEPLANIR



# LES OUTILS - REQUÊTES

Détection de personnes à risque de fragilité dans les bases de données dans une démarche d'aller-vers, pour ensuite les contacter et leur proposer un accompagnement si besoin

- **Dans un premier temps, dans le contexte épidémique :**

- > Développement de requêtes pour repérer les personnes âgées ou en situation de handicap
- > Selon la stratégie locale, contacter ces personnes et leur proposer un accompagnement si besoin

- **A plus long terme : construire une méthode de détection des personnes à risque de fragilité**

- > Objectif : détecter les personnes qui pourraient bénéficier de la Mission accompagnement santé
- > Croiser plusieurs bases pour avoir des données de différents types (médicales, sociales, administratives...)
- > Co-construction avec différents types d'experts (métiers, informaticiens, statisticiens...)

# LES OUTILS - OGEPLANIR

## OGEPLANIR :

- **Outil de suivi des assurés concernés par l'une des actions menées dans le cadre de l'accès aux droits et aux soins**

- **Il permet :**

- > D'enregistrer les dossiers
- > De construire les plans d'accompagnement (volets « droits », « soins », « santé » et « social »)
- > De suivre les accompagnements réalisés (de la détection à la réalisation des soins)
- > D'évaluer les gains apportés par chaque accompagnement
- > D'estimer le coût (charge de travail) de chaque accompagnement
- > De générer des statistiques sur les accompagnements réalisés et un tableau récapitulatif des personnes accompagnées

Des travaux de refonte sont en cours pour intégrer la stratégie nationale d'accès aux droits et aux soins



# LES OUTILS - COMMUNICATION

## La communication :

- **Objectif : Accroître la notoriété de la « Mission accompagnement santé » auprès du grand public, mais également des professionnels de santé, et des partenaires pour optimiser les détections et assurer une meilleure prise en charge des assurés qui en ont besoin.**

- **Plusieurs outils sont en cours d'élaboration :**

- > Une affiche à remettre aux partenaires et PS
  - > Une vidéo d'animation pour diffusion dans les accueils, sur ameli.fr, et par les partenaires
  - > Un mémo PS et des cartes contact à remettre lors de visites DAM
  - > Un flyer assurés
  - > Des posts Twitter et LinkedIn
- Période de mise à disposition envisagée : Septembre 2020

- **Des actions à mener localement :**

- > Organisation de réunions collectives d'information à destination des partenaires et des professionnels de santé :  
Mise à disposition d'un diaporama
- > Organisation de visites DAM (Thème secondaire) – Périodicité non définie
- > Relai des posts Twitter et LinkedIn



# DES OUTILS LOCAUX/RÉGIONAUX UTILES À L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSURÉS

Pour optimiser l'accompagnement des assurés plusieurs outils ont été créés au niveau local et/ou régional

- **Ligne Urgence Précarité : 36 08**
- **Mission Accompagnement Santé**
- **Permanences de Proximité**
- **Rendez-vous encadrés dans nos agences**



# 05

## EXEMPLES

## D'ACCOMPAGNEMENT

# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°1

## Situation de l'assuré(e)



- > Diego 37 ans, est en instance de divorce et a la garde de sa fille gravement malade.
- > Il travaille à temps plein mais sur des horaires de jour et de nuit. A la suite de sa séparation il a dû changer ses horaires et travailler uniquement de jour afin de s'occuper de sa fille mais cela engendre une diminution de ses ressources.
- > Il est perdu face aux démarches à réaliser principalement en ligne.
  
- > Il renonce à des soins globalement pour cause de reste à charge et de complexité des démarches d'accès aux soins. De plus la santé de sa fille est prioritaire pour lui.



---

## Problématiques identifiées

- > Droits /démarches
- > Soins/santé
- > Handicap
- > Inclusion numérique
- > Situation sociale complexe
- > Autre

# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°1



DÉTECTEUR



MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

## Accompagnement



## Partenaires de l'accompagnement

### Etape 1

#### Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)

Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

### Etape 2

#### Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)

Contact téléphonique avec l'assuré.  
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.  
Mise en place du plan d'accompagnement.

### Etape 3

#### Accompagnement de l'assuré(e)

Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

### Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- Médiateur
- Sophia / Prado
- ✓ Service social
- ✓ Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé
- prévention
- ✓ ...

### Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- Structures d'exercice collectif (MSP)
- Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- CPTS
- ✓ ...

### Partenaires

- ✓ Structures associatives
- Conseil départemental
- CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- MDPH
- ✓ Médiateurs du numérique
- ✓ ....

## EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°2

### Situation de l'assuré(e)



- > Vanessa, 23 ans, maman d'un enfant de 2 ans et étudiante en BTS tourisme est dans une situation financière précaire (RSA) et fait quelques heures de ménage chez des particuliers (multi-employeurs). Elle vit dans un logement insalubre et néglige sa santé et est considérée comme une grosse fumeuse. Elle a besoin de soins dentaires prothétiques importants mais le reste à charge est trop élevé et elle sait que ce sera un frein dans sa future recherche d'emploi.
- > Elle n'a pas de médecin traitant et a perdu sa carte vitale depuis plusieurs mois. Elle n'est pas couverte par une complémentaire santé.



