



## Vos remboursements

### du régime général

#### Comment être bien remboursé ?

**1/ Consultez les droits de votre patient** (situation médico-administrative : maladie, maternité, accident de travail, CMU, ALD, ACS...) **et sa caisse d'affiliation.**

Plusieurs solutions :

- >> la carte Vitale à jour
- >> l'attestation de droits version papier ou smartphone
- >> la notification de la CPAM pour un 100 %
- >> votre [Espace pro](#) (dans la rubrique Identification Patient / Informations Patients)
- >> ADRi (la version du logiciel de facturation SESAM-Vitale autorisée ADRI vous permet de fiabiliser votre facturation).



**N'hésitez pas à rappeler au patient d'effectuer la mise à jour de sa carte Vitale à chaque changement de situation.**

**2/ Assurez-vous des éléments suivants sur votre facture :**

- >> [le destinataire du règlement](#) (ameli.fr / Professionnels de santé / Infirmiers / Exercer au quotidien / Feuilles de soins / Feuilles de soins : tiers payant)
- >> [les codes actes](#) (ameli.fr / Professionnels de santé / Infirmiers / Exercer au quotidien / NGAP et LPP)
- >> les exonérations

**3/ Les règles de facturation évoluent régulièrement, pensez à vous informer (ameli.fr, Espace pro, info lettres...)**

#### Comment savoir si vous avez été remboursé ?

Exploitez :

>> [vos ARL](#) (Accusé de Réception Logique) (ameli.fr / Professionnels de santé / Infirmiers / Gérer votre activité / Le retour NOEMIE)



**Si ARL négatif, contactez votre éditeur de logiciel.**

- >> [vos retours NOEMIE](#) (ameli.fr / Professionnels de santé / Infirmiers / Gérer votre activité / Le retour NOEMIE)
- >> vos mails de « retours sur le traitement des lots » et retélétransmettez selon la consigne (pensez à prévenir la CPAM de tout changement d'adresse mail à [flux-infirmiers@cpam-bordeaux.cnams.fr](mailto:flux-infirmiers@cpam-bordeaux.cnams.fr))
- >> vos remboursements sur votre compte [Espace pro](#)

#### Que faire en cas d'erreur de saisie lors de la télétransmission ?

Vous vous apercevez d'une erreur de saisie lors de la télétransmission : destinataire de règlement, exonération, cotation... **Deux cas peuvent se présenter :**

- >> **vous n'avez pas encore télétransmis votre facturation à la CPAM** : vous l'annulez depuis votre logiciel métier (pour tout renseignement, contactez votre éditeur).
- >> **vous avez déjà télétransmis votre facturation** : afin d'éviter un indu, demandez le jour même de la télétransmission, l'annulation de la facture erronée en adressant un mail intitulé « URGENT / ANNULATION DE FACTURE » à l'adresse : [flux-infirmiers@cpam-bordeaux.cnams.fr](mailto:flux-infirmiers@cpam-bordeaux.cnams.fr) (pensez à indiquer votre numéro d'identification, le numéro du lot et celui de la facture).



### **Vous n'avez pas été remboursé, que faire ?**

>> consultez vos paiements sur [Espace pro](#) (rubrique Activité / Paiements)

>> consultez vos mails de "retours sur le traitement des lots" pour savoir si votre facture ou votre lot ont été rejetés et retélétransmettez selon la consigne



**Pensez à vérifier l'organisme de rattachement de l'assuré.**

>> consultez vos paiements sur [Espace pro](#) (rubrique Activité > Paiements)



**Un duplicata concerne uniquement un règlement absent et ne doit être envoyé qu'à la demande de la CPAM.** Si vous constatez une absence de paiement, vous ne devez pas effectuer de duplicata, mais adresser [une réclamation](#).

### **Vous contestez le remboursement, que faire ?**

**En aucun cas établir une nouvelle facturation**



**Attention : Votre signature (électronique ou manuscrite) garantit le contenu de la feuille de soins papier ou électronique.**

Si le règlement initial est conforme aux données transmises, la Caisse n'est pas tenue d'effectuer de régularisation (EXO, CMU ou autres), mais au contraire de vous confirmer que le paiement est conforme à la facturation.

**Après vérification et si nécessaire, effectuez une [réclamation en ligne](#) sur [ameli.fr](#) : rubrique Professionnels de santé > votre caisse Gironde > nous contacter > vos réclamations en quelques clics : plus pratique !**