

Lettre

à
l'affilié
N°57

Notre qualité de service en toute transparence
La carte Vitale c'est dès 16 ans !
Votre nouveau tableau de bord santé
Comment remplir ma feuille de soins papier ?

Sommaire

Services
Infos
Téléservices
Infos

Notre qualité de service en toute transparence

Services

En 2020, la CPR s'est engagée, au travers de sa Charte Qualité, à vous tenir régulièrement informés du niveau de qualité de service rendu aux cheminots.

Ainsi, chaque trimestre, plusieurs indicateurs seront publiés sur notre site internet. Les résultats affichés reflèteront la performance de notre accueil téléphonique, mais également nos délais de traitement de vos remboursements de soins ou de vos demandes de pensions.

Ils seront complétés par les résultats des différentes enquêtes de satisfaction auprès de nos assurés.

La publication de ces résultats s'inscrit également dans le cadre du programme « Transparence ». Piloté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), il engage l'ensemble des services publics en relation avec des usagers à communiquer sur leur qualité de service en affichant clairement leurs résultats.

Cette transparence est une preuve supplémentaire de notre engagement pour un service public plus proche et plus efficace, et de notre volonté de poursuivre notre dynamique d'amélioration.

Retrouvez l'ensemble de nos résultats sur notre site internet www.cprpsncf.fr (rubrique Nos engagements).

Un organisme
facilement joignable

95,1%

des appels décrochés
dès le premier appelVos frais de santé
rapidement remboursés

2,4 jours

de délai moyen
de remboursement
si vous utilisez
votre carte VitaleVotre retraite calculée
et payée rapidement

98,4%

des pensions payées
au plus tard 2 mois
après la date d'effet

Résultats du 3^{ème} trimestre 2020

La carte Vitale c'est dès 16 ans !

Info

Votre enfant a 16 ans : il va avoir sa propre carte Vitale, à son nom. Dans les deux mois suivant son anniversaire, nous lui enverrons automatiquement un courrier d'information, ainsi que le formulaire à remplir pour sa demande de création de carte Vitale. Il est important de suivre les instructions données :

- Vérifier les informations indiquées sur le formulaire
- Coller une photo d'identité conforme à la demande
- Votre enfant doit signer la demande
- Renvoyer les éléments maximum 15 jours après la réception du formulaire, à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Attention, ce n'est pas la CPR qui gère la fabrication des cartes : c'est donc l'adresse du « numériseur » - qui figure sur le formulaire - qu'il faut indiquer sur votre courrier.

Une fois votre formulaire envoyé, il faut compter environ 4 semaines pour recevoir la carte Vitale.

A noter : pour les cas de double rattachement, c'est l'organisme de rattachement principal de votre enfant qui lui adressera le formulaire. Par exemple : si votre enfant est rattaché à la CPAM comme organisme principal et à la CPR comme organisme secondaire, c'est la CPAM qui lui fera parvenir le courrier.

Dans les prochaines semaines, votre Espace Personnel va continuer d'évoluer et vous proposer toujours plus de services avec la mise en place d'un nouveau tableau de bord santé.

Par l'analyse des retours de nos enquêtes de satisfaction, ce projet a été initié par la Caisse avec un groupe de travail constitué d'un panel d'assurés pour identifier et concevoir des améliorations concrètes sur la lisibilité et la compréhension de vos remboursements de soins. L'accès à vos derniers remboursements sera plus simple et plus rapide. Un nouveau tableau de bord regroupant les dernières informations en lien avec vos remboursements maladie sera à votre disposition.

Il vous permettra :

- De **visualiser simplement vos derniers remboursements**
- D'accéder **rapidement à vos derniers décomptes**
- D'avoir une **présentation synthétique des dépenses de l'année**

Si vous souhaitez plus de détails, deux onglets permettront d'accéder :

- Au détail des remboursements
- Au détail des retenues forfaitaires

Des filtres seront également disponibles vous permettant de retrouver facilement et rapidement un remboursement.

**Vous souhaitez créer votre Espace Personnel ?
Rendez-vous sur www.cprpsncf.fr.**



Comment remplir ma feuille de soins papier ?

Info

Lors d'une consultation chez un professionnel de santé, il est de plus en plus fréquent qu'il réalise une « télétransmission » de votre feuille de soins quand vous présentez votre carte Vitale. Ce dispositif est celui qui permet d'être remboursé le plus rapidement. Toutefois, si exceptionnellement vous n'avez pas votre Carte vitale ou s'il n'est pas équipé informatiquement, votre professionnel de santé peut aussi vous remettre une feuille de soin papier (ou « cerfa »).

Pour être traitée, votre feuille de soins papier doit être correctement remplie, dans le cas contraire elle vous sera renvoyée pour être complétée et votre délai de remboursement sera donc plus long.

Une fois la feuille de soin complétée par vos soins, vous devez la déposer dans une antenne CPR (LA CPR > Notre organisation > Répartition géographique) ou nous l'envoyer par courrier à l'adresse suivante : CPRPSNCF, 17 avenue du général Leclerc, 13347 Marseille cedex 20.

La réglementation de l'assurance maladie ne nous permet pas à ce jour de prendre en compte les feuilles de soins envoyées par courriel ou via votre Espace personnel : **seules les feuilles de soins (originales ou duplicata) transmises par courrier pourront être traitées.**



Vérifiez que vos nom, prénom, NIR ou numéro d'immatriculation CP ainsi que votre date de naissance sont bien renseignés. Si vous recevez les soins mais que vous n'êtes pas l'assuré, vous devez le spécifier et indiquer toutes les informations demandées.

N'oubliez pas de signer en bas de la feuille ou de cocher la case « impossibilité de signer »