### Problématiques identifiées

- > Droits /démarches
- > Soins/santé
- > Handicap
- > Inclusion numérique
- > Situation sociale complexe
- > Autre

# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°2



DÉTECTEUR



MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

## Accompagnement



## Partenaires de l'accompagnement

### Etape 1

#### Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)

Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

### Etape 2

#### Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)

Contact téléphonique avec l'assuré.  
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.  
Mise en place du plan d'accompagnement.

### Etape 3

#### Accompagnement de l'assuré(e)

Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

### Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- Médiateur
- Sophia / Prado
- Service social
- Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé prévention
- ✓ ...

### Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- Structures d'exercice collectif (MSP)
- ✓ Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- CPTS
- ✓ ...

### Partenaires

- ✓ Structures associatives
- ✓ Conseil départemental
- CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- MDPH
- Médiateurs du numérique
- ✓ ...

## EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°3

### Situation de l'assuré(e)



- > Bernadette, 72 ans veuve depuis peu. Elle souffre d'obésité qui l'empêche de se déplacer, de réaliser les actes de la vie courante et de se soigner. Elle touche une petite retraite et son logement est inadapté à sa situation, mais n'a jamais fait de démarche pour faire reconnaître son handicap. Elle sent bien que sa vue a baissé mais ne peut pas consulter un ophtalmologue car il faudrait un moyen de transport adapté et un cabinet équipé d'un fauteuil adapté.
- > Le médecin traitant qu'elle a déclaré ne se déplace pas à domicile. Elle est sans couverture complémentaire.

---

### Problématiques identifiées

- > Droits /démarches
- > Soins/santé
- > Handicap
- > Inclusion numérique
- > Situation sociale complexe
- > Autre



# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT N°3



**DÉTECTEUR**



**MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ**

## Accompagnement



## Partenaires de l'accompagnement

### Etape 1

#### Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)

Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

### Etape 2

#### Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)

Contact téléphonique avec l'assuré.  
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.  
Mise en place du plan d'accompagnement.

### Etape 3

#### Accompagnement de l'assuré(e)

Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

### Assurance Maladie

- ✓ Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- ✓ Médiateur
- ✓ Sophia / Prado
- ✓ Service social
- ☐ Service médical
- ✓ Centre d'examens de santé prévention
- ✓ ...

### Professionnels de santé

- ✓ Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- ✓ Structures d'exercice collectif (MSP)
- ☐ Centre de santé de l'Assurance Maladie
- ✓ Établissements de soins
- ✓ CPTS
- ✓ ...

### Partenaires

- ✓ Structures associatives
- ✓ Conseil départemental
- ✓ CCAS
- ✓ Organismes complémentaire
- ✓ CAF / Pôle Emploi
- ✓ MDPH
- ☐ Médiateurs du numérique
- ✓ ...

# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT

A adapter localement

> A compléter localement

Situation de l'assuré(e)



---

## Problématiques identifiées

- > Droits /démarches
- > Soins/santé
- > Handicap
- > Inclusion numérique
- > Situation sociale complexe
- > Autre



# EXEMPLE D'ACCOMPAGNEMENT

A adapter localement



## MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ

### Accompagnement



### Partenaires de l'accompagnement

#### Etape 1

**Vérification de la situation administrative de l'assuré(e)**  
Puma, Complémentaire santé, Carte vitale, médecin traitant et compte ameli, données de remboursement et de consultations, prestations AM, dettes ou indus, demandes d'ASS, historique des contacts avec l'AM

#### Etape 2

**Elaboration du plan d'accompagnement avec l'assuré(e)**  
Contact téléphonique avec l'assuré.  
Vérification de/des problématique(s) et de la situation administrative.  
Mise en place du plan d'accompagnement.

#### Etape 3

**Accompagnement de l'assuré(e)**  
Recherches de solutions et orientation dans le système de soins. Aide au choix de professionnels de santé. Accompagnement vers les offres de prévention de l'Assurance Maladie, prise de RDV et orientations vers structures partenaires en relai de l'accompagnement

#### Assurance Maladie

- Back office : GDB / C2S / ASS / Invalidité
- Médiateur
- Sophia / Prado
- Service social
- Service médical
- Centre d'examens de santé prévention
- ...

#### Professionnels de santé

- Libéraux (médicaux et paramédicaux)
- Structures d'exercice collectif (MSP)
- Centre de santé de l'Assurance Maladie
- Établissements de soins
- CPTS
- ...

#### Partenaires

- Structures associatives
- Conseil départemental
- CCAS
- Organismes complémentaire
- CAF / Pôle Emploi
- MDPH
- Médiateurs du numérique
- ....



# **l'Assurance Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

**MERCI**

