

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Novembre 2021



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

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 délai de 7 jours, le **raccordement** à son organisme complémentaire.



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

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 faits, 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



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

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



Chevauchement d'organismes complémentaires



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

The screenshot shows the user interface of the 'l'Assurance Maladie' website. 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 user's profile is displayed with a circular placeholder for a photo, the name 'Renaldo Zovi', and the date of birth '22/11/1974'. Below the profile, there is a heading: 'Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.' Underneath this heading, there are two boxes representing the conflicting complementary health insurance organizations:

- 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

Below these boxes, 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.' At the bottom of the interface, there is a blue button labeled 'Valider'. A dashed blue arrow points from the text on the left towards the 'LES MUTUELLES DE L'AIN 2' box.

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 logo and the text 'l'Assurance Maladie'. Below the navigation bar, there are four tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', and 'Mes informations'. The main content area displays the following information:

- Profile: Renaldo ZIVI, 22/11/1974
- Instruction: **Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.**
- Two options for complementary health insurance:
 - 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
- Footnote: *Le numéro d'adhérent/dé contract figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.
- 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...

Confirmer mon choix de complémentaire ✕

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

... pour plus d'i...

... ne sera plus visible dans votre compte aménage...

... 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 'l'Assurance Maladie' with a large checkmark. The message states: 'Votre choix a bien été envoyé !' and 'Téléchargez les relevés de paiements non transmis dans la rubrique Mes paiements et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.' Below this is a button labeled 'Retour au tableau de bord'. At the bottom, there is a survey question: 'ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?' with two smiley face icons, one green (happy) and one red (sad).

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 user interface of 'l'Assurance Maladie'. At the top, there are navigation tabs: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', and 'Mon espace prévention'. The 'Mes démarches' tab is active. Below the tabs, the user's name 'REINALDO ZOMI' and the last connection time 'Dernière connexion le 12/03/2020 à 10:15' are shown. A red circle highlights the 'Mes informations' link in the top navigation bar. Below this, there are several sections: 'MES DÉMARCHES EN 2 CLICS' with links for 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'; 'MES DERNIERS PAIEMENTS' with a message 'Vos nouveaux paiements s'afficheront ici.'; 'NOTIFICATIONS' showing '2' notifications; 'Ma mutuelle' with the message 'Aucune complémentaire santé n'est enregistrée pour vous'; and 'MON AGENDA' with 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'. At the bottom, there is a 'MON ESPACE PRÉVENTION' section with 'Repères Prévention' and 'Dépistage, vaccination, offre de...'. A 'MESSAGE' icon with '0' is also visible.

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)



