

# La conciliation CPAM

Afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur, la réforme du 13 Août 2004 a introduit la mission de conciliation au sein de chaque organisme local d'assurance maladie.

La conciliation a pour objectif d'aider les personnes qui contestent en vain une décision de leur CPAM et de rechercher une solution acceptable au conflit.

La conciliation est organisée selon les principes de la médiation de la République :

**Neutralité, impartialité, indépendance.**

Le champ d'intervention de la conciliation est très large, il couvre l'ensemble du domaine de l'attribution et du service des prestations.

**Procédure : d'abord réclamer près de votre CPAM :**

Extrait de l'article mis à jour le 25 janvier 2007 sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

**Comment faire une réclamation ?**

Vous êtes mécontent ou insatisfait du fonctionnement de votre caisse d'Assurance Maladie ou du traitement de votre demande.

Quel que soit l'objet de votre réclamation (horaires d'ouverture, qualité de l'accueil, délai de traitement ou gestion de votre dossier), prenez tout d'abord contact avec votre caisse d'Assurance Maladie par courrier, ou par téléphone, ou en vous déplaçant au guichet, ou encore par e-mail si votre caisse d'Assurance Maladie le propose.

Dans la plupart des cas, cela permettra de résoudre le problème.

**Ensuite, si votre réclamation n'aboutit pas, vous pouvez saisir le conciliateur**

Si la réponse ne vous satisfait pas ou en cas de non réponse de votre caisse d'Assurance Maladie sous 3 semaines, vous pouvez saisir le conciliateur de votre caisse d'Assurance Maladie.

Vous pouvez aussi le saisir directement si votre réclamation concerne vos relations avec un médecin lorsque, par exemple, vous ne parvenez pas à désigner un médecin traitant ou en cas de difficultés pour obtenir un rendez chez un médecin spécialiste dans des délais satisfaisants.

*A noter : saisir le conciliateur ne remplace par les voies de recours disponibles pour contester une décision prise par l'Assurance Maladie, et ne suspend pas les délais à respecter en pareil cas.*

## **Comment saisir le conciliateur ?**

- Faites votre réclamation par écrit, sur papier libre (reportez-vous au modèle de lettre proposé ci-dessous en téléchargement) et adressez la au conciliateur de votre caisse d'Assurance Maladie.

A noter : votre caisse d'Assurance Maladie peut, éventuellement, vous proposer d'adresser votre réclamation au conciliateur par e-mail ; elle peut aussi prévoir un accueil téléphonique ou sur rendez-vous. Renseignez vous auprès d'elle.

- > Un accusé de réception vous sera renvoyé. Il vous rappellera, s'il y a lieu, les autres voies de recours possibles et les délais encore à votre disposition.

**Le conciliateur traite les demandes au cas par cas. Il s'engage à vous répondre sous 3 semaines. Il n'a pas de pouvoir de décision ; il émet des avis et propose des solutions à l'amiable.**