



Blois, le vendredi 3 avril 2020

Communiqué de presse

Face au contexte du Covid-19, la Cnam de Loir-et-Cher se mobilise pour garantir la continuité de service

Un contexte exceptionnel

Au regard de la situation sanitaire actuelle et des mesures de confinement prises par les pouvoirs publics, la Cnam de Loir-et-Cher a déclenché son plan de continuité d'activités.

L'objectif double est d'assurer à la fois les remboursements, les paiements des soins et des indemnités journalières tout en assurant la protection des 217 collaborateurs qui travaillent au sein de l'organisme.

Les ressources mobilisées

En effet, dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire, nous avons appliqué les mesures de confinement pour nos salariés, c'est pourquoi nous avons déployé le télétravail au fil des jours sur les missions pouvant être exercées en télétravail. Quelques télétravailleurs restent sur site pour assurer l'ouverture et la numérisation du courrier et gérer l'exploitation du système informatique et la dotation en équipement.

Mais par ailleurs, notre obligation, c'est évidemment de respecter la qualité de service que nous devons à tous les assurés, payer les professionnels de santé, rembourser les feuilles de soins, les prestations de soins, les indemnités journalières dans les délais, activités qui se sont poursuivies depuis le déclenchement du confinement.

Les missions clés

Ce plan nous a donc conduit à prioriser les tâches dont l'enjeu est prioritaire pour les publics. La priorité maximale est ainsi accordée aux activités suivantes :

- Le versement des rentes pour les accidents du travail et les maladies professionnelles et des pensions d'invalidité ;
- Le paiement des arrêts de travail en cours d'indemnisation (échancier) 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, droit de base...)

Nos canaux de contacts

Les différents canaux de contact de nos publics sont également impactés par la situation actuelle. Nous sommes accessibles via :

- Le [compte ameli](#), sur le Web, sur les applications smartphone et tablette ;
 - ➔ Les assurés qui souhaitent créer un compte ameli peuvent le faire facilement, et trouveront des explications dans cette [vidéo](#).
 - ➔ Depuis le compte ameli, on peut suivre ses remboursements de soins, suivre les délais de traitement de ses dossiers, obtenir des attestations de droits ou d'indemnités journalières, déclarer la perte de sa carte vitale et en commander une nouvelle, faire une demande une complémentaire santé solidaire, déclarer un nouveau-né, déclarer une nouvelle adresse postale ou ses nouvelles coordonnées bancaires... plus d'une quarantaine de services sont disponibles.
- Depuis le compte Ameli, Il est possible d'interroger notre Chatbot ou de contacter nos services par email ;
 - ➔ Notre chatbot permet de répondre aux questions principales, notamment sur la prise en charge des personnes vis-à-vis du coronavirus et d'aider à l'usage du compte ameli.
- Des réponses sont apportées via le [forum](#) sur Ameli ;
- La ligne téléphonique 3646 doit être réservée **UNIQUEMENT** aux situations urgentes et qui ne peuvent se traiter via le compte ameli. Dans le contexte actuel, afin de privilégier le règlement des prestations, nous ne sommes pas en mesure de répondre à l'ensemble des appels.

Enfin, nous continuons à informer nos assurés au travers de nos campagnes sortantes dans l'objectif de les rassurer sur la continuité de service, leurs droits et l'accès aux soins.

Les assouplissements

Par ailleurs, des dispositions ont été prises avant d'éviter certaines démarches dans le contexte actuel.

Certaines prestations vont être renouvelées automatiquement pendant la période actuelle pour éviter une rupture : c'est le cas notamment de la Complémentaire santé solidaire qui arriverait à échéance d'ici le 31 juillet 2020. Celle-ci va être prolongée de trois mois et une attestation de droit sera adressée aux assurés à cette occasion.

Contact presse

Eugénie LARGEAU

service.communication.cpam-blois@assurance-maladie.fr

06.33.75.63.75