l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun

PRESENTATION DE L'EXTRANET ESPACE PARTENAIRES

OBJECTIF D'ESPACE PARTENAIRES

- **Extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits, aux soins et à la santé.**

- **Echanges personnalisés, simplifiés et sécurisés entre un partenaire et une caisse d'Assurance Maladie.**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

PARTENAIRES CONCERNÉS

Partenaires …

- **Œuvrant dans le domaine de l'accès aux droits, aux soins et à la santé.**
- **Conventionnés avec la caisse d'Assurance Maladie.**
- **Signataires d'un avenant sur l'utilisation d'Espace Partenaires.**



l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

FONCTIONNALITÉS



- **Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins** concernant un assuré (saisine Mission accompagnement santé).
- **Transmettre / suivre un dossier** pour un assuré (demande de droits PUMa, de Complémentaire santé solidaire, de renouvellement d'AME….).
- **Demander un rendez-vous pour un assuré** (non autonome dans ses démarches et sans compte ameli).
- **Demander un document** concernant un assuré, *uniquement pour les partenaires tutelles, curatelles habilitées, gestionnaires des jeunes de l'ASE*…
- **Contacter l'organisme d'Assurance Maladie** avec lequel le partenaire est conventionné.
- **Consulter l'historique des demandes** du partenaire et leurs statuts.
- **Prendre connaissance des actualités** de la caisse et **recevoir la newsletter** partenaires.

Sécurité sociale
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

ATOUTS D'ESPACE PARTENAIRES



- **Disponible sur PC, tablette, smartphone.**
- **Echanges sécurisés.**
- **Simple et fluide d'utilisation.**
- **Peut regrouper, en un même lieu, toutes les sollicitations liées à l'accès aux droits et aux soins, classées par motifs de demandes.**
- **Conforme CNIL et RGPD.**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

URL ET PROFILS

Espace Partenaires est accessible par internet :

https://espace-partenaires.ameli.fr



2 profils distincts



« Gestionnaire » Partenaire :

- **Son compte est créé par la caisses dès signature de la convention d'utilisation d'Espace Partenaires.**
- **Le gestionnaire créé les profils techniciens de sa structure.**
- **Il peut se créer aussi un compte technicien, s'il le souhaite.**
- **Nombre de gestionnaires possibles :**

De 1 à 10 employés / bénévoles = jusqu'à 2 gestionnaires,

De 11 à 25 employés / bénévoles = jusqu'à 3 gestionnaires,

Plus de 25 employés / bénévoles = jusqu'à 5 gestionnaires.

Utilisateurs, dit « Technicien » Partenaire :

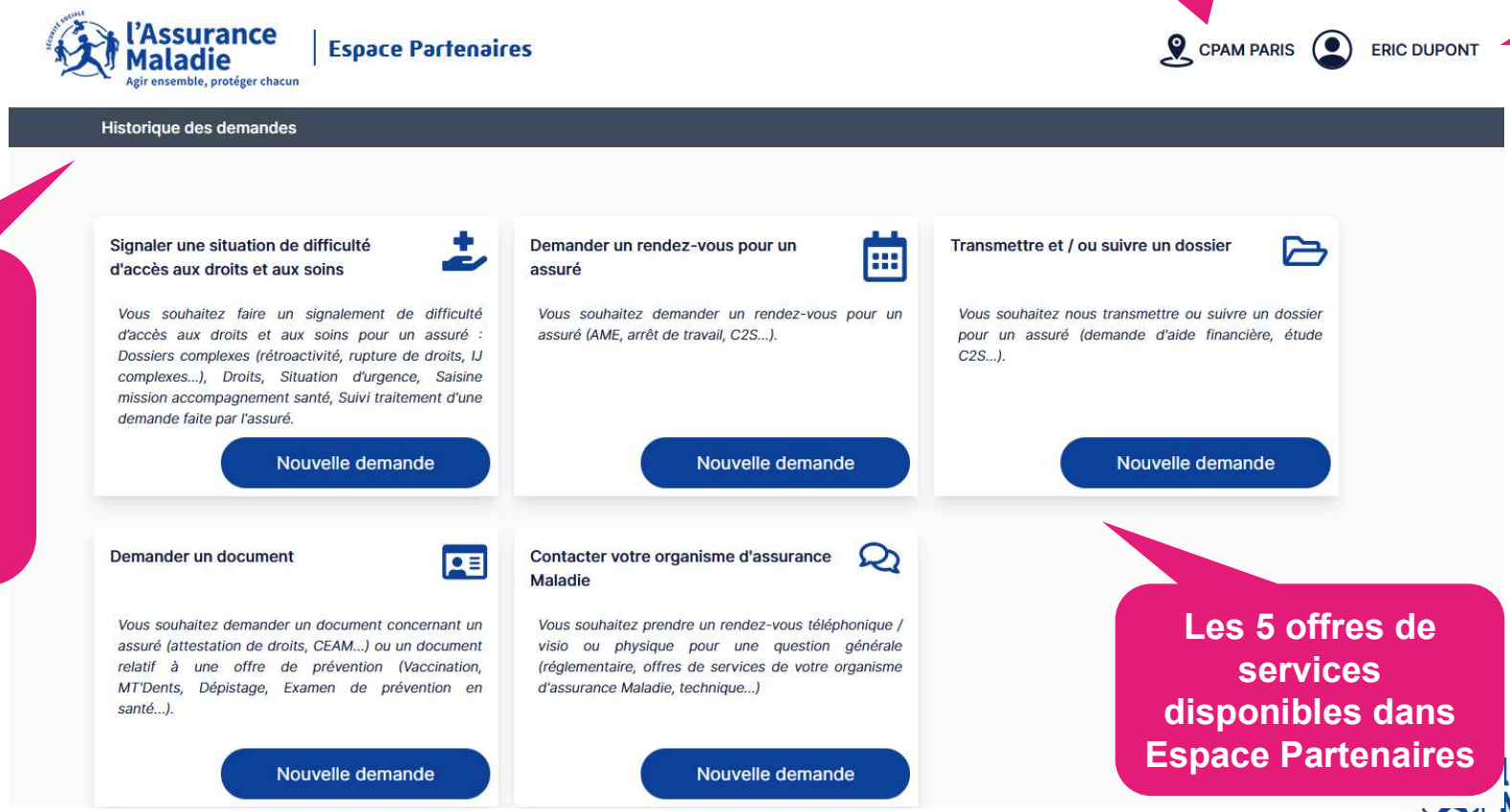
- **Le Technicien utilise les offres de services Espace partenaires : dépôt et suivi de demandes.**
- **Nombre de techniciens possibles : comptes ouverts selon les besoins, avec tact et mesure.**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

