l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Isère

AGIR ENSEMBLE POUR L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS EN ISÈRE

GUIDE DES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSURANCE MALADIE DE L'ISÈRE ET SES PRINCIPAUX PARTENAIRES

09/2022

SOMMAIRE

PAGE 03 | **L'ÉDITORIAL D'HÉLÈNE CARDINALE,** directrice de la CPAM de l'Isère

PAGE 04 | **LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSURANCE MALADIE DE L'ISÈRE** pour garantir l'accès aux droits et aux soins

- PAGE 06 | La Mission Accompagnement Santé (MAS)
- PAGE 07 | La Ligne Urgence Précarité (LUP)
- PAGE 08 | L'Action Sanitaire et Sociale (ASS)
- PAGE 09 | La Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
- PAGE 10 | Mon espace santé
- PAGE 11 | Le 100 % santé
- PAGE 12 | Le service prévention
- PAGE 13 | L'Accompagnement à la Transformation du Système de Santé (ATSS)
- PAGE 14 | La commission de conciliation refus de soins
- PAGE 15 | La médiation

PAGE 16 | **LES SERVICES PROPOSÉS PAR NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES**

- PAGE 18 | Le Département de l'Isère
- PAGE 20 | Le Service social de la Carsat
- PAGE 22 | La Caisse d'Allocations familiales (Caf)
- PAGE 24 | L'Institut de Santé Bourgogne-Auvergne (ISBA)
- PAGE 26 | La Ville de Grenoble
- PAGE 28 | Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Grenoble
- PAGE 30 | L'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS)

PAGE 32 | **NOS AUTRES PARTENAIRES**

- PAGE 33 | Cartographie de nos partenaires conventionnés
- PAGE 34 | Cartographie de nos partenaires en cours de conventionnement

PAGE 35 | **COMMENT ENVOYER SES DOCUMENTS À LA CPAM DE L'ISÈRE ?**

PAGE 36 | **RÉALISER SES DÉMARCHES SANS SE DÉPLACER**

L'ÉDITORIAL

Accompagner chacun dans la préservation de sa santé

Chers partenaires,

En 2021, nous vous proposions un guide des services proposés par l'Assurance Maladie de l'Isère et ses principaux partenaires pour l'accès aux droits et aux soins dans le département. Cette année, nous avons le plaisir de vous adresser une nouvelle version actualisée et enrichie.

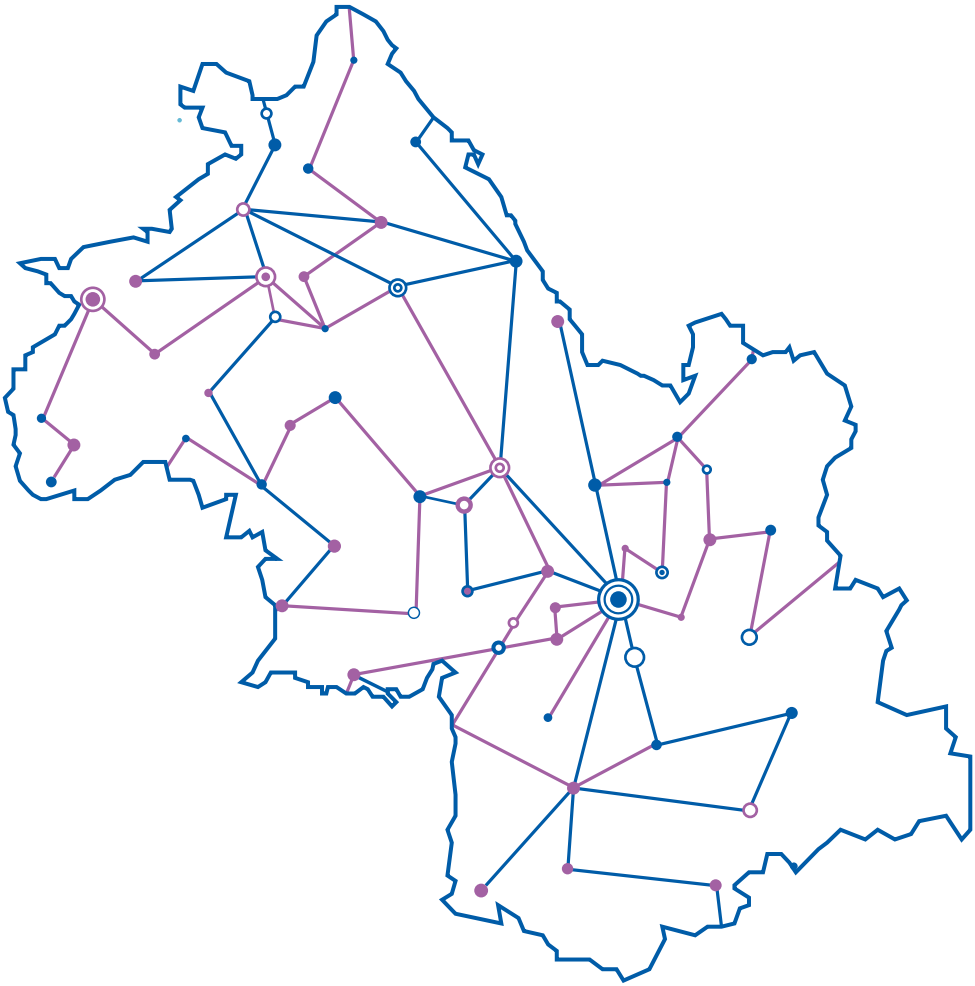
Notre action en matière d'accès aux droits et aux soins, plus particulièrement en direction des personnes les plus fragiles, est au cœur de nos priorités.

Nos actions conjointes permettent d'identifier les personnes en situation de renoncement afin de leur proposer des solutions personnalisées et de les accompagner au mieux dans leur santé.

Le manque d'informations sur les dispositifs existants est l'un des principaux freins pour les personnes en situation de fragilité qui pourraient pourtant être éligibles à des aides ciblées. Avec ce guide, notre ambition est de mieux faire connaître notre offre existante sur le territoire en matière d'accès aux droits et aux soins. Loin d'être exhaustive, elle recense les principales aides proposées dans le département pour accompagner les plus démunis dans leurs démarches.

Ce livret participera, je l'espère, à mener à bien votre rôle d'interlocuteur privilégié entre vos publics et les institutions et associations identifiées. Il est destiné à vous aider à orienter les personnes que vous recevez vers le bon interlocuteur grâce à des informations pratiques.

HÉLÈNE **CARDINALE**
DIRECTRICE DE LA CPAM DE L'ISÈRE



LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSURANCE MALADIE DE L'ISÈRE POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

01 | La Mission Accompagnement Santé (MAS)

02 | L'Action Sanitaire et Sociale

03 | La Ligne Urgence Précarité (LUP)

04 | La Complémentaire Santé Solidaire (C2S)

05 | Mon espace santé

06 | Le 100 % santé

07 | La prévention

08 | L'Accompagnement à la Transformation du Système de Santé (ATSS)

09 | La commission de conciliation refus de soins

10 | La médiation

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LA MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ (MAS)

La Mission Accompagnement Santé (MAS) est un dispositif d'accompagnement des situations de renoncement aux soins par la CPAM, suite à leur « détection » par un réseau de partenaires (internes et externes).

POUR QUI ?

La cellule intervient auprès des bénéficiaires de la Protection Universelle Maladie (le dispositif ne concerne pas les bénéficiaires de l'Aide Médicale d'État) et s'adresse aux personnes en situation de renoncement aux soins, quelle que soit la raison : difficultés financières, lassitude administrative, éloignement géographique...).

Les signalements peuvent provenir de tous les professionnels des institutions (travailleurs sociaux, personnels de santé, Services social et médical) associatifs ou des agents d'accueil.

LES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

1/ Repérer les difficultés d'accès aux soins sur la base des signalements transmis par les partenaires.

