

## Charte de la Médiation de l'Assurance Maladie

L'article 34 de la loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance institue un dispositif de médiation dans l'Assurance Maladie pour l'ensemble des bénéficiaires, des professionnels de santé et des employeurs. Ce dispositif, qui est un mode alternatif de règlement des conflits, vise à régler à l'amiable les désaccords persistants.

Un médiateur, nommé au sein de chacune des caisses d'assurance maladie, peut être saisi après une première démarche.

Le médiateur 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 bénéficiaire en situation de précarité.

La saisine du médiateur peut se faire par tout moyen et notamment par courriel à l'adresse suivante : [mediation.cpam-nomdelacpam@assurance-maladie.fr](mailto:mediation.cpam-nomdelacpam@assurance-maladie.fr) (ou cgss au lieu de cpam).

L'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de l'information portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses conclusions, les délais de recours restant éventuellement à courir.

L'action du médiateur s'exerce dans le cadre de 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 médiateur 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 médiation est un des garants.