PAGE D'ACCUEIL ET OFFRES DE SERVICES

CPAM avec laquelle le partenaire échange

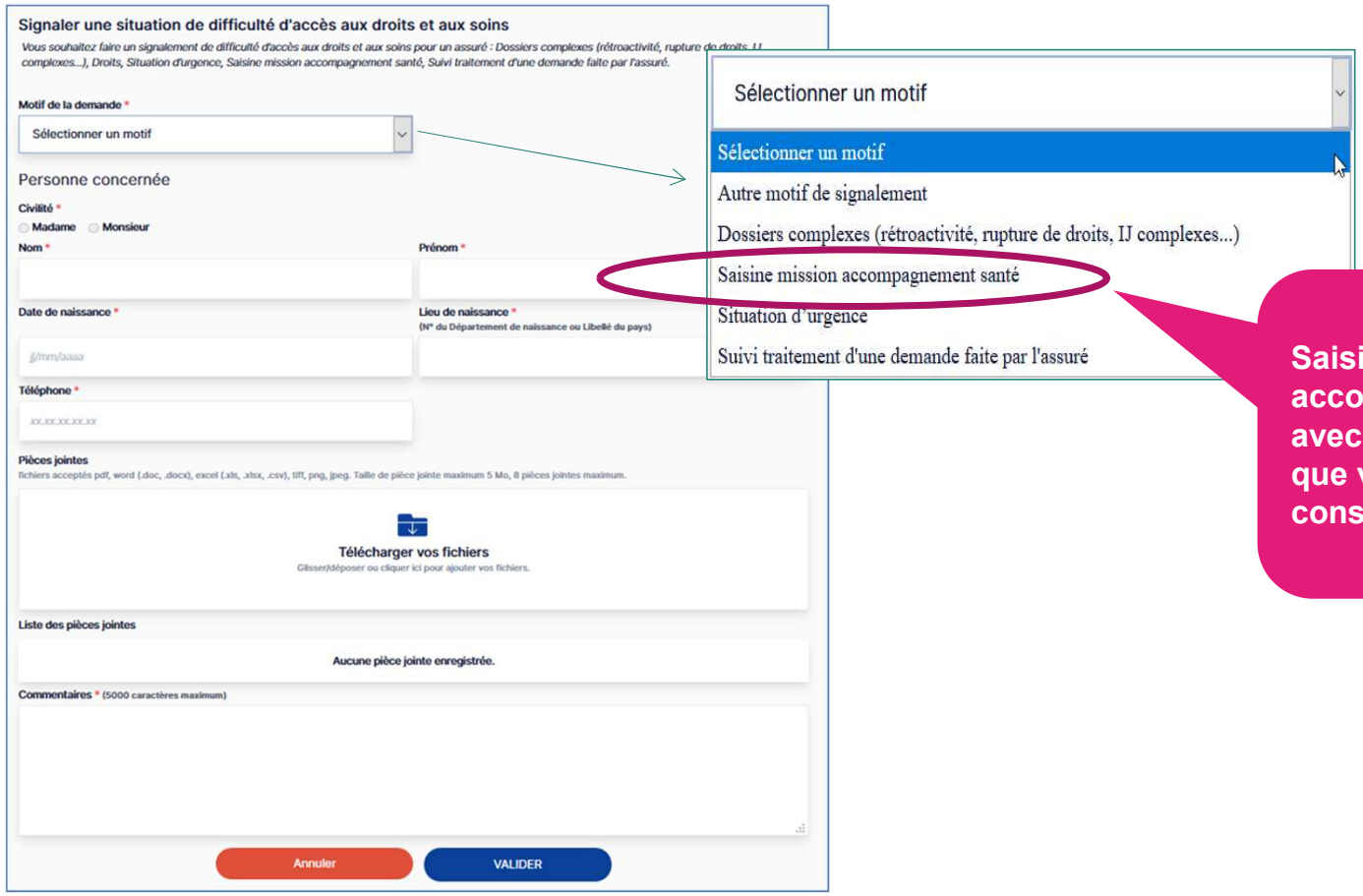
Nom de l'utilisateur partenaire



Liste de toutes les démarches effectuées et leurs statuts de gestion

