

## **Comment recourir au Médiateur de l'Assurance maladie ?**

Vous dépendez du régime général de l'Assurance maladie et vous avez déposé une réclamation auprès de votre CPAM ? Si sa réponse ne vous satisfait pas, il est possible de saisir **gratuitement** le médiateur. Cette réclamation doit relever de sa compétence. Nous vous exposons la réglementation à connaître.

### **Qui peut saisir le médiateur de l'Assurance maladie ?**

Tous les usagers du régime général de l'Assurance maladie peuvent saisir le médiateur.

### **Dans quels cas saisir le médiateur de l'Assurance maladie ?**

Vous pouvez contacter le médiateur si vous vous trouvez dans l'**un des cas suivants** :

Vous estimatez être victime d'un refus de soins discriminatoire et êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (C2S) ou de l'aide médicale d'Etat (AME)

Vous estimatez être victime d'un refus de soins discriminatoire par un professionnel de santé qui ne relève pas d'un ordre professionnel (opticien, audioprothésiste...)

Vous avez déposé une réclamation auprès de l'Assurance maladie et cette réclamation n'a pas abouti.

### **En savoir plus si vous rencontrez des difficultés pour trouver un médecin traitant**

Vous **ne pouvez plus contacter** le médiateur si vous recherchez un médecin traitant.

Ainsi, si vous n'avez pas réussi à trouver un médecin traitant ou votre médecin traitant n'est pas disponible, vous pouvez contacter une organisation coordonnée territoriale.

En cas de difficulté (exemple : il n'existe pas d'organisation coordonnée territoriale dans votre territoire), vous pouvez contacter votre CPAM.

### **Où s'adresser ?**

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

### **À savoir**

Saisir le médiateur ne vous empêche pas de faire un recours auprès du Défenseur des droits.

### **Que peut faire le médiateur de l'Assurance maladie suite au recours ?**

Il faut distinguer selon que le dossier relève ou pas de la compétence du médiateur.

### **À noter**

Le médiateur n'a pas de pouvoir de décision : il émet des avis et propose des solutions à l'amiable.

Saisir le médiateur suspend le délai de recours pour contester une décision prise par l'Assurance Maladie. Dans l'hypothèse où le médiateur confirme qu'il prend en charge votre demande, le délai de recours est suspendu le temps de la médiation.

Le médiateur prend en charge le dossier jusqu'à sa résolution. L'objectif est d'aboutir à une solution acceptable par les 2 parties avec les explications nécessaires à une bonne compréhension.

Le médiateur oriente le dossier vers le service compétent de votre caisse d'Assurance maladie, vous en informe et veille à ce qu'une réponse adaptée vous soit apportée.

### **Comment saisir le médiateur de l'Assurance maladie ?**

Vous pouvez saisir le médiateur de 2 façons :

Depuis votre compte ameli (version web uniquement)

Ou par un courrier postal adressé à votre caisse d'Assurance maladie.

Un accusé de réception de votre courrier vous est systématiquement envoyé.

### **À noter**

Votre caisse peut éventuellement vous proposer de saisir le médiateur par mail. Elle peut aussi prévoir un accueil téléphonique ou sur rendez-vous. Pour plus d'informations, contactez votre caisse.

- Saisir le médiateur de l'Assurance maladie depuis votre compte ameli

Vous rédigez un courrier sur papier libre en vous aidant du modèle de lettre.

Vous adressez ce courrier au médiateur de votre caisse d'Assurance maladie.

Le médiateur vous appellera, s'il le faut :

Les autres voies de recours possibles

Et les délais encore à votre disposition.

### **Où s'adresser ?**

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

### **Litiges avec la Sécurité sociale**

#### **Et aussi...**

- Litiges avec la Sécurité sociale
- Comment recourir au médiateur de la Caf ou de la MSA ?

### **Pour en savoir plus**

- Comment saisir le médiateur ?

Source : Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)

- Charte de la Médiation de l'Assurance maladie

Source : Ameli.fr

- Modèle de lettre pour saisir le médiateur

Source : Ameli.fr

- L'organisation coordonnée territoriale peut aider à avoir un médecin traitant

Source : Ameli.fr

**Où s'informer ?**

- Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

**Services en ligne**

- Saisir le médiateur de l'Assurance maladie depuis votre compte ameli

Téléservice

**Textes de référence**

- Code de la sécurité sociale : article L217-7-1

Rôle du médiateur

- Code de la sécurité sociale : articles L162-15-4 à L162-15-5

Définition et rôle du conciliateur (L162-15-4)

- Circulaire n°DSS/SD4/2005/255 du 27 mai 2005 relative à la mise en place des conciliateurs dans les caisses d'assurance maladie



Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00