



Conciliateur de l'assurance maladie : comment y recourir ?

Vérfié le 17 avril 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le conciliateur de l'assurance maladie examine les litiges entre les usagers et les caisses d'assurance maladie. Il exerce les fonctions de médiateur. 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 peuvent saisir le conciliateur.

Quand le saisir ?

Saisir le conciliateur

Vous pouvez contacter 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.

Pourquoi saisir le conciliateur ?

Vous pouvez contacter le conciliateur uniquement 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

➡ **À savoir :** saisir le conciliateur ne vous empêche pas de faire un recours auprès du **Défenseur des droits** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F13158>).

Comment le saisir ?

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

Où s'adresser ?

Précisez votre ville ou votre code postal Le choix d'une commune dans la liste de suggestion déclenchera automatiquement une mise à jour du contenu

- **Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)** [↗ \(http://www.ameli.fr/assures/votre-caisse/index.php\)](http://www.ameli.fr/assures/votre-caisse/index.php)

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

Comment est traitée la demande ?

Le conciliateur étudie votre demande. Il exerce les fonctions de médiateur : il n'a pas vocation à trancher un litige, mais il établit ou rétablit une communication entre la caisse et vous. Il peut expliquer la décision contestée. Il peut aussi proposer à la caisse une décision qui mettrait fin au litige.

➡ **À savoir :** la conciliation ne remplace pas les autres recours. Elle n'interrompt pas le **délai de prescription** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R54969>). En revanche, la procédure devant un tribunal met fin à la procédure de conciliation.

Textes de référence

- **Code de la sécurité sociale : articles L162-15-4 à L162-15-5** [↗ \(http://legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006186123&cidTexte=LEGITEXT000006073189\)](http://legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006186123&cidTexte=LEGITEXT000006073189)
Définition et rôle du conciliateur (L162-15-4)
- **Circulaire n°DSS/SD4/2005/255 du 27 mai 2005 relative à la mise en place des conciliateurs dans les caisses d'assurance maladie** [↗ \(https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2005/05-07/a0070038.htm\)](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2005/05-07/a0070038.htm)

