



Remboursement consultations santé

Par **liletteb**, le **16/09/2010 à 09:07**

Bonjour,

Je suis assurée chez ALPTIS en tant que Frontalier.

Je suis suivie par un psychiatre depuis plus de 2 ans. Jusqu'à peu ALPTIS nous a remboursé chaque consultation.

Or, fin juin, nous recevons une lettre du médecin d'ALPTIS demandant de faire remplir un questionnaire au médecin traitant (après leur avoir téléphoné, il s'avère que le médecin traitant est en fait le psychiatre...)

Le psychiatre étant parti en vacances jusqu'à début août, nous avons dû attendre ce délai pour faire remplir la lettre et la renvoyer à ALPTIS mi-août 2010.

Le problème est que bien que nous envoyons tous les mois les factures afin de se faire rembourser, nous n'avons plus eu de remboursement depuis le mois d'avril.

ALPTIS nous a expliqué qu'il stoppait les remboursements tant qu'il ne recevait pas la lettre du médecin dûment remplie afin de presser les assurés en ce sens.

De plus, le conseiller que j'ai eu au téléphone m'a demandé de scanner la lettre du psychiatre et de l'envoyer par mail à "gestion@alptis.fr". Ce mail ne m'avait pas l'air de respecter le secret médical, mais il m'a assuré qu'il le transmettrait directement au médecin ALPTIS. Ceci était bien sûr dans le but de débloquer au plus vite les remboursements.

Aujourd'hui, malgré plusieurs appels téléphoniques, nous n'avons toujours pas reçu de remboursements pour les mois d'avril, mai et juin 2010.

Du côté de l'assurance, leur réponse est que tant que le médecin conseil n'a pas donné de réponse sur le dossier, ils ne peuvent pas débloquer les remboursements.

Que dois-je faire ? Ont-ils un délai de remboursement maximum ? Ont-ils le droit de bloquer les remboursements pendant que le médecin conseil prend sa décision ? Est-ce que le médecin conseil peut refuser de rembourser les consultations passées et à venir ? Est-il possible qu'il y ait un problème de secret médical ?

Je vous remercie pour votre temps.