

MÉMO CONTACT PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Un accueil téléphonique privilégié

Pour contacter leur caisse d'assurance maladie, les professionnels de santé ont à leur disposition un numéro court :

3608

Service gratuit
+ prix appel

L'appel ne coûte que le prix d'une communication locale, l'accès au service étant gratuit.

Ce numéro est à utiliser aussi bien pour les motifs administratifs que pour les motifs d'ordre médical.



Le service relations avec les professionnels de santé

Ce service est chargé d'accompagner les professionnels de santé dans leurs relations avec l'Assurance Maladie pendant toute la durée de leur activité.

Ses principales missions :

- Accompagner les professionnels de santé au moment de leur installation dans le département
- Aider et suivre les professionnels de santé porteurs de projets visant à accroître l'efficacité du système de soins
- Mettre en place une relation privilégiée avec les professionnels de santé afin de garantir l'application optimale de la réglementation.

Contact : rps.cpam-flandres@assurance-maladie.fr



Les conseillers informatique & services

Les conseillers informatique services (CIS) guident les professionnels de santé sur le fonctionnement de Sesam-Vitale : l'installation des composants informatiques, les mises à jour techniques, l'envoi de feuilles de soins électroniques, etc.

Ils accompagnent les professionnels de santé dans l'installation et l'utilisation des téléservices afin de faciliter leur pratique et simplifier les démarches administratives.

Les CIS informent également sur les différents aspects réglementaires en lien avec la facturation et les téléservices (taux de prise en charge, impacts du tiers payant, rejets).

En cas d'incident ou de problématique, ils assurent une assistance technique et aident les professionnels de santé à la résolution de cas complexes.

Contact : cisps-cpam594.cpam-flandres@assurance-maladie.fr



Les délégués de l'Assurance Maladie

Les délégués de l'Assurance Maladie (DAM) sont chargés de développer des relations directes avec les professionnels de santé. Ils assurent un accompagnement de leur activité et sont leur interlocuteur privilégié.

Les DAM ont une démarche active en direction des professionnels de santé qui vise à leur apporter l'information relative à leur activité. Ils assurent également le suivi des objectifs conventionnels individuels en matière de maîtrise médicalisée.

Les DAM peuvent également faire remonter les réactions et les propositions des professionnels de santé pour permettre à l'Assurance Maladie d'évaluer l'impact de ces rencontres et trouver des solutions adaptées.

Contact : dám.cpam-flandres@assurance-maladie.fr



Le service médical

Le Service du contrôle médical de l'Assurance Maladie est un organisme expert chargé de la régulation médicale. Ainsi, en s'appuyant sur l'ensemble des textes juridiques et conventionnels, il intervient à tous les niveaux du système de soins pour participer à la maîtrise médicalisée des dépenses de santé, en lien étroit avec les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail.

Il est composé de praticiens conseils (médecins, chirurgiens-dentistes, pharmaciens), d'infirmières et de personnel administratif. Le champ de ses missions concerne le contrôle des prestations et les relations avec les assurés, l'accompagnement des professionnels de santé, le contentieux, la lutte contre la fraude et les services en santé.

Contact : 36 08 ou messagerie sécurisée sur Espace Pro : EMS



L'accompagnement à l'accès aux droits et aux soins

Ligne dédiée aux professionnels de santé qui détectent des patients en rupture de droits ne pouvant accéder aux soins afin que la CPAM mette à jour la situation administrative du patient (Renouvellement CMUC, ACS...). Cette ligne permet également de signaler des patients rencontrant des difficultés d'accès aux soins qui seront accompagnés par des conseillers jusqu'à la réalisation de leurs soins après évaluation des besoins du patient et mise en oeuvre d'un plan d'accompagnement adapté.

Contact : 03 66 92 05 59



Le chargé de mission offre de soins

Il donne aux professionnels de santé toutes les informations utiles pour le choix de leur lieu d'installation (organisation de l'offre de soins, zonage, dynamiques locales, diversité des acteurs en santé...), conseille et accompagne les professionnels de santé dans leurs projets d'intégration d'une ESP, MSP ou CPTS et les informe sur les innovations en santé.

Contact : carine.pierens@assurance-maladie.fr



**ENTRE
VOUS & NOUS**

www.ameli.fr

Sur [ameli.fr](http://www.ameli.fr) vous disposez d'un espace propre à votre spécialité dans lequel vous retrouverez les informations et les outils utiles à l'exercice de votre profession ainsi que les conventions qui régissent vos relations avec l'Assurance Maladie.

Vous pourrez également y commander vos imprimés.