Les 5 offres de services disponibles dans Espace Partenaires

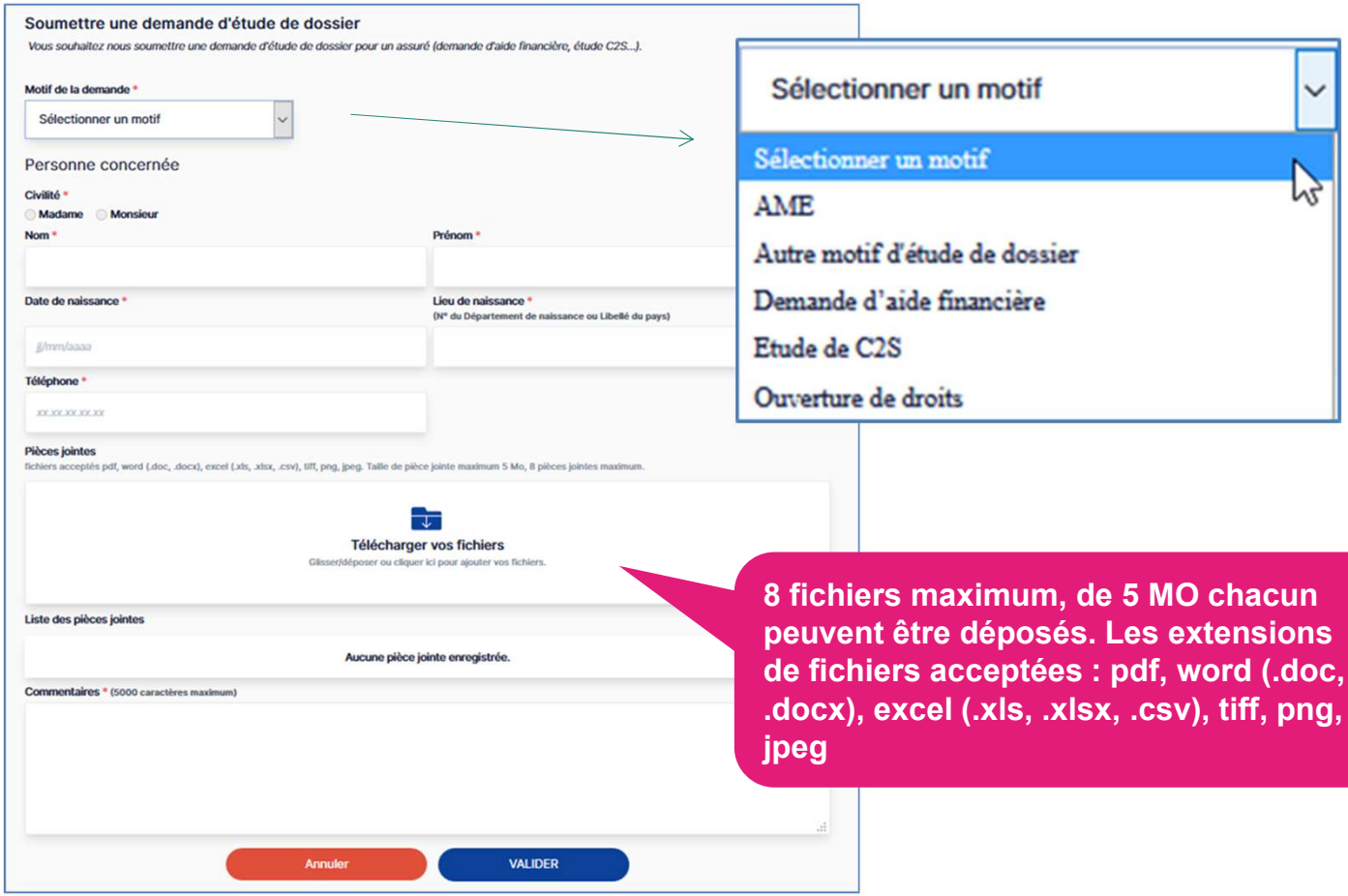
SIGNALER UNE SITUATION DE DIFFICULTÉ D'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS



Saisine de la Mission accompagnement santé en ligne, avec une case à cocher afin d'indiquer que vous avez bien recueilli le consentement de l'assuré, à l'oral

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

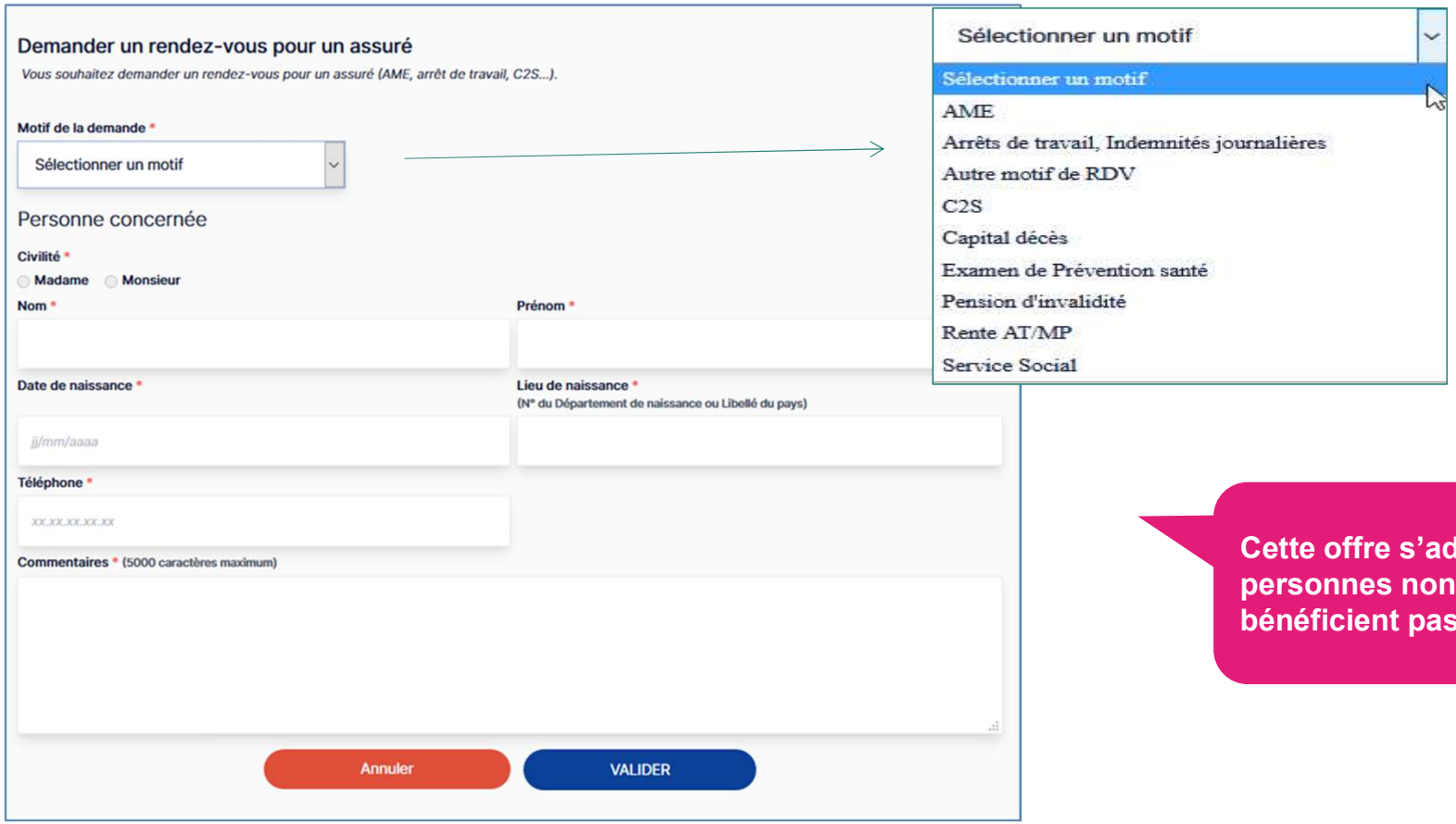
TRANSMETTRE / SUIVRE UN DOSSIER



8 fichiers maximum, de 5 MO chacun peuvent être déposés. Les extensions de fichiers acceptées : pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

