



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



LE SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE

Votre partenaire pour l'accompagnement
psycho-social en santé



Sommaire

Introduction	p. 3
Le service social de l'Assurance Maladie • Présentation	p. 4
Qui sommes-nous ?	p. 5
Nos équipes	p. 6
Nos missions	p. 7
Quel est l'accompagnement proposé aux assurés	p. 8
Quand contacter le service social de l'Assurance Maladie ?	
Situations pratiques	p. 10



Introduction

Le service social évolue, ses missions aussi. Vous les présenter ainsi que celles et ceux qui vous accompagneront — conseillers services ou assistants de service social — tel est l'objectif de ce livret.

En pratique, vous y découvrirez comment le service social de l'Assurance Maladie peut vous aider à mieux accompagner toutes celles et ceux que vous aidez déjà, d'un point de vue administratif ou médical. Il comporte également des exemples de situations concrètes pour mieux comprendre ce qui relève ou non du travail d'accompagnement que proposent aujourd'hui nos équipes en France métropolitaine et dans les outre-mer.

Bonne lecture !

A photograph of a woman with long dark hair and a man with a shaved head looking at a document together. The woman is on the left, pointing at the document, and the man is on the right, looking down at it. They are in a well-lit indoor setting, possibly an office or a meeting room. The background is slightly blurred, showing some greenery and a lamp.

Le service social de l'Assurance Maladie

Qui sommes-nous ?



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.**

Présentes sur l'ensemble du territoire, les équipes du service social de l'Assurance Maladie sont sollicitées pour leur **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.

Intégré aux missions de l'Assurance Maladie, le service social travaille en coordination avec les équipes des missions accompagnement santé des caisses primaires d'Assurance Maladie (CPAM), des équipes des services médicaux ou encore des centres d'examens de santé de l'Assurance Maladie.

[EN PRATIQUE]

En pratique, les équipes du service social interviennent sur **signalement des équipes administratives ou médicales de l'Assurance Maladie ou des partenaires externes après détection d'une problématique sociale.** Le service social peut aussi être directement sollicité par les assurés.

Nos équipes

Les équipes du service social sont composées de conseillers services de l'Assurance Maladie (Csam), qui assurent l'interface avec les autres services de l'Assurance Maladie, les assurés et les partenaires ; d'assistants de service social, titulaires d'un diplôme d'État et soumis au secret professionnel, qui proposent un accompagnement social aux assurés, ainsi que de managers de proximité, en charge du pilotage de l'activité, et des relations partenariales.

Le service social, en chiffres¹



+ de 2.500

professionnels dans toute la France, dont 65 % d'assistants de service social, mobilisés au service des assurés du régime général

+ d'1 million

d'entretiens sociaux réalisés chaque année

+ de 2.400

lieux d'accueil du public* pour un service de proximité

+ de 355.000

assurés accompagnés

1. Données 2021

* principalement dans les CPAM

Nos missions



Spécialisé en santé, le service social accompagne et aide les assurés ayant des difficultés à gérer l'impact que peut avoir un changement dans leur état de santé sur leur vie personnelle ou leur activité professionnelle. Son champ d'action regroupe un ensemble de missions diverses et variées divisées en **deux axes** :

1 La prévention de la désinsertion professionnelle

Le service social accompagne, par la mise en place d'actions de remobilisation, les assurés en arrêt de travail et/ou en risque de non-retour à l'emploi du fait de leur situation de santé.

2 La sécurisation des parcours en santé

Les équipes de service social assistent, dans leur parcours :

- Les **personnes atteintes de pathologies lourdes**, invalidantes ou évolutives.
- **Les assurés en sortie d'hospitalisation** qui, de retour à leur domicile, éprouvent des difficultés à gérer les conséquences sociales de leur maladie, de leur accident.
- Elles s'adressent également aux **personnes en renoncement aux soins qui présentent des freins psychosociaux et/ou une situation sociale complexe**.
- Le service social intervient aussi auprès des nouveaux retraités en situation de fragilité liée à leur santé. **Dans le cadre du « rendez-vous prévention jeune retraité »** les centres d'examen de santé (CES) peuvent orienter les assurés en situation de fragilité sociale vers le service social.
- Enfin, le service social intervient aussi dans **l'organisation et la prise en charge des transferts et évacuations sanitaires dans les départements et territoires d'outre-mer** pour les assurés dont le diagnostic, le traitement ou le suivi thérapeutique ne sont pas réalisables sur place.



Quel est l'accompagnement proposé aux assurés ?

Les assistants de service social apportent **un accompagnement psycho-social qui prend en compte la situation des assurés dans leur ensemble**. Ils s'appuient sur le **réseau de partenaires du service social**, et sur les dispositifs existants pour les aider au mieux et le plus précocement possible. Tout assuré présentant au moins l'un des six items de fragilité sociale défini dans la fiche de détection de la fragilité sociale peut être réorienté vers le service social pour bénéficier d'un accompagnement.

Quel que soit le contexte d'accompagnement, l'approche proposée suit généralement les étapes suivantes :

1

Premiers interlocuteurs au sein du service social, **les conseillers services de l'Assurance Maladie (CSAM)** orientent partenaires et assurés vers le bon interlocuteur. Ce sont eux également qui prennent rendez-vous avec les assistants de service social si la situation de l'assuré le nécessite.



2

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**, évaluation globale de la situation de la personne et de son état.



3

Un plan d'aide est alors défini avec l'assuré



4

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.



5

Des interventions collectives thématiques animées par les équipes du service social peuvent être proposées.



6

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.



Cette approche progressive permet à la personne fragilisée de retrouver des repères, de la rassurer, et de l'aider à appréhender les possibilités qui s'offrent à elles.

Comment nous joindre ?

Vous travaillez à l'Assurance Maladie

• J'utilise Medialog+



Vous êtes un partenaire

• Je compose le

3646 Service gratuit
+ prix appel

et dis «service social»

• Je me rends sur ameli.fr



Quand contacter le service social de l'Assurance Maladie ?

Situations pratiques.

Cas pratique n°1

Prise en charge d'un assuré travailleur indépendant dans l'Aisne

Paul, 45 ans, est commerçant à Saint-Quentin. Il gère une entreprise individuelle depuis plus de 15 ans et n'a pas eu d'autre activité professionnelle. Il travaille seul et n'a pas de salarié. Il est en arrêt de travail depuis trois mois.



Paul est orienté vers le service social de l'Assurance Maladie par le médecin conseil de la CPAM, à la suite d'une visite médicale dans le cadre d'une demande d'invalidité et qui a fait l'objet d'un rejet au motif que son état de santé n'était pas stabilisé.

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ Le diagnostic social posé a mis en évidence, chez Paul, des difficultés à la fois au niveau de la santé, mais aussi des difficultés administratives, financières et personnelles. Des difficultés du côté de son entreprise, notamment le jour de la reprise de son activité sont également très probables.
- ▶ L'accompagnement de l'assistant de service social a permis à Paul de prendre conscience de l'impact de sa maladie sur sa vie personnelle et professionnelle et de repenser son projet de vie.
- ▶ En l'informant sur ses droits et les dispositifs en lien avec sa situation (indemnités journalières, prévoyance, assurances...) tout au long de son arrêt de travail, l'accompagnement proposé à Paul, lui a permis de réfléchir à un projet de reconversion professionnelle.

Cas pratique n°2

Demande d'un assuré souhaitant des informations sur ses droits Retraite en Haute-Garonne

Christian, 58 ans, est ingénieur en mécanique à Colomiers. Il travaille depuis ses 16 ans dans l'industrie, et a entendu parler du dispositif « carrière longue » de l'assurance retraite, il souhaiterait prendre rendez-vous pour savoir s'il peut en bénéficier, et ainsi anticiper son départ en retraite.



Christian est orienté vers le service social de l'Assurance Maladie par le médecin du travail lors de sa visite périodique.

Pourquoi la situation de Christian ne relève pas du service social de l'Assurance Maladie ?

- Les questions relatives à la retraite ne relèvent pas du champ de compétences du service social de l'Assurance Maladie mais à celui de la Carsat.

Comment réorienter l'assuré dans cette situation ?

- Pour toutes demandes concernant les droits à pension retraite, la pension de réversion, l'allocation veuvage, le minimum vieillesse, les droits à l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI) ou encore l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), les assurés et les partenaires doivent se tourner vers la Carsat.
- Pour demander un rendez-vous à un conseiller retraite à la Carsat, l'assuré doit appeler le 39 60 (Service gratuit + prix d'un appel) ou, depuis l'étranger, composer le +33 9 71 10 39 60 (appel gratuit + prix tarif local) www.lassuranceretraite.fr

Cas pratique n°3

Prise en charge d'un assuré rencontrant des difficultés de santé et ayant un tiers à charge dans le Bas-Rhin

Romuald, 70 ans, retraité et récemment hospitalisé, vit avec sa mère âgée et handicapée de 92 ans à Strasbourg.



