



# PROFESSIONNELS DE SANTÉ

## DE NOUVELLES MODALITÉS POUR EFFECTUER UNE RÉCLAMATION RELATIVE À VOTRE FACTURATION

Afin d'améliorer le traitement de vos réclamations,  
la CGSS Réunion met en place de nouvelles modalités.

**ADOPTÉZ LES BONS RÉFLEXES AVANT D'ENVOYER TOUTE RÉCLAMATION**

**1** Consultez vos remboursements sur AMELI PRO :  
<https://espacepro.fr>

**2** Vous constatez un remboursement incomplet ou non  
réalisé ?

→ Effectuez votre réclamation selon les modalités  
décrites dans les pages qui suivent



# De nouvelles modalités pour effectuer une réclamation



## SITUATION N°1 : REMBOURSEMENT INCOMPLET

Vous constatez que vous avez reçu un règlement incomplet :



**Appelez le 3608** (Service gratuit + prix d'un appel)

OU



Formulez votre **réclamation en ligne via la messagerie d'AMELI Pro**  
(AmeliPro/Contacts/Autre question ou réclamation/via la messagerie d'AmeliPro)

**Si vous choisissez ce canal de contact, vous n'avez pas besoin de compléter le formulaire.**



**1**

**Identifiez-vous**

**2**

**Renseignez l'objet de votre demande en saisissant :  
Réclamation/Paiements**

**3**

**Dans le champs «Message», rédigez les informations nécessaires au traitement de votre réclamation :**

- N° de Sécurité sociale de l'assuré,
- Nom, prénoms du bénéficiaire des soins ou des prestations,
- Date de naissance du bénéficiaire si ce n'est pas l'assuré,
- N° et date de facture, N° du lot et date de la télétransmission si vous avez établi une feuille de soins électronique,
- Date des soins ou des prestations,
- Nature des soins,
- Motif de votre réclamation :  Paiement non reçu **ou**  Remboursement incomplet (Part CSS non réglée, ALD non réglée, Maternité, Stérilité, Prévention, AT dû non réglé, actes et prestations manquants).



### IMPORTANT

Indiquez bien ces informations, sans lesquelles nous ne pourrions traiter votre réclamation. Les réclamations incomplètes seront systématiquement retournées.



**5 factures maximum par demande**



## De nouvelles modalités pour effectuer une réclamation



**Par courrier** en complétant le formulaire de réclamation directement en ligne sur le site : [www.cgss.re](http://www.cgss.re) dans la rubrique PS/Mes démarches/Mes réclamations.



Cochez le motif de la réclamation correspondant :

- Paiement non reçu
- Remboursement incomplet
  - Part CSS non réglée
  - ALD non réglée
  - Maternité non réglée
  - Stérilité non réglée
  - Accident de Travail (AT) non réglé, date de l'AT à préciser
  - Prévention non réglée
  - PAV 24€ non réglée



### 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.



**Joignez au présent formulaire les pièces justificatives selon le motif de la réclamation :**

Si la part CSS est non réglée et si les droits à la CSS sont différents du NIR télétransmis :  
→ **joindre l'attestation CSS**

Si l'ALD est non réglée : → **joindre l'ordonnance bizona en rapport avec l'ALD**

Si la stérilité est non réglée : → **joindre la prescription médicale en rapport avec la stérilité**

Si l'Accident de Travail (AT) est non réglé : → **précisez la date et joindre la prescription médicale en rapport avec l'accident de travail.**



**Vous pouvez transmettre votre demande par courrier à :**



**CGSS de La Réunion**  
**Service Gestion des Flux Entrants (GFE)**  
**4, Bd Doret**  
**CS 53001**  
**97741 ST-DENIS CEDEX 9**



### IMPORTANT

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, ainsi que les erreurs de tarifs, ne seront pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Sans formulaire et en l'absence d'informations nécessaires au traitement de votre réclamation, celle-ci vous sera systématiquement retournée.



## De nouvelles modalités pour effectuer une réclamation



### SITUATION N°2 : REMBOURSEMENT NON REALISE POUR UNE FEUILLE DE SOINS ELECTRONIQUE

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



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



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

OU



Vérifiez si vous avez reçu un ARL négatif



Effectuez une nouvelle télétransmission en mode dégradé



### SITUATION N°3 : AUCUN REMBOURSEMENT REALISÉ POUR UNE FEUILLE DE SOINS PAPIER ENVOYÉE DEPUIS + DE 2 MOIS

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



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



Joignez tout document utile à l'étude de votre demande de paiement (Ex : prescription médicale...)



Transmettez le tout par courrier sans joindre le formulaire à :



CGSS de La Réunion  
Service Gestion des Flux Entrants (GFE)  
4, Bd Doret  
CS 53001  
97741 ST-DENIS CEDEX 9



### POUR GARANTIR UN TRAITEMENT EFFICACE



Appelez le 3608 (Service gratuit + prix d'un appel)



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

