

## **Les patients téléphonent à Madame Lacaisse** **Histoires de prothèse mammaire**

Allez, je m'attaque à ma pile de papiers.

Ouverture rapide d'un relevé de CPAM et là un frisson mêlé d'agacement, de crainte et d'étonnement descend de ma nuque aux fesses. 36 euros de remboursement pour une prothèse mammaire externe qui en a coûté plus de 150 ! Remboursée à 60 % ! Ah, bon ! je ne suis donc plus en ALD et après avoir compulsé la masse de courrier sur mon bureau, il faut bien que je me rende à l'évidence : aucun remboursement de mutuelle bien que normalement la cpam informe directement notre mutuelle.

J'appelle la mutuelle pour éviter de faire un impair auprès de la CPAM. Non la mutuelle n'a été informée de rien.

J'attends l'après-midi pour avoir un peu de temps devant moi et je me décide.

Pages jaunes : CPAM 3646. Zut un numéro bizarre. Mais voilà une charmante voix préenregistrée me rassure aussitôt. Non seulement le temps d'attente n'est que de 42 secondes mais en plus le prix de la communication est le prix d'un appel local. Je dois taper le n° de mon département, puis le 9 si je me suis trompée. Plus adroite que vous ne le pensez peut-être, je n'ai pas besoin de taper le 9 car je ne me suis pas trompée. Une jolie voix du sud me répond et me demande mon numéro de sécurité sociale, mon adresse, et quelle est ma question !

*-Suis je ou ne suis je pas en ALD et pourquoi la mutuelle ne sait elle rien de mon achat de prothèse . Je n'ai été remboursée que de 36 euros.*

*-AH non, madame, nous avons remboursé la pharmacie de 36 euros. Quelle somme exacte avez-vous payée ?*

*-Euh, je ne sais plus, je vais vérifier avec la pharmacie mais qu'en est il de l'ALD et de la mutuelle.*

*- Vous êtes en ALD, madame et nous avons oublié, croyez que je le regrette bien, nous avons oublié d'informer la mutuelle.*

*- Que faire maintenant ?*

*- Il faut d'abord vérifier avec la pharmacie, et je vais vous envoyer un décompte que vous ferez suivre à la mutuelle.*

*- Vous pourriez l'informer directement. Suggèrai-je dans un accès de pragmatisme aigu.*

- *Je sais bien, madame, mais ce n'est pas possible avec nos ordinateurs, on ne peut pas le faire.*

- *Ah, tant pis, merci madame et au revoir.*

Une fois le renseignement pris avec la pharmacie, je dois rappeler la CPAM rapport à la justesse du décompte.

3646 puis le N° du département, la communication est restée au même prix et le temps d'attente est approximativement identique. Mais, c'est une autre voix qui me répond. Une voix plus exigeante, elle veut mon numéro de sécsoc, mon adresse, mon nom et ma qualité auprès de l'assuré ! Je réexplique tout, la pharmacie, l'ALD, la mutuelle et cette dame me dit (plus exigeante et moins sympa) que je ne suis plus en ALD depuis décembre 2009 ! Et que tout sera fait pour que je puisse avoir mon décompte. Elle s'en occupe.

J'ai un peu de temps, je suis contente de parler avec quelqu'un et du coup je me dis que c'est l'occasion ou jamais d'en savoir plus concernant le remboursement de la reconstruction mammaire . Je me lance.

- *Sauriez vous me mettre en relation avec la personne qui pourra me renseigner au sujet de la reconstruction mammaire.*

- *Je vais vous mettre en relation avec le « contrôle médical ».*

Une voix masculine me répond. Je lui réitère ma question et il me dit qu'il ne peut pas me répondre, que je dois appeler le service Info-soins. Non il ne peut pas me mettre directement en relation avec Info-soins. Il faut rappeler le 3646 et demander Info-soins. J'appelle le 3646 et demande Info-soins. Soit mais quel est mon n° de sécsoc, mon adresse, mon nom, ma qualité auprès de l'assuré. Puis après s'être enquis elle me dit qu'il n'y a personne aujourd'hui à info-soins, il faut rappeler demain.

Demain.....après le 3646- n° de département- n° de sécsoc- adresse-nom-qualité, le service Info-soins ne répond pas et la dame du standard me dit : *-mais, c'est pour quoi ?*

*-Des renseignements concernant la reconstruction mammaire.*

*-Un instant je vous prie.....Vous avez le n° ?*

*-le n° de quoi ?*

*-le n° de l'acte, il faut demander le chirurgien.*

*- non, je veux des infos concernant la prise en charge de tout, les consultations, les différentes techniques etc*

*-Ah bon, là je ne peux pas vous répondre, il faudra appeler info-soins.*

Suite au prochain numéro