



vous guider



Vous bénéficiez de la CMU complémentaire

■ Guide d'utilisation

Vous avez de faibles ressources et, à ce titre, vous bénéficiez de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). Elle vous garantit l'accès aux soins dont vous avez besoin.

Vos démarches

❖ Déclarez votre médecin traitant

Le respect du parcours de soins coordonnés*, mis en place par la loi pour tous les assurés, vous permet d'être **mieux suivi et remboursé**.

Vous choisissez un médecin qui deviendra votre médecin traitant. Chaque personne de votre famille de plus de 16 ans déclare également un médecin traitant, qui peut être le même ou un autre de son choix.

Pour cela, vous devez remplir le **formulaire "déclaration de choix du médecin traitant"** et l'adresser à votre MSA. Il doit être signé par votre médecin et vous.

Ce formulaire est disponible auprès de votre MSA ou sur www.msa.fr, et vous trouverez une version pré-remplie sur votre espace privé. Vous pouvez également le demander par téléphone.

Vous consultez votre médecin traitant dès que vous avez besoin de vous faire soigner.

Vous pouvez à tout moment changer de médecin traitant : pour cela, vous devez remplir un nouveau formulaire de "déclaration de choix du médecin traitant" et le renvoyer à votre MSA. Il doit être signé par votre nouveau médecin traitant et vous.

❖ Mettez à jour votre carte Vitale

Une carte Vitale toujours à jour : c'est le moyen d'accéder aux soins sans faire l'avance de frais*. Ainsi, le médecin, le pharmacien ou tout autre professionnel de santé sait que **vos soins sont pris en charge à 100 %**.

Vous pouvez mettre à jour votre carte Vitale dans les pharmacies, les hôpitaux et dans votre MSA. Lors du renouvellement de votre CMU-C (chaque année) ou lors d'un changement de situation, **n'oubliez pas de mettre à jour votre carte Vitale**.

Si vous n'avez pas de carte Vitale, présentez votre attestation d'ouverture de droits à la CMU-C lorsque vous consultez un professionnel de santé.

Pour obtenir une attestation, adressez-vous à votre MSA.

Dans votre intérêt et afin d'éviter tout retard dans le traitement de vos dossiers, n'oubliez pas d'informer votre MSA de tout changement de situation (adresse, nom, composition de la famille, compte bancaire...).

Un problème, une difficulté

Un professionnel de santé ne peut pas refuser de vous soigner parce que vous bénéficiez de la CMU-C.

Adressez-vous à votre MSA (par téléphone, par courrier, ou à l'accueil) :

- ▶ si un professionnel de santé ne fixe pas de rendez-vous dans un délai raisonnable,
- ▶ s'il refuse de vous recevoir parce que vous bénéficiez de la CMU-C,
- ▶ s'il vous demande de faire l'avance de frais,
- ▶ s'il refuse l'attestation papier CMU,
- ▶ s'il pratique un dépassement d'honoraires qui vous semble non justifié,
- ▶ s'il refuse de vous soigner pour un motif de discrimination (mœurs, situation de famille, handicap...).

Vous serez mis en relation avec une personne qui est à votre disposition pour vous aider à trouver une solution aux difficultés rencontrées.

Vous pouvez aussi vous adresser :

- ▶ au Conseil départemental de l'Ordre des médecins :
www.conseil-national.medecin.fr
- ▶ au Conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes :
www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr

Vous pouvez aussi saisir le Défenseur des droits par voie électronique sur :
www.defenseurdesdroits.fr en remplissant le formulaire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Le Défenseur des droits
7 rue Saint Florentin
75049 Paris Cedex 08

Les associations de consommateurs et les associations de patients peuvent également vous aider à résoudre ces difficultés.

Les bons réflexes

- ▶ Ayez toujours avec vous votre carte Vitale mise à jour.
- ▶ Consultez le médecin traitant que vous avez choisi, quand vous avez besoin de vous faire soigner.
- ▶ Prférez la consultation en cabinet, plutôt que la visite à domicile*.
- ▶ Si le professionnel de santé reçoit sans rendez-vous, respectez les horaires de consultation.
- ▶ Lorsque vous avez pris rendez-vous chez votre professionnel de santé (médecin, chirurgien-dentiste, infirmier...), respectez l'heure qui vous a été fixée.
- ▶ Si vous ne pouvez pas vous rendre à votre rendez-vous, prévenez le plus tôt possible le professionnel de santé.
- ▶ Respectez et suivez les traitements ou les soins prescrits.



