

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI


Pas-à-pas

Novembre 2021



SÉLECTION D'UN ORGANISME COMPLÉMENTAIRE (OC), EN CAS DE CHEVAUCHEMENT

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli
web**



**Application
ameli pour
smartphone &
tablette**



BMS

La démarche pas-à-
pas

COMPTÉ
AMELI
WEB



Chevauchement d'organisme complémentaire



ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli

J'accède à mon compte ameli



1 74 11 71 270 102

Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



••••••••

Code oublié ?



ME CONNECTER

OU



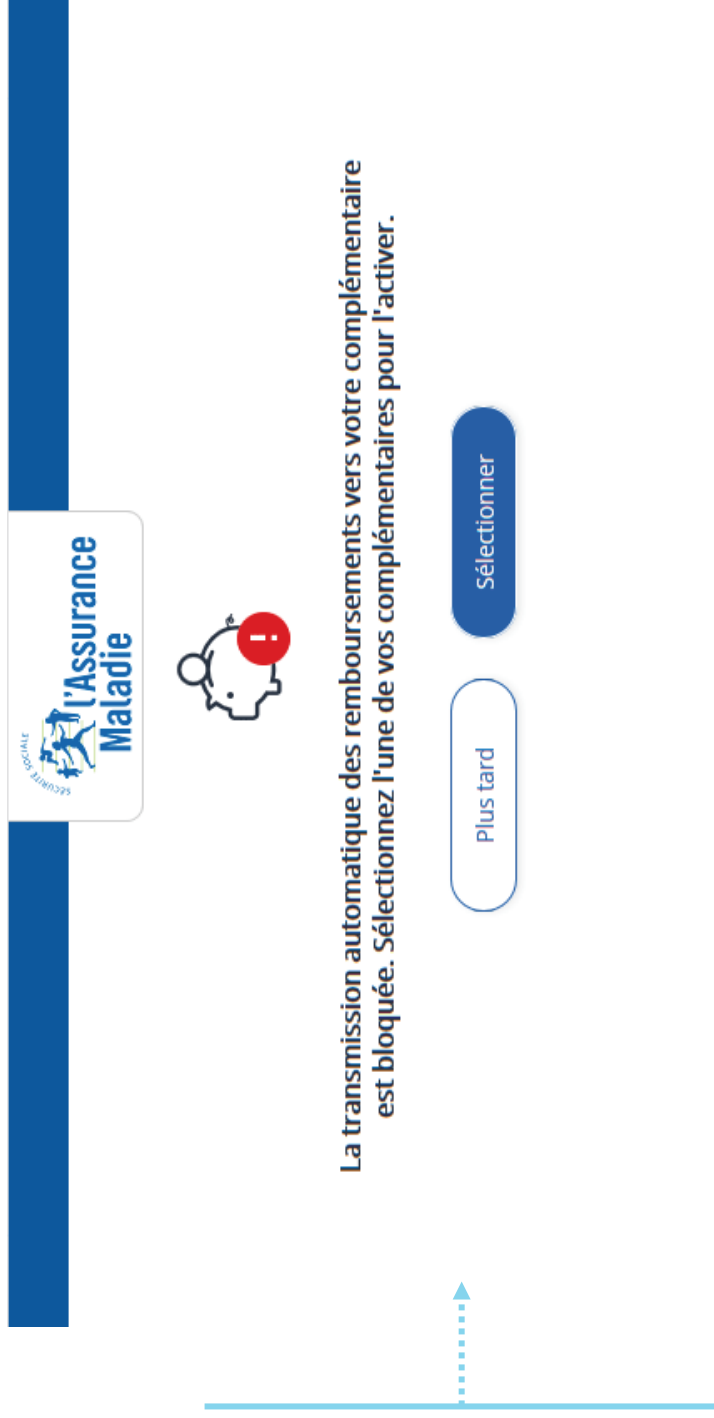
S'identifier avec
FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (1) : L'assuré est **automatiquement notifié** d'un problème de chevauchement d'organismes complémentaires



Cet écran s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détecté un conflit d'OC**.