2/ Réaliser le bilan exhaustif des droits et dégager des premières pistes d'actions.

3/ Accompagner vers la réalisation des soins
L'accompagnement (téléphonique dans 95 % des cas) peut se décliner en 3 niveaux :

- accompagnement aux droits : mise à jour des droits, médecin traitant ; étude des droits à la CSS ; choix d'une mutuelle...
- Accompagnement financier : aide à la lecture des devis, octroi éventuel d'une aide financière d'Action Sanitaire et Sociale de la CPAM, recherche d'aides financières complémentaires auprès de partenaires.
- Orientation dans le parcours de soins : conseils donnés à l'assuré pour le guider dans le choix d'un professionnel de santé...
- Aide à la recherche de professionnels de santé, en fonction de critères de fragilité et en coordination avec les acteurs en santé du territoire.
- Aide à l'inclusion numérique des assurés qui en ont besoin (utilisation des téléservices de l'Assurance Maladie ou orientation sur les ateliers Emmaus Connect).

4/ Orienter vers le bon parcours de santé en vérifiant que l'assuré a effectué les actes de prévention recommandés et en le guidant si nécessaire afin qu'il puisse les entreprendre.

Un accompagnement dure en moyenne 127 j.

La MAS n'est pas en mesure de garantir un aboutissement systématique de l'accompagnement du fait de la complexité du phénomène de renoncement aux soins.

CONTACT :

Pour plus d'informations sur le dispositif : **relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr**

RETOUR AU SOMMAIRE

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LA LIGNE URGENCE PRÉCARITÉ (LUP)

La ligne urgence précarité a été créée dans une logique de lutte contre les exclusions et la précarité. Ce dispositif national initialement destiné aux professionnels de santé a été élargi aux partenaires institutionnels en Isère.

POUR QUI ?

Elle est destinée aux partenaires de la sphère sociale qui accompagnent des personnes se trouvant dans des situations complexes ou urgentes. Les partenaires bénéficient ainsi d'un moyen de contact privilégié avec la CPAM.

MISSIONS

La LUP permet de lutter contre la précarité et le renoncement aux soins en agissant en urgence sur :

- l'absence de couverture sociale ou de complémentaire santé pour des personnes nécessitant des soins immédiats urgents ou une hospitalisation ;
- les difficultés à obtenir le paiement d'un arrêt de travail, d'une rente, d'une pension d'invalidité, d'un remboursement de soins important.

Dans le cas où un partenaire identifie une situation d'urgence, il peut contacter la CPAM de l'Isère par mail ou par courrier si des originaux de pièces sont demandés.

À réception du signalement, la CPAM prend contact avec le partenaire par téléphone ou par mail dans les plus brefs délais afin d'apporter une réponse et faire le point sur le dossier en cours ou sur les pièces à fournir.

La CPAM de l'Isère s'engage à instruire les dossiers urgents reçus complets dans un délai moyen de 72 heures. Ce délai ne s'applique pas aux demandes dont le traitement implique l'intervention d'autres organismes.

Les dossiers sans caractère d'urgence sont adressés par courrier. Le partenaire a la possibilité de solliciter le service par mail si une urgence survient à postériori de l'envoi.

Si un dossier est incomplet, la CPAM informe le partenaire qui se charge de récupérer les pièces manquantes auprès de l'assuré. À l'issue du traitement, il est informé par les correspondants de la CPAM.

La messagerie intégrée du compte ameli reste le moyen de contact à privilégier pour les questions non urgentes.

Depuis mai 2021, la LUP a absorbé le dispositif Accompagnement Temporaire ou Urgence de Traitement (ATOUT).

CONTACT :

Pour plus d'informations sur le dispositif ou pour devenir partenaire :

relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (ASS)

La CPAM de l'Isère propose une aide ponctuelle et exceptionnelle en cas de difficultés financières d'accès aux soins ou de pertes de revenus liées à la maladie, à l'invalidité ou au handicap.

La CPAM de l'Isère exerce une action sanitaire et sociale destinée aux assurés de la CPAM de l'Isère en situation de fragilité et sous conditions de ressources. Cette aide complète les prestations légales et intervient en dernier recours.

POUR QUI ?

les personnes en situation de précarité ou en difficulté sociale, les personnes handicapées, les personnes âgées.

LES DIFFÉRENTS TYPES D'AIDES

- **Le secours exceptionnel** est destiné aux assurés qui rencontrent des difficultés liées à leur santé, en matière d'optique, de dentaire, d'auditif, d'orthodontie, de psychologie, ou liées aux frais funéraires d'un proche.
- **Les prestations supplémentaires** sont des aides aux assurés pour la prise en charge de certains transports et du ticket modérateur sur frais de séjour.
- **Les aides financières « retour et maintien à domicile »** sont destinées aux personnes en situation de handicap, malades et en sortie d'hospitalisation. Elles couvrent le logement, la déambulation et le ménage.
- **La prise en charge de gardes malades, d'accessoires et de nutriments** pour les personnes en soins palliatifs.

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE ?

Le formulaire de demande est téléchargeable sur ameli.fr (rubrique droits et démarches / difficultés d'accès aux droits et aux soins / aides financières individuelles).

Chaque demande fait l'objet d'une étude individuelle, avec une participation de la CPAM totale ou partielle, sur la base d'un devis, sauf exception pour la grande précarité. L'aide est versée directement au tiers pour éviter l'avance de frais.

LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS

Depuis 2020, la commission d'Action Sanitaire et Sociale a proposé l'attribution de subventions aux associations qui portent des projets en matière d'aides aux malades, aux personnes handicapées, aux aidants familiaux ou aux acteurs locaux œuvrant pour l'accès aux droits ou pour l'inclusion numérique, ainsi que des masques et des produits d'hygiène.

CONTACT :

Pour plus d'informations sur l'ASS :
relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (C2S)

Depuis le 1er novembre 2019, la C2S a remplacé la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) et l'ACS (l'Aide à la Complémentaire Santé).

La C2S permet aux personnes disposant de faibles ressources de bénéficier d'une complémentaire santé totalement ou partiellement prise en charge par l'Assurance Maladie ou par une mutuelle partenaire. La participation financière est fixée en fonction du niveau de ressources et de l'âge du bénéficiaire.

POUR QUI ?

Elle est accessible aux bénéficiaires de l'assurance maladie, sous conditions de ressources, avec ou sans participation financière de l'assuré. Le plafond de ressources est adapté au nombre de personnes composant le foyer.

Exemple : pour bénéficier de la prise en charge totale de la C2S, le revenu annuel d'un foyer de 4 personnes ne doit pas dépasser 20 100 €.

La participation partielle concerne les foyers de 4 personnes dont les revenus annuels se situent entre 20 101 et 27 135 €.

LES PRESTATIONS PRISES EN CHARGE PAR LA C2S

- La part complémentaire des soins remboursables par l'Assurance Maladie est prise en charge à hauteur de 100 % des tarifs maximum fixés par l'Assurance Maladie : consultations chez un professionnel de santé, médicaments...
- L'accès aux soins prothétiques dentaires, à l'optique, aux aides auditives et à certains autres dispositifs médicaux prévus dans le panier de soins, sans reste à charge.
- Le forfait journalier en cas d'hospitalisation, sans limitation de durée.
- L'exonération de la participation forfaitaire de 1 €, de la franchise médicale sur les médicaments, les actes paramédicaux et les transports sanitaires.
- Aucun dépassement d'honoraires, à l'exception des soins non pris en charge par la C2S.

SIMULER SES DROITS

Un simulateur en ligne est disponible pour évaluer ses droits à la C2S : https://www.ameli.fr/simulateur-droits

COMMENT DEMANDER LA C2S ?

- Depuis son compte ameli ;
- ou en envoyant ou déposant le formulaire S3711 et les justificatifs à la CPAM de l'Isère.

CONTACT :

Pour plus d'informations sur la C2S :

relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

QU'EST-CE-QUE MON ESPACE SANTÉ ?

Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs documents et informations utiles pour leur santé. C'est un nouveau service qui garantit à ses usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical. Mon espace santé met à disposition de ses utilisateurs des fonctionnalités offrant de nombreux avantages quels que soient les utilisations et les parcours de soin des assurés.

POUR QUI ?

Pour tout le monde, dès la naissance, quel que soit son régime d'assurance maladie : les salariés, les travailleurs indépendants, les étudiants, les agriculteurs, etc. Il suffit d'activer son espace personnel sur monespacesante.fr.

LES FONCTIONNALITÉS

Mon Espace Santé, est composé de quatre fonctionnalités majeures :

- **la consultation et l'alimentation du dossier médical.** Cette fonctionnalité est la pierre angulaire de Mon espace santé. Elle permet d'ajouter, de conserver et de partager ses documents et informations de santé en toute sécurité avec les professionnels et établissements de santé de son choix, qui interviennent dans sa prise en charge ;
- **une messagerie sécurisée de santé** qui permet au patient de recevoir des informations en toute confidentialité de la part des professionnels de santé (exemple : lettre d'orientation vers un médecin spécialiste ou duplicata d'ordonnance).

Dans un second temps, à compter de fin 2022, deux nouvelles fonctionnalités seront actives :

- **un agenda santé** pour enregistrer tous ses rendez-vous et évènements médicaux et ainsi garder un historique des soins et examens pratiqués ;
- **un catalogue d'applications et de services référencés par les pouvoirs publics**, et qui pourront être connectés à Mon espace santé afin d'enrichir le dossier médical.

CONTACTS :

Pour plus d'informations sur le dispositif :

Christophe Kersuzan, référent e-santé : christophe.kersuzan@assurance-maladie.fr

Pour les questions d'usagers - Tél. :

3422 Service gratuit + prix appel

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

100 % SANTÉ

La réforme 100 % santé, entrée en vigueur en 2019, permet de garantir progressivement l'accès à des soins de qualité pour tous dans les domaines de l'optique, de l'audiologie et du dentaire.

Le dispositif 100 % santé a été créé afin de diminuer le renoncement aux soins pour des raisons financières et d'améliorer l'accès à des dispositifs qui répondent à un enjeu de santé important. Il cible les secteurs de l'optique, de l'aide auditive et du dentaire (hors soins conservateurs), domaines dans lesquels le reste à charge est important.

POUR QUI ?

95 % de la population peut bénéficier du 100 % Santé car il s'adresse à tous les assurés bénéficiaires d'une complémentaire santé.

Après remboursement de l'assurance maladie obligatoire et de la complémentaire santé, le reste à charge sera de 0.

LE DISPOSITIF

L'offre 100 % santé propose un ensemble de prestations identifiées, pris en charge à 100 % par les organismes d'assurance maladie obligatoire et les organismes complémentaires. Des prix maximum de vente sont fixés et doivent obligatoirement être respectés par les professionnels de santé.

Les assurés se voient obligatoirement proposer une offre sans reste à charge, mais peuvent continuer à faire le choix d'autres prestations, sans les garanties correspondantes au 100 % santé : panier de soins à honoraires libres.

CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Le déploiement de cette réforme d'ampleur a été réalisé par étapes :

En 2019 : les tarifs des équipements dentaires et auditifs entrant dans le dispositif 100 % santé sont progressivement abaissés et plafonnés. En moyenne, le reste à charge sur les audioprothèses diminue de 200 € par oreille appareillée.

En 2020 : les professionnels de santé concernés doivent systématiquement proposer une offre 100 % santé. Les paniers 100 % santé en optique (montures + verres) et en dentaire pour certains soins prothétiques sont garantis sans reste à charge.
Pour les audioprothèses, le reste à charge a diminué d'encore 250 € par oreille appareillée.

Depuis 2021 : le 100 % santé est garanti dans les trois secteurs ciblés.

CONTACT :

Pour plus d'informations sur le dispositif : **relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LE SERVICE PRÉVENTION

Le service prévention de la CPAM de l'Isère mène des actions sur les thématiques prioritaires ciblées par l'Assurance Maladie. Il combine son action de terrain avec la déclinaison des campagnes nationales.

POUR QUI ?

Le service prévention exerce sa mission sur l'ensemble du territoire isérois, plus particulièrement à destination des publics précaires, souvent plus éloignés du système de santé.

MISSIONS

Le service prévention assure la promotion des offres de prévention de l'Assurance Maladie sous la forme d'interventions directes auprès des assurés concernés : animations de terrain ou sollicitations directes et ciblées des assurés.

En lien avec le service communication, il déploie également des actions de communication grand public sur des thématiques ciblées et à forts enjeux.

Son champ d'action porte sur :

- le dépistage des cancers du sein, du col de l'utérus et colorectal ;
- la santé bucco-dentaire avec M'T Dents, tous les 3 ans, de l'âge de 3 ans à 24 ans ;
- la vaccination (Rougeole Oreillons Rubéole, anti-grippale) ;
- la lutte contre le tabagisme (Moi(s) sans tabac) ;
- la santé des jeunes (santé sexuelle et prochainement santé mentale) ;
- l'accompagnement des malades chroniques (asthmatiques et diabétiques) avec le service Sophia ;
- l'examen périodique de santé pris en charge par le centre ISBA et le centre d'examens de santé de Vienne ouvert depuis juin 2022.

LE DÉVELOPPEMENT D'UN RÉSEAU PARTENARIAL

Le service prévention apporte un appui aux partenaires qui déploient des projets sur ces thématiques de prévention.

La Caisse nationale de l'Assurance Maladie propose des financements des projets de partenaires en lien avec le tabac, la santé des jeunes / santé sexuelle, la vaccination, le dépistage organisé des cancers. Des appels à projets sont diffusés chaque année vers les partenaires isérois. Tous les nouveaux projets sur ces thématiques sont les bienvenus.

Une collaboration spécifique peut être mise en place entre le partenaire et le service prévention pour faciliter l'accès aux offres de prévention du public accueilli.

CONTACT :

Pour plus d'informations :

relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

L'ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE SANTÉ (ATSS)

L'exercice coordonné des soins de premier recours au sein de structures intégrées permet d'offrir un cadre attractif d'exercice pour les professionnels de santé tout en favorisant une meilleure accessibilité aux soins pour les patients.

POUR QUI ?

Les professionnels de santé qui souhaitent se regrouper.

MISSIONS

Le service ATSS a pour missions :

- d'encourager et développer l'exercice coordonné sur le département ;
- d'accompagner les initiatives en apportant un soutien à la gestion de projet ;
- d'accompagner les structures d'exercice coordonné créées, dans leur vie conventionnelle et leurs missions.

LES DIFFÉRENTES STRUCTURES

À ce jour, il existe principalement trois sortes de structures d'exercice coordonné :

- **Les maisons de santé pluri-professionnelles** (MSP) qui regroupent, dans un même site ou non, des professionnels de santé médicaux (médecins généralistes, spécialistes, pharmaciens et auxiliaires médicaux).
- **Les centres de santé** qui sont soit mono professionnels, soit polyvalents, soit pluri professionnels comme les MSP.
- **Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)** qui regroupent les professionnels d'un même territoire qui souhaitent s'organiser autour d'un projet de santé afin de répondre à des problématiques communes.

La CPTS est constituée de l'ensemble des acteurs de santé (professionnels de santé de ville libéraux ou salariés, établissements de santé…) qui souhaitent se coordonner sur un territoire, pour répondre à des problématiques identifiées en matière de santé.

