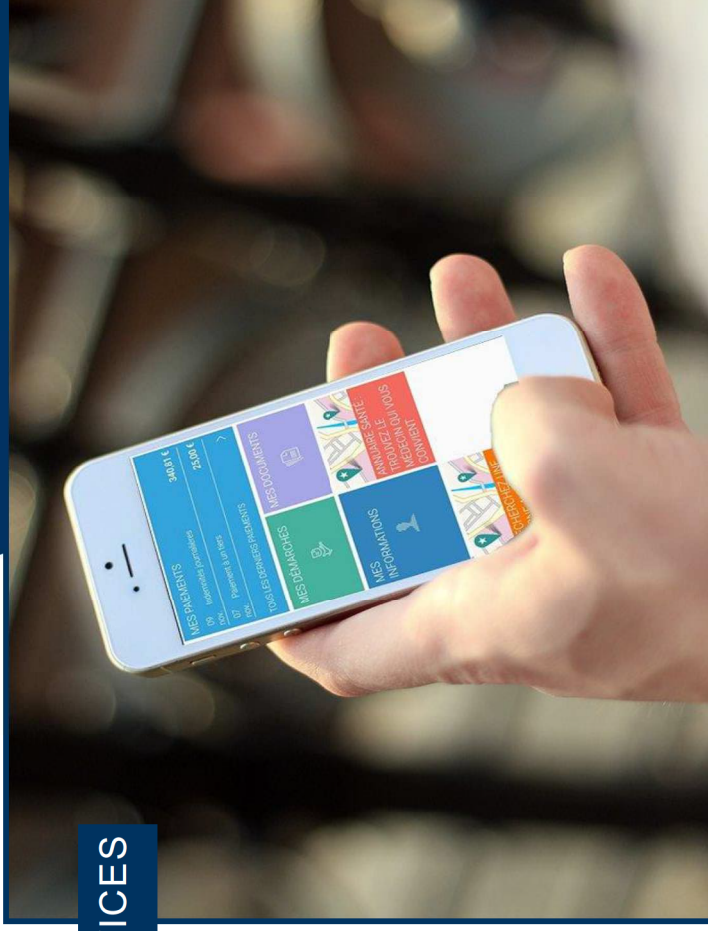


## PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

**Pas-à-pas**  
Décembre 2022



DEMANDE DE  
REMBOURSEMENT  
D'UNE FEUILLE DE  
SOINS MÉDECIN

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte Ameli web



**Application  
ameli pour  
smartphone**



BMS

## 2 principaux cas d'usage possibles

L'assuré se rend chez le médecin (généraliste ou spécialiste) pour des soins

Il n'a pas sa carte vitale lors du rendez-vous et son médecin lui fournit une feuille de soins

Son médecin ne télétransmet pas la feuille de soins

L'assuré ouvre le TLS de demande de remboursement de FSP sur son application Compte ameli, et à l'aide de sa feuille de soins, saisit les données attendues.

# Cas d'exclusions du téléservice



- **Exclusions fonctionnelles :**
  - Le bénéficiaire des soins qui a plus 16 ans et **qui n'a pas déclaré** de médecin traitant
  - Le bénéficiaire des soins qui a plus de 16 ans et qui a déclaré un médecin traitant **fictif**.
  - Les feuilles de soins dont le montant dépasse **100€** (au-delà, l'assuré doit envoyer sa feuille de soins par voie postale).
- **Exclusions liées à la nature des soins :**
  - Des soins qui ne sont pas prodigués par des **médecins**.
  - Des soins prodigués au sein d'un **établissement de santé** (même si la FSP est délivrée par un médecin).
  - Des soins qui ne concernent ni la **maladie**, ni la **maternité** (par exemple des soins liés à la prévention).
  - Des soins qui comportent plusieurs **actes** (seul un acte unique est accepté avec éventuellement un complément d'acte)
  - des soins prodigués il y a **plus de 27 mois**.



La démarche pas-à-pas

APPLICATION  
SMARTPHONE



# La démarche pas-à-pas : étape préalable



**ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**



L'accès à la démarche est **limité à un nombre maximal** de demande de remboursement sur une période (**en l'occurrence 5**). Si cette limite est atteinte, un message d'erreur s'affiche



Il sélectionne **Mes démarches**



Rubrique **Feuille de soins médecin**



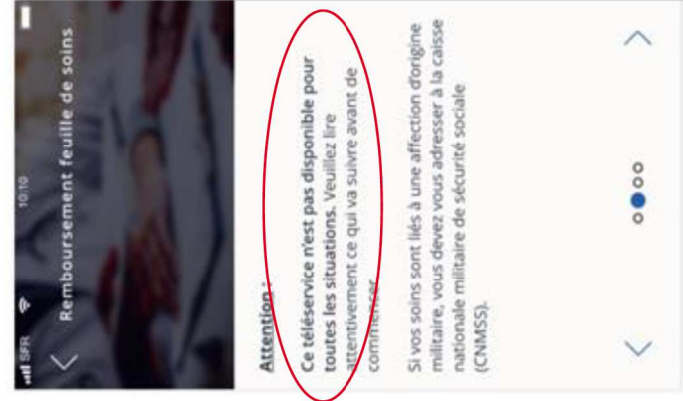
# Les pièces



## ETAPE (0) : Présentation de la démarche et des pièces nécessaires à sa réalisation



Transmettre une feuille de soins au format numérique



Attention, le téléservice ne couvre pas toutes les situations



Les feuilles de soin acceptées impliquent :

- un acte unique
- des soins liés à la maladie et la maternité
- un paiement des parts obligatoires et complémentaires



# Bénéficiaire des soins



**ETAPE (1)** : L'assuré sélectionne la première rubrique (bénéficiaire des soins)



Pas de SIM 18:01

## Remboursement feuille de soins

Veillez renseigner l'ensemble des informations suivantes :

- 1. Bénéficiaire des soins**  
Non renseigné
2. Identification du médecin  
Non renseigné
3. Conditions de prise en charge  
Non renseigné
4. Acte effectué  
Non renseigné
5. Dépôt de la pièce justificative  
Non renseigné

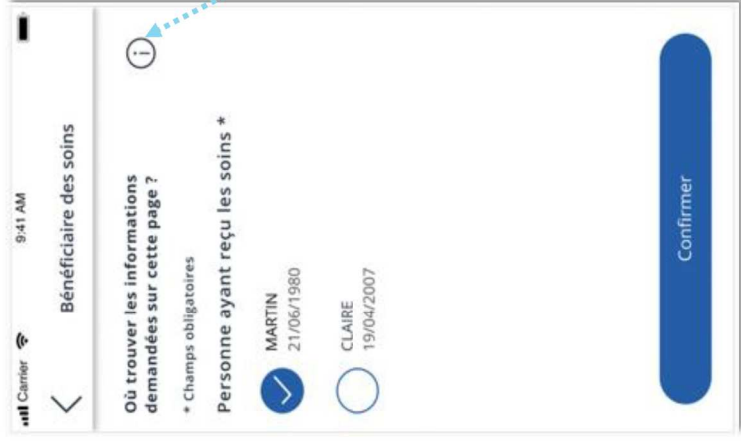
Confirmer vos informations

# Bénéficiaire des soins

**ETAPE (1)** : Les bénéficiaires **rattachés à l'assuré** sont affichés



Aucune sélection, le bouton « confirmer » est désactivé.



Sélection d'un bénéficiaire, le bouton « confirmer » s'active.

Dans le cas où l'assuré ne sait pas quel bénéficiaire sélectionner, il appuie sur (i).



En aide, la zone où trouver l'information sur la feuille de soins papier est grisée.



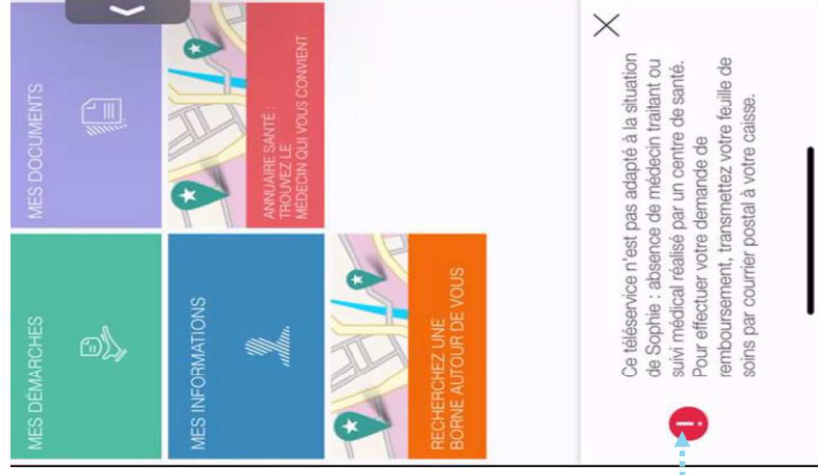
# Bénéficiaire des soins

## ETAPE (1) : Cas d'exclusion lors du choix du bénéficiaire

Sont exclus :

- le bénéficiaire des soins a plus de 16 ans qui **n'a pas déclaré de médecin traitant**
- le bénéficiaire des soins a plus de 16 ans qui a déclaré un médecin traitant **fictif**

Dans ce cas, l'assuré est **renvoyé à la page d'accueil avec un message d'erreur** l'invitant à transmettre sa feuille de soins par voie postale.

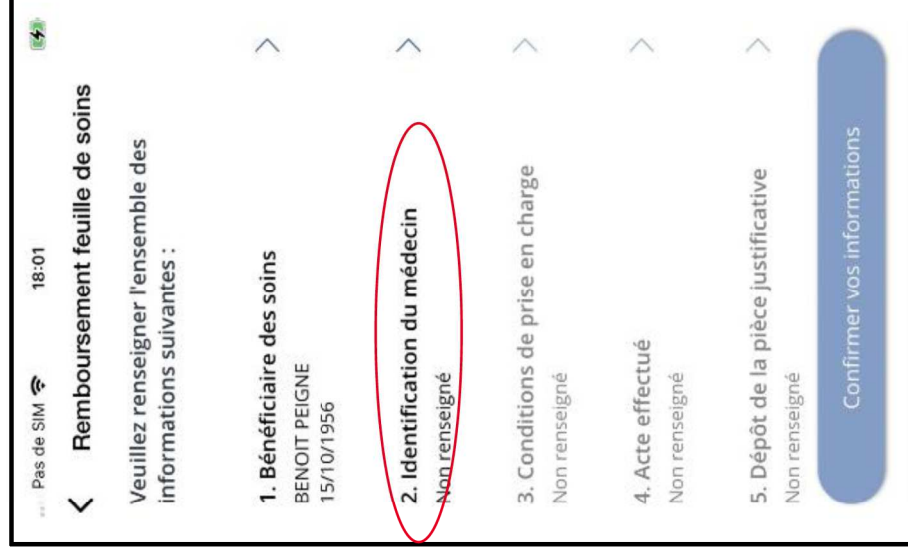


Ce téléservice n'est pas adapté à la situation de Sophie : absence de médecin traitant ou suivi médical réalisé par un centre de santé. Pour effectuer votre demande de remboursement, transmettez votre feuille de soins par courrier postal à votre caisse.

# Identification du médecin



**ETAPE (2)** : L'assuré sélectionne la deuxième rubrique (identification du médecin)

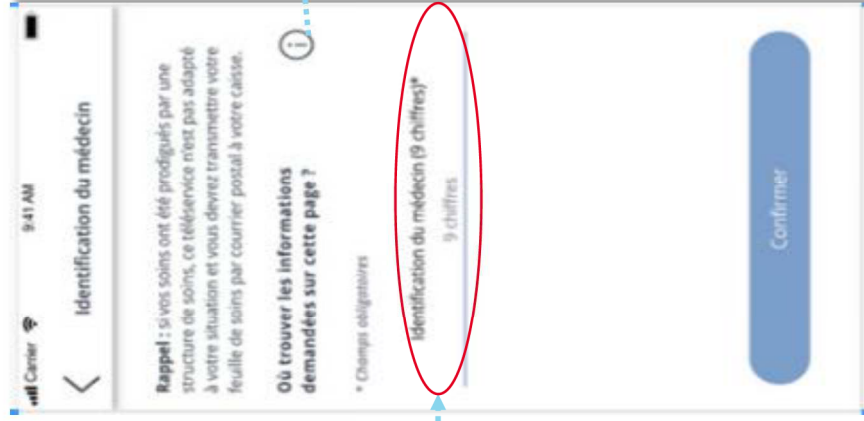


The screenshot shows a mobile application interface for 'Remboursement feuille de soins'. The title bar at the top indicates 'Pas de SIM' and the time is 18:01. Below the title, there is a back arrow and the text 'Remboursement feuille de soins'. The main instruction is 'Veillez renseigner l'ensemble des informations suivantes :'. There are five numbered steps, each with a right-pointing chevron: 1. Bénéficiaire des soins (BENOIT PEIGNE, 15/10/1956), 2. Identification du médecin (Non renseigné), 3. Conditions de prise en charge (Non renseigné), 4. Acte effectué (Non renseigné), and 5. Dépôt de la pièce justificative (Non renseigné). The second step, 'Identification du médecin', is circled in red. At the bottom right, there is a blue button labeled 'Confirmer vos informations'.

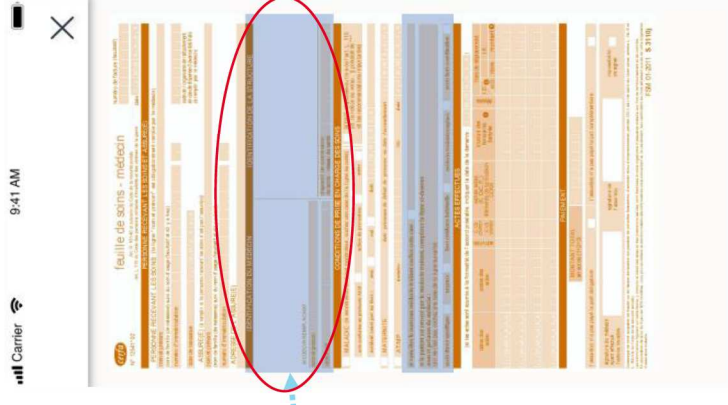
## Identification du médecin

📍 **ETAPE (2-1)** : L'assuré renseigne les informations relatives au médecin et à son parcours de soins  
 📍 => [Pour les moins de 16 ans](#)

L'assuré identifie le médecin ayant prodigué des soins à son ayant-droit de **moins de 16 ans**. Il saisit pour cela le numéro à **9 chiffres** inscrit sur la feuille de soin. **L'étape est terminée.**



*Écran pour les bénéficiaires des soins de moins de 16 ans*

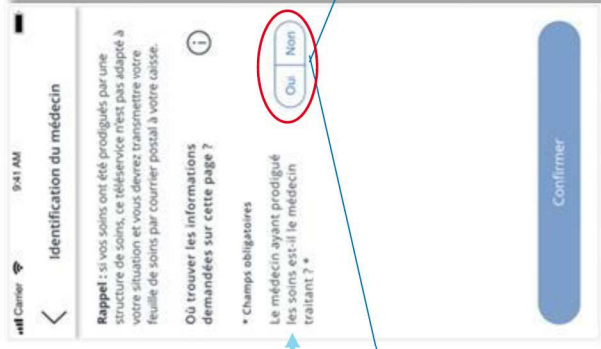


En aide, la zone où trouver l'information sur sa feuille de soin papier est grisée.