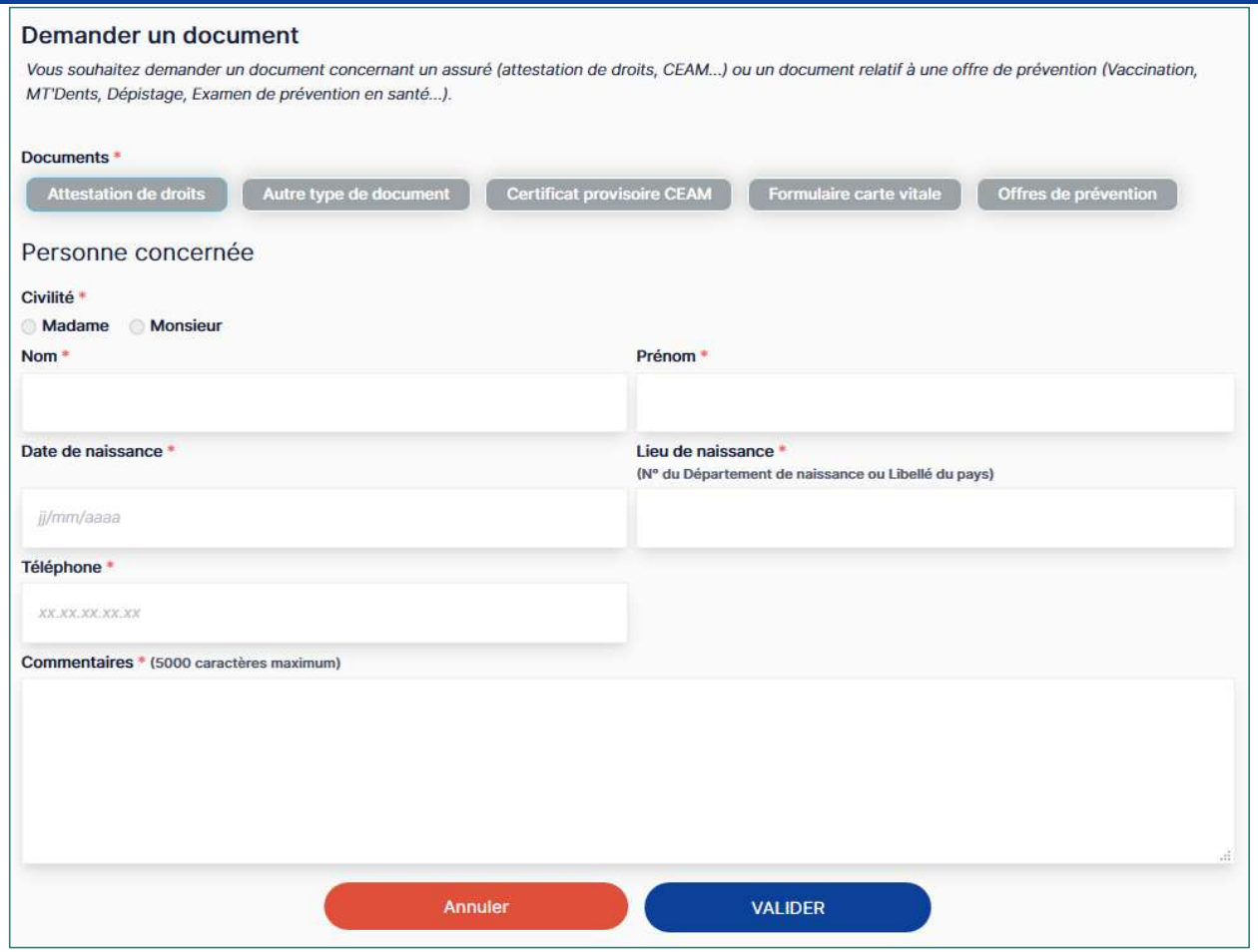
DEMANDER UN RENDEZ-VOUS POUR UN ASSURÉ



Cette offre s'adresse uniquement aux personnes non autonomes et qui ne bénéficient pas de compte ameli

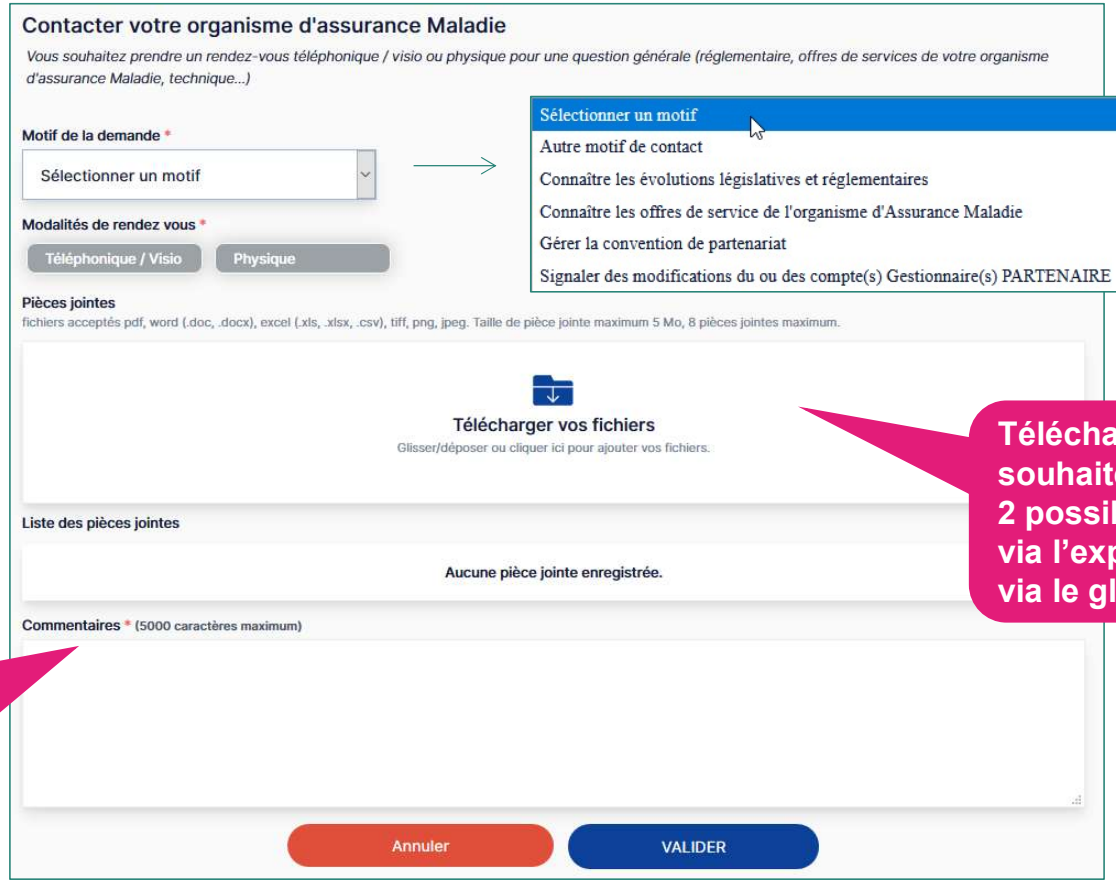
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