En sortie d'hospitalisation suite à l'aggravation d'une pathologie préexistante, Romuald a exprimé des difficultés du fait de sa santé pour s'occuper de sa mère âgée et handicapée, dont il a la charge depuis plusieurs années. Il a été orienté par l'assistant social du CHU vers le service social de l'Assurance maladie.

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ L'accompagnement du service social vise à limiter l'impact de la maladie sur la vie du foyer, à préserver la personne malade afin qu'elle investisse ses soins, et la sécuriser sur la prise en charge des personnes dont elle à la charge.
- ▶ Les difficultés de santé de Romuald ont des conséquences pour lui mais également pour sa mère âgée et handicapée dont il s'occupe, et qui a besoin de lui dans les actes du quotidien, malgré les dispositifs en place.
- ▶ Cette situation peut aggraver la situation sociale et fragiliser l'aidant et l'aidé.

Cas pratique n°4

Prise en charge d'une personne qui n'arrive pas à se soigner dans le Val-de-Marne

Louise, 40 ans, habite à Créteil, est en congé parental, mariée avec 3 enfants. Aujourd'hui, Louise n'arrive pas à effectuer les soins dont elle a pourtant besoin du fait de freins sociaux.



Louise est orientée vers le service social par la mission accompagnement santé de la CPAM. Louise bénéficie en effet d'un accompagnement administratif car elle a des soins prescrits et urgents à faire. Néanmoins, en raison d'une situation budgétaire fragile, elle priorise ses dépenses sur les charges incontournables (alimentation, logement, santé des enfants...) et sa santé apparaît comme moins prioritaire. Elle évoque également des craintes vis-à-vis de la prise en charge médicale (peur du diagnostic, des conséquences des traitements...).

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ La situation sociale de Louise est un frein à son accompagnement thérapeutique, et à l'effectivité de ses soins, pourtant prescrits et nécessaires. C'est pourquoi l'accompagnement administratif ne suffit plus, et que la mission accompagnement santé de la CPAM a choisi de l'orienter vers le service social.
- ▶ Après un diagnostic social réalisé, le service social décide donc de mettre en place son accompagnement social.
- ▶ En levant les freins sociaux, l'accompagnement par un assistant de service social, va faciliter la prise en charge globale de Louise, sociale, administrative, mais surtout rendre possible l'effectivité de ses soins.

Cas pratique n°5

Prise en charge d'une demande d'aide-ménagère suite à une hospitalisation

Nicolas, agent administratif de 53 ans, vit à Lille et doit être hospitalisé pour une opération bénigne qui risque de générer des difficultés temporaires pour effectuer certains gestes simples du quotidien, tel que le ménage.



Nicolas a été orienté par son médecin spécialiste vers le service social de l'Assurance Maladie pour mettre en place une aide à domicile à la sortie d'hospitalisation.

Pourquoi la situation de Nicolas ne relève pas du service social de l'Assurance Maladie ?

- La demande n'est pas liée à une problématique sociale complexe nécessitant un accompagnement social.

Comment réorienter l'assuré dans cette situation ?

- L'assistant de service social l'informe sur les financements des prestations d'aide à domicile suite à une hospitalisation et le renvoi à la documentation disponible sur ameli.fr.
- L'assuré est orienté vers le service social hospitalier pour mettre en œuvre les dispositifs adéquats et sécuriser la sortie d'hospitalisation. Le service social de l'Assurance Maladie reste à disposition en cas d'aggravation de la situation de santé et de difficultés durables compromettant son maintien à domicile.
- Grâce aux informations reçues et à sa réorientation vers le bon interlocuteur, Nicolas a pu bénéficier d'un financement adapté à ses besoins et sécuriser sa convalescence à domicile.

Cas pratique n°6

Prise en charge d'une assurée atteinte d'une pathologie lourde en Haute-Vienne

Catherine, 50 ans, vit seule avec son fils âgé de 14 ans à Limoges. Elle exerce en tant qu'aide à domicile, auprès de multiples employeurs. Elle est en arrêt de travail depuis quatre mois suite au diagnostic d'une lourde pathologie.



Catherine est orientée vers le service social de l'Assurance Maladie par un assistant social du centre médicosocial (CMS) du département, pour des difficultés liées à l'accessibilité de son logement. Du fait des traitements lourds et de la fatigue associée, elle exprime des difficultés pour effectuer les actes du quotidien (toilettes, alimentation...). L'accompagnement social est toujours en cours actuellement.

