



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Loir-et-Cher

# PRÉSENTATION DE L'EXTRANET ESPACE PARTENAIRES

# OBJECTIF D'ESPACE PARTENAIRES

- **Extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins.**
- **Échanges personnalisés, simplifiés et sécurisés entre un partenaire et une caisse d'Assurance Maladie.**

# FONCTIONNALITÉS



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

# ATOUS 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.**

# 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.

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.

# PAGE D'ACCUEIL ET OFFRES DE SERVICES

CPAM avec laquelle le partenaire échange

Nom de l'utilisateur



Espace Partenaires

CPAM LOIR-ET-CHER



MARTINE LA PIERRE

Historique des demandes

<p><b>Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins</b></p> <p><i>Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré : Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...), Droits, Situation d'urgence, Saisine mission accompagnement santé, Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré.</i></p> <p>Nouvelle demande</p>	<p><b>Demander un rendez-vous pour un assuré</b></p> <p><i>Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, C2S...).</i></p> <p>Nouvelle demande</p>	<p><b>Transmettre et / ou suivre un dossier</b></p> <p><i>Vous souhaitez nous transmettre ou suivre un dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).</i></p> <p>Nouvelle demande</p>
<p><b>Demander un document</b></p> <p><i>Vous souhaitez demander un document concernant un assuré (attestation de droits, CEAM...) ou un document relatif à une offre de prévention (Vaccination, MT'Dents, Dépistage, Examen de prévention en santé...).</i></p> <p>Nouvelle demande</p>	<p><b>Contacter votre organisme d'assurance Maladie</b></p> <p><i>Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique / visio ou physique pour une question générale (réglementaire, offres de services de votre organisme d'assurance Maladie, technique...).</i></p> <p>Nouvelle demande</p>	

Liste de toutes les démarches effectuées et leurs statuts de gestion

Les 5 offres de services disponibles dans Espace Partenaires

# CONTACTER VOTRE ORGANISME D'ASSURANCE MALADIE

**Contactez votre organisme d'assurance Maladie**  
*Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique / visio ou physique pour une question générale (réglementaire, offres de services de votre organisme d'assurance Maladie, technique...)*

**Motif de la demande \***

Sélectionner un motif

**Modalités de rendez vous \***

Téléphonique / Visio Physique

**Pièces jointes**  
fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.

**Télécharger vos fichiers**  
Glisser/déposer ou cliquer ici pour ajouter vos fichiers.

**Liste des pièces jointes**

Aucune pièce jointe enregistrée.

**Commentaires \*** (5000 caractères maximum)

Annuler VALIDER

**Sélectionner un motif**

- Autre motif de contact
- Connaître les évolutions législatives et réglementaires
- Connaître les offres de service de l'organisme d'Assurance Maladie
- Gérer la convention de partenariat
- Signaler des modifications du ou des compte(s) Gestionnaire(s) PARTENAIRE

Éléments 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

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

**Signaler une situation de difficulté d'accès aux droits et aux soins**  
Vous souhaitez faire un signalement de difficulté d'accès aux droits et aux soins pour un assuré : *Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...), Droits, Situation d'urgence, Saisine mission accompagnement santé, Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré.*

**Motif de la demande \***  
Sélectionner un motif

**Personne concernée**  
**Civilité \***  
 Madame  Monsieur

**Nom \*** **Prénom \***

**Date de naissance \*** **Lieu de naissance \***  
(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

**Téléphone \***

**Pièces jointes**  
fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.

**Télécharger vos fichiers**  
Glissez/déposez ou cliquez ici pour ajouter vos fichiers.

**Liste des pièces jointes**  
Aucune pièce jointe enregistrée.

**Commentaires \*** (5000 caractères maximum)

**Annuler** **VALIDER**

**Sélectionner un motif**

- Sélectionner un motif
- Autre motif de signalement
- Dossiers complexes (rétroactivité, rupture de droits, IJ complexes...)
- Saisine mission accompagnement santé
- Situation d'urgence
- Suivi traitement d'une demande faite par l'assuré

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



# DEMANDER UN RENDEZ-VOUS POUR UN ASSURÉ

**Demander un rendez-vous pour un assuré**  
*Vous souhaitez demander un rendez-vous pour un assuré (AME, arrêt de travail, C2S...).*

**Motif de la demande \***

Sélectionner un motif

**Personne concernée**

**Civilité \***

Madame  Monsieur

**Nom \*** **Prénom \***

**Date de naissance \*** **Lieu de naissance \***  
(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

**Téléphone \***

**Commentaires \*** (5000 caractères maximum)

Annuler VALIDER

Sélectionner un motif

- Sélectionner un motif
- AME
- Arrêts de travail, Indemnités journalières
- Autre motif de RDV
- C2S
- Capital décès
- Examen de Prévention santé
- Pension d'invalidité
- Rente AT/MP
- Service Social

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

# SOUMETTRE UNE DEMANDE D'ÉTUDE DE DOSSIER

**Soumettre une demande d'étude de dossier**  
Vous souhaitez nous soumettre une demande d'étude de dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).

Motif de la demande \*

Sélectionner un motif

Personne concernée

Civilité \*

Madame  Monsieur

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance \*

Lieu de naissance \*

(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

Téléphone \*

Pièces jointes

fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.

Télécharger vos fichiers

Glisser/déposer ou cliquer ici pour ajouter vos fichiers.

Liste des pièces jointes

Aucune pièce jointe enregistrée.

Commentaires \* (5000 caractères maximum)

Annuler VALIDER

- Sélectionner un motif
- Sélectionner un motif
  - AME
  - Autre motif d'étude de dossier
  - Demande d'aide financière
  - Etude de C2S
  - Ouverture de droits

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



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

## Demander un document

Vous souhaitez demander un document concernant un assuré (attestation de droits, CEAM...) ou un document relatif à une offre de prévention (Vaccination, MT'Dents, Dépistage, Examen de prévention en santé...).

### Documents \*

Attestation de droits

Autre type de document

Certificat provisoire CEAM

Formulaire carte vitale

Offres de prévention

### Personne concernée

#### Civilité \*

Madame  Monsieur

#### Nom \*

#### Prénom \*

#### Date de naissance \*

#### Lieu de naissance \*

(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

#### Téléphone \*

#### Commentaires \* (5000 caractères maximum)

Annuler

VALIDER



# 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)

Historique des demandes

1-8 sur 8 résultats

Affichage 10 Trier par Date de dépôt ordre Z-A

<b>Soumettre une demande d'étude de dossier</b> ☆ 2233100012 ⌚ 16/02/2022 16h30min Demandeur <b>LAPIERRE Martine</b> Personne concernée <b>Monsieur PRINCE Marius</b>	Nouveau	Consulter le détail
<b>Contacteur votre organisme d'assurance Maladie</b> ☆ 2233100011 ⌚ 15/02/2022 14h11min Demandeur <b>LAPIERRE Martine</b>	Nouveau	Consulter le détail
<b>Contacteur votre organisme d'assurance Maladie</b> ☆ 2233100007 ⌚ 03/02/2022 14h40min Demandeur <b>CHAUSSON Victor</b>	Résolu	Consulter le détail
<b>Contacteur votre organisme d'assurance Maladie</b> ☆ 2233100006 ⌚ 02/02/2022 17h05min Demandeur <b>CHAUSSON Victor</b>	Pris en charge	Consulter le détail

## 3 statuts possibles :

- Nouveau
- Pris en charge
- Résolu

« **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

# RÉPONSE DE LA CAISSE À UNE DEMANDE

Revenir à l'historique

Numéro demande: 2233100002

Date de dépôt: 02/02/2022 16h26min

Demander: CHAUSSON Victor

Date statut: 02/02/2022 16h34min

Statut de la demande: Résolu

Offre de service: Soumettre une demande d'étude de dossier

Motif: Etude de C2S

Personne Concernée: Madame TUTU Joséphine

Date de naissance: 10/10/1971

Lieu de naissance: 44

Téléphone: 07.00.00.00.00

Commentaire: Hospitalisation en cours

Réponse: Prise en charge faite

PJ envoyée(s): Att sur honneur.docx, BS.pdf

PJ reçue(s): Aucune pièce jointe reçue.

**Callouts:**

- 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

# 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.**

# SUPPORT : FLYER ET MANUELS UTILISATEURS



## ESPACE PARTENAIRES



L'Assurance Maladie met à la disposition de ses partenaires conventionnés un extranet dédié à l'accompagnement des publics fragiles pour favoriser leur accès aux droits et aux soins.

Cet espace permet des échanges personnalisés, simplifiés et sécurisés entre un partenaire et une caisse d'assurance maladie.

<https://espace-partenaires.amell.fr/>



Espace Partenaires

## Espace Partenaires Manuel Technicien Partenaire



# VOS CONTACTS

## Vos contacts à la CPAM de Loir-et-Cher :

Valérie DUHAMEL

Responsable partenariat

Lyna THLANG

Conseillère partenariat

[partenariat.cpam-blois@assurance-maladie.fr](mailto:partenariat.cpam-blois@assurance-maladie.fr)

## Et sur le site ameli :

<https://assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/partenaires-solidarite>