Elle a pour objectif d'organiser sur un territoire l'accès aux soins (dont la prise en charge des soins non programmés), la coordination ville-hôpital, la prévention, entre autres. Les bénéfices attendus concernent à la fois les professionnels de santé (meilleure organisation des soins) et les patients du territoire (meilleure prise en charge).

CONTACT :
relations-partenariales.cpam-isere@assurance-maladie.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LA COMMISSION DE CONCILIATION REFUS DE SOINS

Depuis le 5 janvier 2021, les assurés qui s'estiment victimes d'un refus de soins discriminatoire par un professionnel de santé peuvent faire appel à une procédure de conciliation.

POUR QUI ?

les assurés qui pensent être victimes d'un refus de soins discriminatoire en raison de leur sexe, leur origine, leur statut de bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire ou de l'Aide Médicale d'Etat, d'un dépassement d'honoraires anormal...

Seuls les professionnels de santé disposant d'un ordre professionnel (et hors récidive) sont concernés par la procédure de conciliation. Les litiges avec les autres professionnels de santé sont traités dans le cadre d'une procédure de médiation.

LA PROCÉDURE DE CONCILIATION

- Un assuré s'estime victime d'un refus de soins discriminatoire ;
- il contacte la CPAM de l'Isère (par téléphone, courrier ou mail) ou le Conseil de l'Ordre du professionnel de santé ;
- l'autorité ayant reçu la plainte en accuse réception dans les 8 jours et la transmet à l'autorité qui n'a pas été destinataire et au professionnel de santé visé ;
- une commission de conciliation est organisée dans les 3 mois qui suivent le signalement de l'assuré ;
- l'assuré et le professionnel de santé sont auditionnés ;
- si une solution est trouvée, la conciliation est terminée. En cas d'échec, la plainte est transmise à la justice ordinale ;
- à l'issue de la procédure de conciliation, un procès verbal est remis à chaque partie, au directeur de la CPAM et au président de l'ordre professionnel dans les 8 jours suivant la commission.

CONTACTS :

Pour contacter la CPAM de l'Isère dans le cadre d'un refus de soins discriminatoire :

- via la **messagerie du compte ameli** ;
- **par courrier** : CPAM de l'Isère 38045 Grenoble Cedex 09 ;
- **par téléphone :**

3646 Service gratuit + prix appel

- ou auprès du **conseil de l'ordre** du professionnel de santé concerné.

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère

LA MÉDIATION

La médiation est un mode alternatif de règlement des conflits avec l'organisme.

POUR QUI ?

Les assurés, les professionnels de santé, et les employeurs isérois.

MISSIONS

En première intention, le médiateur traite les saisines liées :

À l'accès aux soins :

- signalements de refus de soins des bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire ou de l'Aide Médicale d'État, dans le cadre d'une procédure mixte de conciliation ;
- recherche d'un médecin traitant en lien avec la Mission SccompagnementSanté de la CPAM.

Aux prestations en espèces :

- absence de revenus de substitution depuis au moins deux mois (indemnités journalières, pension d'invalidité, rente AT/MP) ;
- indemnités journalières maternité et paternité en cas d'enfants morts nés ;
- congé d'adoption pour un enfant venant de Polynésie Française.

Aux frais de santé :

- refus de remboursement total ou partiel de soins par le CNSE (Centre National de Soins à l'Étranger) ;
- refus de prise en charge de frais de transport pour défaut d'entente préalable.

À la gestion des bénéficiaires :

- dispense de photo sur la carte Vitale (personnes non photographiables) ;
- refus de rétroactivité de la Complémentaire Santé Solidaire en cas d'hospitalisation.

Après une première réclamation restée insatisfaite, les sollicitations à caractère complexe, sensible ou à fort enjeu financier, sont prises en charge par le médiateur lorsqu'elles sont liées :

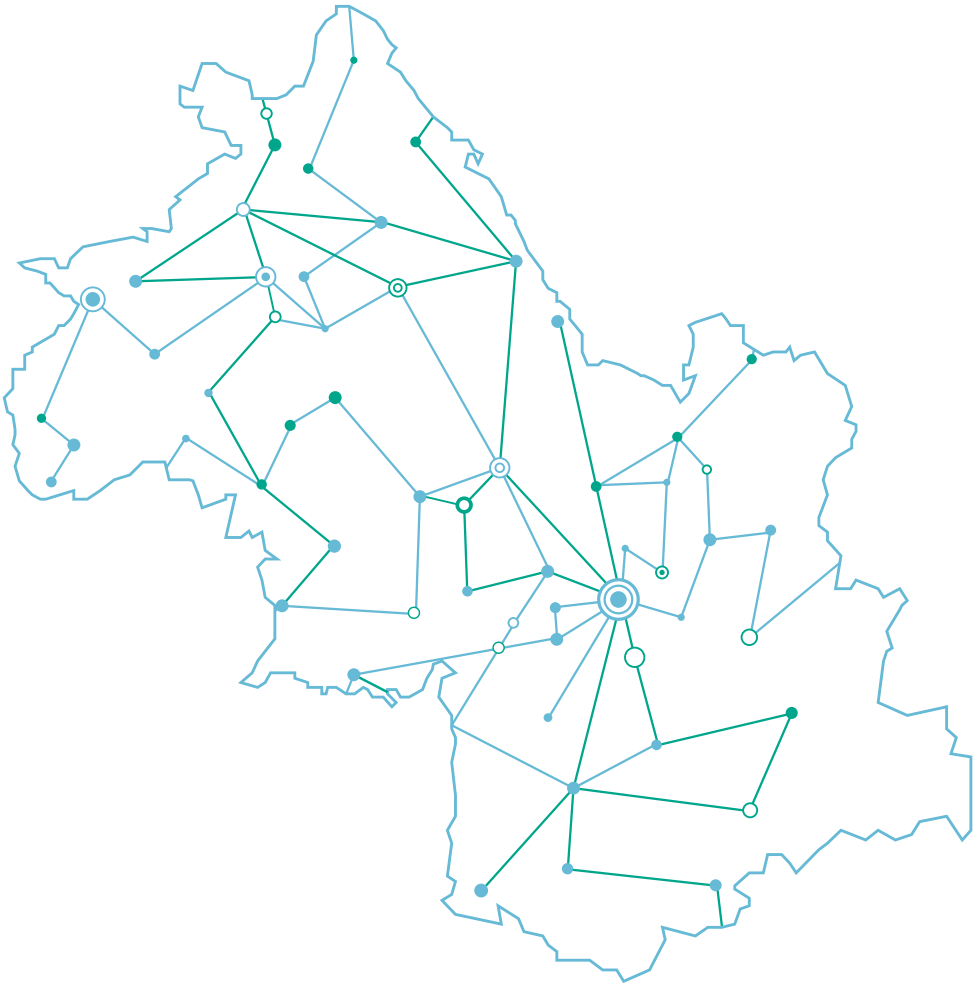
- aux difficultés liées à l'application de dispositions européennes ou internationales ;
- à la prise en charge de dispositifs médicaux ou de dépenses de santé d'un montant total supérieur ou égal à 500 €.

CONTACTS :

Pour toute demande de médiation : **mediation.cpam-isere@assurance-maladie.fr**

ou via les canaux de contact habituels (accueil / téléphone / mail via le compte ameli / courrier)

RETOUR AU SOMMAIRE



LES SERVICES PROPOSÉS PAR NOS PRINCIPAUX PARTENAIRES

01 | Le Département de l'Isère

02 | Le Service social Carsat

03 | La caisse d'Allocations familiales (Caf)

04 | L'Institut de Santé Bourgogne Auvergne (ISBA)

05 | La Ville de Grenoble

06 | Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Grenoble

07 | L'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS)

LE DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE

Le Département de l'Isère fait de la santé des Isérois une priorité en constituant une politique départementale de santé publique globale, structurée et cohérente.

