



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

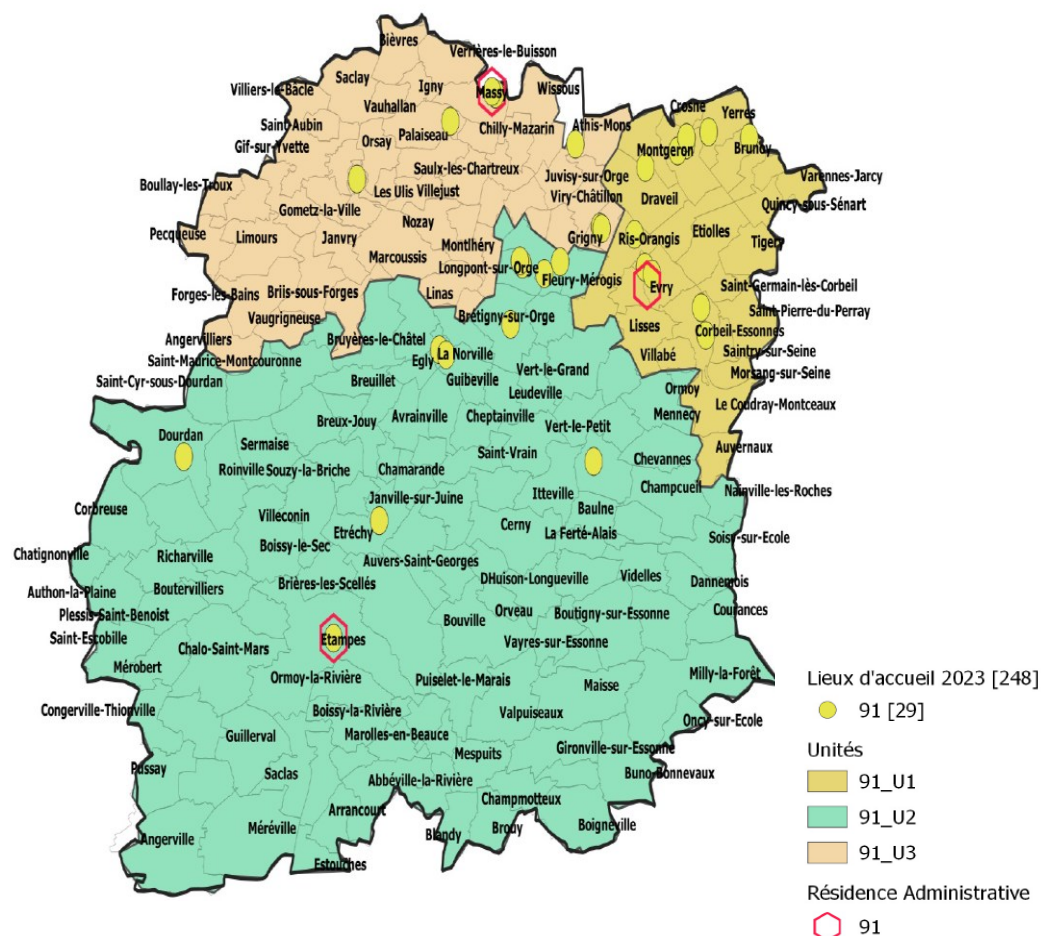
Caisse régionale  
Île-de-France  
Service Social Essonne

# CAISSE RÉGIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE D'ILE DE FRANCE

## PRÉSENTATION DU SERVICE SOCIAL DE L'ESSONNE

# LE SERVICE SOCIAL DE L'ESSONNE

## Carte de l'Essonne – Unités et lieux d'accueil



- **4 unités**
  - Évry
  - Étampes
  - Grigny
  - CSAM, répartie sur les 3 sites
- **7 ZIP**, zones d'intervention partagées
- **46 agents**
  - 30 Assistant.s.es de Service Social
  - 10 Conseillères Services Assurance Maladie (CSAM)
  - 3 responsables territoriales
  - 1 responsable des CSAM
  - 1 responsable départementale
  - 1 assistante de secrétariat

# L'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ DES ASSURÉS FRAGILISÉS

- **Le service social de l'Assurance Maladie, spécialisé en santé, a vocation à accompagner les assurés qui sont fragilisés et rencontrent des difficultés du fait de la maladie, d'un accident et/ou d'un arrêt de travail.**
- **Il s'adresse à tous les assurés du régime général, en situation de fragilité liée à la santé.**
- **Il intervient prioritairement sur orientation de ses partenaires :**
  - **internes au réseau de la Sécurité Sociale : CPAM, DRSM, CNAV, CAF**
  - **externes : conseils départementaux, CCAS, CLIC, DAC, établissements médico-sociaux, professionnels de santé, Services de prévention et de santé au travail, réseaux de soins, réseau associatif...**

# LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

- Au même titre que les autres services de l'Assurance Maladie, le service social de l'Assurance Maladie participe à protéger la santé des assurés
- Il intervient prioritairement sur deux axes qui représentent des enjeux majeurs pour l'Assurance Maladie :

