

Extrait d'acte de naissance

Conciliateur de l'assurance maladie : comment y recourir ?

Mis à jour le 14 février 2017 par « direction de l'information légale et administrative »

Le conciliateur de l'assurance maladie examine les litiges nés entre les caisses d'assurance maladie et les usagers. Il peut également aider les usagers dans la pratique du parcours de soins (choix du médecin traitant, coordination des soins).

Qui peut le saisir ?

Tous les usagers du régime général de l'Assurance Maladie.

Quand le saisir ?

Saisine directe

Vous pouvez saisir directement le conciliateur si vous vous trouvez dans l'un des cas suivants :

- Vous estimez être victime d'un refus de soins
- Votre réclamation concerne vos relations avec un médecin (par exemple, vous ne parvenez pas à désigner un médecin traitant ou vous avez des difficultés pour obtenir un rendez-vous chez un médecin spécialiste dans des délais satisfaisants)

Par contre, le conciliateur ne peut pas intervenir si vous avez déjà saisi une juridiction (Tribunal des affaires de sécurité sociale (particuliers), Tribunal du contentieux de l'incapacité (particuliers)).

Saisine en dernier recours

Vous pouvez saisir le conciliateur uniquement après avoir saisi votre caisse dans les cas

suivants :

- La réponse de la caisse ne vous satisfait pas
- Vous n'avez pas reçu de réponse de la part de votre caisse

Image not found

[A savoir](http://www.mairie-nargis.com/sites/all/modules/custom/ads_servicepublic/img/savoir.jpg)

À savoir : saisir le conciliateur ne vous empêche pas de faire un recours auprès de la Commission de recours amiable (particuliers) ou du Défenseur des droits (particuliers).

Comment le saisir ?

Il faut écrire au conciliateur et adresser le courrier à votre caisse d'assurance maladie (particuliers). Certaines caisses proposent d'adresser la réclamation au conciliateur par mail ou prévoient un accueil téléphonique, pour plus d'informations, contactez votre caisse.

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

<http://www.ameli.fr/assures/votre-caisse/index.php>

Image not found

[A savoir](http://www.mairie-nargis.com/sites/all/modules/custom/ads_servicepublic/img/savoir.jpg)

À savoir : un accusé de réception est systématiquement envoyé à l'usager.

Comment est traitée la demande ?

Le conciliateur étudie votre demande. Il n'a pas vocation à trancher un litige, mais à établir ou rétablir une communication entre la caisse et vous. Il peut ainsi expliquer la décision contestée et proposer à la caisse une décision qui mettrait fin au différend.

Image not found

[A savoir](http://www.mairie-nargis.com/sites/all/modules/custom/ads_servicepublic/img/savoir.jpg)

À savoir : la conciliation ne se substitue pas aux autres voies de recours, pré-contentieuses et contentieuses, et n'interrompt pas le délai de prescription. En revanche, la saisine d'une juridiction met fin à la procédure de conciliation.

Pour en savoir plus

- Conciliateur de la sécurité sociale - Information pratique - Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Cnamts)
- Comment faire une réclamation auprès de sa caisse d'assurance maladie ? - Information pratique - Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (Cnamts)

Voir aussi...

- **Litiges avec la Sécurité sociale (particuliers)**

Où s'adresser ?

Références

- Code de sécurité sociale : article L162-15-4 - Définition et rôle du conciliateur
- Circulaire n°DSS/SD4/2005/255 du 27 mai 2005 relative à la mise en place des conciliateurs dans les caisses d'assurance maladie



Mairie de Nargis

*1, rue de la Mairie
45210 Nargis
02 38 26 03 04 accueil@mairie-nargis.fr*

Source URL: <http://www.mairie-nargis.com/vie-pratique/demarches-administratives/extrait-dacte-de-naissance?publication=F20849>