S'il clique sur « plus tard » ce même message s'affichera à nouveau à sa prochaine connexion

Chevauchement d'organismes complémentaires

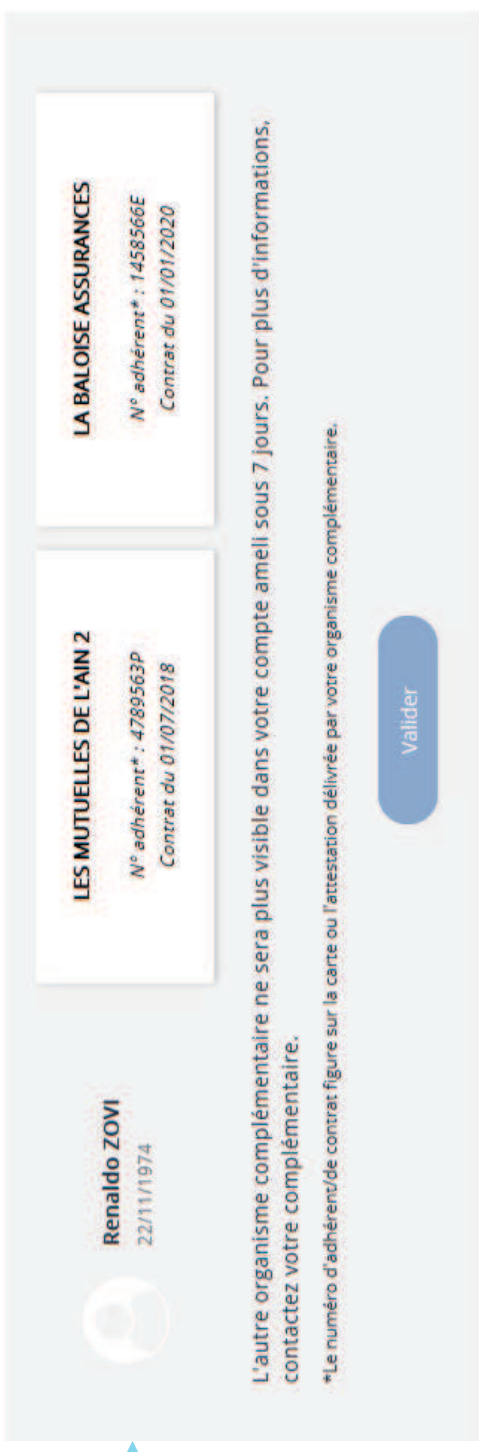


ETAPE (2) : L'assuré visualise les deux organismes complémentaires en conflit



Pour chaque personne concernée par un chevauchement (assuré et / ou ayant droit), les deux OC en conflit s'affichent à l'écran

Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.



Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (2) : L'assuré sélectionne l'organisme complémentaire à conserver

The screenshot shows the 'L'Assurance Maladie' website with a navigation bar containing 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', and 'Mes informations'. The main heading reads: 'Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.' Below this, there are three options for complementary health insurance providers:

- Renaldo ZOVI**
22/11/1974
- LES MUTUELLES DE L'AIN 2**
N° adhérent* : 4789563P
Contrat du 01/07/2018
- LA BALOISE ASSURANCES**
N° adhérent* : 1458566E
Contrat du 01/01/2020

The 'LA BALOISE ASSURANCES' option is circled in red. Below the options, there is a note: 'L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.' and a footnote: '*Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.' A 'Valider' button is at the bottom right.

L'assuré a toujours la possibilité de contacter l'OC qu'il a retenu pour la télé-transmission

L'assuré sélectionne l'OC à conserver.

Il effectue cette opération, d'un coup, pour toutes les personnes concernées par le chevauchement : lui-même, et ou ses ayant droits



L'assuré ne peut pas effectuer cette opération au delà de 5 bénéficiaires (assuré et /ou ayant-droit).

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** son (ses) choix

Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel...

Confirmer mon choix de complémentaire

Renaldo ZIVI 22/11/1974	LA BALOISE ASSURANCES N° adhérent : 1458566E Contrat du 01/01/2020
----------------------------	--

Annuler

Confirmer

... pour plus d'i...

... complémentaire ne sera plus visible dans votre compte après 7 jours. Pour plus d'i...

... votre complémentaire.

... adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (4) : le compte **confirme** à l'assuré que son choix a été pris en compte

Le choix de l'assuré est envoyé vers **Medialog** et génère automatiquement une « **affaire** ».

Il est pris en charge par les **agents de backoffice**.

The screenshot shows a confirmation message from Assurance Maladie. At the top left is the Assurance Maladie logo. Below it is a large green checkmark. The main text reads: "Votre choix a bien été envoyé !". Below this, there is a link: "Téléchargez les relevés de paiements non transmis dans la rubrique Mes paiements et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser." At the bottom of the message area is a blue button that says "Retour au tableau de bord". Below the button is a survey question: "ÊTES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?" with two smiley face icons, one red (sad) and one green (happy).

Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (1/2)

The screenshot displays the Assurance Maladie user interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, and Mon espace prévention. The Assurance Maladie logo is visible in the top right corner. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS**: A section with a blue header and a grey background. It contains the text: "Vos nouveaux paiements s'afficheront ici."
- NOTIFICATIONS**: A section with a red header and a white background. It shows a notification for "12 MARS" with the text: "Ma mutuelle Aucune complémentaire santé n'est enregistrée pour vos".
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**: A section with a green header and a white background. It lists several services with question mark icons: "Attestation de droits", "Attestation de paiement d'indemnités journalières", "Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)", "Voir toutes les démarches", and "Consulter les délais de traitement de ma CPAM".
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section with a purple header and a white background. It includes a user profile for "RENALDO ZOMI" (last connection: 12/03/2020 à 10:15), a "Ajouter" button, and a "MON AGENDA" section with options for "Mes rendez-vous" and "Prendre un rendez-vous".
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section with a teal header and a white background. It features a calendar icon and the text: "Repères Prévention Dépistage, vaccination, offre de".

A red circle highlights the "Mes informations" link in the top navigation bar, with a dashed blue arrow pointing to it from the text "Il sélectionne mes démarches" located to the right of the screenshot.

Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (2/2)



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES INFORMATIONS



RENALDO
22/11/1974

RENALDO ZOVI



NOEMIE
18/05/2002



SERENA
10/10/2005



BATISTE
29/08/2008

Numéro de sécurité sociale	1 74 11 71 270 102
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM de l'AIN Code d'organisme 01 011 1411
Organisme complémentaire	DEMANDE EN COURS Demande faite le 12/03/2020 Votre choix de complémentaire sera traité sous 7 jours à partir de la date de la demande.
Médecin traitant	PRUDHON PHILIPPE Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 24/04/2008

Il visualise la « demande en cours » pour la ou les personnes concernées (lui et/ou ses ayants-droits)

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (5) : Environ **une semaine plus tard**, suite au traitement de la demande, l'assuré reçoit dans sa messagerie personnelle un **avis de dépôt**

MON COMPTE AMELI

Assurance Maladie

Bonjour Chantal Labonde,

Une information importante vous attend dans la rubrique Notifications de votre compte ameli.

Consultez la au plus vite en vous connectant sur votre compte personnel en cliquant [ici](#) ou depuis l'application pour smartphone ou tablette.

Avec toute mon attention,

Votre conseiller de l'Assurance Maladie

MON COMPTE AMELI

Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'applet ameli depuis l'App Store ou Google Play

Téléchargez l'applet ameli

Téléchargez dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google play

Rendez-vous sur ameli.fr l'Assurance Maladie en ligne

Merci de ne pas répondre à cet e-mail. Pour votre sécurité, l'Assurance Maladie vous invite à ne jamais communiquer votre code confidentiel permettant l'accès à votre compte ameli. Conformément à l'article 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez disposer d'un droit d'accès et de modification de vos données personnelles en contactant votre caisse d'Assurance Maladie. Ce message et ses éventuelles pièces jointes peuvent contenir des informations confidentielles ou privilégiées et elles ne doivent pas être diffusées, exploitées ou copiées sans autorisation. Si vous n'êtes pas destinataire du message, merci de la détruire ainsi que toutes ses éventuelles pièces jointes. Les messages électroniques étant susceptibles d'altération, l'Assurance Maladie décline toute responsabilité si ce message a été altéré, déformé ou falsifié.

Chevauchement d'organismes complémentaires

ETAPE (6) : L'assuré est notifié que la sélection de son OC est bien effective.

The screenshot displays the 'Compte ameli' website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Assurance Maladie' logo and a 'Déconnexion' link. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes paiements' section is highlighted, showing a search bar and a list of payments. A notification box is visible, indicating that automatic payments to the complementary health insurance are active. The notification text reads: 'Ma mutuelle La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. The notification is dated 26 FÉVR. Below the notification, there are sections for 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS', 'RENDEZ-VOUS', and 'MON ESPACE PRÉVENTION'. The 'RENDEZ-VOUS' section shows a list of appointments, and the 'MON ESPACE PRÉVENTION' section features a banner for 'J'attends un enfant'.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective

La démarche pas-à-
pas

APPLI
AMELI



Chevauchement d'organismes complémentaires

° **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte ameli et est directement notifié grâce à un encadré



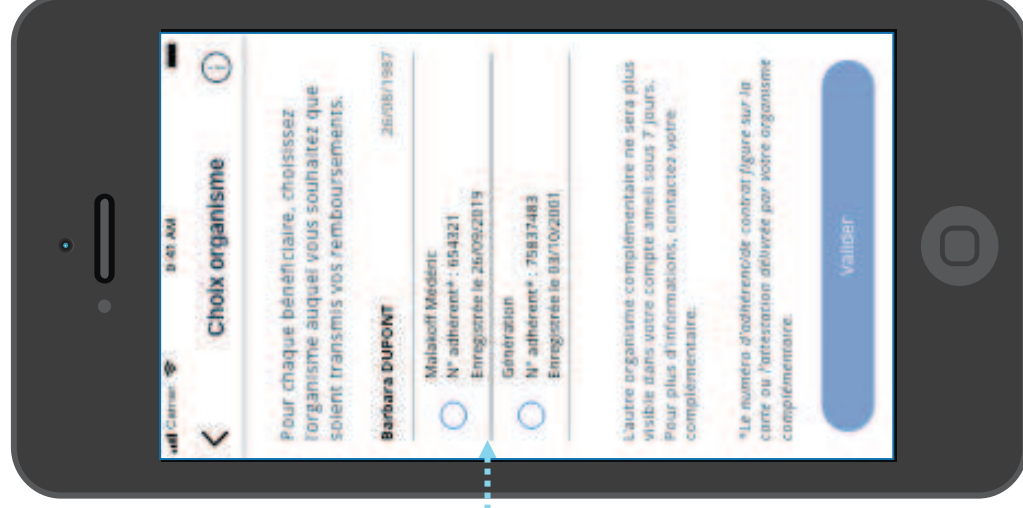
Cet encadré s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a détecté un conflit d'OC.

S'il clique sur la croix ce même message s'affichera à nouveau à sa prochaine connexion

S'il souhaite résoudre ce conflit d'OC, il choisit « Je sélectionne ma complémentaire »

Chevauchement d'organismes complémentaires

9 **ETAPE (1)** : L'assuré prend connaissance du ou des bénéficiaires en situation de chevauchement



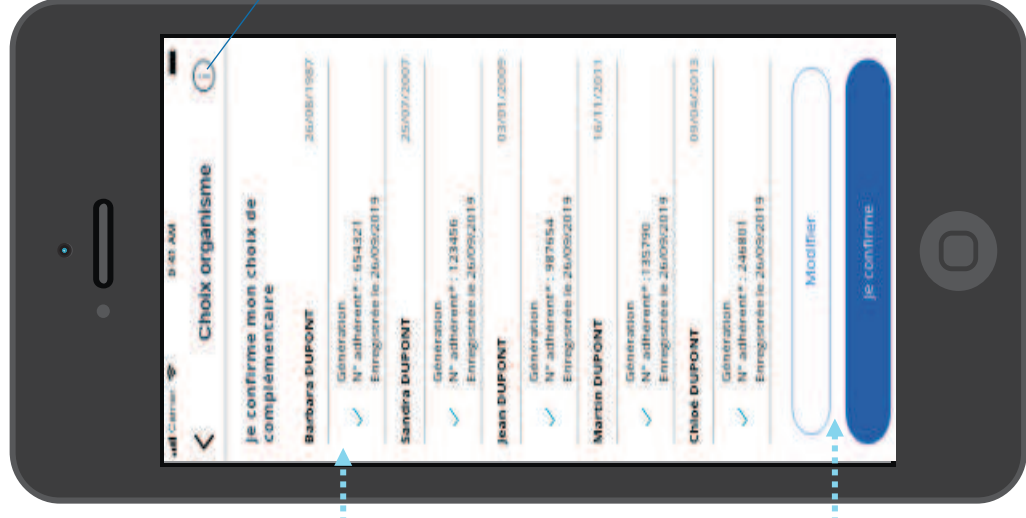
L'assuré sélectionne pour chaque bénéficiaire l'organisme vers lequel seront transmis les remboursements.



L'assuré ne peut « valider » cette étape que s'il a précisé son choix pour l'ensemble des bénéficiaires.

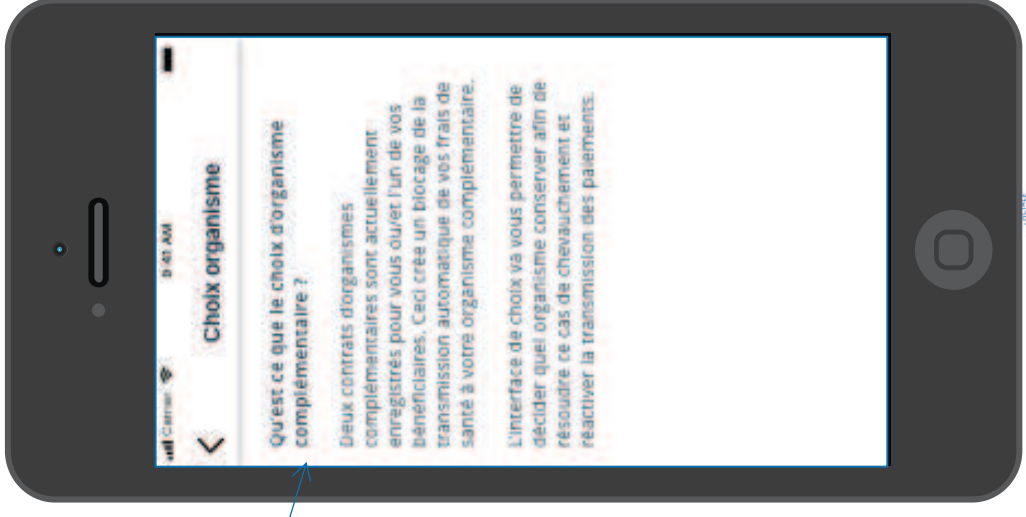
Chevauchement d'organismes complémentaires

9 **ETAPE (2)** : L'assuré confirme son choix d'organisme complémentaire



L'assuré visualise les choix qu'il a effectués

A tout moment, l'assuré peut se rendre dans l'écran d'aide



Il modifie ou confirme son choix

Chevauchement d'organismes complémentaires

9 **ETAPE (3)** : Prise en compte de la demande de l'assuré




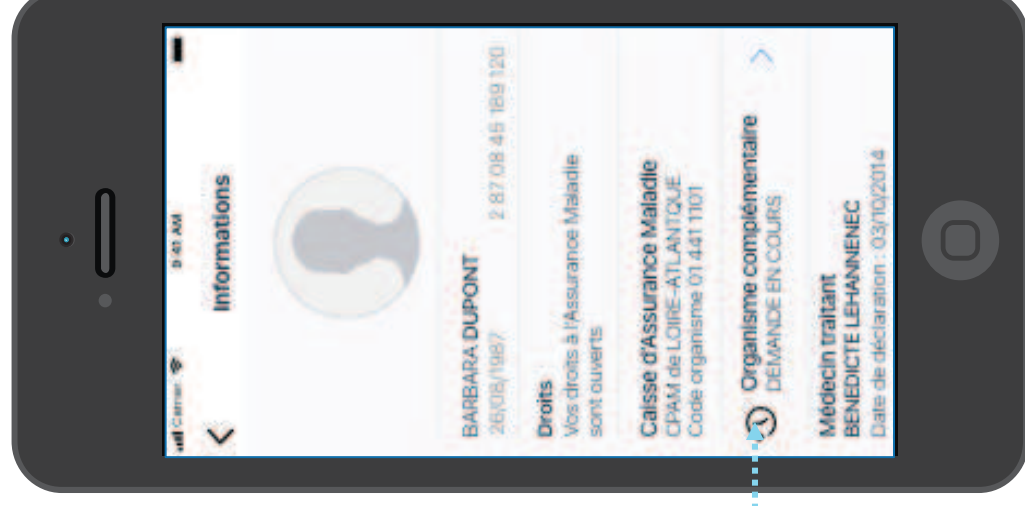
Un message de confirmation s'affiche

L'assuré recevra également un accusé de réception dans la messagerie de son compte

Chevauchement d'organismes complémentaires

9 **ETAPE (4)** : Suivi de la demande

 L'assuré ne pourra pas réitérer la démarche avant un délai de 7 jours.



Une information
« Demande en
cours » est affichée
dans la rubrique
« Mes informations »

Une notification courte est
activée sur le tableau de bord
de l'application lorsque la
demande a été traitée.