**La Prévention de la Désinsertion Professionnelle**

**La sécurisation des parcours en santé**

- En Ile de France, les équipes du service social de l'Assurance Maladie sont salariées de la CRAMIF – Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France
- Les missions du service social sont portées par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie

# LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

**Les Assistants de service social ont plusieurs modes d'intervention :**

- **Individuel :**
  - Réception sur les plages de permanence sur des lieux CPAM et autres (MDS, CCAS...)
  - En visite à domicile lorsque l'assuré n'est pas en mesure de se déplacer
  - Entretien téléphonique
- **Collectif :**
  - Réunion d'information collective à destination des assurés en arrêt de travail de plus de 60 jours
  - Forum Santé et Emploi (participation du Service Médical)
  - Atelier Prévention de la Désinsertion Professionnelle
  - Atelier Handicap Invisible
  - ...

# LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

## Quel public ? Pourquoi orienter les « assurés » vers le Service Social de l'Assurance Maladie ?

- Le service social de l'Assurance Maladie a vocation à accompagner les **assurés fragilisés qui rencontrent des difficultés sociales du fait de leur maladie, d'un accident ou encore d'un arrêt de travail.**
- Nous sommes présents sur l'ensemble du territoire, et nous sommes sollicités pour notre expertise complémentaire à l'accompagnement administratif et médical proposé par les autres services de l'Assurance Maladie.
- Le service social intervient, **le plus tôt possible, pour prévenir les risques d'aggravation de la situation sociale ou professionnelle des assurés les plus fragiles, en les accompagnant afin de leur garantir un meilleur accès aux droits et aux soins.**

# LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

**Quel public est pris en charge par le service social ?**

- Informations sur les ALD
- Information sur l'invalidité
- Difficultés liées au passage en invalidité
- Aide à l'accompagnement au retour à l'emploi pendant l'arrêt de travail
- Accompagnement à la réinsertion professionnelle
- Difficultés financières liées à l'arrêt de travail
- Informations sur les droits en arrêts de travail
- Aide à domicile suite à une hospitalisation pour les non retraités

**Quel public n'est pas pris en charge par le service social ?**

- Dossier CSS / AME / choix d'une complémentaire santé
- Aide financière pour appareillage auditif, dentaire, optique...
- Maternité
- Demande de retraite
- Attestation employeur manquante
- Aide à domicile pour les retraités
- Assurés sans titre de séjour
- Demande de logement
- Demande d'APA
- Renouvellement de carte vitale

# COMMENT SOLLICITER LE SERVICE SOCIAL

## POUR LES PARTENAIRES EXTERNES

### Nous orienter une situation individuelle

#### Outil de signalement ISSUE\* : simple, rapide, sécurisé

1. Je me connecte sur : <https://issue.cramif.fr>
2. Je m'enregistre comme partenaire (uniquement à la première connexion)
3. Je signale une situation à l'assurance maladie
4. Enfin si je le souhaite, je suis le traitement donné à mes signalements

- outil garantissant la protection des données (RGPD)

L'assuré est rappelé par notre service pour évaluer sa situation et lui proposer un rdv le cas échéant

**Pour toutes questions, nous avons une ligne « partenaire » :**  
**Madame SARIO : 07 64 82 03 06**

## POUR LES ASSURES

### Pour les assurés :



Accueil téléphonique de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

L'assuré demande « Service social » et est dirigé vers notre service



# AXE 1 - LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

**LORSQUE LES DIFFICULTÉS DE SANTÉ ONT UN RETENTISSEMENT SUR L'EMPLOI**

## **Pour quel public ?**

**Les salariés en arrêt de travail et les travailleurs indépendants confrontés à un problème de santé avec un risque de non-retour à l'emploi**

## **Notre expertise**

- **Anticiper et préparer le retour sur le poste de travail**
- **Mettre en place des actions de remobilisation adaptées (bilans de compétence, formation, essai encadré ...)**
- **Assurer un rôle de coordination avec les différents acteurs du maintien dans l'emploi (SPST, Cap emploi, France Travail, Instance de Coordination PDP...)**
- **Accompagner une reconversion professionnelle si la reprise d'activité n'est pas possible, en fonction des capacités de l'assuré**
- **Réfléchir à un nouveau projet de vie dans le cas où la personne ne serait plus en capacité de travailler**

# AXE 1 - LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

## L'INSTANCE DE COORDINATION PDP

### Pour quel public ?

Pour tous les salariés indemnisés par l'Assurance Maladie, en arrêt de travail souhaitant réaliser une action de remobilisation durant cet arrêt

### Les incontournables de l'Instance de Coordination PDP :

Tout salarié souhaitant réaliser une action de remobilisation durant son arrêt de travail doit obtenir l'accord de l'instance de coordination PDP

Cet accord est à obtenir avant le début de l'action, que la formation ait lieu en distancielle ou en présentielle

### Le fonctionnement de l'Instance de Coordination PDP :

- Envoi du signalement sur Issue PDP – <https://issue.cramif.fr> avec l'intégralité des onglets complétés (accord du médecin traitant, évaluation sociale)
- Avis administratif sollicité (vérification de l'enregistrement de l'arrêt de travail et du paiement des indemnités journalières)
- Avis médical auprès du médecin conseil sollicité (analyse de l'action de remobilisation en lien avec la pathologie et la durée de la formation)
- Décision de l'Instance de Coordination PDP – information de la décision auprès du signalant via Issue PDP et notification de décision envoyée par courrier à l'assuré

# AXE 1 - LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

## Saisir l'instance de coordination PDP

Le lieu d'habitation de la personne accompagnée détermine l'instance de coordination compétente

En Île de France : une par département.

