

## Communiqué de presse

# Comment l'Assurance Maladie de la Haute-Garonne garantit la continuité de service dans le contexte du COVID-19 ?

### Un contexte exceptionnel

Au regard de la situation sanitaire actuelle et des mesures de confinement prises par les pouvoirs publics, l'Assurance Maladie de la Haute-Garonne a déclenché son plan de continuité d'activités.

L'objectif est d'assurer à la fois les remboursements, les paiements des soins et des indemnités, au même rythme que d'habitude, tout en assurant la protection de 1 200 personnes qui travaillent au sein de l'organisme de Sécurité sociale.

« **Confinement ne rime pas avec interruption mais avec ajustement de l'activité. Face à cette situation inhabituelle, la CPAM de la Haute-Garonne a revu son organisation de travail. Nous allions protection des salariés et continuité de service afin d'assurer notre mission de service public. Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, nous avons appliqué les mesures de confinement pour nos salariés. Ce qui implique qu'une partie grandissante de nos salariés exercent leurs missions en télétravail. Aujourd'hui, ils sont près de 300 télétravailleurs** », indique Michel Davila, Directeur de la CPAM de la Haute-Garonne. « **Nous veillons donc à répondre à notre obligation, celle de maintenir la qualité de service et de garantir le paiement de nos assurés, professionnels de santé, et établissements de santé.** »

Ce plan de continuité des activités (PCA) nous a conduit à prioriser les tâches dont l'enjeu est prioritaire pour les publics :

- Le versement des rentes pour les accidents du travail, les maladies professionnelles et les pensions d'invalidité.
- Le paiement des arrêts de travail en cours d'indemnisation ou venant à être prescrits.
- Le remboursement des feuilles de soins dématérialisées.
- Le versement aux établissements de soins publics et privés.
- La continuité des droits des assurés (Affection de Longue Durée, Complémentaire Santé Solidaire, Protection Universelle Maladie...).

### Des mesures exceptionnelles

Notre pays est engagé depuis quelques semaines dans une crise sanitaire sans précédent. Nous devons rester en capacité d'exercer nos missions essentielles au service du fonctionnement du système de soins et de la protection des malades. Des actions visant à simplifier les démarches et le quotidien ont donc été mises en place :

#### > À destination des assurés

- Prorogation automatique des droits pour les patients précaires ou dont l'affection de longue durée arrive à échéance.
- Mise en place d'un nouveau téléservice : [jedecclare.ameli.fr](http://jedecclare.ameli.fr) pour les assurés devant garder leurs enfants ou les personnes à risque de forme sévère de COVID-19.
- Délégation du Conseil d'Administration pour assurer le versement des aides sociales aux personnes défavorisées.

#### > À destination des professionnels de santé

- Accompagnement de la mise en place des centres de consultation avancées COVID-19 sur le département.
- Assouplissement des conditions de réalisation et de facturation des téléconsultations.
- Mise en place de mesures facilitant le suivi des patients COVID-19 par les infirmiers.
- Prise en charge des indemnités journalières des professionnels de santé.

## Comment contacter l'Assurance Maladie pendant la période de confinement ?

Suite à la décision du Gouvernement de restreindre au maximum les déplacements et limiter les contacts entre les personnes, l'Assurance Maladie de la Haute-Garonne invite ses assurés, pour toute demande ou démarche, à privilégier les canaux dématérialisés de contact. Jusqu'à la levée des mesures de confinement, les points d'accueil physique devront rester fermés.

Pour contacter les services de l'Assurance Maladie, il convient désormais si possible de privilégier les **services en ligne**. Le canal à utiliser est le compte personnel sur [ameli.fr](https://ameli.fr), applications smartphone et tablette.

Le compte ameli, fort de ses 34 millions d'abonnés, permet d'effectuer la plus grande partie des démarches les plus courantes, de suivre ses remboursements, d'obtenir une attestation de droits ou un relevé d'indemnités journalières, d'actualiser une information personnelle (téléphone, coordonnées bancaires...).

Il est également possible d'interroger notre « Chatbot » (support de conversation en ligne) ou de contacter nos services par email.

L'Assurance Maladie tient à rassurer ses publics que toutes les dispositions, tant au niveau du personnel qu'au niveau informatique, ont été prises afin de garantir au mieux la continuité de service en particulier sur les remboursements de soins, versement de prestations comme notamment les indemnités journalières, les rentes ou pensions d'invalidité...

### À noter

Il n'est plus possible de solliciter un rendez-vous en ligne, mais nos services pourront appeler les assurés suite à un email, pour les accompagner dans leurs démarches et traiter les questions les plus urgentes. Par ailleurs, le site [ameli.fr](https://ameli.fr) comporte toutes les informations utiles, à la fois sur les droits et démarches comme sur les prestations proposées.



### Ouvrir son compte ameli

Il est facile et rapide de créer son compte personnel sur ameli, dès lors que sa carte Vitale est bien à jour et avec ses coordonnées bancaires sous la main.

Par ailleurs, il est possible de le faire via France Connect, notamment avec ses identifiants des impôts.



## La CPAM 31 en chiffres

Nombre de professionnels de santé qui exerçaient sur le département au 31/12/2019 :



**1 503**  
médecins généralistes



**1 724**  
spécialistes



**6 016**  
auxiliaires médicaux

Montant de prestations versé en 2019 :



**4 236 267 K€**

Nombre d'assurés couverts par la CPAM au 1/1/2020 (avec intégration des travailleurs indépendants) :

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

► Population protégée par le régime général hors Section Locale Mutualiste



**1 235 200**  
bénéficiaires

► Population des travailleurs indépendants



**26 076**  
bénéficiaires

Au 1<sup>er</sup> janvier l'Assurance Maladie de la Haute-Garonne n'avait pas intégré toutes les vagues des travailleurs indépendants.

À ce jour : **136 550**  
bénéficiaires



### Contact Presse

CPAM de la Haute-Garonne : Karine Loubère  
Email : [presse.cpam-toulouse@assurance-maladie.fr](mailto:presse.cpam-toulouse@assurance-maladie.fr)