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ L'accompagnement proposé a permis à Catherine de s'exprimer sur les difficultés liées à sa maladie et d'être informée sur ses droits et les dispositifs pouvant permettre d'améliorer sa situation.
- ▶ En mobilisant l'ensemble de son réseau de partenaires, internes et externes, (Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), association d'aide aux malades, médecin traitant, etc.) le service social a pu coordonner les relations et les actions entre partenaires et ainsi soulager Catherine afin qu'elle puisse se concentrer sur ses soins.
- ▶ Depuis le début de son accompagnement par le service social, Catherine a bénéficié de 12 entretiens, téléphoniques ou visites à domicile. A ce jour, l'accompagnement psycho-social continue.

Cas pratique n°7

Transfert sanitaire d'un accidenté de la route à Mayotte

Après un accident de scooter, **Bernard, 39ans,** dont les jambes ne répondaient plus, a dû être transféré à l'hôpital de Mamoudzou au service de neurochirurgie de la Réunion.



Il a alors fallu organiser la prise en charge administrative et logistique du transport. Ce qu'a réalisé l'hôpital en collaboration avec le service des prestations maladie (transfert sanitaire) de la caisse de sécurité sociale de Mayotte (CSSM) et le service social.

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ Les soins nécessaires à l'assuré (diagnostic, traitement, suivi thérapeutique) ne sont pas réalisables sur place et nécessitent une évacuation sanitaire sur un territoire disposant des infrastructures nécessaires.
- ▶ Dans le cadre de ce transfert sanitaire pris en charge par l'Assurance Maladie, l'accompagnement social permet à la personne transférée pour raisons médicales loin de chez elle de faire face à l'impact de ce changement, en sécurisant les différents aspects de la situation : incidence financière, hébergement, repas, situation familiale et rapatriement en cas de décès... Le service social mobilise les fonds de l'action sanitaire et sociale comme moyen d'actions.

Cas pratique n°8

Prise en charge des problèmes de chauffage d'une personne âgée dans les Alpes-Maritimes

A l'hiver, **Jacqueline, 85 ans**, retraitée habitant à Nice, rencontre des difficultés pour se chauffer dans son logement, en raison d'une mauvaise isolation et de la panne de son chauffe-eau.



Jacqueline a été orientée par l'assistante sociale du conseil départemental vers le service social de l'Assurance Maladie.

Pourquoi la situation de Jacqueline ne relève pas du service social de l'Assurance Maladie ?

- La situation ne relève pas des missions du service social de l'Assurance maladie car les difficultés rencontrées ne sont pas liées à un problème de santé.

Comment réorienter l'assuré dans cette situation ?

- L'assistante de service social convient néanmoins, avec sa consœur de la collectivité de présenter l'ensemble des aides de la Carsat à l'assurée.
- Une première orientation est faite auprès d'une association en faveur de l'habitat avec laquelle la Carsat est conventionnée.
- Grâce au secours financier accordé par la Carsat d'une part et à un élan de solidarité des différents partenaires (services sociaux de la collectivité, association de solidarité au service de l'habitat, entreprise de maintenance et dépannage de chauffage, caisse de retraite complémentaire...), Jacqueline a pu remplacer son chauffe-eau.

Cas pratique n°9

Prise en charge d'une assurée en arrêt de travail, avec le risque de difficultés financières, en Maine-et-Loire

Valérie, 28 ans, secrétaire médicale à Cholet, célibataire avec 2 enfants. En arrêt de travail depuis 3 mois, elle arrive au terme de ses droits au complément de salaire de son employeur. Cette perte de ressources va accentuer les difficultés financières déjà présentes avant son arrêt de travail. Elle ne sera alors plus en mesure de payer ses factures.



Valérie est orientée vers le service social, par un assistant social du centre médicosocial de sa ville, pour des difficultés financières liées à l'arrêt de son complément de salaire. L'accompagnement social est toujours en cours actuellement.

Pourquoi solliciter le service social de l'Assurance Maladie ?

- ▶ L'assuré a exprimé des difficultés financières qui sont liées à sa situation de santé. Une baisse de revenu, même minime, peut générer ou accentuer une situation de précarité, ou tout simplement générer des difficultés budgétaires : impayés de loyer, dettes énergie...
- ▶ L'accompagnement social peut intervenir en amont de la difficulté financière, afin d'éviter la créance, ou à titre curatif afin de limiter l'aggravation d'une situation déjà précaire. C'est pourquoi il est important, dès qu'une situation évolue, de prendre attache, sans tarder, avec le service social.



Comment nous joindre ?

Vous travaillez à l'Assurance Maladie



- J'utilise Medialog+

Vous êtes un partenaire



- Je compose le

3646 Service gratuit + prix appel

et dis «service social»

- Je me rends sur ameli.fr



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun