

## 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 : [sps.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr](mailto:sps.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr)**

### Les conseillers informatique & services

Ce service se charge d'expliquer aux professionnels de santé le fonctionnement de Sesam-Vitale : installation, envoi de feuilles de soins électroniques, nouveaux outils...

Suite au traitement des factures électroniques (feuilles de soins, demande de remboursement), l'Assurance Maladie met à disposition le retour NOEMIE (norme ouverte d'échange entre la maladie et les intervenants extérieurs) relatif à l'ensemble des informations sur le traitement des facturations en tiers payant.

**Contact : [csv.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr](mailto:csv.cpam-hainaut@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 leurs interlocuteurs privilégiés.

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 : [dam.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr](mailto:dam.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr)**



## Le service médical

Le service du contrôle médical de l'Assurance Maladie est un organisme expert chargé de la régulation médicale. 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

Des conseillers évaluent les besoins des patients rencontrant des difficultés d'accès aux soins ou fragilisés par la maladie, le handicap, un accident ou le vieillissement. Ils mettent en œuvre un plan d'aide avec un accompagnement social adapté. Ils s'assurent de l'ouverture des droits des assurés et les accompagnent jusqu'à la réalisation de leurs soins.

**Contact : [saas.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr](mailto:saas.cpam-hainaut@assurance-maladie.fr)**



## L'accompagnement sur vos projets d'exercice coordonné

Les référents exercice coordonné (ROC) vous accompagnent dans la réalisation de vos projets et répondent à toutes vos questions sur Les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) et les Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP).

**Contact : [christelle.kas@assurance-maladie.fr](mailto:christelle.kas@assurance-maladie.fr) et [bernard.bruniaux@assurance-maladie.fr](mailto:bernard.bruniaux@assurance-maladie.fr)**



**ENTRE  
VOUS & NOUS**

### [www.ameli.fr](http://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.

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