

LES DIFFERENTS MODES DE CONTACTS DE LA CPAM DE L'ALLIER

La Cnam assure un service de base régulier et fiable dans des délais respectés. La carte Vitale est délivrée à chaque nouveau bénéficiaire et renouvelée en moins de trois semaines en cas de perte ou de vol. Les premières indemnités journalières sont payées en moins de 25 jours et les suivantes tous les 15 jours en cas de prolongation d'arrêt de travail. Les soins (pharmacie, médecins, auxiliaires médicaux, etc.) sont remboursés en moins de 5 jours lorsqu'ils sont télétransmis (90 % des feuilles). Le tiers-payant est intégral pour les bénéficiaires de la Cnam et de l'AcS. Il est également pratiqué pour tous les assurés dans les pharmacies. Les assurés disposent d'un vaste choix pour contacter la caisse, qu'ils peuvent utiliser à leur guise en fonction de leur situation ou des questions qu'ils veulent poser.

Le plus simple : l'accueil téléphonique 3646

- Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (coût d'un appel local depuis un poste fixe soit 0,028 cts d'euros/mn en heure pleine)
- Plus de 90 % des appels sont pris en charge

Les courriels via Mon compte ameli

Grâce à Mon compte ameli sur www.ameli.fr, les assurés peuvent effectuer des démarches en ligne en envoyant un courriel à la Cnam pour toutes questions ou réclamations.

Les guichets automatiques présents dans chaque accueil :

- Moulins : 9 et 11, rue Achille Roche
- Vichy : 18-20, Avenue Victoria
- Montluçon : 70-72, avenue de la République
- Commentry : 8, Avenue Jean-Jacques Rousseau

Ils permettent de mettre à jour la carte Vitale, obtenir une attestation de droit ou d'indemnités journalières, consulter les remboursements...

Les accueils

Environ 640 assurés sont accueillis en moyenne chaque jour dans les agences, pour toutes questions, notamment les plus complexes : Cnam, aide à l'acquisition d'une couverture santé (AcS), dossiers d'indemnités journalières, etc.

Un accueil sur rendez-vous à domicile ou en mairie peut être proposé

- aux assurés qui ne peuvent se déplacer ou qui rencontrent des situations complexes.
- aux personnes qui n'ont pas accès aux modes de contacts mis en place par l'Assurance Maladie.

Un technicien conseil de l'Assurance Maladie peut se rendre au domicile de l'assuré ou en mairie dans les 48 h.

Les partenariats

La Cnam de l'Allier travaille en collaboration étroite avec de nombreux partenaires locaux et institutionnels :

- le service social de l'Assurance maladie, les travailleurs sociaux du Conseil général, la PMI, les associations...

Ces derniers peuvent signaler aux services de la Cnam des situations difficiles ou complexes, ce qui lui permet à partir des informations fournies de proposer un accompagnement personnalisé aux personnes concernées.

LES SERVICES EN LIGNE

Mon Compte Ameli

Pour consulter en temps réel ses remboursements, éditer des relevés de prestations, signaler un changement d'adresse...



Ameli-direct

Pour choisir un professionnel de santé ou un établissement de soins avant de consulter et avoir des informations sur sa situation : dépassement ou non, prend la carte Vitale ou non, le coût des actes et les remboursements par la Caisse...



Ameli-santé

Pour obtenir des informations en santé claires, fiables et illustrées