# Identification du médecin

📍 **ETAPE (2-2)** : L'assuré renseigne les informations relatives au **médecin**  
=> **Pour les plus de 16 ans**

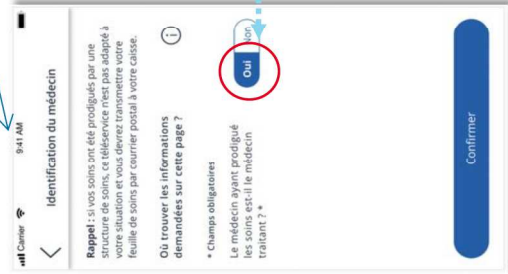


*Écran pour les bénéficiaires des soins de plus de 16 ans*

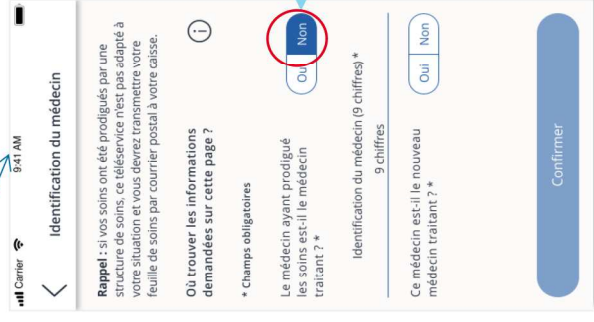
Est-ce le **médecin traitant** ?

**NON**

**OUI**



L'assuré sélectionne « **oui** » alors le bouton « **confirmer** » s'active, l'étape est terminée.



L'assuré sélectionne « **non** » alors il lui est demandé d'**identifier le médecin ayant prodigué les soins**.  
**Voir slide suivante**

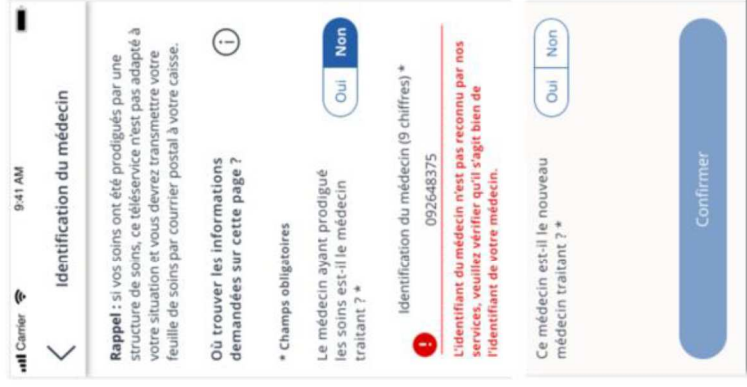


# Identification du médecin

📍 **ETAPE (2-2)** : L'assuré renseigne les informations relatives au **médecin**  
=> [Pour les plus de 16 ans](#)

**S'il ne s'agit pas du médecin traitant**

⚠️ Si le médecin n'est pas reconnu, ceci peut provenir d'une erreur dans la saisie des 9 chiffres.  
En cas d'erreur, sur la même page, l'assuré ressaisit un numéro, et valide.



9:41 AM

Identification du médecin

**Rappel** : si vos soins ont été prodigués par une structure de soins, ce téléservice n'est pas adapté à votre situation et vous devrez transmettre votre feuille de soins par courrier postal à votre caisse.

Où trouver les informations demandées sur cette page ? ⓘ

\* Champs obligatoires

Le médecin ayant prodigué les soins est-il le médecin traitant ? \*  Oui  Non

Identification du médecin (9 chiffres) \*  
092648375

**L'identifiant du médecin n'est pas reconnu par nos services, veuillez vérifier qu'il s'agit bien de l'identifiant de votre médecin.**

Ce médecin est-il le nouveau médecin traitant ? \*  Oui  Non

Confirmer

*Erreur sur le champ d'identification du médecin (vérification dans le référentiel)*

# Identification du médecin

📍 **ETAPE (2-2)** : L'assuré renseigne les informations relatives à son **parcours de soins**.  
 ➡ **Pour les plus de 16 ans** **S'il ne s'agit pas du médecin traitant**

Si le **médecin est le nouveau médecin traitant** alors l'assuré n'a pas à décrire les conditions de prise en charge

Deux cas possibles

Si le **médecin n'est pas le nouveau médecin traitant** alors l'assuré décrit les conditions de prise en charge



9:41 AM

Identification du médecin

**Rappel** : si vos soins ont été prodigués par une structure de soins, ce téléservice n'est pas adapté à votre situation et vous devrez transmettre votre feuille de soins par courrier postal à votre caisse.

Où trouver les informations demandées sur cette page ?

\* Champs obligatoires

Le médecin ayant prodigué les soins est-il le médecin traitant ? \*

Oui Non

Identification du médecin (9 chiffres) \*

092648375

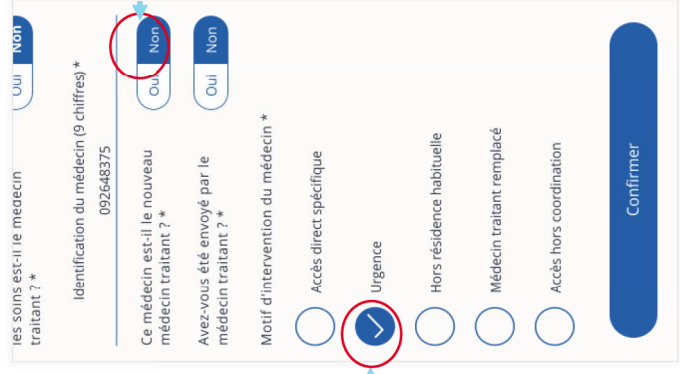
Ce médecin est-il le nouveau médecin traitant ? \*

Oui Non

Confirmer

L'assuré indique qu'il s'agit de son nouveau médecin traitant. **Etape terminée.**

L'assuré sélectionne un des 5 motifs d'intervention du médecin (par exemple « Urgence ») **L'étape est terminée.**



les soins est-il le médecin traitant ? \*

Oui Non

Identification du médecin (9 chiffres) \*

092648375

Ce médecin est-il le nouveau médecin traitant ? \*

Oui Non

Avez-vous été envoyé par le médecin traitant ? \*

Oui Non

Motif d'intervention du médecin \*

Accès direct spécifique

Urgence

Hors résidence habituelle

Médecin traitant remplacé

Accès hors coordination

Confirmer

Pas de nouveau médecin traitant.

