

La Rochelle, le 4 février 2022

## Communiqué de presse

### Démarche ou question : comment contacter l'Assurance Maladie ?

Dans un contexte de situation épidémique et de prolifération du variant Omicron, **l'Assurance Maladie reste mobilisée pour préserver la santé de tous les assurés.**

Toutes les dispositions nécessaires ont été prises pour **garantir au mieux la continuité de service, en particulier sur le versement des prestations** : indemnités journalières, rentes ou pensions d'invalidité, etc.

Les équipes de l'Assurance Maladie restent pleinement impliquées pour traiter les demandes, toutefois, elles aussi sont fortement impactées par l'épidémie de Covid-19.



Pour orienter chacun vers le service en ligne dont il a besoin, il existe « ameliBot ». Il suffit de lui poser sa question et le robot répond le mieux possible, en fonction de son niveau de connaissance. ameliBot répond à 90 % des demandes des assurés dans le compte ameli. En moyenne, ameliBot est sollicité un million de fois par mois.

ameliBot est disponible sur le compte ameli et depuis le 12 janvier, il est aussi possible de lui poser des questions en lien avec le Covid-19 à partir de certaines pages du site ameli liées à l'épidémie :

- « [Que se passe-t-il en cas de test positif au Covid-19 Et en cas de test négatif ?](#) »
- « [Que se passe-t-il quand on a été en contact avec une personne malade du Covid-19 ?](#) »
- « [Dispositif d'indemnisation des interruptions de travail des salariés et des non-salariés](#) »
- « [Qui peut se faire vacciner, quand et comment ?](#) »

Et pour répondre en priorité aux situations les plus urgentes et pour faire gagner du temps dans les démarches, **l'Assurance Maladie invite également à privilégier l'utilisation du compte ameli pour toute demande ou démarche.**

Pour se connecter au compte ameli, rendez-vous sur <https://assure.ameli.fr>. Il est aussi possible d'utiliser son smartphone en téléchargeant l'application « ameli », disponible sur [Google play](#) et sur [l'App store d'Apple](#).

Une quarantaine de démarches peuvent être faites de façon totalement dématérialisée depuis le compte ameli, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En savoir plus sur les téléservices et découvrir les tutos vidéo sur la page « [Le compte ameli : votre espace personnel sécurisé](#) ».

En cas de difficultés ou de questions, on peut aussi consulter [le forum ameli](#), un espace collaboratif de discussion et d'entraide, où les assurés peuvent échanger en ligne sur toutes les questions qu'ils se posent en matière de droits et de démarches relatifs à l'Assurance Maladie.



Pour toute question concernant **le Covid-19 ou le passe sanitaire ou le passe vaccinal**, contacter **le 0 800 130 000** (appel gratuit).

Pour toute question sur l'appli TousAntiCovid, une assistance téléphonique gratuite est disponible au **0 800 087 148**.

Pour toute question concernant les arrêts de travail en lien avec les mesures spécifiques liées au Covid-19 ou la vaccination anti-Covid-19 rendez-vous sur [ameli.fr > rubrique Covid-19](#).

---

## A propos de la Caisse d'assurance maladie de Charente-Maritime

Depuis plus de 70 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale. L'Assurance Maladie protège durablement la santé de chacun - dans sa vie personnelle ou professionnelle - en agissant auprès de tous. C'est sa raison d'être.

[Découvrez ce qui a marqué notre activité en 2020.](#)

Contact presse : département communication  
Courriel : [comm.cpam-larochelle@assurance-maladie.fr](mailto:comm.cpam-larochelle@assurance-maladie.fr)  
CPAM DE LA CHARENTE-MARITIME - 55 RUE DE SUEDE - CS 70507 - 17014 LA ROCHELLE CEDEX 1  
Retrouvez nous sur [ameli.fr](#) et sur [@CPAM\\_17](#)