

Votre Caisse d'Assurance Maladie à votre écoute

Connaissez-vous les services à distance que l'Assurance Maladie vous propose pour simplifier vos démarches ?

La Caisse d'Assurance Maladie de l'Yonne vous propose de nombreux services pour simplifier vos démarches concernant le suivi de vos remboursements ou la gestion de votre dossier. Cette aide vous permet également de vous orienter dans le système de soins.

Pour vous faire gagner du temps et répondre à vos attentes, ces services sont accessibles depuis chez vous, sans avoir à vous déplacer, soit par téléphone, soit par Internet 7j/7 et 24h/24.

I. Des services à distance, sans avoir à se déplacer

Je souhaite vérifier si mes remboursements ont bien été effectués ou obtenir une attestation de droits Assurance Maladie ? Quels moyens sont à ma disposition ?

L'Assurance Maladie vous propose différents modes de contact accessibles depuis chez vous, sans avoir à vous déplacer.

C'est le cas d'Internet, via le site de l'Assurance Maladie www.ameli.fr :

En vous connectant à la rubrique « Assurés / Vos services en ligne », différents services sont à votre disposition 7j/7 et 24h/24 :

- Vous avez la possibilité de suivre vos remboursements et de vérifier que vos derniers remboursements ont bien été effectués. Pour cela, il vous suffit de vous munir de **votre numéro d'assuré social** et de **votre code confidentiel** (adressé régulièrement avec vos relevés de remboursement).
- Vous pouvez aussi demander **une attestation de paiement** de vos indemnités journalières, une attestation de droits à l'Assurance Maladie, demander une carte européenne d'Assurance Maladie (CEAM),...

Si je n'ai pas Internet, comment faire ?

Si vous ne disposez pas de connexion Internet, l'Assurance Maladie vous propose son **service d'information téléphonique**, accessible du Lundi au Vendredi au :

- 0 820 904 167 (0,12 €/mn)
- Attention ! Ce numéro va bientôt changer pour devenir plus court et moins cher !

Plusieurs choix vous sont proposés :

- **7j/7 et 24h/24**, vous pouvez prendre connaissance de vos remboursements effectués au jour de votre appel.
- **Du lundi au vendredi**, vous pouvez être mis en relation avec un conseiller Assurance Maladie pour toutes vos questions liées à vos remboursements de soins.

! Pour toute question sur votre retraite, contactez les services de la CRAM.

A SAVOIR...

Durant l'été, votre Caisse d'Assurance Maladie adoptera un nouveau numéro de téléphone plus simple, plus court, avec un coût de l'appel en baisse (coût d'un appel local).

Plus d'information prochainement...

J'ai déménagé. Est-il possible d'en informer ma Caisse d'Assurance Maladie sans me déplacer?

Oui, c'est tout à fait possible.

- Depuis www.ameli.fr, connectez vous à la rubrique « Assurés / Vos services en ligne ». Grâce à Internet, vous pouvez directement effectuer votre changement d'adresse auprès de l'Assurance Maladie mais également auprès des Allocations familiales, de l'Assurance vieillesse et du Service des Impôts...
- Si vous ne disposez pas d'un accès Internet, contactez votre Caisse d'Assurance Maladie :
 - par courrier, en écrivant à :

CPAM de l'Yonne
89024 AUXERRE CEDEX
 - par téléphone, un conseiller Assurance Maladie vous répond au :

0 820 904 167 (0,12 €/mn)
de 8h à 18h sans interruption, du lundi au vendredi.

Pour les questions nécessitant des recherches complémentaires, il vous est demandé de patienter quelques jours. Votre demande est traitée dans les plus brefs délais.

II. L'orientation dans le système de soins

Je souhaite connaître le cabinet d'infirmières le plus proche de chez moi, les tarifs pratiqués par un médecin, ou s'il accepte la carte vitale. Comment faire ?

L'Assurance Maladie vous aide à vous orienter dans le système de soins en vous renseignant sur les services et les tarifs des professionnels de santé.

Ce service est disponible par téléphone, en contactant un conseiller Assurance Maladie au 0 820 904 167 (0,12 € / mn) de 8h à 18h sans interruption, du lundi au vendredi.

Quelles informations sont délivrées par ce service d'information téléphonique ?

Ce service d'information accessible par téléphone vous permet :

- de connaître les coordonnées des professionnels de santé proches de chez vous (médecin généraliste, spécialiste, infirmière, kinésithérapeute...);
- de savoir s'ils prennent ou non la carte Vitale ;
- d'obtenir une information sur les tarifs pratiqués et votre niveau de remboursement.

A noter : ce service répond aux souhaits exprimés par les assurés d'obtenir des repères pour mieux s'orienter dans le système de soins.

Il permet aussi de préserver le choix de chacun en fournissant des **informations objectives** :

- Pour connaître les coordonnées d'un médecin proche de chez vous, la réponse apportée portera sur un minimum de trois professionnels de santé correspondant à vos critères de recherche.
- Pour les médecins à honoraires libres, l'information délivrée s'effectue sur le calcul d'une fourchette des tarifs pratiqués et présentés au remboursement auprès de l'Assurance Maladie.

Ces informations sont-elles accessibles sur Internet ? Sur ameli ?

Oui, le site Internet de l'Assurance Maladie www.ameli.fr vous permet d'accéder à l'annuaire des professionnels de santé et des établissements de santé (rubrique « Annuaire »).

