

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES
DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Avril 2020



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

Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice *Chevauchement d'organisme complémentaires*, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré**, ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.

Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.



Principes directeurs

- Ce pas-à-pas décrit le parcours du téléservice :
 - Sur le **compte Ameli web**

Il précise également :

- - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation du téléservice
 - Les **cas d'exclusion**
 - Les **délais moyens de traitement** de la demande réalisée en ligne
 - Les **objections les plus fréquentes** (côté assurés et côtés Caisses), et les **réponses** à y apporter
- Ce document a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

Bénéfices du choix de l'organisme complémentaire en cas de chevauchement

Pour les assurés



La possibilité de choisir, en cas de chevauchement, l'organisme complémentaire à **conserver** sans devoir ni appeler ni envoyer un courrier à sa CPAM



Dans un délais de 7 jours, le **raccordement** à son organisme complémentaire.



Rendre à nouveau effective la transmission automatique des remboursements vers l'organisme complémentaire

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

- Des **flux** en accueil et au téléphone **réduits**
- Jusqu'à là, la demande effectuée en front office donnait lieu systématiquement à une affaire dans Medialog+



Agents de Back-Office :

- Le téléservice génère directement une **affaire dans Medialog+** traitée par la CPAM de rattachement (ou par celle de Dignes pour les cas complexes)
- Une fois la MAJ effectuée dans Progrès, l'agent clôture l'affaire dans Medialog+ ce qui a pour effet de générer une **notification dans le compte** de l'assuré

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli
web**



**Application
ameli pour
smartphone &
tablette**



BMS

Principaux cas d'usage possibles



- Un assuré qui vient de **changer de travail** et qui par conséquent a été amené à changer d'organisme complémentaire (OC). Dans les fait, son ancienne OC ne s'est pas déconnecté de la télétransmission NOEMIE.



Il doit rattacher tout ou partie de ses **ayant-droits**.

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Le service n'est pas proposé à l'assuré dès lors qu'un **contrat de précarité** (Complémentaire santé solidaire, CMUC, ACS) est impliqué dans le chevauchement (rappel : les bénéficiaires de l'AME ne peuvent pas adhérer au compte ameli).
- ▶ Le service n'est pas proposé à l'assuré dès lors que **5 bénéficiaires (et plus)** sont concernés par un chevauchement.
- ▶ Le service n'est pas proposé aux assurés des **régimes partenaires**.

La démarche pas-à-
pas

COMPTE 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



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Chevauchement d'organismes complémentaires



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



La transmission automatique des remboursements vers votre complémentaire est bloquée. Sélectionnez l'une de vos complémentaires pour l'activer.

Plus tard

Sélectionner

Cet écran s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détectionné 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**

The screenshot shows the 'l'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The main content area displays the following information:

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

Renaldo ZOVI
22/11/1974

Organisme	N° adhérent*	Contrat
LES MUTUELLES DE L'AIN 2	4789563P	01/07/2018
LA BALOISE ASSURANCES	1458566E	01/01/2020

L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.

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

Valider

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

Chevauchement d'organismes complémentaires



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

The screenshot shows the 'L'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main heading reads: 'Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.' There are two cards representing different complementary health insurers. The first card is for 'LES MUTUELLES DE L'AIN 2' with details: 'N° adhérent* : 4789563P' and 'Contrat du 01/07/2018'. The second card is for 'LA BALOISE ASSURANCES' with details: 'N° adhérent* : 1458566E' and 'Contrat du 01/01/2020'. This second card is highlighted with a red oval. Below the cards, there is a text box: 'L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.' and a note: '*Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.' At the bottom of the form is a 'Valider' button.

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 vous souhaitez adhérer.

Confirmer mon choix de complémentaire ✕

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

Renaldo Z
22/11/1974

LA BALOISE ASSUR
N° adhérent* : 145
Contrat du 01/01/

Organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ancien sous 7 jours. Pour plus d'informations, consultez votre organisme complémentaire.

N° 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 the 'l'Assurance Maladie' interface. At the top, there is a blue header with the logo 'SECURITE SOCIALE l'Assurance Maladie'. Below the header, a large checkmark is displayed. The main text reads 'Votre choix a bien été envoyé !'. Below this, there is a paragraph: 'Téléchargez les relevés de paiements non transmis dans la rubrique [Mes paiements](#) et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.' A blue button labeled 'Retour au tableau de bord' is positioned below the text. At the bottom of the interface, a dark blue bar contains the question 'ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?'. Below this bar, there are two circular icons: a red one with a sad face and a green one with a happy face.

Chevauchement d'organismes complémentaires

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

SECURITE SOCIALE
L'Assurance Maladie

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention **Mes informations**

MES DERNIERS PAIEMENTS

Vos nouveaux paiements s'afficheront ici.

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](#)

RENALDO ZOVI
Dernière connexion le 12/03/2020 à 10:15
[Ajouter](#)

MON AGENDA

- Mes rendez-vous
- Prendre un rendez-vous

MON ESPACE PRÉVENTION

Repères Prévention
Dépistage, vaccination, offre de

2 NOTIFICATIONS

12 MARS
Ma mutuelle
Aucune complémentaire santé n'est enregistrée pour vos

0 MESSAGE

Il sélectionne mes démarches

Chevauchement d'organismes complémentaires

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



MES INFORMATIONS



RENALDO
22/11/1974

RENALDO ZOVI



NOEMIE
18/05/2002

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 →



SERENA
10/10/2005

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.



BATISTE
29/08/2008

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

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

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

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

Rendez-vous sur [ameli.fr](https://www.ameli.fr) l'Assurance Maladie en ligne

Téléchargez l'appli ameli

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google play

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 le 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 shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Compte ameli', the 'Assurance Maladie' logo, and a 'Déconnexion' button. Below this are tabs for 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The main content area is divided into several sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS**: A table showing a payment of 1 120,00€ for 'Indemnités journalières' on 31 DEC.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**: A list of services like 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. There are also links to 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- RENDEZ-VOUS**: A section for appointments with options for 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section for prevention with a banner for 'J'attends un enfant'.
- NOTIFICATIONS**: A notification box (highlighted in yellow) with a red '2' icon. The text reads: '26 FÉVR. **Ma mutuelle** La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. A blue dashed arrow points from the text on the left to this notification.
- NOUVEAUX MESSAGES**: A message section with a blue '4' icon, dated 09 MARS, with the subject 'Accusé de réception de votre demande de Complémentaire santé solidaire'.

On the right side, there's a user profile section with a 'Ajouter' button. A vertical blue bar on the far right contains the text 'Donnez votre avis!'.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective