



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

caisses

Question écrite n° 54243

Texte de la question

M. Jean Ueberschlag attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur la situation des assurés de la Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières (CAMIEG). De plus en plus, les salariés et retraités rencontrent des difficultés pour faire valoir leurs droits, notamment en ce qui concerne le remboursement des prestations de santé (absences de remboursement ou importants retards). Afin que ces dysfonctionnements ne pénalisent plus ces assurés, il lui demande si elle entend, et dans quel délai, mettre en oeuvre les moyens nécessaires afin que la qualité de service à laquelle ces assurés ont le droit de prétendre soit rétablie.

Texte de la réponse

Des progrès sensibles ont été réalisés dans le fonctionnement de la caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières (CAMIEG). Les prestations sont ainsi liquidées dans un délai moyen de 3 à 5 jours, tout à fait comparable à celui des assurés du régime général. En ce qui concerne le stock de réclamations afférentes aux remboursements antérieurs au 1er juillet 2008, les efforts déployés par la CPAM de Nanterre, soit 50 ETP affectés à temps plein à cette tâche, ont permis de réduire très significativement son volume. Celui-ci est traité au rythme de 4 500 réclamations par jour. Il devrait donc être résorbé d'ici à la fin du mois de janvier. Le ratio d'appels décrochés sur les plateformes téléphoniques destinées aux assurés a été porté de 1/10 à 1/2. Le Gouvernement souhaite que les efforts développés sur ce point, notamment par la CAMIEG, se poursuivent et qu'un retour à des ratios normaux intervienne le plus rapidement possible. En ce qui concerne le tiers payant, le dispositif de mise à jour des cartes VITALE valides est opérationnel et le dispositif de confection des cartes VITALE 2 l'est également. Reste qu'un certain nombre de professionnels de santé omettent de mettre à jour le logiciel comportant la table des organismes destinataires. Un plan de communication à leur égard sera élaboré par la CNAMTS afin de remédier à cette situation. Concernant le système d'infogérance proprement dit, les travaux conjoints entre les organismes ont permis d'aboutir à ce qu'une solution cible constituée d'une chaîne unique de liquidation et d'une base de bénéficiaires unique soit opérationnelle avant la fin de l'année 2009. Dans l'intervalle, le dispositif actuel sera consolidé et stabilisé.

Données clés

Auteur : [M. Jean Ueberschlag](#)

Circonscription : Haut-Rhin (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54243

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Santé et sports

Ministère attributaire : Santé et sports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juillet 2009, page 6881

Réponse publiée le : 24 novembre 2009, page 11212