



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

En cette période difficile pour beaucoup de Français, la CPAM de la Charente-Maritime s'est organisée pour maintenir les activités relatives aux paiements des prestations. Nous sommes conscients de la nécessité d'assurer une continuité de traitement des dossiers et nous sommes particulièrement préoccupés par la situation parfois fragile de certains des assurés du département.

Malgré le confinement décidé par le Gouvernement, les collaborateurs de la CPAM de Charente-Maritime sont mobilisés plus que jamais pour assurer notre mission de service public, dans nos locaux ou en télétravail.

A la suite de la décision du gouvernement de restreindre au maximum les déplacements et de limiter les contacts entre les personnes, l'Assurance Maladie invite ses assurés, pour toute demande ou démarche, à privilégier les canaux dématérialisés de contact.

**Jusqu'à la levée des mesures de confinement, notre plateforme téléphonique, nos accueils et boîtes aux lettres sont fermés.**

Nous rappelons que, dans le cadre de la protection des données, notre page Twitter et Google ne sont pas des canaux de contact relationnel avec nos assurés et aucune réponse ne sera donnée par ce biais.

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

Le [compte ameli](#), fort de ses 34 millions d'abonnés, permet en effet d'effectuer la plus grande partie des démarches les plus courantes ; il permet 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 permet également d'interroger notre chatbot ou de contacter nos services par e-mail.

Par ailleurs, le site [ameli.fr](#) comporte toutes les informations utiles, à la fois sur les droits et démarches comme sur les prestations proposées.

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.

Afin de permettre à la CPAM d'indemniser les assuré(e)s dans le cadre de l'arrêt de travail, une adresse mail est mise à disposition pour l'envoi des pièces justificatives nécessaires :

- avis d'arrêt de travail ;
- attestation de salaire ;
- bulletins de salaire ;
- bulletins d'hospitalisation.

Ces pièces justificatives doivent-être adressées à :

[justificatifs-arret-cpam17@assurance-maladie.fr](mailto:justificatifs-arret-cpam17@assurance-maladie.fr)

**Consignes à respecter :**

- le numéro d'immatriculation de l'assuré(e) doit figurer lisiblement sur chacune des pièces ;
- l'envoi des pièces justificatives doit impérativement s'effectuer au format PDF ou au format image (JPG, JPEG, BMP, TIF, TIFF ou PNG). Les autres formats ne pourront être traités ;
- une fois adressées, les originaux des pièces justificatives doivent rester en la possession de l'assuré(e) ;
- le volet 3 de l'avis d'arrêt de travail doit être transmis à l'employeur (afin de déclencher l'envoi des informations nécessaires à l'indemnisation) ;
- cette adresse mail est uniquement réservée à l'envoi des justificatifs concernant l'arrêt de travail.

Les professionnels de santé sont invités à dématérialiser leurs échanges avec l'Assurance maladie.

Contact presse : Direction

Tél : 05 46 51 66 71 - courriel : [secdir.cpam-larochelle@assurance-maladie.fr](mailto:secdir.cpam-larochelle@assurance-maladie.fr)

CPAM DE LA CHARENTE-MARITIME - 55 RUE DE SUEDE - CS 70507 - 17014 LA ROCHELLE CEDEX 1