FAVORISER L'OUVERTURE DES DROITS À LA SANTÉ

Accompagner les Isérois en difficulté
Les professionnels de l'action sociale polyvalente accompagnent les publics dans l'accès aux droits liés à la santé (C2S, AME...) et aident les personnes en difficulté à prendre en charge leurs problèmes de santé, souvent un frein à leur autonomie et à leur insertion.

Des partenariats ont été signés avec la CPAM de l'Isère permettant un meilleur accès aux droits et à la santé pour les Isérois (ouverture de la ligne urgence précarité aux professionnels du Département pour une intervention rapide en cas de situation urgente, renforcement du dispositif « mission accompagnement santé » pour éviter les situations de rupture de soins).

Faciliter l'accès à un médecin généraliste
Le dispositif « Isère Médecins » a été mis en place afin d'inciter des médecins généralistes à s'installer en Isère et maintenir ainsi un accès aux soins pour tous. Ce programme propose des bourses d'études, des subventions pour devenir maître de stage d'internes, des aides à l'installation… En échange, les médecins s'engagent à recevoir les publics qui ne trouvent pas de médecin traitant.

LA PRÉVENTION

Promouvoir la santé de la mère et de l'enfant
Les services de la protection maternelle infantile (PMI) accompagnent les femmes enceintes (consultations prénatales, visites de suivi de grossesse…) et les parents dans le suivi médical des enfants de moins de 6 ans (consultations médicales de prévention, visites à domicile par des infirmières-puéricultrices pour s'assurer du bon développement physique, psychomoteur et affectif de l'enfant, dépistage des déficiences éventuelles, vaccinations). Ils réalisent également les bilans de santé des enfants de 3-4 ans scolarisés en école maternelle. Les professionnels des centres de santé sexuelle assurent un accompagnement à la contraception, la vie sexuelle et affective.

Promouvoir la vaccination
Une offre de vaccination gratuite est mise en place dans les services du Département et dans les centres de vaccination partenaires. Le Département participe aux actions mises en œuvre pour des publics cibles, en particulier les personnes en situation de précarité éloignées du système de soins, en réalisant des séances de vaccinations sur les lieux de vie (centres d'accueil de demandeurs d'asile…).

Prévenir la transmission de maladies sexuellement transmissibles
Le Département réalise des dépistages gratuits et anonymes, des diagnostics et des traitements des IST et assure le suivi des traitements du VIH. Des actions hors les murs sont organisées pour aller au-devant des populations à risques (saisonniers, populations précaires dans les squats…). Trois sites de consultation sont présents en Isère : Grenoble, Bourgoin, Vienne et une antenne à la maison d'arrêt de Varces.

Lutter contre la tuberculose
Le Département dépiste et traite précocement les tuberculoses et les infections tuberculeuses

RETOUR AU SOMMAIRE

latentes. Pour cela, il propose :

- des radiographies pulmonaires, des tests tuberculiniques ;
- un suivi médical ainsi qu'une prise en charge des examens et traitements pour les personnes le nécessitant.

Le Département effectue par ailleurs la vaccination BCG pour les jeunes les plus exposés au risque de tuberculose.

Prévenir les cancers
Le Département mène une politique de prévention et de lutte contre le cancer en mettant en œuvre des actions départementales fortes comme la campagne de vaccination HPV et en finançant des associations dans leurs actions sur le terrain au quotidien.

Accompagner les projets de vie à domicile des personnes en perte d'autonomie
Le Département a développé un processus en lien avec les services d'aide et d'accompagnement à domicile pour repérer les fragilités auprès des bénéficiaires APA. Il s'agit de coordonner les interventions des différents professionnels intervenant au domicile. L'utilisation d'un cahier de liaison numérique permet les échanges entre professionnels, en lien avec les aidants et sécurise la vie quotidienne des usagers.

Animer la dynamique sanitaire et médico-sociale
Le dispositif permet de contribuer à la fluidité des parcours de santé des personnes en perte d'autonomie et/ou en situation de handicap. L'objectif est d'éviter des ruptures de parcours en renforçant les coopérations sanitaires, sociales et médico-sociales, de la prévention à l'accompagnement des personnes.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

Le lancement d'un appel à projets
Le Département a lancé un appel à projets pour améliorer l'accompagnement santé des personnes précaires ou confrontées à des difficultés telles qu'elles renoncent aux soins. L'appel à projets se structure autour de l'amélioration du parcours de soins grâce à la mise en place d'un accompagnement individualisé et du soutien des travailleurs sociaux en difficulté dans l'accompagnement santé, par la réalisation d'entretiens individuels ou d'actions collectives.

La prise en compte de la santé dans l'accompagnement des allocataires du RSA
Dans le cadre de l'accompagnement individuel, les référents uniques abordent la question de la santé avec les allocataires du RSA. Le référent peut faire appel aux psychologues RSA afin de les accompagner vers un processus d'évolution ou des soins spécialisés.

La santé, un enjeu au coeur de la politique Enfance/Jeunesse
Le Département :

- finance avec l'ARS des centres d'action médico-sociale précoce qui dépistent, diagnostiquent les troubles de développement du jeune enfant, assurent la rééducation et favorise l'accompagnement des parents.
- Met en place un dispositif de suivi de la santé des enfants confiés à l'Aide Sociale à l'Enfance grâce à une équipe chargée de réaliser un bilan médical et psychologique des enfants.
- Réalise des bilans de santé pour les mineurs non accompagnés.

La Réponse Accompagnée Pour Tous (RAPT)
Chaque personne vivant avec un handicap et qui est exposée à une rupture dans son parcours de vie peut solliciter le Département dans le cadre de la RAPT. Cette démarche vise notamment à coordonner les acteurs pluridisciplinaires pour les prises en charges individualisées.

CONTACT :

www.isere.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Service social Rhône-Alpes

LE SERVICE SOCIAL DE LA CARSAT

Le Service social de la Carsat, avec l'appui de son réseau de partenaires, met en place des réponses sociales individuelles et collectives adaptées aux besoins des personnes fragilisées par la maladie, le handicap ou l'accident.

Le Service social de l'Assurance Maladie est géré par la Carsat. Il est implanté dans les locaux de la CPAM de l'Isère pour une plus grande proximité avec les assurés.

Les deux antennes du département sont situées à Grenoble (27 rue André Maginot) et à Vienne (1 place Saint Pierre).

20 lieux de permanences sont répartis sur le département et permettent d'accueillir les assurés du régime général et les travailleurs indépendants.

MISSIONS

Le Service social de l'Assurance Maladie, en lien avec ses partenaires institutionnels et locaux, propose un accompagnement personnalisé aux assurés fragilisés par un problème de santé en recherchant des solutions adaptées à leur situation.

Les deux domaines d'intervention prioritaires sont :

- **La sécurisation des parcours en santé** en accompagnant les assurés fragilisés sur les questions de santé et en permettant aux assures fragilisés de faire face aux conséquences sociales, familiales, financières et professionnelles liées à la maladie, en appui de la prise en charge médicale.
- **La prévention de la désinsertion professionnelle** en accompagnant des salariés et/ou des travailleurs indépendants en arrêt de travail pour maladie ou accident de travail pour favoriser le retour à l'emploi et/ou une remobilisation professionnelle.

Le Service social s'engage également en matière :

- **d'inclusion numérique** : les assistantes du Service social mesurent le risque d'exclusion numérique des assurés accompagnés.
- **de prévention en santé**, en assurant la promotion des dispositifs de prévention assurance maladie et retraite.

Les assistantes du Service social proposent un accompagnement aux assurés afin de permettre :

- d'appréhender la complexité sociale en tenant compte des problématiques de santé, de l'environnement social, familial et professionnel ;
- de clarifier leurs besoins et attentes, pour co-construire une stratégie d'intervention ;
- d'aider à maintenir ou à restaurer les liens sociaux et professionnels ;
- de coordonner les différents acteurs impliqués en assurant un rôle de référent.

