

# Réclamations

La MSPP a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Il se peut, toutefois, que vous rencontriez une difficulté, un désagrément ou souhaitez nous exprimer une insatisfaction. Pour résoudre la situation, voici les différentes étapes qui vous sont proposées :

## 1° - Contactez tout d'abord un Conseiller :

Par téléphone : 01 43 90 44 51

Par courriel, à : [secretariat@mspp75.fr](mailto:secretariat@mspp75.fr)

**2° - La difficulté persiste**, présentez une réclamation : vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre Conseiller ? Adressez-nous votre réclamation écrite afin de pouvoir l'étudier. Pour nous écrire :

Par courriel, à : [communication@mspp75.fr](mailto:communication@mspp75.fr)

Par courrier, à : Service Réclamations de la MSPP 104, avenue de Fontainebleau – 94270 Le Kremlin-Bicêtre

Votre réclamation doit être la plus précise possible, étayée par des faits et arguments et accompagnée des documents nécessaires à son étude. Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables, et à vous envoyer une réponse sous 2 semaines (sauf si la complexité nécessite un délai supplémentaire).

## 3° - Cas complexe, saisissez le Médiateur :

Vous êtes en désaccord avec la réponse apportée par les services de la MSPP, vous avez la possibilité de contacter le médiateur. Ce recours est gratuit et s'exerce dans le cadre de la charte de la médiation. Le médiateur mène sa mission en toute indépendance et rend un avis sous 90 jours suite à la réception du dossier complet tel que spécifié dans le règlement de la médiation de la Mutualité Française. Pour le contacter :

Par courrier à : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française FNMF 255, rue de Vaugirard – 75719 Paris Cedex 15

Par courriel, à : [mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)

Vous avez également la possibilité de la contacter via le site <https://www.mediateur-mutualite.fr/>

Votre réclamation doit être la plus précise possible, étayée par des faits et arguments et accompagnée des documents nécessaires à son étude, il est indispensable de joindre, à votre demande, la réponse des services de la MSPP apporté à votre réclamation.

La médiation ne concerne pas :

- les négociations directes entre l'adhérent et sa mutuelle ;
- les tentatives de conciliation ordonnées par un tribunal saisi du litige ;
- les services de santé fournis par des mutuelles du Livre 3 pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé des adhérents, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux.

## Ne sont pas recevables, les demandes :

- pour lesquelles l'adhérent ne justifie pas avoir tenté de résoudre au préalable son différend directement avec sa mutuelle et ce, par le biais d'une réclamation écrite. Les voies de recours internes à la mutuelle doivent avoir été épuisées ;
- infondées ou abusives ;
- qui font l'objet ou ont fait l'objet d'un examen par un autre médiateur ou un tribunal ;
- introduites plus d'un an après la réclamation écrite faite auprès de la mutuelle ;
- qui ne rentrent pas dans le champ de compétence du médiateur de la Mutualité.