

La démarche pas- à- pas : étape 1/3



ETAPE (1) : L'assuré se rend dans la rubrique **Mes démarches** -> « demander l'aide du médiateur »

Demander l'aide du médiateur

Je suis dans l'un des cas suivants :

- Je n'ai pas d'indemnités journalières, d'invalidité ou de rente accident du travail depuis plus de deux mois.
- Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à un défaut d'entente préalable.
- Je rencontre un problème avec les remboursements de mes soins à l'étranger.

[Afficher tous les cas](#)

Ou, j'ai déjà effectué une première :

- Réclamation concernant l'application de règles européennes ou internationales.
- Réclamation concernant le remboursement de soins d'au moins 500€.

Demander l'aide du médiateur


l'assuré prend connaissance des domaines d'intervention du médiateur et clique sur « **demander l'aide du médiateur** »

La démarche pas-à-pas : étape 1/3 suite

 **ETAPE (1 suite)** : l'assuré clique sur « **Afficher tous les cas** » il aura accès à la totalité du périmètre d'intervention du médiateur

Je choisis le motif de saisie du médiateur.

- Je n'ai pas d'indemnités journalières, d'invalidité ou de rente accident du travail depuis plus de deux mois.
- Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à un défaut d'entente préalable.
- Je rencontre un problème avec les remboursements de mes soins à l'étranger.
- Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire, j'estime être victime d'un refus de soins.
- Je n'arrive pas à trouver un médecin traitant.
- Mon enfant est mort-né, j'ai besoin d'une aide administrative.
- Congé d'adoption pour un enfant venant de Polynésie française.
- Je souhaite une dispense de photo sur ma carte Vitale car ma situation médicale le justifie.
- Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire, mon hospitalisation n'est pas prise en charge.
- Réclamation concernant l'application de règles européennes ou internationales.
- Réclamation concernant le remboursement de soins d'au moins 500€.

Votre motif n'est pas dans la liste ?
Envoyez-nous un message. 

[Continuer](#)

Si le motif de l'assuré n'est pas présent dans la liste, il est invité à contacter sa Caisse via la messagerie de son compte ameli

L'assuré clique sur **continuer** Après avoir sélectionné un motif

La démarche pas- à- pas : étape 2/3



ETAPE (2) : l'assuré rédige sa demande de saisine du médiateur

Demander l'aide du médiateur

1 2 3

Motif de la demande :

Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à un défaut d'entente préalable.

Je souhaite saisir le médiateur pour :

Bonjour,
Pourriez-vous revoir votre décision quant à votre refus de transport ?
Merci.
Patrick Ourgaud

50 caractères minimum 102/800

Retour Continuer

la présence d'un numéro de téléphone fixe ou portable dans le dossier de l'assuré est obligatoire afin que le médiateur puisse le contacter.

Si l'assuré n'a pas complété cette information, il lui est demandé de la renseigner pour poursuivre sa demande d'aide du médiateur.

Puis, l'assuré clique sur **continuer**

La démarche pas- à- pas : étape 3/3



ETAPE (3) : l'assuré valide sa demande d'aide du médiateur

Demander l'aide du médiateur



The screenshot shows a three-step progress bar at the top with steps 1, 2, and 3. Step 3 is highlighted. Below the progress bar, the text reads 'Je confirme ma demande.' The main content area contains the following text:

Motif de la demande :
Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à un défaut d'entente préalable.

Ma demande :
Bonjour,
Pourriez-vous revoir votre décision quant à votre refus de transport ?
Merci.
Patrick Ourgaud

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Retour' (light blue) and 'Continuer' (dark blue). A blue dashed arrow points from the 'Continuer' button to the text on the right.

Si la saisie est correcte, l'assuré clique sur « **Continuer** »

La démarche pas- à- pas : étape 3/3 suite



ETAPE (3 suite) : La demande de l'assuré est envoyée directement à la CPAM de l'assuré.

L'écran de confirmation s'affiche et un accusé de réception est envoyé à l'assuré



Votre demande est bien envoyée au médiateur.

Il prendra contact avec vous sous 5 jours ouvrés

au 0649812273
ou à te****@cnamts.fr

Vos coordonnées ne sont pas à jour ? [Modifiez-les.](#)

[Retour au tableau de bord](#)

ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?



Si l'assuré doit mettre à jour les coordonnées de contact il peut cliquer sur « **modifiez-les** » qui l'emmènera dans la rubrique « **mes informations** » pour saisir les modifications