



**Contacts :**

+ Rapide : par courriel depuis votre espace « amelipro »

Par tél : 03 80 59 37 59 - du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Par courrier : Assurance maladie de la Côte d'Or - CS 34548-21045 DIJON cedex

DATE : 17 JANVIER 2019

REFERENCE : ACCES AUX SOINS – PFIDASS

Tous les professionnels de santé

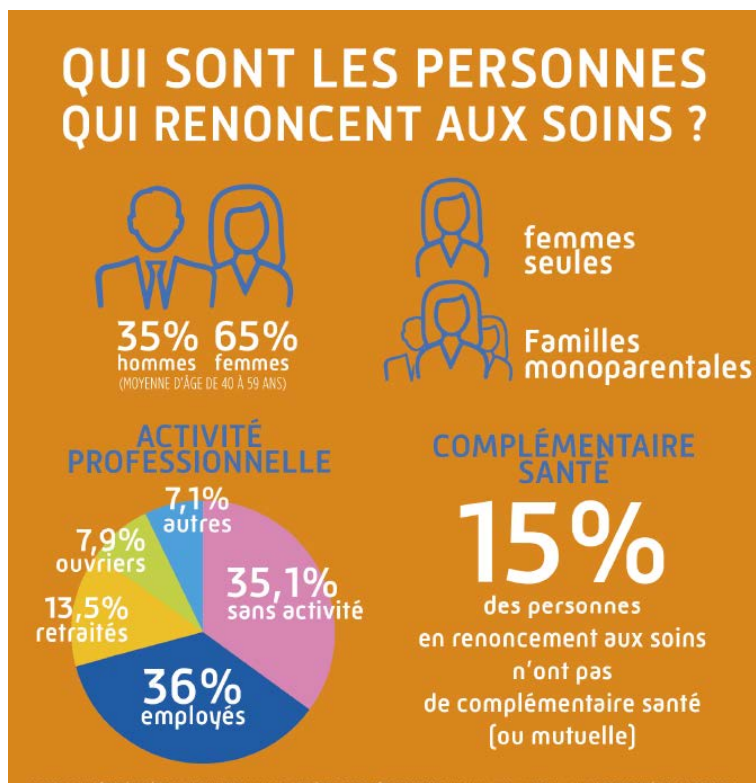
## Renoncement aux soins : un nouveau dispositif pour aider vos patients

Selon une enquête menée en 2018 par la CPAM auprès de 2 085 assurés Côte-d'Oriens, **près d'1 assuré sur 4 déclare avoir déjà renoncé à des soins.**

Face à ce constat, une cellule spécialisée a été mise en place par l'Assurance Maladie dans chaque CPAM, pour détecter les personnes les plus fragiles et les accompagner dans leur retour aux soins.

**En tant que professionnel de la santé, vous avez un rôle à jouer pour détecter ces patients en difficulté.**

**Vous pouvez désormais les orienter vers le dispositif d'accompagnement de l'Assurance Maladie.**





## SOINS CONCERNÉS PAR LE RENONCEMENT



Soins  
dentaires



Consultations  
ophtalmo



Lunettes

MAIS AUSSI : LES SOINS DE KINÉ, ANALYSES MÉDICALES, ACTES CHIRURGICAUX, CONSULTATIONS GYNÉCO,  
CONSULTATIONS DERMATO, ACHAT DE MÉDICAMENTS, APPAREILS AUDITIFS...

## LES PRINCIPALES CAUSES DU RENONCEMENT



Raisons financières (reste à charge trop élevé, problème à avancer les frais, peur du coût des soins...)



Délais de rendez-vous trop longs



Eloignement géographique

AUTRES CAUSES : MÉCONNAISSANCE DU PARCOURS DE SOINS ET DES DROITS, CRAINTES PERSONNELLES...

## RENONCEMENT AUX SOINS C'EST QUOI ?

« Le non-recours renvoie aux personnes qui, en tout état de cause, ne bénéficient pas des droits ou des services auxquels elles peuvent prétendre (...) »

Le renoncement aux soins renvoie au fait que des personnes déclarent avoir des besoins de soins mais ne pas pouvoir les satisfaire, pour différentes raisons. »

SOURCE : OBSERVATOIRE DES NON-RECOURS AUX DROITS ET SERVICES (ODENORE)

### Les risques ?

Une dégradation de l'état de santé et une qualité de vie amoindrie.



## RENONCEMENT AUX SOINS

# Le nouveau dispositif de l'Assurance Maladie

## C'est quoi ?



Mise en place d'une **cellule spécialisée** avec des conseillers de l'Assurance Maladie.

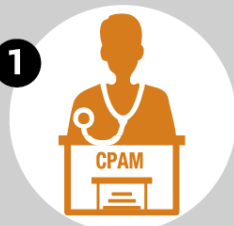
## Objectif



Lutter contre les situations de **renoncement aux soins** de certains assurés.

## Comment ça marche ?

1



**Détection** en CPAM ou **signalement** par un partenaire ou un professionnel de santé

2



**Prise de contact** avec l'assuré et recueil de son consentement

3



**Diagnostic personnalisé** de la situation de l'assuré et identification des points de blocage ayant empêché les soins

4



Mise en place d'un **accompagnement personnalisé** et adapté jusqu'à ce que les soins soient réalisés

## Exemples d'accompagnements mis en place



Accompagnement administratif



Orientation et suivi dans le système de soins



Accompagnement financier



## Comment orienter les patients en renoncement aux soins ?

- **Identifiez** les patients en difficulté, en abordant la question du renoncement aux soins.
- **Recueillez le consentement** du patient, pour s'assurer de son engagement à être accompagné dans la réalisation de ses soins\*



### 2 cas possibles :

#### Le patient est d'accord pour être aidé :

Transmettez ces informations à la CPAM par e-mail à l'adresse : [accesauxsoins21@assurance-maladie.fr](mailto:accesauxsoins21@assurance-maladie.fr)

en indiquant :

- les nom et prénom du patient concerné
- son N° de téléphone auquel il peut être rappelé
- vos nom et coordonnées afin de vous faire un retour

Par la suite, un conseiller de la CPAM prendra contact avec l'assuré pour lui proposer un accompagnement personnalisé.

#### Le patient hésite ou ne veut pas être aidé :

Si le patient ne donne pas son consentement pour être accompagné, **remettez-lui une carte « mémo »** sur laquelle sont indiquées les coordonnées du dispositif :



APPELEZ UN CONSEILLER ACCÈS AUX SOINS DE L'ASSURANCE MALADIE AU **03 80 59 36 71**

Le professionnel qui vous adresse à la CPAM :

Docteur/Monsieur/Madame :

Cachet ou signature :

1183 12/07/2018

Pour toute autre demande appelez le 3646 ou rendez-vous sur [ameli.fr](http://ameli.fr)

Il pourra alors demander lui-même l'accompagnement, plus tard, s'il le souhaite.

Pour obtenir ces cartes, contactez votre correspondant habituel de l'assurance maladie ou téléchargez-la sur [ameli.fr](http://ameli.fr) / votre exercice / service aux patients