Crédit photo : Adobe Stock ©sebra

POUR QUI ?

- Les personnes en arrêt de travail confrontées à une problématique de risque de perte d'emploi ;
- les personnes dont l'état de santé implique un aménagement de leur projet de vie ;
- les personnes confrontées à une sortie d'hospitalisation afin de favoriser le retour à domicile ;
- les personnes atteintes de pathologies « lourdes » ;
- les personnes qui renoncent aux soins du fait des freins psychosociaux en lien avec le dispositif Mission Accompagnement Santé de l'Assurance Maladie.

LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Le Service social intervient auprès des assurés fragilisés dans le cadre de rendez-vous individuels physiques ou téléphoniques et de réunions de groupes de soutien et d'expression.

CONTACT :

ssocial.grenoble@carsat-ra.fr

RETOUR AU SOMMAIRE

LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE L'ISÈRE (CAF)

La Caf de l'Isère soutient les familles grâce à une offre globale de services, reposant à la fois sur le versement de prestations légales et sur des interventions d'action sociale familiale.

MISSIONS

La Caf de l'Isère intervient dans 3 domaines prioritaires :

La famille

La Caf de l'Isère accompagne les familles dans leur vie quotidienne, en veillant particulièrement à celles qui rencontrent des difficultés financières ou sociales.

Ainsi, elle participe à l'accompagnement des parents dans leur mission d'éducation et les soutient en cas de difficultés grâce à différents dispositifs, aides et prestations.

Les prestations existantes

Allocations familiales, prestations d'accueil du jeune enfant, complément familial, allocation de soutien familial, allocation de rentrée scolaire, allocation d'éducation de l'enfant handicapé, allocation journalière de présence parentale, assurance vieillesse des parents au foyer, allocation en cas de décès d'un enfant.

Autres actions

Accompagnement des parents dans les Cités des Familles, des espaces de parentalité destinés à aider et soutenir les parents et leur famille dans la diversité de leurs situations ; financement d'une aide à domicile ponctuelle pour aider les familles à faire face à des moments de vie difficiles : aide aux vacances ; actions de médiation familiale ; recouvrement des impayés de pensions alimentaires …

Le logement

La Caf aide les familles à assumer leurs dépenses de logement et participe à leur intégration dans la vie collective et citoyenne.

Au-delà du versement de prestations, elle participe à lutter contre les expulsions et contre le logement non-décent. Elle peut accorder des prêts aux familles dont les revenus sont modestes pour les aider à améliorer leurs conditions de vie.

Les prestations existantes

Aide au logement, prêt à l'amélioration de l'habitat, prêt équipement logement, prime de déménagement.

La solidarité

Par son soutien financier et son accompagnement, la Caf de l'Isère crée des conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles.

Crédit photo : Adobe Stock ©JenkoAtaman

Les prestations existantes

Revenu de Solidarité Active, prime d'activité, allocation aux adultes handicapés, prime exceptionnelle de fin d'année, allocation journalière du proche aidant.

POUR QUI ?

Les familles iséroises

COMMENT FAIRE UNE ESTIMATION DE SES DROITS ET FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATION ?

Rendez-vous sur :
www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-isere/accueil

CONTACT :

Bettina Briand
Responsable du pôle de service

Mail : **bettina.briand@cafisere.cnafmail.fr**

Tél. : 04 76 20 61 59

ISBA
Santé Prévention

L'INSTITUT DE SANTÉ BOURGOGNE AUVERGNE (ISBA SANTÉ PRÉVENTION)

ISBA Santé Prévention est une association créée dans le but de promouvoir des actions de prévention, contribuant à protéger et valoriser le capital santé. Elle propose, en partenariat avec la CPAM de l'Isère, des examens de prévention en santé.

MISSION

ISBA Santé Prévention offre une large gamme de prestations : bilans de santé, vaccinations, conseils aux voyageurs, conférences thématiques, ateliers santé, accompagnements personnalisés…

ISBA propose, en partenariat avec la CPAM de l'Isère, des examens de prévention en santé. L'association est située à Saint-Martin-d'Hères.

L'EXAMEN DE PRÉVENTION EN SANTÉ

Totalement pris en charge par l'Assurance Maladie, l'examen de prévention en santé s'inscrit en complémentarité de l'action du médecin traitant et permet :

- de dépister une affection ignorée ;
- de repérer des facteurs de risques ;
- d'apporter des conseils de prévention personnalisés ;
- de maintenir ou d'améliorer son état de santé.

En quoi consiste un examen de santé ?

Sur avis du médecin examinateur du centre de santé, l'assuré peut bénéficier :

- d'une prise de sang ;
- d'une analyse d'urines ;
- d'un examen médical personnalisé ;
- d'un électrocardiogramme ;
- d'une spirométrie (capacité pulmonaire) ;
- d'un contrôle de la vision ;
- d'un contrôle de l'audition ;
- d'un kit de dépistage du cancer colorectal ;
- d'un dépistage HIV, hépatite ;
- d'un dépistage du cancer du col de l'utérus (frottis).

Une synthèse des résultats est adressée par courrier à l'assuré ou peut-être remise dans certains cas par le médecin examinateur.

Avec l'accord du patient, une copie de la synthèse est transmise au médecin traitant.

RETOUR AU SOMMAIRE

POUR QUI ?

Les assurés du régime général de la Sécurité sociale et leurs ayant-droits âgés de plus de 16 ans :

- bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire ;
- bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active ;
- demandeurs d'emploi ;
- jeunes âgés de 16 à 24 ans et en formation ;
- titulaires d'un contrat aidé ;
- allocataires de l'AAH (allocation aux adultes handicapés).

CONTACT :

Annie Guyet - Responsable du Centre de Santé Prévention Isba

31 rue des Glairons
38400 Saint-Martin-d'Hères

Tél. : 04 76 63 27 27
(prise de rendez-vous)

Fax. : 04 76 51 64 40

annieguyet@isbasante.com

www.isbasante.com

Crédit photo : Adobe Stock ©H_Ko

LA VILLE DE GRENOBLE

La Ville de Grenoble porte de nombreuses actions d'accompagnement des publics dans les champs de la santé et du social pour permettre un meilleur accès aux droits et aux soins de ses habitants.

La Ville de Grenoble porte et anime un Plan Municipal de Santé regroupant diverses actions autour de la santé environnementale, la santé pour tous et les plus vulnérables et la santé par publics. Elle s'inscrit dans une logique de complémentarité avec les autres acteurs locaux du champ de l'action en santé, sociale et médico-sociale.

LES MÉDIATEURS PAIRS EN SANTÉ

Les médiateurs pairs en santé renforcent les actions d'accès à la santé en matière de prévention, d'accès aux droits et aux soins, et travaillent en lien avec de multiples acteurs des champs sanitaires et sociaux. Ils mènent des activités spécifiques comme :

- aller vers le public afin d'informer, de repérer ceux en difficulté et éloignés de l'offre locale ;
- informer et favoriser l'accès aux droits et aux soins par le biais de permanences ;
- accompagner vers les soins les personnes qui en ont besoin.

Les permanences sans rendez-vous se tiennent dans 7 des 11 Maisons des Habitants de Grenoble.

Pour tout rendez-vous, appeler directement la Maison des Habitants la plus proche du lieu de résidence.

Pour qui ?

Tout public des quartiers concernés (quartiers politique de la Ville et quartier Saint-Bruno).

Contact : delphine.dubois-fabing@grenoble.fr
Responsable du pôle santé précarité du service Promotion de la santé :
04 76 03 43 32

LA PLATEFORME D'ALERTE ET DE PRÉVENTION EN SANTÉ MENTALE

La Plateforme d'Alerte et de Prévention a été construite entre la Ville et le Centre Hospitalier Alpes Isère. C'est un lieu unique d'interpellation, un espace de coopération interinstitutionnelle et de concertation renforcée avec la psychiatrie.

Peuvent faire l'objet d'une concertation :

- les situations de troubles du voisinage associées à un problème de santé mentale ou de souffrance psychosociale ;
- les situations de rupture de soins ou absence de soins ;
- les situations d'impasse, pour lesquelles les pistes de droit commun ont été explorées et mobilisées.

Pour qui ?

La plateforme peut être saisie par tout membre d'une institution ou d'une association, qu'il soit professionnel ou bénévole. Il doit avoir l'aval de son institution, service ou cadre hiérarchique.

Comment saisir la plateforme ?

Une fiche de saisine, disponible auprès de la coordinatrice du Conseil Local de Santé Mentale, est complétée et renvoyée à cette dernière : pap@grenoble.fr.

Il revient au demandeur d'informer la personne concernée que sa situation va faire l'objet d'une concertation dans le cadre de la Plateforme d'Alerte et de Prévention.

Contacts : pap@grenoble.fr, responsable pôle santé mentale du service Promotion de la santé (Direction santé publique et environnementale) : 04 76 03 43 52.

LE CENTRE DE VACCINATION

La Ville de Grenoble organise des séances de vaccinations gratuites pour les vaccins suivants : **Diphtérie-Tétanos-Coqueluche-Poliomyélite, Haemophilus b, Rougeole - Oreillons - Rubéole - Hépatite B, Méningite C (< à 24 ans), Pneumocoque (de 2 à 24 mois), Papillomavirus (HPV - conditions d'âge).**

Les vaccins de la grippe et Pneumocoque (> à 2 ans) ne sont pas fournis.

Pour qui ?

Tous les habitants.

Comment se faire vacciner ?

Les habitants souhaitant se faire vacciner sont invités à prendre rendez-vous au 04 76 03 43 33 et à apporter leur carnet de santé ou de vaccinations, leur carte Vitale ou attestation de Sécurité sociale lors de la séance de vaccination qui se déroule à la Maison des Habitants Centre-ville, 2 rue du Vieux-Temple à Grenoble.

LES ÉCRIVAINES PUBLIQUES À VOCATION SOCIALE

Les écrivaines publiques de la Ville accompagnent toute personne à la réalisation de démarches administratives généralistes dans le cadre de permanences individuelles.

Santé, famille, logement, emploi, retraite… Elles peuvent aider au remplissage de formulaires et à leur compréhension, et à la rédaction de courriers.

Elles identifient également les situations de non recours aux droits sociaux légaux pour tenter de les résoudre, en lien avec les administrations ou organismes concernés.

Pour qui ?

Tous les habitants de la Ville de Grenoble.

Contacts : pour tout rendez-vous avec une écrivaine publique, appeler directement la Maison des Habitants du quartier le plus proche du lieu de résidence.

CONTACTS :

Pour plus d'informations sur les différents dispositifs :

Promotion Santé

04 76 03 43 30

promotion.sante@grenoble.fr

LE CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE GRENOBLE (CCAS)

Le Centre Communal d'Action Sociale de Grenoble analyse les besoins sociaux de la population et met en œuvre les politiques d'action sociale de la Ville.

Le CCAS de Grenoble, en tant qu'instrument de la politique d'action sociale conduite par la Ville de Grenoble, porte une action sociale pour tous tout en affirmant une attention particulière aux plus fragiles.

LES LITS HALTE SOIN SANTÉ

Pour qui ?

Le service Lits Halte Soin Santé (LHSS) est chargé d'offrir une prise en charge médico-sociale aux personnes sans domicile, quelle que soit leur situation administrative, dont l'état de santé, sans nécessiter une hospitalisation, n'est pas compatible avec la vie à la rue.

Missions

Ce dispositif assure une prise en charge sanitaire et sociale des personnes dont l'absence de domicile nuit au suivi de leurs problèmes de santé, et évite, soit une rupture dans la continuité des soins, soit une aggravation de l'état de santé.

Il propose une offre de soins médicaux et/ou paramédicaux, une éducation sanitaire, un suivi thérapeutique, un accompagnement social visant à l'accès aux droits, un accompagnement à la vie quotidienne ainsi que des animations et activités favorisant le lien social. Une solution de sortie adaptée à chaque usager est recherchée durant le séjour.

La structure fonctionne 24 h/24, 365 jours/an, avec une équipe pluridisciplinaire médico-sociale. Un médecin valide les entrées, les durées de séjour et réalise les consultations médicales.

L'accès au service se fait sur dossier médical et social. Ce dossier est étudié en commission d'admission hebdomadaire.

Le service compte 11 places.

LITS D'ACCUEIL MÉDICALISÉS

Pour qui ?

Les Lits d'Accueil Médicalisés accueillent des personnes majeures sans domicile fixe, quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostic plus ou moins sombre, pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures.

Missions

- Soigner et stabiliser sur le plan médical ;
- favoriser un mieux vivre, développer les

liens sociaux, éviter le repli ;

- élaborer avec la personne un projet de vie et le mettre en œuvre ;
- accompagner les personnes dans les actes de la vie quotidienne ;
- accompagner à l'accès aux droits et à la recherche d'une solution de sortie adaptée.

La structure fonctionne 24h/24, 365 jours/an, avec une équipe pluridisciplinaire médico-sociale. Un médecin valide les entrées et réalise les consultations médicales.

Le service compte 20 places.

L'accès au service se fait sur dossier médical et social étudié en commission d'admission partenariale mensuelle.

A noter le déploiement en 2022, dans le cadre d'une expérimentation financée par l'ARS AURA, d'une équipe santé mobile, intervenant auprès de personnes hébergées et de personnes vivant à la rue ou habitat de fortune.

ALLER VERS, ACCÈS AUX DROITS

Missions

Le service Aller Vers, Accès aux Droits a pour vocation de faciliter l'accès aux droits et de lutter contre le non recours. Il s'agit de déployer une action complémentaire à celle des partenaires institutionnels et associatifs permettant à chaque Grenoblois d'accéder à ses droits grâce à l'identification des situations sociales complexes, la réalisation de diagnostics sociaux, l'information et l'orientation des habitants et le déblocage des situations par la coordination d'acteurs.

Le service gère 3 dispositifs :

- la Cellule de Veille Jeunes Majeurs ;
- Aller-vers/maraude et coordination errance ;
- la caravane des droits.

Pour qui ?

- La Cellule de Veille Jeunes Majeurs est destinée aux jeunes majeurs en situation de blocage dans leur parcours, ne disposant pas de filets de sécurité suffisants malgré l'activation des dispositifs de droit commun.

  L'orientation vers ce dispositif est réalisée par les partenaires, membres ou non.

- Aller-vers/maraude et coordination errance s'adresse aux ménages isolés en errance.

  Maraude hebdomadaire et intervention sur sollicitation des partenaires.

- La caravane des droits concerne tout ménage grenoblois présentant des difficultés d'accès aux droits et/ou en situation de non recours.

CONTACTS :

Pour plus d'informations sur les différents dispositifs :

Thomas Chevigny : directeur délégué hébergement, santé

Céline Faure : directrice déléguée accueil, accès aux droits, accompagnement

Tél : 04 76 69 46 69

Isère Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale

L'UNION DÉPARTEMENTALE DES CENTRES COMMUNAUX D'ACTION SOCIALE (UDCCAS)

L'union départementale des centres communaux d'action sociale (UDCCAS) de l'Isère est l'unique représentation des centres communaux d'action sociale du département. Elle assure une action sociale de proximité et constitue l'un des partenaires majeurs de la CPAM de l'Isère en matière de lutte contre le renoncement aux soins.

Constituée en association depuis 2003, l'UDCCAS de l'Isère rassemble des adhérents de l'Union Nationale qui ont souhaité rejoindre le niveau départemental et local pour une action sociale de proximité.

