

Charte de la Conciliation de l'Assurance Maladie

Institué par l'article 58 de la loi du 13 août 2004, un dispositif de conciliation est proposé par l'Assurance Maladie à l'ensemble de ses assurés, aux professionnels de santé et aux employeurs. Ce mode alternatif de règlement des conflits vise à régler à l'amiable les désaccords persistants.

Un conciliateur, nommé au sein de chacune des caisses d'assurance maladie, peut être saisi après une première réclamation restée insatisfaite.

Le conciliateur peut également aider en cas de difficultés d'accès à un médecin traitant, d'obtention d'un rendez-vous avec un médecin spécialiste dans un délai raisonnable, en cas de différend entre un professionnel de santé et un assuré en situation de précarité.

La saisine du conciliateur peut se faire par tout moyen et notamment par courriel à l'adresse suivante : **conciliateur@cpam-paris.cnamts.fr**

Cette saisine ne suspend aucun délai de recours.

L'action du conciliateur respecte des règles professionnelles et déontologiques.

Les situations sont analysées dans leur globalité avec impartialité, neutralité, confidentialité et esprit d'indépendance.

Après un examen attentif, si l'affaire relève de sa compétence, le conciliateur prend en charge son traitement jusqu'à sa résolution. L'objectif est de faire émerger, dans le respect de la règle de droit, une solution acceptable par les deux parties, assortie de toutes les explications nécessaires à une bonne compréhension.

Si le dossier n'est pas de son ressort, il l'oriente vers le service compétent de la caisse d'assurance maladie, en informe le requérant et veille à ce qu'une réponse adaptée lui soit apportée.

Soucieuse d'instaurer des relations durables de confiance avec les assurés, les professionnels de santé et les employeurs, l'Assurance Maladie réaffirme par cette charte son attachement à ses valeurs de solidarité et de service public, dont le dispositif de conciliation est un des garants.