# Conditions de prise en charge



**ETAPE (3)** : L'assuré sélectionne la troisième rubrique (conditions de prise en charge)



Pas de SIM 18:01

**Remboursement feuille de soins**

Veillez renseigner l'ensemble des informations suivantes :

- 1. Bénéficiaire des soins**  
BENOIT PEIGNE  
15/10/1956
- 2. Identification du médecin**  
Médecin traitant
- 3. Conditions de prise en charge**  
Non renseigné
- 4. Acte effectué**  
Non renseigné
- 5. Dépôt de la pièce justificative**  
Non renseigné

Confirmer vos informations

# Conditions de prise en charge

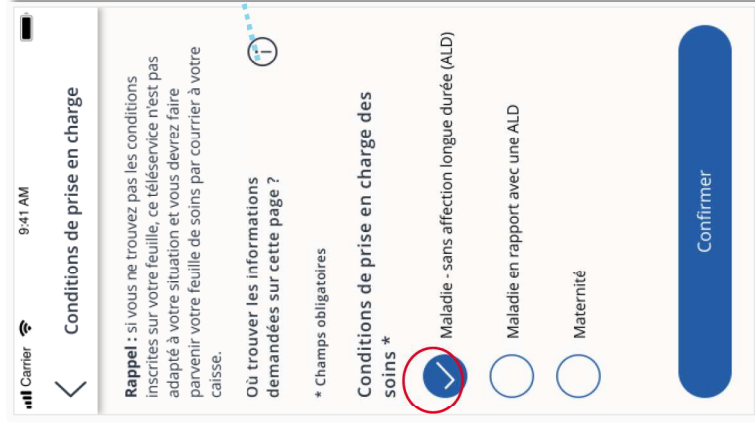


**ETAPE (3) : L'assuré qualifie l'objet du soin** (soit maladie avec ou sans ALD, soit maternité)

Maladie avec ou sans ALD

Deux cas possible

Maternité



Conditions de prise en charge

Rappel : si vous ne trouvez pas les conditions inscrites sur votre feuille, ce téléservice n'est pas adapté à votre situation et vous devrez faire parvenir votre feuille de soins par courrier à votre caisse.

Où trouver les informations demandées sur cette page ?

\* Champs obligatoires

Conditions de prise en charge des soins \*


Maladie - sans affection longue durée (ALD)

Maladie en rapport avec une ALD

Maternité

Confirmer

L'assuré sélectionne maladie sans affection longue durée, ou avec.

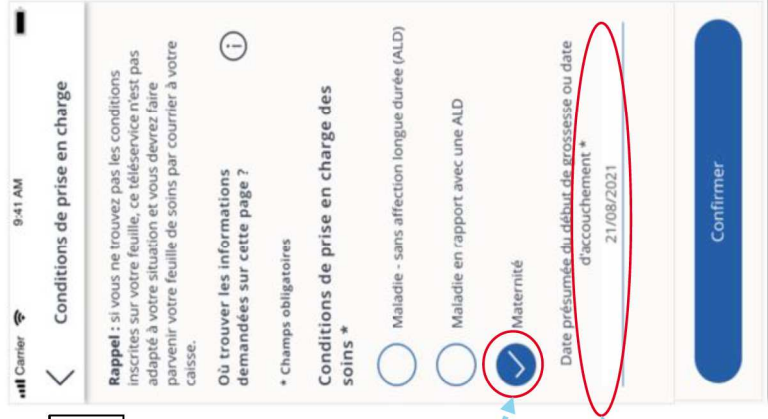


feuille de soins - maternité

En aide, la zone où trouver l'information sur sa feuille de soin papier est grisée.

L'assuré sélectionne Maternité.

Il renseigne la date présumée de grossesse ou la date d'accouchement.



Conditions de prise en charge

Rappel : si vous ne trouvez pas les conditions inscrites sur votre feuille, ce téléservice n'est pas adapté à votre situation et vous devrez faire parvenir votre feuille de soins par courrier à votre caisse.

Où trouver les informations demandées sur cette page ?

\* Champs obligatoires

Conditions de prise en charge des soins \*

Maladie - sans affection longue durée (ALD)

Maladie en rapport avec une ALD

Maternité

Date présumée du début de grossesse ou date d'accouchement \*

21/08/2021

Confirmer

**A noter** : Le choix maternité s'affiche uniquement si le bénéficiaire des soins est une femme. La date saisie doit être inférieure à la date du jour et à la date des soins. Par ailleurs, la date des soins ne doit pas être antérieure à 27 mois.

# Acte effectué



**ETAPE (4)** : L'assuré sélectionne la quatrième rubrique (acte effectué)



Pas de SIM 18:02

**Remboursement feuille de soins**

Veillez renseigner l'ensemble des informations suivantes :

- 1. Bénéficiaire des soins**  
BENOIT PEIGNE  
15/10/1956
- 2. Identification du médecin**  
DANIEL LECLERCQ
- 3. Conditions de prise en charge**  
Maladie
- 4. Acte effectué**  
Non renseigné
- 5. Dépôt de la pièce justificative**  
Non renseigné

Confirmer vos informations



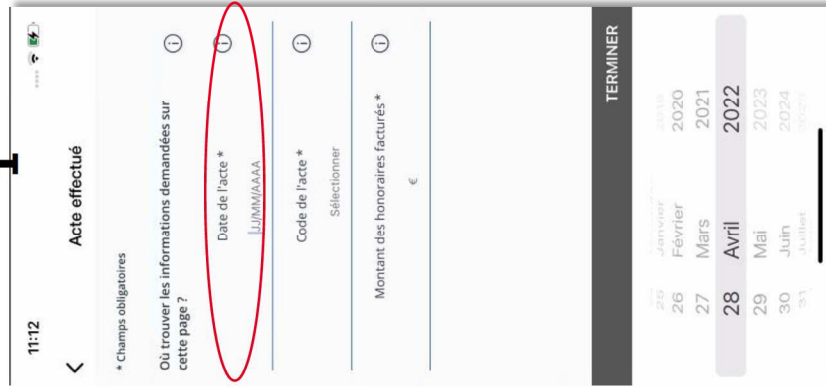
# Acte effectué



## ETAPE (4) : L'assuré renseigne les informations sur l'acte effectué

3

1



11:12

Acte effectué

\* Champs obligatoires

Où trouver les informations demandées sur cette page ?

Date de l'acte \*  
JJ/MM/AAAA

Code de l'acte \*  
Sélectionner

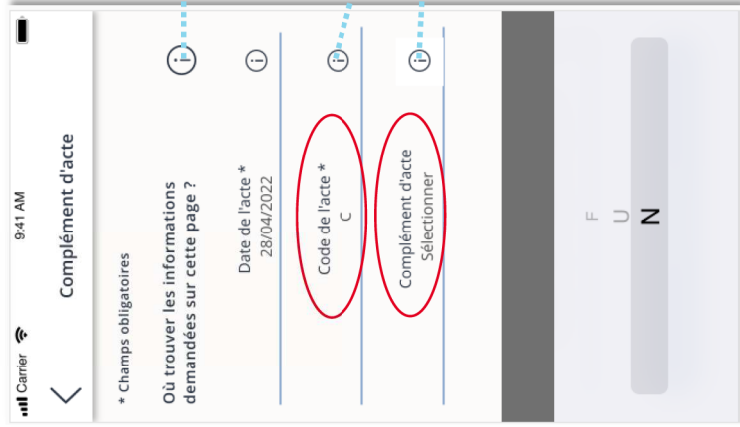
Montant des honoraires facturés \*  
€

TERMINER

2020  
26 Janvier  
27 Février  
28 Mars  
29 Avril  
30 Mai  
31 Juin  
1 Juillet

L'assuré sélectionne la **date de l'acte** grâce au calendrier

2



9:41 AM

Complément d'acte

\* Champs obligatoires

Où trouver les informations demandées sur cette page ?

Date de l'acte \*  
28/04/2022

Code de l'acte \*  
C

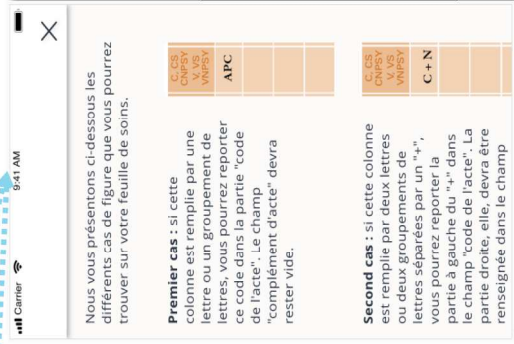
Complément d'acte  
Sélectionner

F  
U  
N

Avec la liste déroulante, l'assuré **sélectionne un code acte** ainsi qu'un **complément d'acte** (si le code acte associé le permet).



En aide, la zone où trouver l'information sur sa feuille de soin papier est grisée.



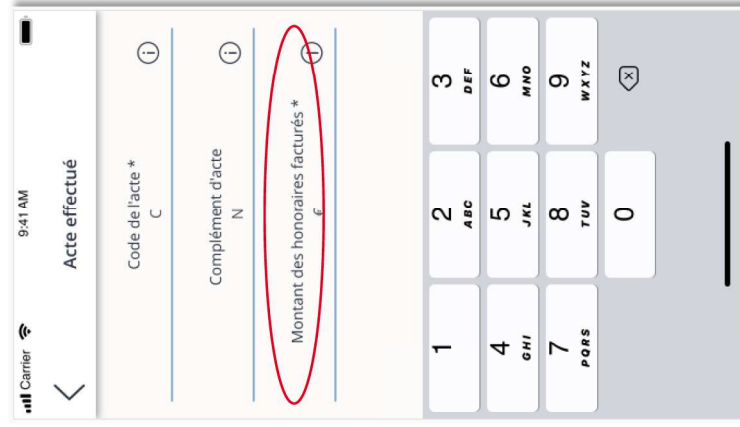
Nous vous présentons ci-dessous les différents cas de figure que vous pourrez trouver sur votre feuille de soins.

**Premier cas :** si cette colonne est remplie par une lettre ou un groupement de lettres, vous pourrez reporter ce code dans la partie "code de l'acte". Le champ "complément d'acte" devra rester vide.

**Second cas :** si cette colonne est remplie par deux lettres ou deux groupements de lettres séparés par un "+", vous pourrez reporter la partie à gauche du "+" dans le champ "code de l'acte". La partie droite, elle, devra être renseignée dans le champ

C-GS	CNSV	WNSV	APC	
C-GS	CNSV	WNSV	C+N	

Une aide particulière est proposée à l'usage sur la saisie des codes et des compléments d'acte.



9:41 AM

Acte effectué

Code de l'acte \*  
C

Complément d'acte  
N

Montant des honoraires facturés \*  
€

1 2 3  
ABC DEF

4 5 6  
GHI JKL MNO


7 8 9  
PQRS TUV WXYZ

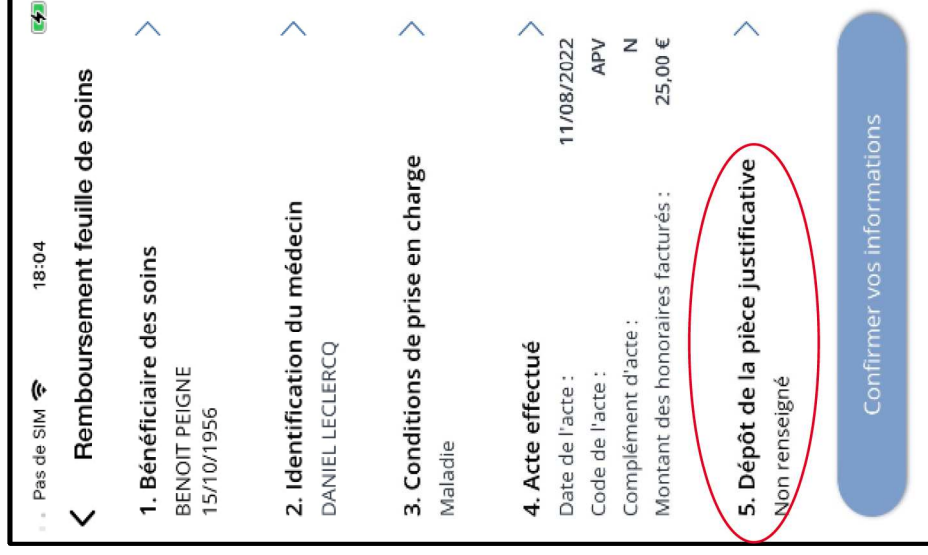
0

L'assuré saisit le **montant de l'acte**

**A noter :** le montant maximum des soins est de **100€** pour faire la demande de remboursement en ligne. Au-delà, l'assuré doit envoyer sa feuille de soins par voie postale.

# Dépôt de la pièce justificative

 **ETAPE (5)** : L'assuré sélectionne la cinquième rubrique (dépôt de la pièce justificative)



Pas de SIM 18:04

< Remboursement feuille de soins

- 1. Bénéficiaire des soins**  
BENOIT PEIGNE  
15/10/1956
- 2. Identification du médecin**  
DANIEL LECLERCQ
- 3. Conditions de prise en charge**  
Maladie
- 4. Acte effectué**  
Date de l'acte : 11/08/2022  
Code de l'acte : APV  
Complément d'acte : N  
Montant des honoraires facturés : 25,00 €
- 5. Dépôt de la pièce justificative**  
Non renseigné

Confirmer vos informations

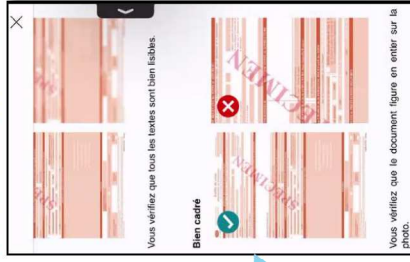


# Dépôt de la feuille de soins

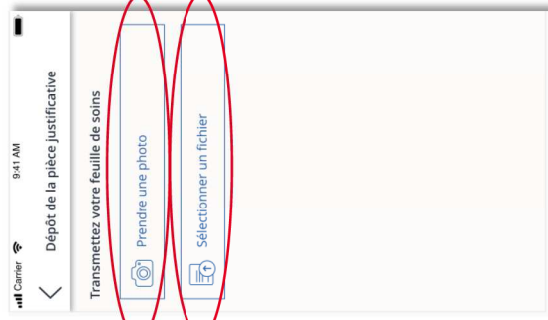


**ETAPE (5) :** L'assuré **transmet** sa feuille de soins dématérialisée

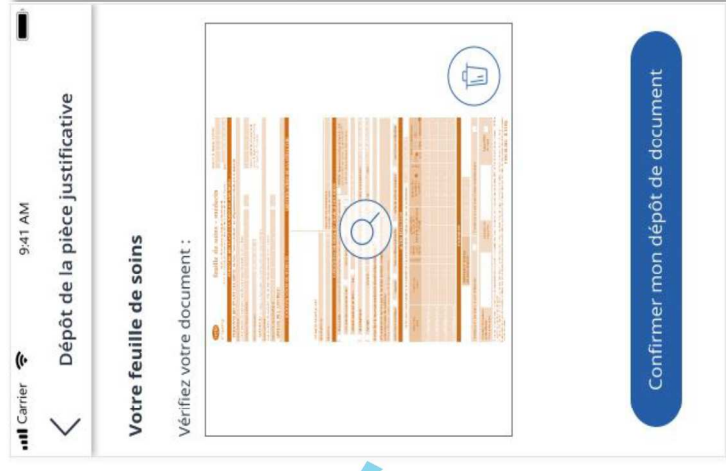
L'assuré **souhaite prendre en photo** sa feuille de soins



L'assuré **souhaite sélectionner** une photo de sa feuille de soins **depuis sa galerie**



