Retour d'expérience
Partenariat de Médecins du Monde à Lille-Sud
avec la CPAM Lille-Douai

Médecins du Monde à Lille-Sud est un partenaire conventionné avec la CPAM depuis juillet 2018, l'objectif de la convention étant de collaborer dans la lutte contre le renoncement aux soins (pouvoir avoir accès aux formations des partenaires CPAM, et devenir détecteur PFIDASS).

Dans ce cadre notre lien avec la CPAM de Lille Douai est le suivant :

- Dans la majorité des cas, le médiateur en santé ou les bénévoles accompagnent les personnes qui en auraient besoin à l'accueil de la CPAM, lorsque la réponse ne se trouve pas sur le site Ameli.fr mais que la situation n'est pas urgente ou complexe.
  >> La CPAM s'efforce de faire en sorte que la majorité des démarches « classiques » puisse s'effectuer via Ameli.fr. Pour cela elle met en place des ateliers numériques (formation des usagers soit directement à la CPAM soit via le partenaire Emmaüs Connect), et des relais numériques, c'est-à-dire des structures partenaires qui souhaitent être formés sur les démarches Ameli.fr afin de pouvoir accompagner les personnes visitant leur structure. Au niveau de Médecins du Monde à Lille-Sud nous accompagnons des personnes qui ont des situations souvent complexes, pour certain.es les droits ne sont pas encore ouverts, ou ce sont des demandes d'AME, pour cela nous trouvons peu de réponses sur le site Ameli.fr et devons passer par d'autres canaux.
- Dans le cas d'une situation complexe et/ou urgente, le médiateur en santé peut faire appel au pôle solidarité de la CPAM Lille Douai (par mail ou téléphone). Dans ce cas il garde la responsabilité du suivi, mais cela lui permet d'avoir les bonnes informations sur les droits de la personne, comment constituer un dossier, quel type de demande à faire avec la personne. Dans certains cas urgents uniquement (urgence médicale) il va demander une ouverture des droits en urgence.
- Dans le cas d'une situation complexe mais moins urgente, le médiateur en santé a eu parfois recours au dispositif de Plateforme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS)[1], désormais appelée Mission Accompagnement Santé (MAS). Cette plateforme n'est mobilisable que pour les personnes assurées dépendant du régime général de la sécurité sociale. Ainsi les personnes sans droits ouverts, avec l'AME, à la MSA (la sécurité sociale agricole) ou au régime des indépendants (jusqu'à fin décembre 2019) par exemple ne peuvent pas bénéficier de ce service, ce qui justifie pourquoi nous n'avons pas pu l'utiliser de manière régulière (car nous rencontrons beaucoup de personnes sans droits ouverts ou avec l'AME).

Dans tous les cas, le médiateur en santé s'efforce au maximum de respecter le processus classique des démarches, afin de faire en sorte que les usagers puissent s'approprier le processus pour les démarches futures, et s'autorise à faire à la place ou utiliser des canaux spéciaux qu'en cas de situation complexe (nécessitant un appui spécifique) ou d'urgence médicale.

[1] https://www.ameli.fr/sites/default/files/Documents/348685/document/mention_ogeplanir_pfidass_vd2.pdf