L'accès aux soins

La CMU-C facilite votre accès aux soins. Dans la plupart des cas, si vous n'avez pas d'exigences particulières*, **vous n'avez rien à payer et vous n'avez rien à remplir ou à envoyer à votre MSA.**

Pour bénéficier de cette prise en charge, vous présentez votre carte Vitale (ou votre attestation de droits à la CMU-C) au médecin, au pharmacien, au laboratoire, à l'hôpital, ou à tout autre professionnel de santé.

✚ Chez le médecin traitant

Dans le cadre du parcours de soins coordonnés*, vous consultez en priorité votre médecin traitant. Il vous connaît bien et, en fonction de votre état de santé, il peut vous orienter vers un médecin spécialiste.

Vous ne payez pas votre médecin traitant. C'est votre MSA qui le paie directement.

Vous ne payez pas la participation forfaitaire d'un euro*.

En cas d'absence de votre médecin traitant (ou de son remplaçant), en cas d'urgence ou si vous êtes loin de chez vous, vous pouvez consulter un autre médecin que votre médecin traitant.

✚ Chez le spécialiste

Si votre médecin traitant le juge nécessaire, il peut vous conseiller d'aller consulter un médecin spécialiste : rhumatologue, cardiologue, dermatologue...

Dans ce cas, vous ne payez pas le spécialiste. C'est votre MSA qui le paie directement.

Vous ne payez pas la participation forfaitaire d'un euro*.

Cas particuliers : vous pouvez consulter directement le gynécologue et l'ophtalmologue pour votre suivi régulier*.

Vous pouvez consulter directement le psychiatre, si vous avez entre 16 et 25 ans.

❖ Les dépassements d'honoraires

Votre médecin peut vous facturer des dépassements d'honoraires en cas d'exigences particulières* de votre part.

Dans ce cas, il doit vous en informer.

Le dépassement est à votre charge et ne vous sera pas remboursé.

❖ Chez le chirurgien-dentiste

Vous pouvez consulter directement votre chirurgien-dentiste, sans passer par votre médecin traitant.

Vous ne payez pas les soins courants (soins de caries, détartrages, examens de contrôle), ni les soins de prothèses dentaires et d'orthopédie dento-faciale ("appareil dentaire"), prévus dans le cadre de la CMU-C. C'est votre MSA qui paie directement le chirurgien-dentiste.

Avant de commencer les soins d'orthopédie dento-faciale, votre dentiste doit faire une demande d'entente préalable, accompagnée d'un devis, que vous adressez au chirurgien-dentiste-conseil de votre MSA ; la MSA (ou l'organisme complémentaire qui gère votre CMU-C) vous indique sa décision de prise en charge.

Les chirurgiens-dentistes ne peuvent pas vous facturer de dépassements d'honoraires, sauf en cas d'exigences particulières* de votre part ou pour des actes qui ne sont pas remboursés par votre régime d'assurance maladie. Dans ce cas, vous payez les frais supplémentaires qui ne vous seront pas remboursés.

❖ Chez le pharmacien

Vous ne payez pas vos médicaments ni les autres produits médicaux (pansements, cannes,...), s'ils sont prescrits par un médecin et remboursables* par votre régime d'assurance maladie. C'est votre MSA qui paie directement le pharmacien.

Pour l'achat de produits médicaux, comme les cannes ou les pansements, le pharmacien doit vous proposer au moins un article entièrement remboursé par votre régime d'assurance maladie.

❖ Chez l'opticien

Vous pouvez bénéficier d'une paire de lunettes par an (deux verres et une monture), dans la limite des tarifs de la CMU-C.

Dans ce cas, vous ne payez pas l'opticien. C'est votre MSA qui le paie directement.

Avant votre choix, votre opticien doit établir un devis que vous adressez à votre caisse. En réponse, la MSA (ou l'organisme complémentaire qui gère votre CMU-C) vous indique sa décision de prise en charge.

En cas d'exigences particulières* de votre part (verres antireflets ou incassables, monture hors forfait...), les frais supplémentaires sont à votre charge.

Les verres de contact ("lentilles") peuvent être pris en charge sous certaines conditions médicales. **Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre MSA.**

Votre opticien doit vous proposer des verres et une monture de lunettes entièrement remboursés par votre régime d'assurance maladie.

✚ Chez l'auxiliaire médical

Vous ne payez pas l'auxiliaire médical (infirmier, orthophoniste, orthoptiste, masseur-kinésithérapeute...), si vos soins sont prescrits par un médecin et remboursables* par votre régime d'assurance maladie. C'est votre MSA qui le paie directement.