MISSIONS

Lutter contre le renoncement aux droits et aux soins

Signée le 16 octobre 2019 avec la CPAM de l'Isère, la convention de partenariat a pour objectif de lutter contre les exclusions et de garantir les droits des assurés.

Elle est déclinée à partir d'un accord cadre porté par l'UDCCAS 38 et d'une convention type de partenariat CCAS/CIAS et CPAM pour les CCAS/CIAS qui le souhaitent.

En effet, le rôle d'orientation des CCAS s'avère fondamental dans l'accès aux droits des habitants, d'autant plus quand les services se dématérialisent beaucoup et sont éloignés physiquement. Les moyens et besoins ne sont pas identiques partout.

Aussi il a été prévu que les CCAS/CIAS facilitent le lien entre la CPAM et l'assuré en cas de besoin (éléments constitutifs du dossier).

Ce conventionnement permet de mieux accompagner les CCAS, dans les situations d'urgence avec « des aides facultatives en substitution de ».

L'UDCCAS 38 se charge d'organiser la mise en œuvre de cette convention, de la suivre et d'organiser les temps de rencontre collectifs nécessaires à ce partenariat, ainsi que le partage de données utiles à l'Analyse des Besoins Sociaux des CCAS/CIAS.

L'UDCCAS 38 a également développé des partenariats avec la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion et l'Odenore (Observatoire des non-recours aux droits et services), en faveur de l'accès aux droits et aux soins des publics les plus éloignés du système de santé.

Porter la voix des CCAS et CIAS

L'UDCCAS de l'Isère siège dans diverses instances départementales qui agissent en matière d'hébergement, de logement, d'autonomie, de service aux familles, de soutien aux aidants… Sa présence permet de faire entendre la voix des CCAS-CIAS dans toute leur diversité et de faire remonter aux différentes institutions locales (Département Caf, CPAM…) et à ses partenaires (associations, EDF…) les préoccupations et constats du terrain.

Elle veille ainsi à ce que les besoins et les problématiques des habitants de tout le territoire soient pris en compte : « Agir pour tous et en particulier ».

L'UDCCAS 38 est aujourd'hui un interlocuteur reconnu par les partenaires institutionnels du Département, de la Région et par le secteur associatif intervenant sur le champ social.

Sa présence sur le département permet une meilleure visibilité de l'action de chaque CCAS sur son territoire, quelles que soient sa taille et son organisation.

Répondre aux besoins des habitants

L'UDCCAS se mobilise pour améliorer les réponses aux besoins des habitants, quelle que soit la taille de la commune et de son CCAS.

Ainsi, le soutien à l'Analyse des Besoins Sociaux constitue une mission essentielle.

L'UDCCAS 38 assure, grâce au volontariat de son Conseil d'Administration ainsi que du Comité de Directeurs et des responsables de CCAS, des missions de valorisation du service public sur l'ensemble des territoires.

Coordonner et animer les CCAS et CIAS

L'UDCCAS 38 permet aux élus, administrateurs des CCAS - CIAS et techniciens de l'Action Sociale de travailler ensemble, de réinterroger leurs pratiques, de partager et de mutualiser leurs expériences en encourageant des coopérations territoriales désormais intercommunales.

Les délégués territoriaux, membres issus du Conseil d'Administration, permettent d'aller à la rencontre des CCAS-CIAS, d'organiser des rencontres thématiques, de développer un travail de réseau et de proposer des temps d'échanges sur les préoccupations des élus et des professionnels du territoire.

POUR QUI ?

- Les CCAS et CIAS du département de l'Isère.
- Les partenaires institutionnels et sociaux du département.

CONTACT :

Pour plus d'informations sur les missions et actions de l'UDCCAS 38 :

contact@udccas.org

NOS AUTRES PARTENAIRES

Cartographie de nos **PARTENAIRES CONVENTIONNÉS**

- Partenaires institutionnels
- Partenaires locaux
- Partenaires santé

Cette cartographie répertorie tous les partenaires conventionnés de la CPAM de l'Isère qui interviennent dans le champ de l'accès aux droits et aux soins de la population iséroise.

Mise à jour le 26/07/2022

RETOUR AU SOMMAIRE

Cartographie de nos **PARTENAIRES EN COURS DE** CONVENTIONNEMENT

- Partenaires locaux
- Partenaires santé

Cette cartographie répertorie tous les partenaires en cours de conventionnement de la CPAM de l'Isère qui interviennent dans le champ de l'accès aux droits et aux soins de la population iséroise.

Mise à jour le 26/07/2022

RETOUR AU SOMMAIRE

COMMENT ENVOYER SES DOCUMENTS À LA CPAM DE L'ISÈRE ?

Le dépôt de documents numérisés peut être réalisé sur https://pieces.cpam-isere.fr pour les démarches suivantes :

- **indemnisation de votre arrêt maladie, maternité ou paternité** (bulletins de salaire, arrêt de travail...) ;
- dépôt de **feuilles de soins** ;
- **affiliation** à l'Assurance Maladie ;
- **changement de votre situation personnelle** ;
- **demande d'action sanitaire et sociale** (demande d'aide financière, transmission de factures, envoi de complément de dossier demandé par la CPAM) ;
- l'envoi de documents en lien avec l'**invalidité** (déclaration de ressources, avis d'imposition, complément de dossiers demandés par la CPAM) ;
- la **reconnaissance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle** (certificat médical initial, rechute, nouvelle lésion, final et feuille AT/MP) ;
- la **demande de capitaux décès** (documents en réponse à une demande de la CPAM - Joindre le courrier).

Des boîtes mails spécifiques sont mises à la disposition des assurés pour l'envoi de documents liés aux démarches suivantes :

- Aide Médicale d'État : ame.cpam381@assurance-maladie.fr
- Besoin d'aide pour créer ou utiliser le compte ameli ? moncompteameli.cpam-isere@assurance-maladie.fr
- Pour les Français de retour de l'étranger : transmission formulaire CERFA 1106 et 3705 : retouretranger.cpam381@assurance-maladie.fr
- Les pièces relatives au paiement d'un arrêt accident du travail et / ou maladies professionnelles (attestation de salaires, bulletins de salaire) : contact_ijatmp.cpam-isere@assurance-maladie.fr.

Une adresse postale unique pour l'envoi de tous les documents, sans exception :

Assurance Maladie de l'Isère
38045 Grenoble cedex 9

RETOUR AU SOMMAIRE

RÉALISER SES DÉMARCHES SANS SE DÉPLACER

AMELI.FR

Retrouvez en ligne toutes les actualités de votre caisse, les informations sur vos droits et démarches, les aides et prestations, les offres de prévention...

MON COMPTE AMELI

Avec le compte ameli, de nombreuses démarches peuvent être réalisées en ligne :

- déclarer la naissance de votre enfant ;
- prendre un rendez-vous ;
- télécharger vos décomptes de soins sur les 27 derniers mois et vos décomptes d'indemnités journalières sur les 8 dernières années ;
- demander ou renouveler votre Complémentaire Santé Solidaire ;
- modifier vos coordonnées bancaires, votre adresse… ;
- déclarer la perte de votre carte Vitale et en commander une nouvelle ;
- commander une carte européenne ;
- déposer une demande de procuration en ligne ;
- demander le remboursement de soins effectués à l'étranger ;
- demande une pension d'invalidité ;
- demander le remboursements de frais de transport en voiture particulière ;
- consulter les délais de traitement de ma CPAM.

Tous les services ne sont pas disponibles sur l'application mobile et le compte web. Pour en savoir plus, consultez le site Pastel (https://pastel.cpam-isere.fr/).

36 46 (service gratuit + prix d'un appel)

Un conseiller Assurance Maladie vous répond du lundi au vendredi, de 8h à 17h.

Sécurité sociale
L'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Isère