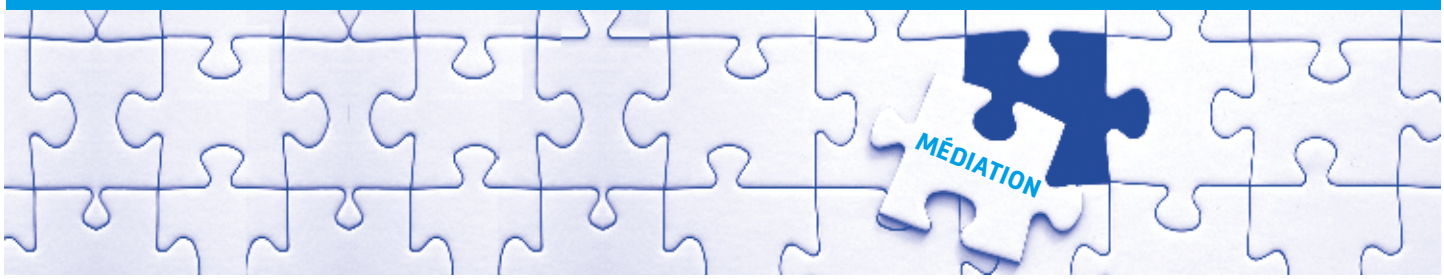
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Côte-d'Or

DOCUMENT RÉSERVÉ AUX PARTENAIRES

UN SERVICE DE L'ASSURANCE MALADIE

LA MÉDIATION



Litige, insatisfaction, refus de soins, le médiateur peut apporter une solution aux assurés.

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La médiation est un mode alternatif de résolution amiable d'un litige, visant à rétablir le lien entre l'usager et la CPAM.

L'exercice d'une médiation ne doit pas être assimilé à la gestion d'une réclamation.

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Il peut être saisi uniquement si la réponse de la caisse :

- ne satisfait pas l'assuré ;
- si celui-ci n'a rien reçu de la part de la caisse ;
- avant de recourir à la commission de recours amiable ou au tribunal de grande instance.

Le médiateur ne peut pas intervenir si une juridiction est déjà saisie.
Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, il ne prend pas de décision mais propose une solution respectueuse du droit et acceptable pour les parties.

QUELS SONT SES DOMAINES D'INTERVENTION ?

L'ouverture d'une médiation implique une démarche préalable des requérants auprès des services de l'organisme (L217-7-1 II CSS). Le médiateur ne s'autosaisit pas, il est un tiers dans une situation qui a mis en relation l'organisme et l'usager.

Pour autant, certaines situations peuvent justifier la prise en charge en médiation sans démarche préalable de l'usager auprès des services de l'organisme ou à l'initiative des services de l'organisme. Il s'agit notamment et pas exclusivement des situations pour lesquelles le médiateur estime qu'il existe :

- un caractère d'urgence avéré (urgence médicale/sociale, menace d'expulsion, rupture de droits...) ;
- une précarité {absence de revenus, changement de statut...) ;
- un risque médiatique ;
- une situation sensible (arrivée sur le territoire, premier emploi, perte d'un proche...) ;
- l'absence de voie de recours (refus notifié par le CNSE pour les soins hors UE, refus d'aide financière...) ;
- une situation nécessitant le concours de plusieurs intervenants (partenaires internes, externes, autres institutions, tiers [employeur, tuteur]…).

L'action du Médiateur n'est donc pas inscrite dans un périmètre strict, mais elle est organisée et laissée à l'appréciation du médiateur.

LES PRINCIPES DE LA MÉDIATION

Impartialité
Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction quant au traitement d'une saisine. Pas de conflit d'intérêt.

Confidentialité

Écoute active
De l'ensemble des intervenants.

Analyse
Prise en charge globale de la situation.

Force de proposition
Rôle d'alerte et de propositions d'amélioration.

COMMENT VA AGIR LE MÉDIATEUR POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME ?

Le médiateur vérifie d'abord que la demande est recevable et qu'elle relève de sa compétence.

Il en accuse réception dans les délais les plus brefs.

Une analyse complète du dossier de l'assuré permet de vérifier si la réglementation a été correctement appliquée. En fonction de chaque situation, une réponse claire et personnalisée est adressée.

Une proposition à la Direction de la CPAM d'une prise de décision à titre exceptionnel et en équité est possible.

QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Tous les publicss peuvent, s'ils le souhaitent, faire appel au médiateur en cas de litige :

- bénéficiaires de l'assurance maladie ;
- professionnel de santé ;
- employeurs ;
- partenaires institutionnels ou associatifs.

LES DOCUMENTS À FOURNIR

Pour permettre au médiateur d'apporter une aide rapide et efficace, l'assuré doit adresser :

- un courrier ou courriel expliquant les difficultés ;
- la copie des courriers échangés avec nos services ;
- le NIR, l'adresse, le numéro de téléphone et éventuellement l'adresse email de l'assuré.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Par e-mail :
mediation.cpam-cote-or @assurance-maladie.fr

Par courrier :
CPAM DE COTE D'OR
à l'attention du médiateur
CS 34 548 - 21045 Dijon Cedex

Par téléphone :
3646 Service gratuit + prix appel

Par le compte ameli :
Chatbot « Saisir le médiateur ».

BON À SAVOIR :
Le rôle du médiateur ne se résume pas à rechercher une solution amiable. Lorsqu'il constate un dysfonctionnement ou des anomalies, il formule à la Direction de la CPAM des propositions pour améliorer le service rendu aux usagers.

11698 - 03/2024