✚ Chez l'audioprothésiste

Tous les deux ans, la MSA peut vous faire bénéficier d'un forfait pour l'acquisition d'un appareil auditif.

Si vous avez besoin d'un deuxième appareil, une partie de votre achat peut être prise en charge par votre régime d'assurance maladie, dans la limite des tarifs de la Sécurité sociale.

Sous certaines conditions, des aides financières peuvent vous être accordées.

Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre MSA.

Vous ne payez pas l'audioprothésiste. C'est votre MSA qui le paie directement.

✚ Au laboratoire d'analyses

Vous ne payez pas les analyses et les examens de laboratoire, s'ils sont prescrits par un médecin et remboursables* par votre régime d'assurance maladie.

C'est votre MSA qui paie directement le laboratoire d'analyses.

Vous ne payez pas la participation forfaitaire d'un euro*.

✚ A l'hôpital, à la clinique

Vous ne payez pas les frais d'hospitalisation, s'ils sont remboursables* par votre régime

d'assurance maladie. C'est votre MSA qui paie directement l'hôpital ou la clinique.

Les suppléments éventuels pour votre confort personnel (chambre individuelle, télévision, téléphone, ...) restent à votre charge.

Vous ne payez pas le forfait journalier*.

✚ Pour vos enfants de moins de 16 ans

Ils ne sont pas concernés par le parcours de soins coordonnés*, car ils ont déjà un parcours de soins organisé : examens obligatoires du nourrisson, calendrier de vaccinations, examens de médecine scolaire aux âges clés.

De plus, le carnet de santé de l'enfant permet la coordination des soins.

Vous ne payez pas leurs soins, s'ils sont remboursables* par votre régime d'assurance maladie. C'est votre MSA qui paie directement les professionnels de santé.



Lexique

* **Dispense d'avance de frais (tiers payant) :**

c'est une facilité de paiement, et donc d'accès aux soins, pour l'assuré. La MSA règle directement au professionnel ou à l'établissement la part qui lui revient.

* **Forfait journalier à l'hôpital (forfait hospitalier) :**

c'est la somme due par le patient pour toute hospitalisation de plus de 24 h.

Cette somme sert à payer les frais d'hébergement et d'entretien.

* **Parcours de soins coordonnés :**

dans le cadre de ce parcours, c'est le médecin traitant, qui coordonne les soins et adresse le patient à un médecin correspondant si nécessaire.

* **Participation forfaitaire :**

cette participation d'un euro est retenue sur le remboursement des actes médicaux réalisés par un médecin (consultations chez un médecin généraliste ou spécialiste, examens de radiologie, analyses de biologie médicale).

* **Suivi régulier chez le gynécologue :**

contraception, suivi de grossesse, dépistages périodiques, interruption volontaire de grossesse (IVG).

* **Suivi régulier chez l'ophtalmologue :**

prescription et renouvellement de lunettes, dépistage et suivi du glaucome.

* **Soins remboursables par votre régime d'assurance maladie :**

ce sont tous les soins qui sont pris en charge et remboursés par l'assurance maladie, sur la base du tarif de la Sécurité sociale.

* **Exigences particulières du malade :**

si vous avez une demande particulière (être reçu en dehors des heures habituelles de consultation, demander au médecin une consultation à votre domicile alors que votre état de santé vous permet de vous déplacer à son cabinet, demander des soins dentaires qui ne sont pas dans le forfait CMU...), le professionnel de santé peut pratiquer un dépassement d'honoraires, qui ne vous sera pas remboursé.

Chez l'opticien, si vous voulez des verres antireflets, des verres incassables, une monture hors forfait..., vous payez les frais supplémentaires qui ne vous seront pas remboursés.

* **Visite à domicile :**

réservez la visite à domicile du médecin lorsque vous ne pouvez pas vous déplacer.

En cas de déplacement non justifié par votre état de santé, le médecin peut vous facturer un supplément non remboursable de 10 € (majoration de déplacement pour visite à domicile pour convenance personnelle ou de confort).

La CMU-C est valable chez tous les professionnels de santé.

En cas de refus de soins, vous pouvez contacter :

► votre MSA

► le Conseil départemental de l'Ordre des médecins :
www.conseil-national.medecin.fr

► le Conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes :
www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr

► le Défenseur des droits :
7 rue Saint Florentin
75049 Paris Cedex 08
www.defenseurdesdroits.fr

Les associations peuvent également vous aider à trouver une solution.