Vous pouvez rechercher un professionnel de santé proche de chez vous, et savoir s'il accepte ou pas la carte Vitale.

Ce n'est pas le seul service disponible sur Internet. Toutes les informations pratiques sur vos démarches et votre santé en général sont accessibles 7j/7 et 24h/24 sur le site Internet de l'Assurance Maladie www.ameli.fr (rubrique « Assurés ») :

- Vous y trouverez des informations et des conseils sur vos droits, votre santé, des conseils de prévention, les services proposés par votre Caisse d'Assurance Maladie...
- Vous pouvez aussi retrouver gratuitement notre lettre d'informations et de conseils « Moments-Clés » qui est diffusée régulièrement avec les décomptes des assurés icaunais.
- Vous avez également la possibilité de trouver et d'imprimer tous les formulaires dont vous avez besoin, consulter vos remboursements et contacter votre Caisse.

Mon médecin est équipé d'un nouveau service d'aide à la prescription baptisé « historique des remboursements ». De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'un nouveau service sécurisé proposé gratuitement par l'Assurance Maladie aux médecins qui le souhaitent.

Effectivement, c'est un service d'aide à la prescription qui permet à votre médecin de visualiser, avec votre accord et en votre présence, l'ensemble des **soins, médicaments et examens qui vous ont été prescrits et remboursés au cours des 12 derniers mois.**

Pourquoi ce service de « l'historique des remboursements ? ».

Vous consultez un nouveau médecin à l'occasion d'un déplacement, ou votre médecin traitant s'est absenté : comment connaître votre passé médical ? Comment connaître vos traitements en cours ? Avec votre accord et votre carte Vitale, le médecin peut accéder à un outil d'aide à la prescription, c'est « l'historique des remboursements ».

Quels sont les avantages de ce service ?

- Un service d'accès sécurisé nécessitant l'accord du patient ;
- Un service mis à la disposition des médecins pour mieux connaître le passé médical de leur patient ;
- Avec ce nouveau service, votre suivi médical est plus précis.
- Il permet par exemple de prévenir les contre-indications médicamenteuses.
- Il s'agit d'un outil utile, surtout si vous consultez un médecin remplaçant, un spécialiste vers lequel votre médecin traitant vous a orienté ou encore un autre médecin pendant vos vacances.

III. Les points d'accueil de l'Assurance Maladie

Je souhaite mettre à jour ma carte Vitale, comment faire ?

Vous pouvez mettre à jour votre carte Vitale :

- dans les points d'accueil de votre Caisse d'Assurance Maladie ;
- dans la plupart des pharmacies ;
- dans certains établissements de soins (hôpitaux, cliniques...).

Les bornes de mises à jour sont mises gratuitement à votre disposition.

Dans les points d'accueil de votre Caisse d'Assurance Maladie, vous pourrez mettre à jour votre carte Vitale ou bien imprimer immédiatement et gratuitement une attestation de droits concernant l'Assurance Maladie grâce aux guichets automatiques disponibles dans les accueils de Sens, Joigny, Auxerre et Avallon. Tous les accueils sont ouverts entre 12h et 14h.

Si je souhaite me rendre dans un point d'accueil de l'Assurance Maladie, où dois-je aller ?

Les conseillers de votre Caisse d'Assurance Maladie sont à votre disposition pour vous recevoir et répondre à vos questions.

Dans l'Yonne, cinq points d'accueil et plusieurs permanences sont proposés par votre Caisse d'Assurance Maladie sur l'ensemble du département. Ces espaces d'accueil sont mis à votre disposition et sont accessibles **quel que soit votre lieu de résidence**. Choisissez l'accueil le plus pratique pour vous, en fonction de votre lieu d'habitation, de travail, ou de vos trajets !

→ *Par exemple, si vous habitez à Auxerre et que vous travaillez à Avallon, et qu'il est plus pratique pour vous de vous rendre à l'accueil Assurance Maladie d'Avallon, n'hésitez pas !*

Pour connaître les adresses et les horaires d'ouverture de nos points d'accueil et permanences, rendez-vous sur www.ameli.fr (rubrique « Assurés / votre caisse ») ou téléphonez au 0 820 904 167 (0,12 € / mn).

Evaluez-vous ces différents services ?

Oui, notre objectif est d'adapter nos services en fonction des attentes de nos assurés.

Chaque année, la Caisse d'Assurance Maladie réalise une enquête de satisfaction auprès des assurés icaunais et qui porte globalement sur l'ensemble des services rendus par la Caisse.

- Vous appréciez le service téléphonique de la Caisse avec ses plages d'ouverture très large (de 8h à 18h !) et en particulier l'accès à tous nos services de 12h à 14h.
- Dans nos accueils, les horaires d'ouverture de nos services (à partir de 8h et en continue jusqu'à 16h, sauf le vendredi) rendent le service attendu.
- D'une manière générale, l'information délivrée sur les droits, les démarches et en matière de prévention et de santé sont également appréciés.
- Diverses attentes apparaissent : des évolutions sont donc prévues dans ce sens.
- A votre écoute, à votre service.

PROCHAINEMENT...

A noter que durant l'été, votre Caisse d'Assurance Maladie adoptera un nouveau numéro de téléphone plus simple, plus court, avec un coût de l'appel en baisse (coût d'un appel local) !