Deux choix pour le mode de dépôt



Une fois la photo chargée, la feuille de soins peut être prévisualisée via la loupe avant l'envoi

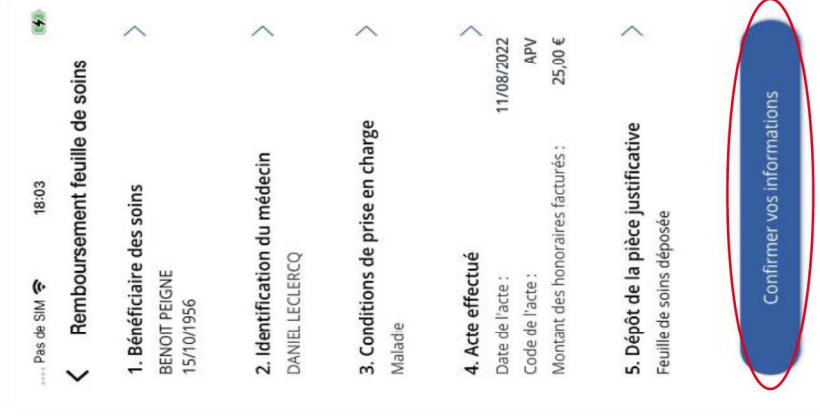
Instructions données à l'assuré pour que la feuille de soins dématérialisée soit lisible.

# Confirmation des informations



**ETAPE (6)** : L'assuré confirme les informations saisies

Une fois les cinq étapes renseignées, le bouton « Confirmer vos informations » devient actif et permet à l'assuré de valider sa demande. Il est alors redirigé vers une page de confirmation et d'information avant l'envoi de la demande de remboursement.



... Pas de SIM 18:03

Remboursement feuille de soins

1. Bénéficiaire des soins  
BENOIT PEIGNE  
15/10/1956

2. Identification du médecin  
DANIEL LECLERCQ

3. Conditions de prise en charge  
Malade

4. Acte effectué  
Date de l'acte : 11/08/2022  
Code de l'acte : APV  
Montant des honoraires facturés : 25,00 €

5. Dépôt de la pièce justificative  
Feuille de soins déposée

Confirmer vos informations

## Engagement et informations avant envoi de la demande



### ETAPE (6) : L'assuré déclare et certifie les éléments saisis lors de sa demande

11:13

< Remboursement feuille de soins

- Je déclare conserver l'original de ma pièce justificative pendant 33 mois après la date d'envoi de la demande de remboursement, pour la présenter en cas de contrôle
- Je certifie que la feuille de soins est signée par le médecin et moi-même
- Je certifie l'exactitude des éléments déclarés

La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fausses ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal).

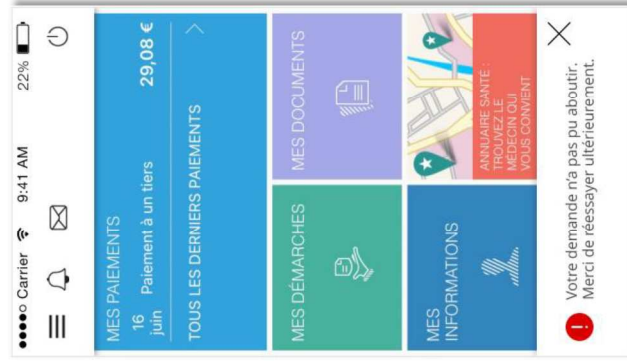
Demander votre remboursement

*Une fois toutes les cases cochées,  
le bouton de confirmation s'active.*

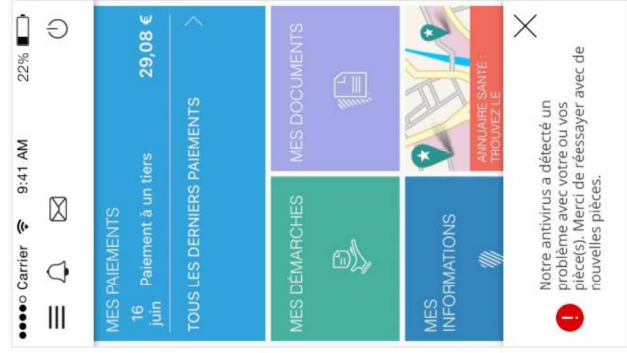
# Fin de la démarche



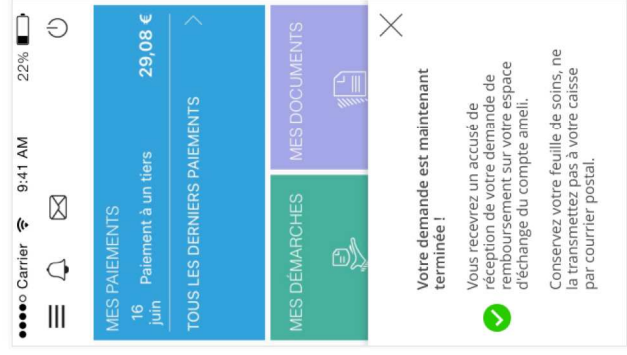
**ETAPE (7) :** L'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte



L'assuré est invité à réitérer ultérieurement sa demande car celle-ci n'a pu aboutir  
=> **erreur technique**



L'assuré est invité à refaire sa demande avec une autre pièce justificative  
=> **contrôle antivirus**



La demande de remboursement a été déposée avec succès. L'assuré recevra un accusé de réception dans la messagerie de son compte.

