

Covid-19 : des mesures dérogatoires pour l'aide médicale de l'État (AME)

En cette période de confinement, les [dossiers de demande d'AME](#) (première demande ou demande de renouvellement) n'ont pas à être déposés en personne dans les accueils des caisses d'assurance maladie.

A noter en effet que seules les boîtes à lettres de Grenoble Malherbe (siège CPAM) et de Vienne sont relevées.

Les dossiers de demande ou de renouvellement d'AME doivent être expédiés par courrier postal.

CPAM Isère

38045 Grenoble cedex 9

Une attestation est envoyée en cas de première demandée d'AME acceptée

Si l'AME est attribuée, **l'assuré reçoit, par courrier chez lui, une attestation servant de justificatif de droit.**

À la fin de l'état d'urgence sanitaire, chaque bénéficiaire du foyer recevra un autre courrier l'informant qu'il peut venir retirer sa carte AME auprès de son organisme d'assurance maladie habituel.

En effet, compte tenu de la fermeture des sites d'accueil, les cartes ne peuvent être remises en mains propres aux bénéficiaires pendant le confinement.

Une prolongation des droits à l'AME de 3 mois

Pour les personnes dont les droits à l'AME arrivent à échéance entre le 12 mars et le 31 juillet 2020, **ces droits à l'AME sont prolongés de 3 mois automatiquement**, à compter de leur date d'échéance. Cette prolongation de 3 mois ne donnera pas lieu à fabrication d'une nouvelle carte mais à la délivrance d'un courrier d'information.

Les justificatifs à montrer en cas de soins

Dans l'attente, afin de justifier des droits auprès des professionnels de santé et des établissements hospitaliers et pour se faire soigner, l'assuré doit présenter **l'un des documents** suivants :

la carte AME actuelle ; *(même périmée donc)*

l'attestation valant duplicata (en cas de perte ou de vol d'une carte AME) ;

l'attestation reçue de la caisse d'assurance maladie informant que la demande est acceptée ;

le courrier reçu de la caisse d'assurance maladie informant de l'attribution de l'AME et invitant à venir retirer la carte AME.

Les établissements de santé et les professionnels de santé sont informés de ces modalités dérogatoires et de la prolongation de validité pour 3 mois supplémentaires des cartes AME expirant entre le 12 mars et le 31 juillet 2020.

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

L'Assurance Maladie invite ses assurés, pour toute demande ou démarche, à privilégier les canaux dématérialisés de contact. = *site AMELI et téléphone*

Jusqu'à la levée des mesures de confinement, les points d'accueil physique seront fermés.

Dans les prochains jours, la réponse téléphonique pourra être très perturbée dans certains départements. *(c'est le cas !)*

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](https://www.ameli.fr) et sur applications smartphone et tablette.

(Pour celles et ceux qui ont un compte AMELI, d'ailleurs facile à créer avec l'aide d'un parrain/marraine) [explication ici](#)

Le [compte ameli](https://www.ameli.fr), fort de ses 34 millions d'abonnés, permet en effet 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 (*messagerie instantanée*) ou de contacter nos services par e-mail.

Compte tenu de la situation actuelle, les demandes par e-mail doivent être réservées aux questions et démarches personnelles les plus urgentes.

A noter, **il n'est plus possible de solliciter un rendez-vous en ligne**, mais nos services pourront appeler les assurés pour répondre à un e-mail, pour les accompagner dans leurs démarches et traiter les questions les plus urgentes. *(J'ai vérifié : ils répondent aux mails !)*

Bien entendu, Dominique (06 22 73 7 67) et Denis (06 23 94 63 60 + SMS ou WhatsApp) sont à votre écoute pour toute explication ou aide nécessaire.