DEMANDER UN DOCUMENT *(QUI SERA ENVOYÉ À L'ASSURÉ)*



l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

CONTACTER VOTRE ORGANISME D'ASSURANCE MALADIE



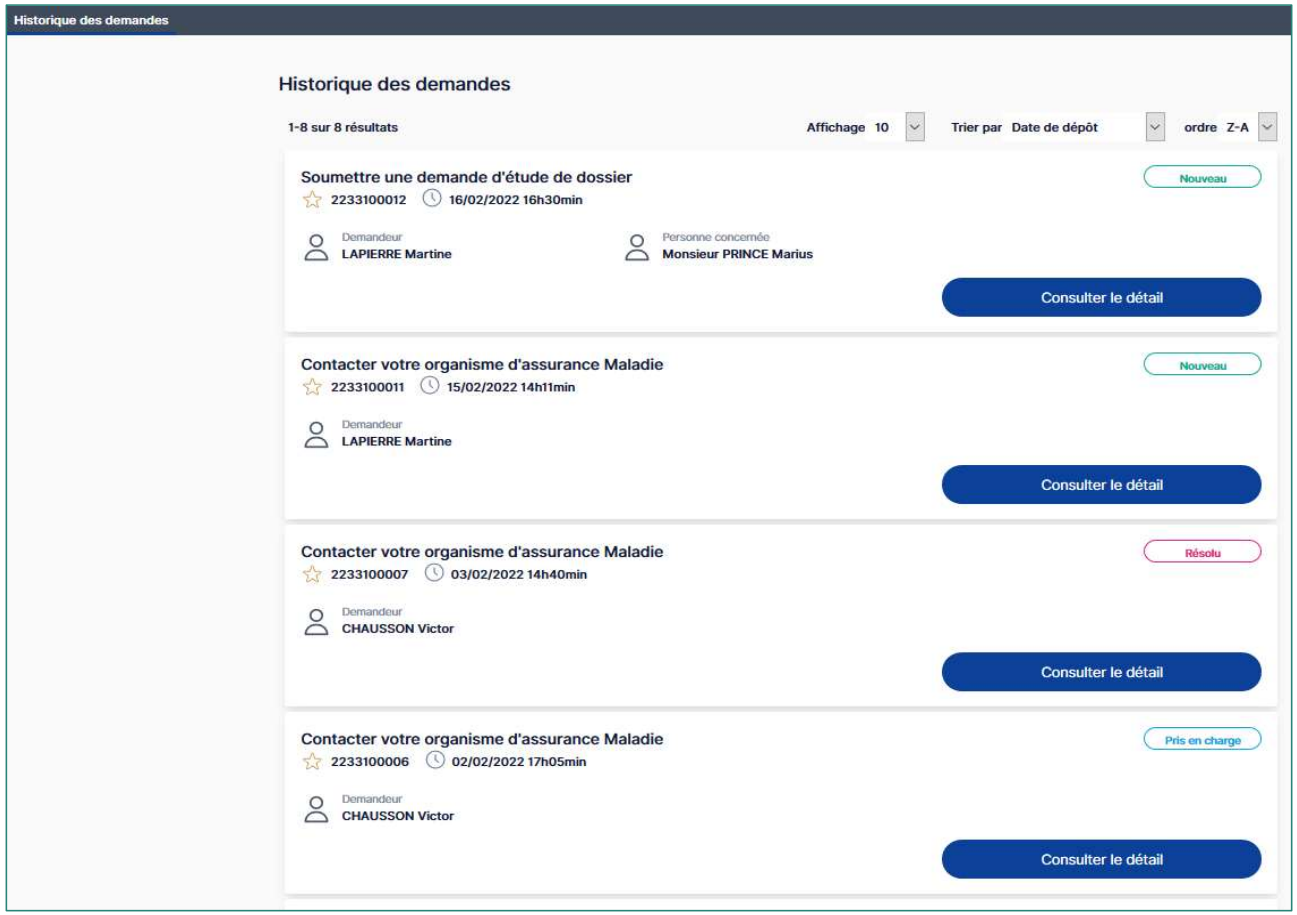
Eléments qui permettront à la caisse de mieux comprendre votre requête.
5000 caractères maximum acceptés

Télécharger les fichiers que vous souhaitez joindre à votre demande.
2 possibilités :
via l'explorateur de fichiers
via le glisser-déposer

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

HISTORIQUE DES DEMANDES

Toutes les demandes déposées par votre structure sont récapitulées dans le menu « **Historique des demandes** », pour l'organisme d'Assurance Maladie sélectionné. Elles sont classées par défaut par date en inversement chronologique (les plus récentes en haut)



3 statuts possibles * :
- **Nouveau**
- **Pris en charge**
- **Résolu**

Si un échange Q/R est initié après le statut « résolu », les statuts pourront être :
- **Message envoyé**
- **Message reçu**
- **Clôturé**

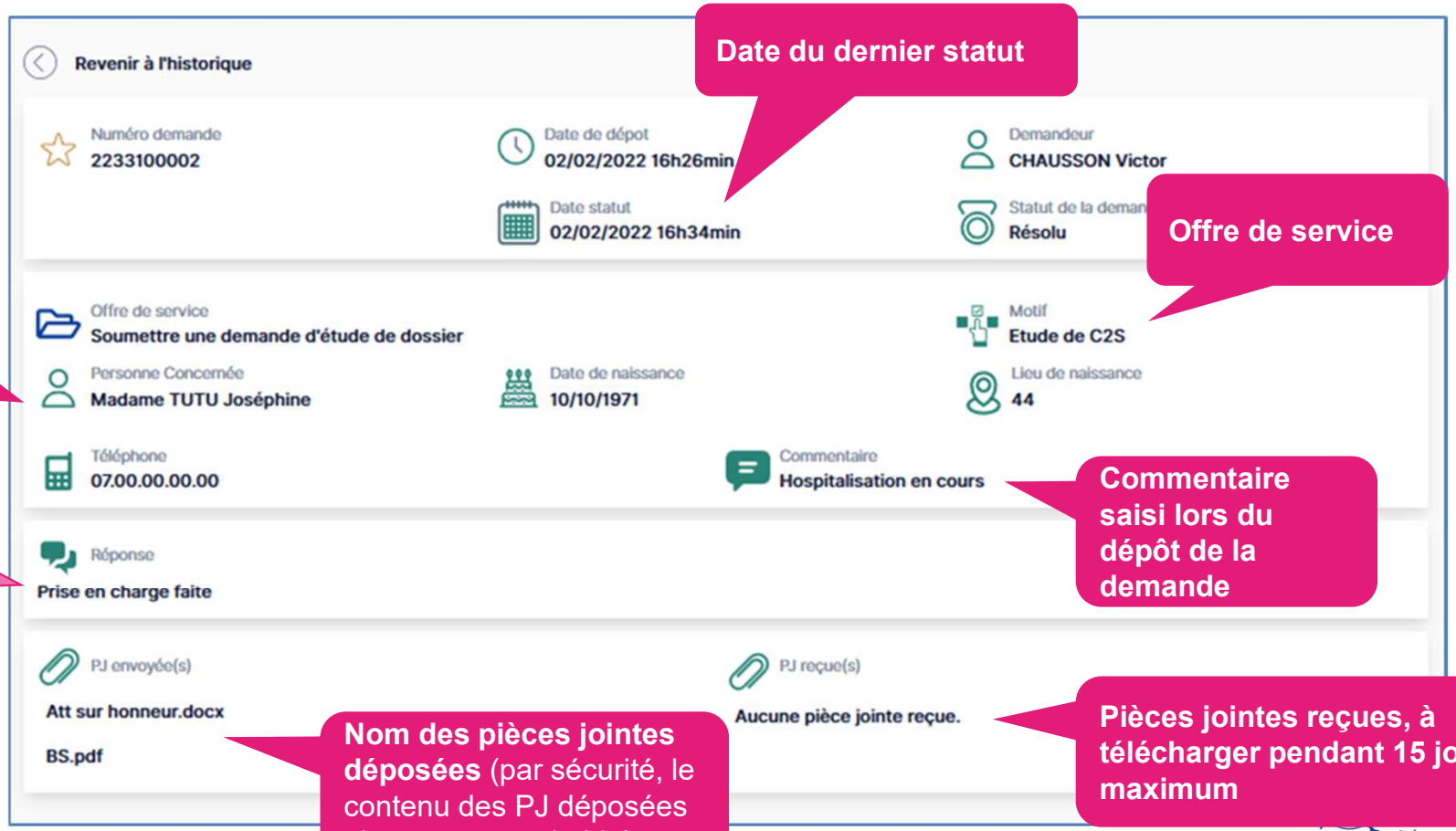
* **« Nouveau »** : vous venez de déposer la demande.

« Pris en charge » : la caisse prend en charge votre demande.

« Résolu » : la caisse a apporté une réponse à votre demande

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

REPONSE DE LA CAISSE À UNE DEMANDE



Date du dernier statut

Offre de service

Coordonnées de la personne concernée

Réponse de la caisse

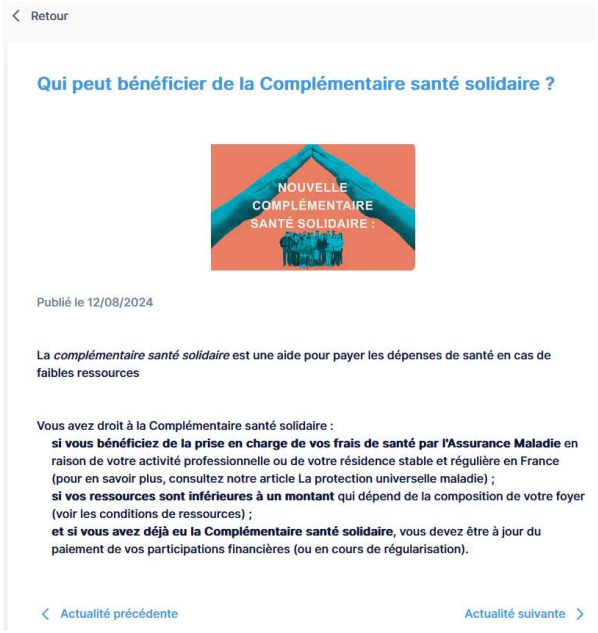
Commentaire saisi lors du dépôt de la demande

Nom des pièces jointes déposées (par sécurité, le contenu des PJ déposées n'est pas consultable)

Pièces jointes reçues, à télécharger pendant 15 jours maximum

Agir ensemble, protéger chacun

ACTUALITÉS



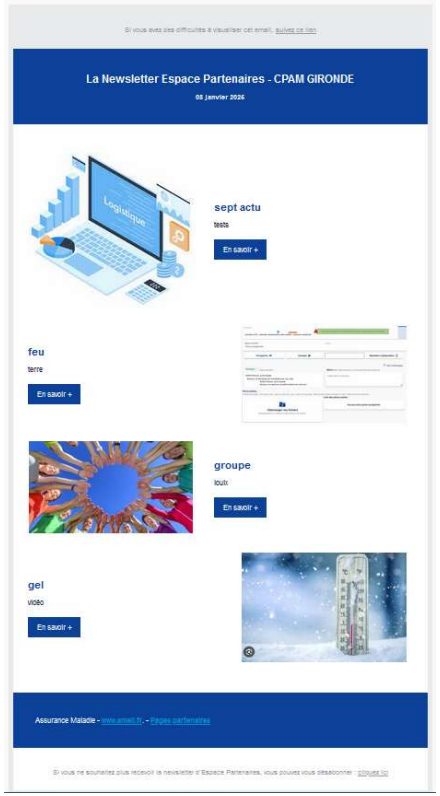
- **La caisse a la possibilité de publier des actualités pour informer les partenaires, soit sur la prise en charge des assurés, soit sur les relations partenariales.**

- **Ces actualités sont visibles par le partenaire après connexion à Espace Partenaires (login / mot de passe).**

- **Si la caisse ne publie pas d'actualités, le technicien partenaire est dirigé sur la page de dépôt des demandes, après connexion à Espace Partenaires (login / mot de passe).**

Sécurité sociale
L'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

NEWSLETTER



- **La caisse a la possibilité de générer une newsletter que les partenaires reçoivent par email : son contenu est une agrégation des actualités publiées dans Espace Partenaires.**
- **La fréquence d'envoi est déterminée par la caisse.**
- **Le partenaire a la possibilité de s'abonner ou se désabonner à la newsletter, selon son choix.**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

RGPD

L'usage d'Espace Partenaires doit respecter les dispositions du RGPD / CNIL, notamment :

- **Les pièces jointes entrantes et sortantes ne doivent en aucun cas excéder celles déterminées comme nécessaires à l'instruction des dossiers.**

- **Les pièces jointes sortantes sont uniquement à destination des partenaires habilités.**

- **Les éléments portés dans les zones commentaires (FO et BO) ne doivent en aucun cas comprendre des informations non pertinentes, inadéquates, ou excessives au regard de la finalité du traitement; les données de santé ne sont pas autorisées.**

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

SUPPORT : FLYER ET MANUELS UTILISATEURS





l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun