

Lettre
N°55à
l'affilié
Avril
Mai
Juin
Juillet
2020

Sommaire

Qualité

Services

Droits

Prévention

Des assurés particulièrement satisfaits

Recours contre Tiers

Ai-je droit à la Complémentaire Santé Solidaire ?

Alcool : et si je diminuais ma consommation ?

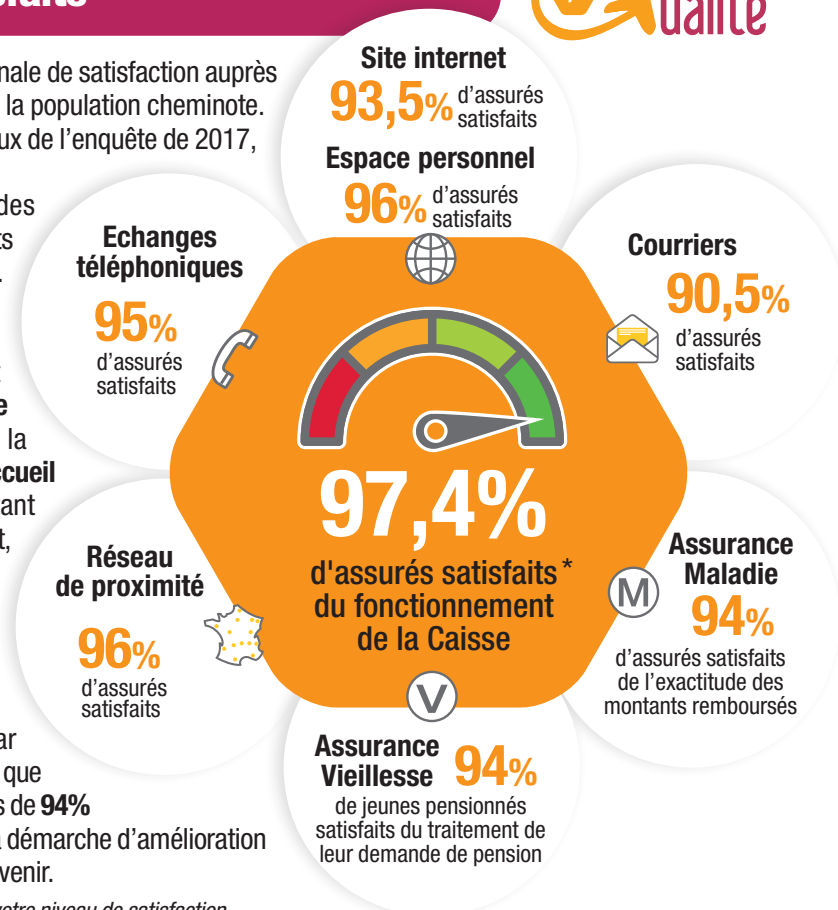
Des assurés particulièrement satisfaits



En septembre 2019, la Caisse a réalisé une enquête nationale de satisfaction auprès de 1 500 assurés issus d'un échantillon représentatif de la population cheminote. Les résultats obtenus, en légère hausse par rapport à ceux de l'enquête de 2017, confirment l'excellence de la Caisse.

Les échanges par **Courrier** sont appréciés par 90,5% des utilisateurs. La qualité des réponses est soulignée et les projets engagés permettront encore d'améliorer les délais de réponse. Le **Site internet** et l'**Espace Personnel** grâce à l'enrichissement régulier de leur contenu (informations et téléservices disponibles) répondent aux besoins de **93,5%** et **96%** de leurs utilisateurs. La qualité des contacts par **Téléphone** est reconnue par **95%** des assurés. Ces derniers relèvent la pertinence des réponses ainsi que l'amabilité des agents. **L'accueil physique** est plébiscité par **96%** des personnes fréquentant notre **Réseau de Proximité**. La qualité de l'accueil au guichet, ou sur rendez-vous, ainsi que la clarté des réponses sont particulièrement appréciées. En ce qui concerne l'**Assurance Maladie**, l'exactitude des montants remboursés est mise en exergue par 94% des assurés. De plus, les remboursements de soins dans leur ensemble suscitent l'adhésion de plus de 90% des assurés. Enfin, les services, mis en place par l'**Assurance Vieillesse**, pour préparer le départ en retraite ainsi que le traitement des demandes de pension répondent aux attentes de **94%** des pensionnés récents interrogés. La Caisse va poursuivre sa démarche d'amélioration au travers de différents projets mis en œuvre dans les mois à venir.

