



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Auvergne-Rhône-Alpes

36 08

VOTRE NUMÉRO UNIQUE ET GRATUIT POUR TOUTES VOS QUESTIONS MÉDICALES ET ADMINISTRATIVES



Mise à jour au 21 05 2024



PFS MÉDICO-ADMINISTRATIVE

La plateforme de service médico-administrative (PFS MDA) est votre interlocuteur central, positionnée comme guichet unique pour tous les professionnels de santé et accessible via le numéro d'appel unique :

3608 Service gratuit
+ prix appel

Du lundi au jeudi 8h30 à 17h30
Le vendredi de 8h30 à 17h



Lors de votre appel, munissez-vous :

- de votre numéro d'identifiant Assurance Maladie ;
- du NIR de l'assuré le cas échéant.



Nos téléconseillers sont à votre écoute, tout au long des différentes phases de votre carrière et répondent, dans le respect du secret médical, à toutes vos questions concernant votre pratique professionnelle quotidienne :

- **Votre exercice en libéral** - installation et suivi de votre dossier.
- **La gestion de votre activité** - télértransmission, application des nomenclatures (NGAP, CCAM, LPP), objectifs conventionnels.
- **Le dossier médical ou administratif de votre patient** - ALD, arrêt de travail, expertise, convocation, invalidité...
- **Toute autre question nécessitant l'expertise du Service Médical.**

PERFORMANCE ET TOP 5 DES MOTIFS D'APPELS EN 2023



82,7%

TAUX DE DÉCROCHÉ

79,76%

TAUX DE RÉPONSE EN TEMPS RÉEL

86%

DE RÉPONSE EN MOINS DE 48H POUR
LES DEMANDES COMPLEXES
TRANSFÉRÉES À UN SERVICE EXPERT

20% RÈGLEMENT (Suivi d'un règlement, suivi PJ)

17,1% REJET DE FACTURATION, RETOURS NOÉMIE (Demande de détail)

12,1% REMPLISSAGE FSP/FSE (Exo présente au dossier patient, NIR patient, Adeli prescripteur)

7,4% INDUS (Demande sur notification)

4,7% NOUVEL INSTALLÉ (Procédure d'installation, suivi de demande d'inscription à l'Assurance Maladie)