



## DE NOUVELLES MODALITES POUR EFFECTUER UNE RECLAMATION RELATIVE A VOTRE FACTURATION

*Afin d'améliorer le traitement de vos réclamations,  
la CGSS Réunion met en place de nouvelles modalités  
à compter du **1er JUILLET 2018***

### ADOPTÉZ LES BONS REFLEXES :

- 1** **Consultez vos remboursements  
sur AMELI PRO**  
<https://espacepro.ameli.fr>
- 2** **Vous constatez un remboursement  
erroné ou non réalisé ?**  
Effectuez les réclamations selon les modalités  
décrites dans les pages qui suivent.



## SITUATION N°1 : REMBOURSEMENT ERRONE

### IMPORTANT

« Sans formulaire et en l'absence d'information nécessaire pour le bon traitement de votre réclamation, celle-ci vous sera systématiquement retournée »

### SERVICE +

« L'envoi des réclamations par mail, c'est plus simple, plus rapide. Votre réclamation est transmise en temps réel par courriel et sera traitée dans les meilleurs délais »

Vous constatez que vous avez reçu un règlement partiel :



1 - Complétez le formulaire de réclamation ci-joint



2 - Joignez au présent formulaire une feuille de soins papier avec la mention «rectificatif»

Ainsi que tout document justifiant votre réclamation (ordonnance bizone ...)



Transmettez le tout par mail sur : [dppr-reclamations@cgss.re](mailto:dppr-reclamations@cgss.re)

**RAPPEL :** Seules les erreurs sur le ticket modérateur pourront faire l'objet d'une régularisation après étude de votre réclamation. En revanche, les actes non facturés initialement, les erreurs de tarifs, ... ne seront pas pris en charge par l'Assurance Maladie.



OU

## SERVICE +



Les réclamations en ligne, c'est plus simple, plus rapide. Votre réclamation est transmise en temps réel par courriel, vous avez la garantie qu'elle est reçue via un accusé de réception.



Faites une réclamation en ligne directement via la messagerie d'AMELI PRO (Rubrique «Contacts» / Autre question ou réclamation)



Renseignez l'objet de votre demande en saisissant : «Réclamation : Paiements». Dans le champ «Message», rédigez les informations nécessaires au traitement de votre réclamation :



## IMPORTANT



Indiquez bien ces informations, sans lesquelles nous ne pourrions traiter votre réclamation.

Les réclamations incomplètes seront systématiquement retournées.



- **Votre numéro d'identification,**
- Votre nom et prénoms,
- Votre adresse mail,
- Votre numéro de téléphone,
- Numéro de Sécurité sociale de l'assuré,
- Nom et prénoms du bénéficiaire des soins ou des prestations,
- Date de naissance du patient si ce n'est pas l'assuré,
- N° de facture, N° du lot et date de la télétransmission si vous avez fait une feuille de soins électronique,
- Date des soins ou des prestations,
- Nature des soins,
- Montant de la facture,
- Motif de votre réclamation :

Erreur sur le ticket modérateur (CMUC, ACS, Maternité, Stérilité, ALD, Prévention, AT du \_\_\_\_\_, autre à préciser)

Autre(s) motif(s)

Si vous ne pouvez pas envoyer vos réclamations par mail ou utiliser Ameli PRO, complétez le formulaire ci-joint ou téléchargez-le sur le site [www.cgss.re](http://www.cgss.re), rubrique PS / Mes démarches / Mes réclamations. Renvoyez-le en joignant la feuille de soins papier et les pièces justificatives à votre réclamation par courrier à : **CGSS Réunion - Service Réclamations - DPPR\* - 4, Boulevard Doret - CS 53001 - 97741 Saint-Denis Cedex 9**

(\*) Direction Prévention Précarité Régulation



## SITUATION N°2 : AUCUN REMBOURSEMENT REALISE POUR UNE FSE

Vous n'avez pas été réglé alors que vous avez réalisé une feuille de soins électronique :

**1** Vérifiez si vous avez reçu une information de la CGSS concernant un rejet de télétransmission.

**2** Corrigez la facturation selon les consignes indiquées et retransmettez la en mode dégradé.

**1** Vérifiez si vous avez reçu un ARL négatif.

**2** Effectuez une nouvelle télétransmission en mode dégradé.



## SITUATION N°3 : AUCUN REMBOURSEMENT REALISE POUR UNE FEUILLE DE SOINS

Vous n'avez pas été réglé alors que vous avez réalisé une feuille de soins papier envoyée depuis 3 mois :



1 - Complétez le document «Formulaire de réclamation» ci-joint ou téléchargez le sur le site [www.cgss.re](http://www.cgss.re), rubrique : **PS/Mes Demandes/Mes Réclamations** et imprimez le



2 - Editez une feuille de soins papier avec la mention «DUPLICATA»



3 - Joignez tout document utile à l'étude de votre réclamation (ex : prescription médicale ...)



4 - Transmettez le tout par courrier à :

**CGSS Réunion**  
**Service des Réclamations - DPPR\***  
**4, boulevard Doret**  
**CS 53001**  
**97741 Saint-Denis Cedex 9**



(\*) Direction Prévention Précarité Régulation

### Pour vous garantir un traitement efficace :

**Seules les réclamations issues de l'Espace Pro ou celles transmises par mail ou courrier accompagnées du formulaire de réclamation seront acceptées.**

**Les réclamations envoyées par fax ne seront pas prises en compte.**

- N'oubliez pas de renseigner toutes les informations requises.

- Sans formulaire et en l'absence d'information nécessaire pour le bon traitement de votre réclamation, celle-ci vous sera retournée.

**AUCUNE RECLAMATION NE SERA TRAITEE PAR APPEL TELEPHONIQUE.**