* Ce taux de satisfaction correspond à la question «Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la Caisse de la SNCF ?» - il ne s'agit pas d'une moyenne calculée à partir de plusieurs questions.



Recours contre Tiers

Services

Coups ou blessures volontaires, morsure d'animal, accident de la circulation ou sportif, accident scolaire, chute suite à un mauvais entretien de la voirie, erreur médicale... : lorsque vous, ou vos ayants droit, êtes victimes d'un accident causé par un tiers, et dans les cas où la responsabilité de cette personne peut être engagée, la Caisse pourra se retourner contre le tiers et récupérer auprès de celui-ci ou de sa compagnie d'assurances les dépenses qu'elle a supportées. Il vous appartient donc de déclarer immédiatement votre accident ou votre blessure à la CPRPSNCF. Vos remboursements restent inchangés et seront effectués selon les conditions et taux habituels, quelle que soit votre éventuelle part de responsabilité dans l'accident. Grâce à cette démarche, nous contribuerons ensemble à préserver notre système de santé.

Nous contacter :

- Numéro vert : 0 800 699 744
- Par courrier : CPRPSNCF Pôle Recours contre Tiers, 17 avenue Général Leclerc, 13347 Marseille Cedex 20
- Par mail : recours.contre.tiers@cprpsncf.fr

Le 1^{er} novembre 2019, la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) a remplacé les dispositifs CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) et ACS (Aide à la Complémentaire Santé). La Complémentaire Santé Solidaire vous permet de souscrire à une couverture maladie complémentaire pour vos dépenses de santé, vous évitant l'avance de frais et vous permettant de bénéficier de tarifs sans dépassement d'honoraires chez le médecin, le dentiste, le kinésithérapeute, l'infirmière, le pharmacien ou à l'hôpital. Cette aide est soumise à des plafonds annuels maximum de revenus. En fonction de vos ressources, elle peut être gratuite ou soumise à contribution, sans jamais dépasser 1€ par jour et par personne.

Afin de faire une première étude de vos droits à la CSS, un simulateur en ligne est disponible sur : <https://www.mesdroits-sociaux.gouv.fr/>.

Attention il ne s'agit pas d'une demande en ligne, pour faire votre demande officielle, vous devez nous faire parvenir le formulaire dédié ainsi que votre dossier. A réception, la CPR fait l'étude complète de votre dossier qui permettra de valider, ou non, votre éligibilité à cette aide. Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet www.cprpsncf.fr, rubrique «Votre couverture santé».

Avez-vous pensé ?

- **A mettre à jour votre Carte Vitale ?** Que votre situation change ou pas (mariage, naissance, retraite) vous devez mettre à jour votre Carte Vitale au moins une fois par an. Si vous n'avez pas de borne dédiée à proximité de chez vous, n'hésitez pas à demander à votre pharmacien, c'est très rapide !
- **A créer votre Dossier Médical Partagé ?** Ce « carnet de santé » numérique vous permet de conserver et de sécuriser toutes vos données de santé : médicaments prescrits, antécédents et allergies, résultats d'examen... Votre pharmacien peut vous le créer, là aussi c'est rapide. Retrouvez toutes les informations sur le DMP sur notre site www.cprpsncf.fr.



Alcool : et si je diminuais ma consommation ?

J'ÉVALUE MA CONSOMMATION

- **Combien de fois** avez-vous consommé de l'alcool les 30 derniers jours ?
- **Combien de verres ?**
- **Dans quelles situations ?**
Vous buvez deux verres tous les soirs chez vous ?
Tous les midis avec vos collègues ?
Seulement le weekend en quantité importante ?

CE QUE JE PEUX CHANGER

- **Boire moins souvent**, pas tous les jours...
- **Ne pas boire seul(e)**
- **Moins boire dans certaines situations** (soirées, déjeuners professionnels ou familiaux...)



FIXEZ-VOUS DES OBJECTIFS CONCRETS

- Un nombre de verres à **ne pas dépasser** quand vous buvez
- **Retarder le moment** de prendre le premier verre
- Définir **une heure** à partir de laquelle vous **arrêtez de boire de l'alcool**, en soirée, par exemple

REPÈRES POUR BOIRE À MOINDRE RISQUE

- **Pas plus de 2 verres par jour**
- **Pas tous les jours**
- **10 verres maximum par semaine**

ALCOOL INFO SERVICE.FR
de 8 h à 2 h, 7 jours sur 7, appel non surtaxé

☎ 0 980 980 930

Si vous n'arrivez pas à réduire votre consommation d'alcool seul(e), il existe **des lieux d'aide où des professionnels pourront vous accompagner dans votre démarche.**