Pour les assurés non domiciliés en Île de France, se rapprocher de la CARSAT dont ils relèvent

### **Documents à fournir pour présenter une demande d'action de remobilisation durant un arrêt de travail :**

- Avis du médecin traitant/prescripteur
- Evaluation sociale
- Documents justificatifs selon le type d'action (devis, plan de financement...)

**Pour l'essai encadré et la CRPE, ce sont des documents spécifiques.**

Tous les imprimés sont disponibles auprès des instances de coordination PDP

Délais de dépôt des demandes

- **Minimum 10 jours avant le début de l'action**
- **Pour la CRPE : 2 à 3 mois avant le démarrage souhaité**

➤ <https://issue.cramif.fr/> permet de transmettre les dossiers de manière sécurisée.

## AXE 2 – LA SÉCURISATION DES PARCOURS EN SANTÉ

LORSQUE LA MALADIE ENTRAINE DES BOULEVERSEMENTS DE LA VIE FAMILIALE, DE LA VIE QUOTIDIENNE, ET DES DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES SUSCEPTIBLES DE FRAGILISER LA SITUATION SOCIALE DE LA PERSONNE, LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE PEUT INTERVENIR.

### Pour quel public ?

- Les assurés atteints de maladies chroniques, de pathologies lourdes :
  - en situation d'isolement,
  - en situation de perte d'autonomie, difficultés dans la gestion de la vie quotidienne...
  - avec des difficultés liées aux impacts de l'arrêt de travail
- Les assurés en situation de non-recours aux soins

## AXE 2 - SÉCURISER LES PARCOURS EN SANTÉ

### Notre expertise

- Soutenir l'assuré dans son parcours afin qu'il soit autonome dans ses démarches de santé
- Assurer un rôle de coordination autour de l'assuré en liaison avec les différents acteurs
- Évaluer et proposer un accompagnement social des assurés dont l'état de santé a des répercussions personnelles, familiales, sociales, financières
- Accompagner et prévenir le risque d'épuisement des assurés en situation d'aidant

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSÉ AUX ASSURÉS

## QUEL QUE SOIT LE CONTEXTE D'ACCOMPAGNEMENT, L'APPROCHE PROPOSÉE SUIT LES ÉTAPES SUIVANTES :

- Les CSAM (Conseillers Service Assurance Maladie) orientent les partenaires et les assurés vers le bon interlocuteur. Ce sont les CSAM qui prennent rendez-vous avec les Assistants de service social si la situation de l'assuré le nécessite.
- L'accompagnement proposé démarre alors par un entretien individuel entre l'Assistant de service social et l'assuré au cours duquel est réalisé un diagnostic social et une évaluation globale de la situation de la personne et de son état.
- Un plan d'aide est alors défini avec l'assuré.
- Un suivi individuel par étape est réalisé pour évaluer l'atteinte des objectifs et l'évolution de la situation de l'assuré, au fur et à mesure de son parcours.
- Des interventions collectives thématiques animées par les équipes du service social peuvent être proposées.
- Selon l'évolution de sa situation, l'assuré peut au cours, ou à l'issue de son accompagnement, être redirigé vers d'autres acteurs compétents si nécessaire.

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROPOSÉ AUX ASSURÉS

## LE SECRET PROFESSIONNEL : ARTICLE L.110-4

- Toute personne prise en charge par un Assistant de service social a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.
- Les Assistants de service social observent un principe de confidentialité et du secret des données obtenues en lien avec l'activité professionnelle.
- Lorsqu'une situation est signalée au service social, nous allons prendre en charge la situation. Nous vous informerons de la prise en charge MAIS nous ne ferons pas forcément de retour spécifique sur la situation, afin de respecter le secret professionnel.

# MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTÉ : MISAS

IL S'AGIT D'UN SERVICE DE L'ASSURANCE MALADIE POUR BÉNÉFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DANS LES DÉMARCHES DE SOINS ET DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES.

## Votre conseiller accompagnement santé :



- vous contacte par téléphone



- réalise avec vous un bilan de vos droits et de vos besoins



- vous oriente et vous accompagne pour vos démarches en lien avec votre santé



- se tient informé de votre situation et vous aide à trouver des solutions

## En étant accompagné :



- vous êtes à jour de vos droits



- Vous savez mieux vous orienter dans le parcours de soins



- vous êtes plus autonome dans vos démarches



MERCI DE VOTRE ATTENTION