



Vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise par la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime et vous ne savez pas si vous devez déposer une réclamation ou demander une médiation ?

LE MÉDIATEUR DE LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE

➤ LE RÔLE DU MÉDIATEUR

- Faciliter la circulation d'information en vue d'éclaircir, pacifier ou rétablir les relations entre deux ou plusieurs parties ;
- faciliter la communication entre les parties par une écoute et une prise en charge attentionnée et adaptée aux situations particulières des parties ;
- proposer des solutions respectueuses du droit et acceptables pour les parties.

➤ LES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

- Intervenir après une première démarche de l'assuré(e) auprès de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime ;
- selon certaines situations, intervenir directement sans première démarche de la part de l'assuré(e) :
 - refus de soins, Complémentaire santé solidaire / Aide médicale d'Etat ;
 - situation justifiant une prise en charge en médiation, selon le médiateur (situation sensible, précarité...) ;
 - absence de voies de recours.

Le médiateur conserve la liberté d'apprécier l'opportunité de la saisine en médiation et peut, si nécessaire, la rediriger vers le service ou l'organisme compétent.

➤ LES DOCUMENTS À FOURNIR

- Un courrier expliquant les difficultés de l'assuré(e) ;
- la copie des courriers échangés avec les services de la caisse d'assurance maladie de la Charente-Maritime ;
- le numéro de Sécurité sociale (NIR), l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail de l'assuré(e).

➤ COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

- Depuis le compte ameli : en page d'accueil, interroger ameliBot, le chatbot en tapant «Contacter le médiateur».
- à l'adresse e-mail : mediation.cpam-charente-maritime@assurance-maladie.fr ;
- par courrier postal à : CPAM de la Charente-Maritime - A l'attention du médiateur - 55 rue de Suède - CS 70507 - 17014 LA ROCHELLE CEDEX 1 ;
- par téléphone : 3646 (service gratuit + prix appel - Se munir de sa carte Vitale avant d'appeler).