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

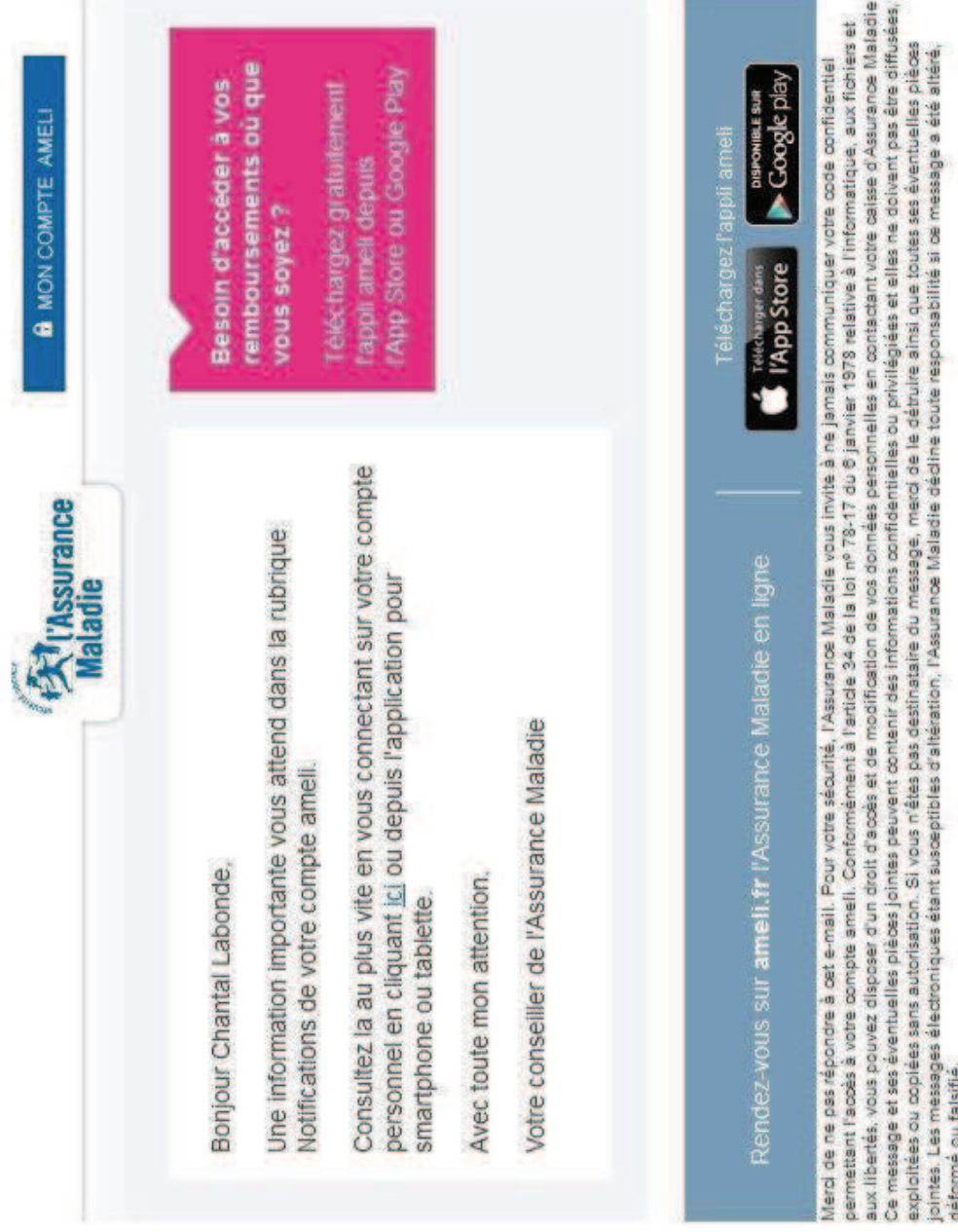
MES INFORMATIONS

 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.
 SERENA 10/10/2005	Caisse d'assurance maladie : CPAM de l'AIN Code d'organisme 01 011 1411
 BATISTE 29/08/2008	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

l'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

Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?
Téléchargez gratuitement l'app ameli depuis l'App Store ou Google Play

Téléchargez l'app ameli

Télécharger 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, explicitées 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 displays the 'Compte ameli' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Compte ameli', 'l'Assurance Maladie', and 'Déconnexion'. Below this, a menu includes 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The main content area is divided into several sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS**: Shows a payment of 1 120.00€ on 31 DEC.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**: Includes links for 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. Below these are links to 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- NOTIFICATIONS**: A notification dated 26 FEVR states: 'Ma mutuelle La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. This notification is highlighted with a yellow box and a red '2' icon.
- NOUVEAUX MESSAGES**: Shows a message dated 09 MARS: 'Accusé de réception de votre demande de Complémentaire santé solidaire'.
- RENDEZ-VOUS**: A section with a red '2' icon and a 'Prendre un rendez-vous' button.
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section with a red '4' icon and a 'J'attends un enfant' banner.

A blue dashed arrow points from the notification box to the text below.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective

Chevauchement d'organismes complémentaires

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



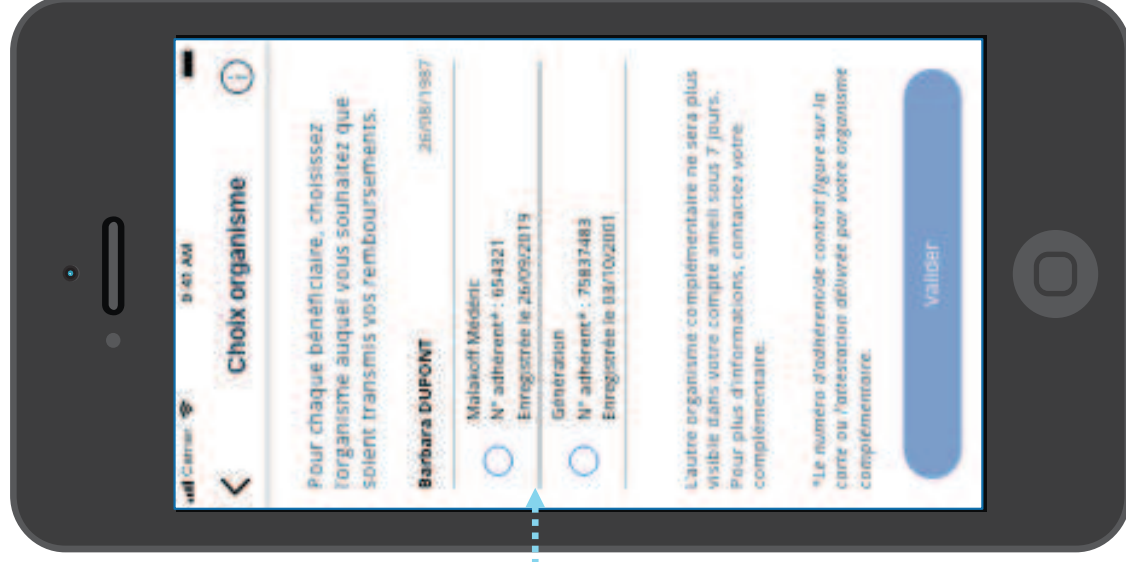
Cet encadré s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détection un conflit** d'OC.

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

📍 **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.

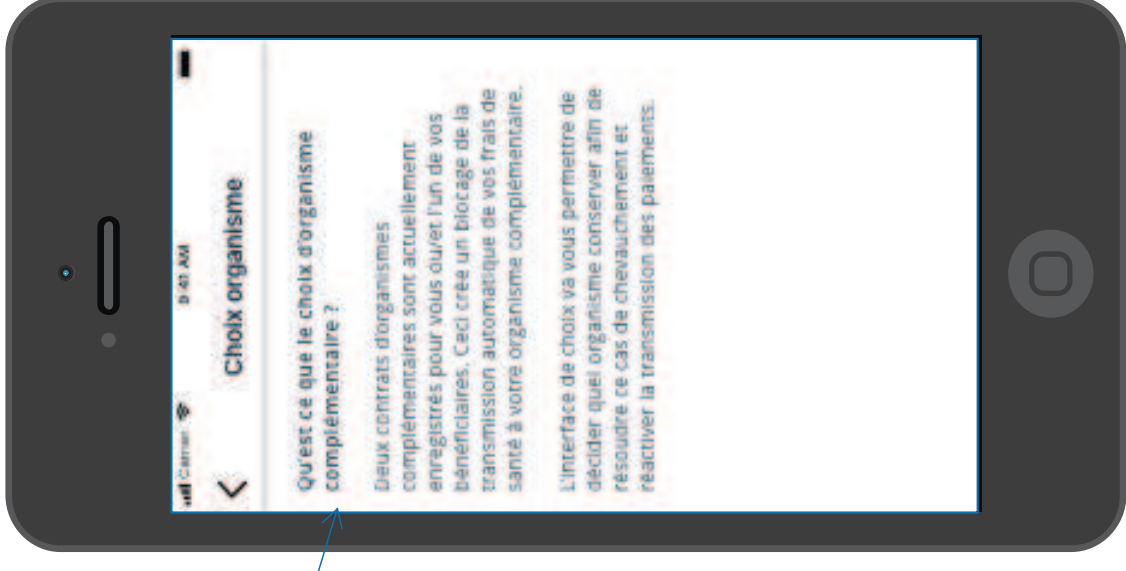
Chevauchement d'organismes complémentaires

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



L'assuré visualise les choix qu'il a effectués

Il modifie ou confirme son choix



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

Chevauchement d'organismes complémentaires

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



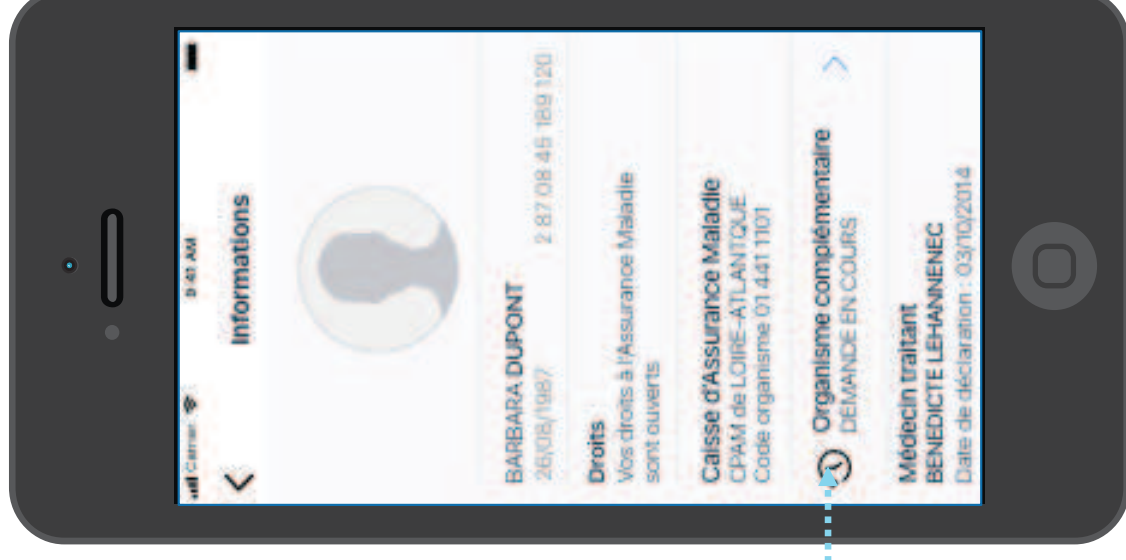
Un message de confirmation s'affiche

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

Chevauchement d'organismes complémentaires

📍 **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.