

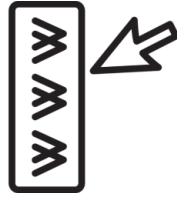
PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas
Septembre 2020



MES DELAIS

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web



**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

Cas d'usage

Liste des démarches pour lesquelles un délai de traitement est disponible sur le compte Ameli de l'assuré :

CHANGEMENT DE SITUATION

- Etat civil (mariage, divorce ...)
- Déclaration de médecin traitant
- Déclaration de grossesse
- Déclaration de naissance sur Ameli
- Déclaration de naissance papier
- Rattachement d'un enfant (hors nouveau-né) sur ma carte vitale
- Changement de coordonnées bancaires

PRESTATIONS EN ESPÈCES

- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) par internet
- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) papier
- Arrêt de travail : « Vous avez envoyé des pièces complémentaires suite à une demande de votre caisse »

FRAIS DE SANTÉ

- Frais de santé – Consultations (généralistes, spécialistes)
- Frais de santé – Dentiste, orthodontiste
- Frais de santé– Optique
- Frais de santé– Appareillage (appareil auditif, semelles orthopédiques...)
- Frais de santé– Infirmier, kiné, sage-femme
- Frais de santé– Orthophoniste, orthoptiste, pédicure
- Frais de santé– Transports
- Frais de santé– Pharmacie
- Frais de santé– Laboratoire
- Frais de santé- cure thermale – demande de prise en charge
- Frais de santé - cure thermale – remboursement

PRÉCARITÉ

- CSS – 1^{ère} demande
- CSS – Demande de renouvellement

Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Accessible aux assurés de toutes les Caisses et aux régimes spéciaux suivants :
CAMIEG, CANSSM, CAVIMAC, CNMSS, CRPCEN.
- ▶ Les autres régimes spéciaux sont exclus. **!**

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli et a 3 possibilités d'accéder au téléservice

Sur le tableau de bord, rubrique **Mes démarches en 2 clics** → Consulter les délais de traitement de ma CPAM

1

MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Voir toutes les démarches
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

MON AGENDA

Mes rendez-vous

Prendre un rendez-vous

REPÈRES PRÉVENTION

Dépistage, vaccination, offre de prévention...
A tout âge, un conseil santé.
→ Retrouvez les vidéos !

Depuis la rubrique **Mes paiements** → Consulter les délais de traitement de ma CPAM

2

MES PAIEMENTS

Infos

- Pensez à télécharger vos relevés mensuels de paiements. Ils sont disponibles durant 6 mois.
- Vous attendez un paiement ? Consulter les délais de traitement de ma CPAM

RECHERCHER

Paielements non transmis à la complémentaire santé

Relievés mensuels

PÉRIODE

Du	06/02/2019	Au	06/05/2019	BÉNÉFICIAIRE
				Aucun paiement
				Aucun paiement
				Aucun paiement

AFFICHER PLUS DE PAIEMENTS

3 Depuis la rubrique **Mes démarches** → Suivre mes démarches → Consulter les délais de traitement de ma CPAM

Mes démarches

TELECHARGER

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- Reliévé fiscal

DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION

- Changement d'adresse
- Naissance de mon enfant
- Modifier mes coordonnées bancaires
- Changement de nom d'usage

EFFECTUER UNE DÉMARCHÉ

- Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Déclarer un accident causé par un tiers
- Faire une demande de CMUC ou d'ACS
- Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

SUIVRE MES DÉMARCHES

- Commande de carte Vitale
- Avais de travail
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

 **ETAPE (1)** : L'assuré renseigne la **thématique** de sa demande



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande



Mise à jour de mes informations
Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité)
Frais de santé
Complémentaire santé solidaire



L'assuré choisit la **thématique** de sa demande dans la **liste** déroulante

La démarche pas-à-pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré apporte les précisions nécessaires à la compréhension de sa demande



DELAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la thématique de ma demande

Mise à jour de mes informations

Merci de préciser :

- Changement de coordonnées bancaires
- Changement de coordonnées bancaires

2. J'ai

Commande de carte vitale

Déclaration de grossesse

Déclaration de médecin traitant

Déclaration de naissance

Etat civil (mariage, divorce...)

Rattachement d'un enfant (hors nouveau né) sur ma carte vitale



DELAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la thématique de ma demande

Complémentaire santé solidaire

Merci de préciser :

- Demande de complémentaire santé solidaire
- Demande de complémentaire santé solidaire - hors demande
- Demande de complémentaire santé solidaire - renouvellement



DELAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la thématique de ma demande

Frans de santé

Merci de préciser :

- Care thématique - Demande de prise en charge
- Care thématique - Demande de prise en charge

2. J'ai

Care thématique - Remboursement

Feuille de soins Appareillage (appareil auditif, semelles orthopédiques...)

Feuille de soins Dentaire, orthodontie

Feuille de soins Laboratoire

Feuille de soins Médicaments (généralistes, spécialistes)

Feuille de soins Pharmacie

Feuille de soins Transport

Infirmier, kiné, sage-femme

Orthoptiste, orthoptiste, pédicure

Opticien

DELAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la thématique de ma demande

Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité)

2. Je vérifie que mon arrêt de travail est enregistré

Vous devez envoyer votre arrêt de travail à votre caisse sous 48h suivant la date d'interruption de votre travail.

Vérifiez que votre arrêt est enregistré sur votre compte rubrique « Suivre mes démarches » → arrêt de travail ».

3. J'indique le mode de transmission des éléments de salaire

- Si vous êtes salarié, votre employeur doit établir une attestation de salaire et la transmettre à votre caisse.

Merci de préciser si votre employeur a transmis vos éléments de salaire :

par Internet

- Si vous

par papier

Vous avez envoyé des pièces complémentaires suite à une demande de votre caisse
Ces documents sont essentiels à l'immatriculation de votre arrêt de travail. Pour en connaître la liste cliquez-ici.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires, nous vous invitons à contacter votre caisse en utilisant la messagerie de votre compte.

VALIDER

La démarche pas-à-pas : étape 3/4

 **ETAPE (3)** : L'assuré renseigne la **date de dépôt ou d'envoi** de sa demande



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

1. J'indique la **thématique** de ma demande

Complémentaire santé solidaire

Merci de préciser :

Demande de complémentaire santé solidaire

2. J'indique la **date** de dépôt ou d'envoi de ma demande

1

septembre 2020

lu	ma	me	je	ve	sa	di
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

1 L'assuré sélectionne la date de dépôt ou d'envoi de sa demande en cliquant directement sur le **calendrier**

2 Il clique ensuite sur **Valider**



VALIDER

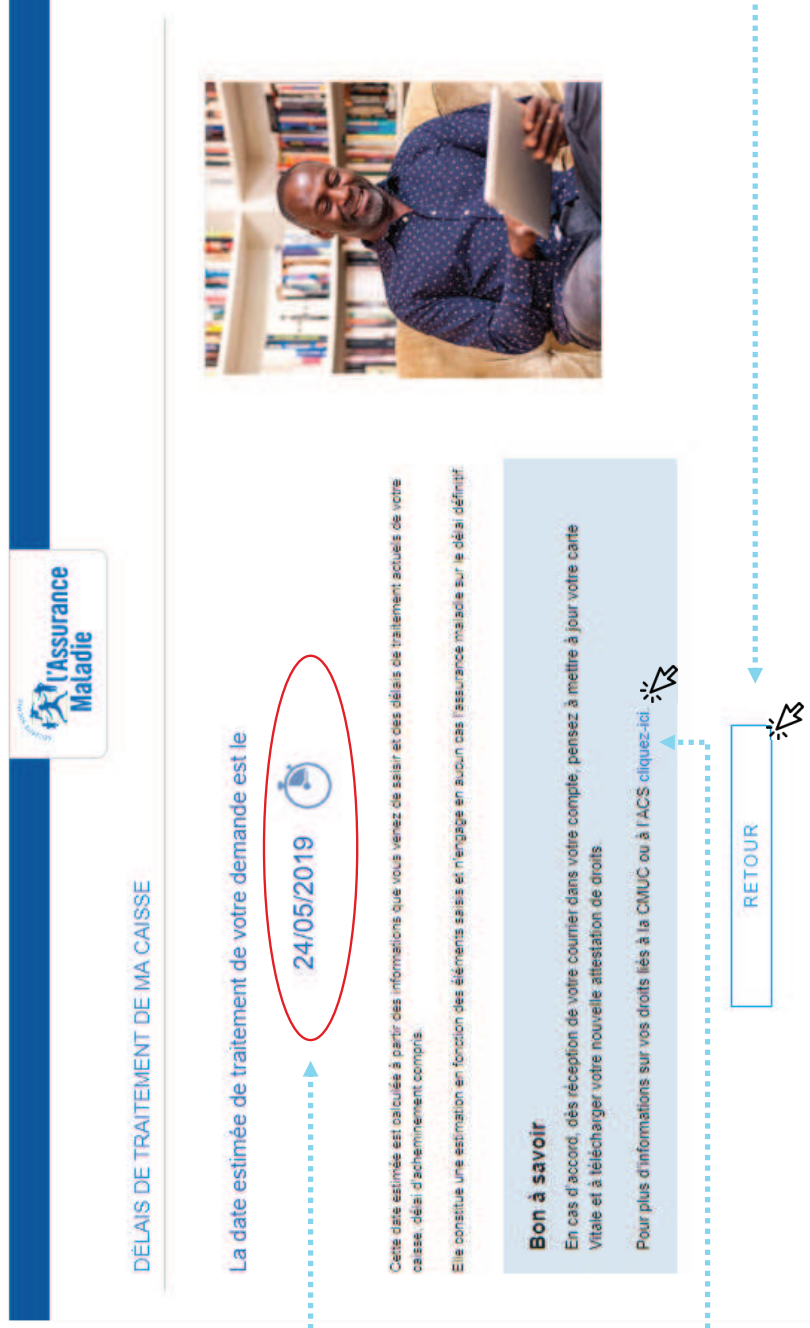
La démarche pas-à-pas : étape 4/4



ETAPE (4) : Une estimation de la date de traitement de la demande de l'assuré s'affiche

La date de traitement de la demande de l'assuré qui s'affiche est une **estimation** (calculée sur la base des informations qui ont été saisies et des délais de traitement actuels de la CPAM). Elle n'est donnée qu'à **titre indicatif**

1



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

La date estimée de traitement de votre demande est le **24/05/2019**

Cette date estimée est calculée à partir des informations que vous venez de saisir et des délais de traitement actuels de votre caisse, délai d'acheminement compris.

Elle constitue une estimation en fonction des éléments saisis et n'engage en aucun cas l'Assurance Maladie sur le délai définitif.

Bon à savoir
En cas d'accord, dès réception de votre courrier dans votre compte, pensez à mettre à jour votre carte Vitale et à télécharger votre nouvelle attestation de droits.

Pour plus d'informations sur vos droits liés à la CMUC ou à l'ACS cliquez-ici

RETOUR

2

Un encadré « **bon à savoir** » affiche un message contextuel de promotion des téléservices, ou invite à consulter le site ameli.fr pour plus d'informations pratiques et réglementaires

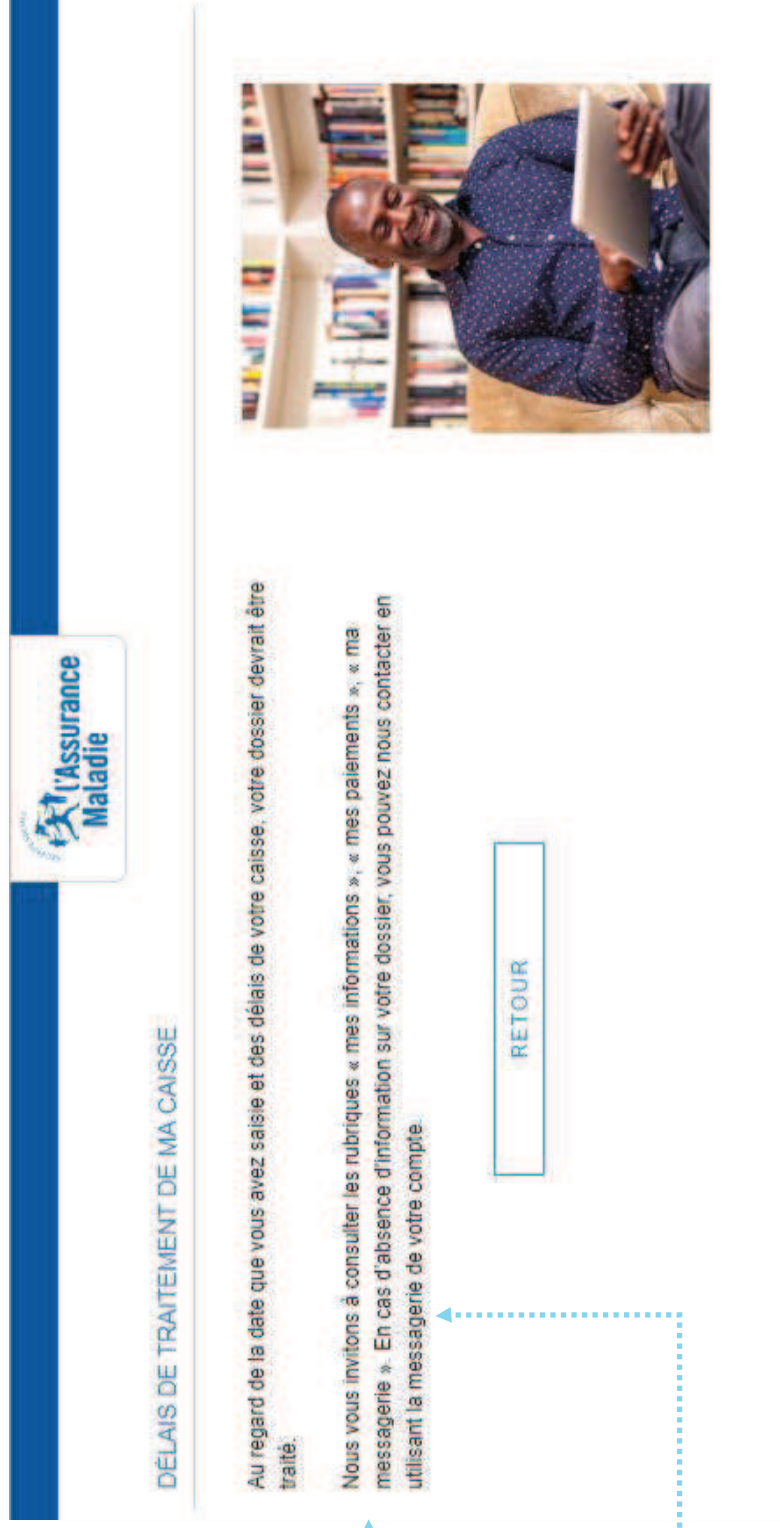
Pour effectuer une nouvelle demande de délai, l'assuré clique sur **Retour**

3

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 1 – délai dépassé)



ETAPE (4) : Si le **délai de traitement estimé** est **dépassé**, un message particulier s'affiche



DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

Au regard de la date que vous avez saisie et des délais de votre caisse, votre dossier devrait être traité.

Nous vous invitons à consulter les rubriques « mes informations », « mes paiements », « ma messagerie ». En cas d'absence d'information sur votre dossier, vous pouvez nous contacter en utilisant la messagerie de votre compte.

RETOUR

L'assuré est invité à rechercher plus d'informations dans les rubriques :

- ▶ **Mes informations**
- ▶ **Mes paiements**
- ▶ **Ma messagerie**

1

S'il ne trouve pas plus d'information, l'assuré est **invité à contacter la CPAM en utilisant directement la messagerie de son compte Ameli**

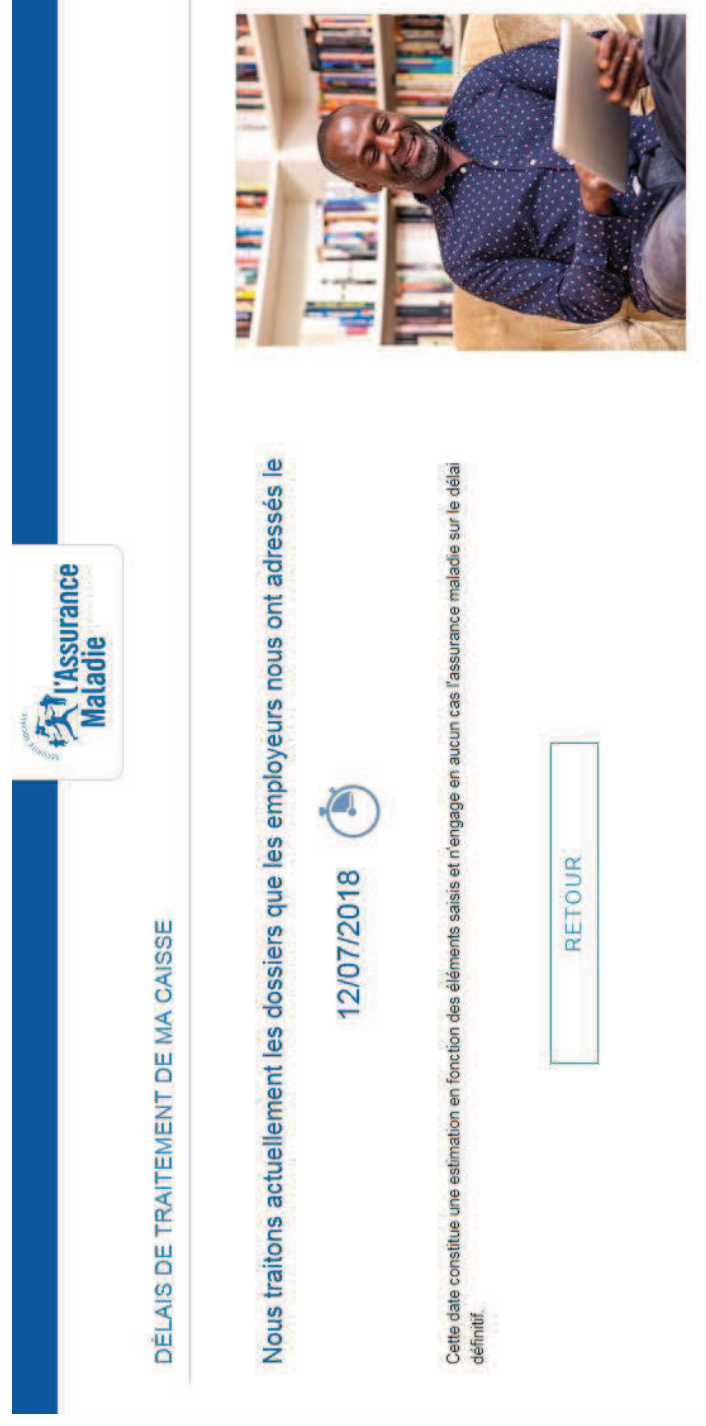
2

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 2 - PE)

 **ETAPE (4)** : Pour les **prestations en espèces (PE)** l’affichage du délai est différent

Si l’assuré est un **salarie**, le délai de traitement est affiché de la façon ci-contre

- 1 Sinon, dans les autres situations, l’assuré est invité à vérifier les justificatifs à transmettre et est redirigé vers le site Ameli.




DÉLAIS DE TRAITEMENT DE MA CAISSE

Nous traitons actuellement les dossiers que les employeurs nous ont adressés le

12/07/2018

Cette date constitue une estimation en fonction des éléments saisis et n’engage en aucun cas l’assurance maladie sur le délai définitif.

RETOUR



La démarche pas-à-
pas

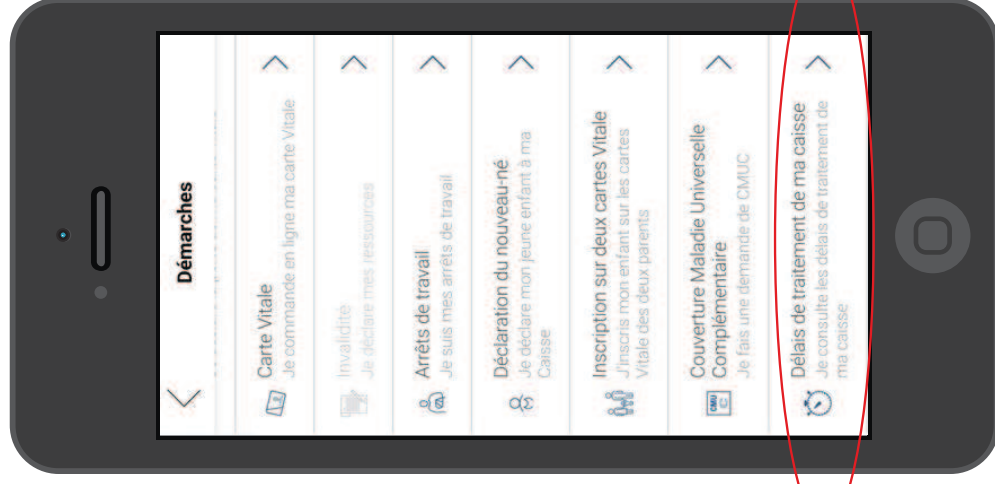
APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE



La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli et a 2 possibilités d'accéder au téléservice



L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches en 2 clics** → **les délais de traitement de ma caisse**

1

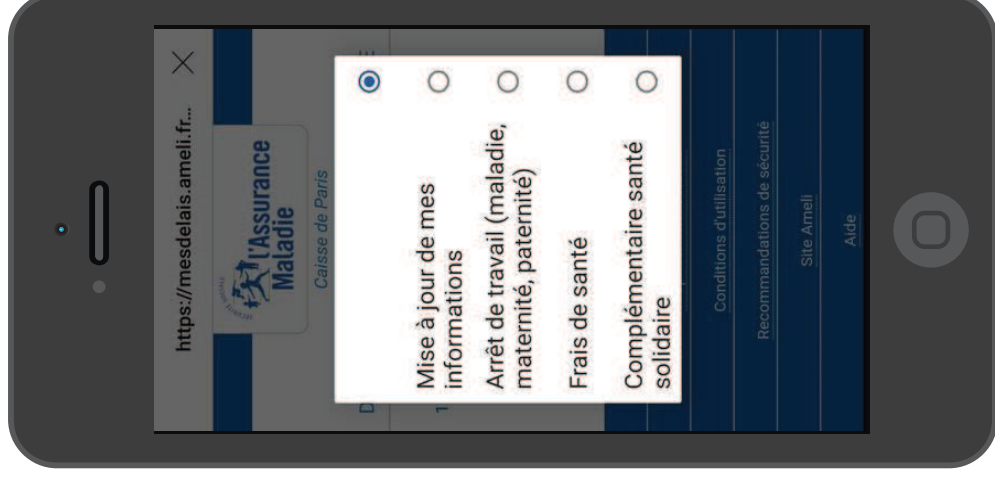


L'assuré accède au téléservice directement depuis le bandeau promotionnel qui s'affiche sur la rubrique **Mes paiements** → **Consulter les délais de traitement de votre caisse**

2

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

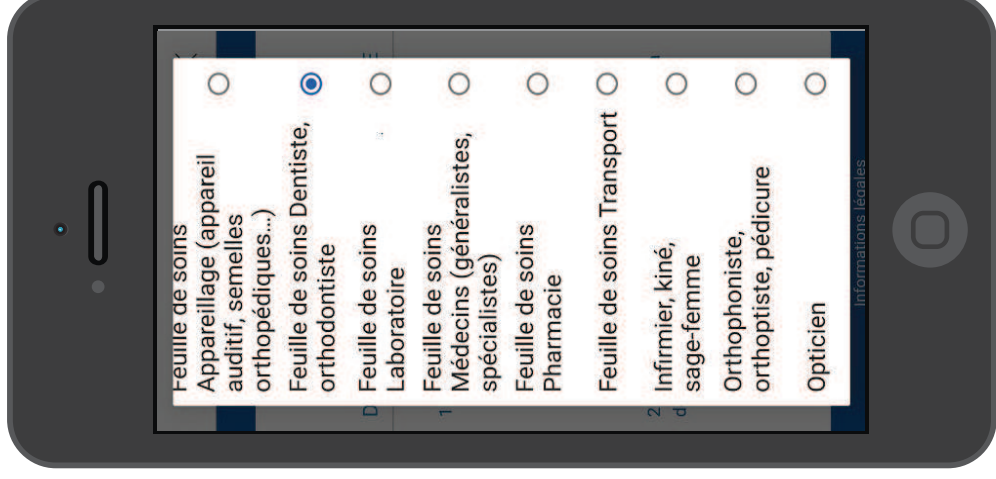
 **ETAPE (1)** : L'assuré renseigne la **thématique** de sa demande



L'assuré coche la **thématique** de sa demande dans la **liste**

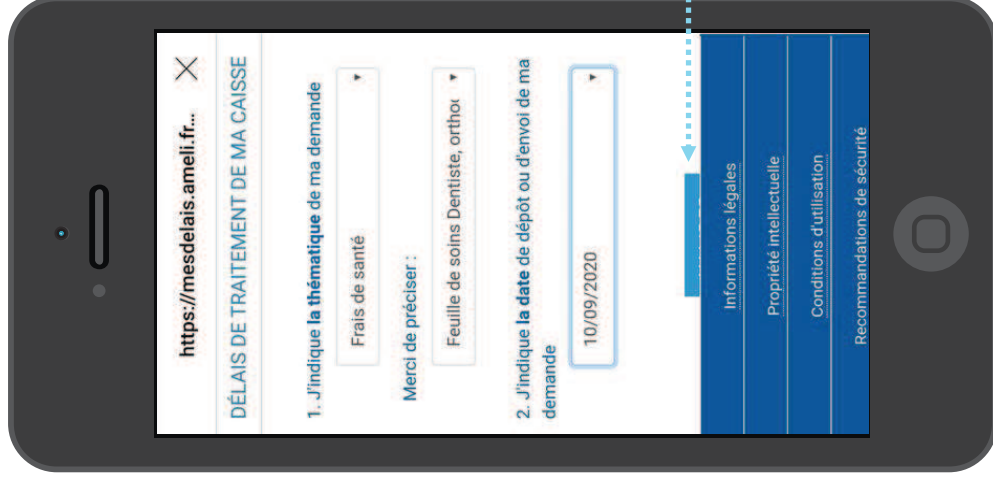
La démarche pas-à-pas : étape 2/4

 **ETAPE (2)** : L'assuré apporte les **précisions nécessaires** à la compréhension de sa demande



La démarche pas-à-pas : étape 3/4

 **ETAPE (3)** : L'assuré renseigne la **date de dépôt ou d'envoi** de sa demande



1 L'assuré sélectionne la date de dépôt ou d'envoi de sa demande en cliquant directement sur le **calendrier**

2 Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : étape 4/4



ETAPE (4) : Une estimation de la date de traitement de la demande de l'assuré s'affiche



La date de traitement de la demande de l'assuré qui s'affiche est une **estimation** (calculée sur la base des informations qui ont été saisies et des délais de traitement actuels de la CPAM). Elle n'est donnée qu'à **titre indicatif**

1

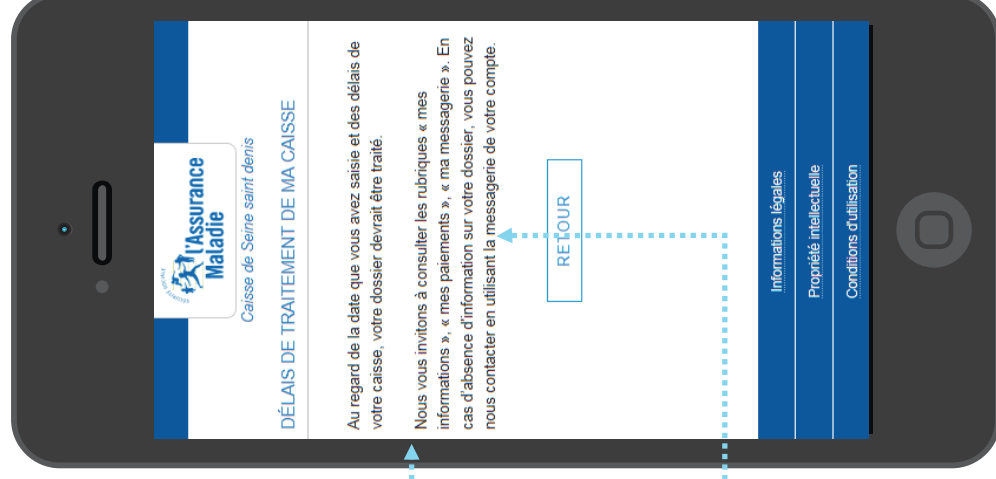
Un encadré « **bon à savoir** » affiche un message contextuel de promotion des téléservices, ou invite à consulter le site ameli.fr pour plus d'informations pratiques et réglementaires

2

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 1 – délai dépassé)



ETAPE (4) : Si le **déla**i de traitement estimé est **dépassé**, un message particulier s'affiche



L'assuré est invité à rechercher plus d'informations dans les rubriques :

- ▶ **Mes informations**
- ▶ **Mes paiements**
- ▶ **Ma messagerie**

1

S'il ne trouve pas plus d'information, l'assuré est **invité à contacter la CPAM en utilisant directement la messagerie de son compte Ameli**

2

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 2 - PE)



ETAPE (4) : Pour les **prestations en espèces (PE)** l’affichage du délai est différent

Si l’assuré est un **salarie**, le délai de traitement est affiché de la façon ci-contre

- 1 Sinon, dans les autres situations, l’assuré est invité à vérifier les justificatifs à transmettre et est redirigé vers le site Ameli.

