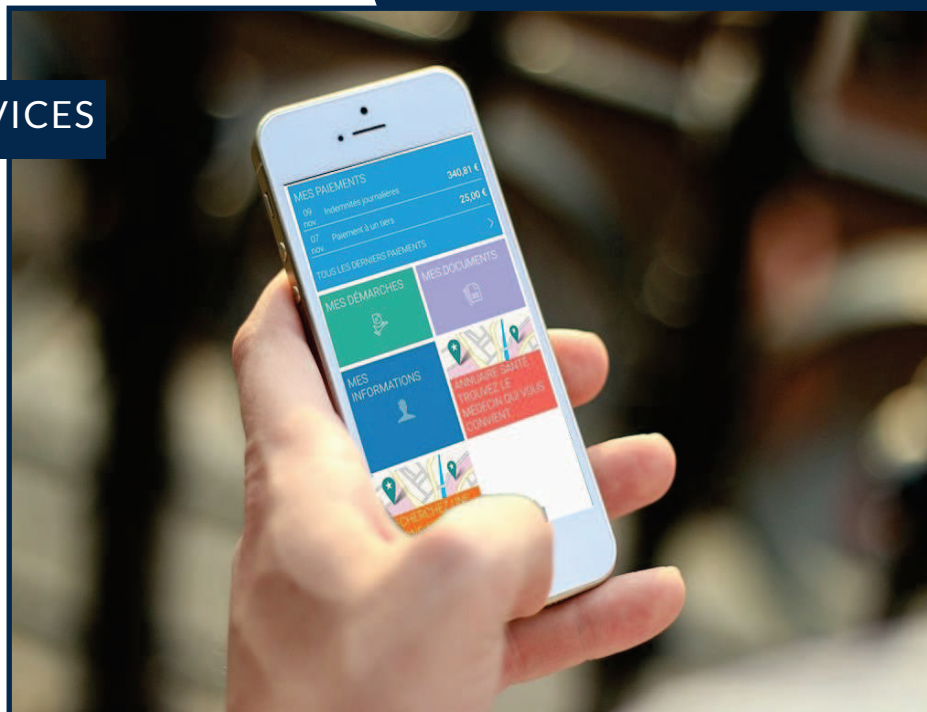


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas



**SIGNALER UN
SOIN OU UN
ACTE MÉDICAL
NON RÉALISÉ**

Contexte du service en ligne

Pour les assurés

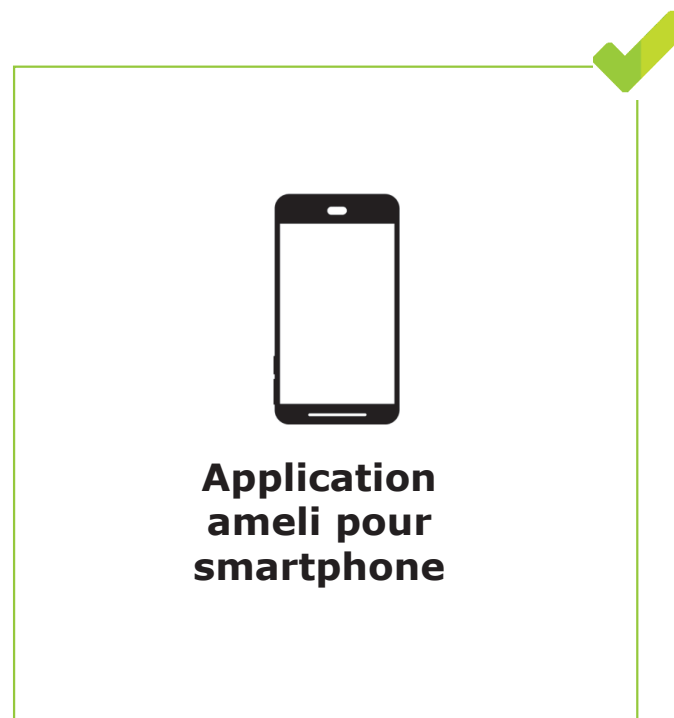
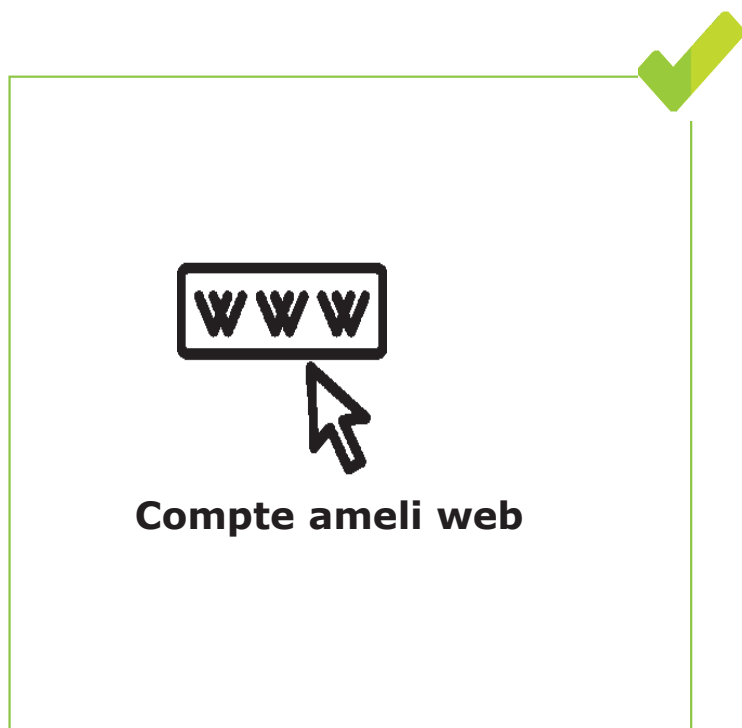


La finalité : lutter contre la fraude des professionnels de santé qui facturent à l'Assurance Maladie des soins ou des actes médicaux non réalisés.



Le déclenchement : dans la liste de ses remboursements, l'assuré constate un soin ou un acte médical dont il n'a jamais bénéficié. Il décide de le signaler à l'Assurance Maladie depuis son compte ameli.

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Cas d'exclusions du téléservice



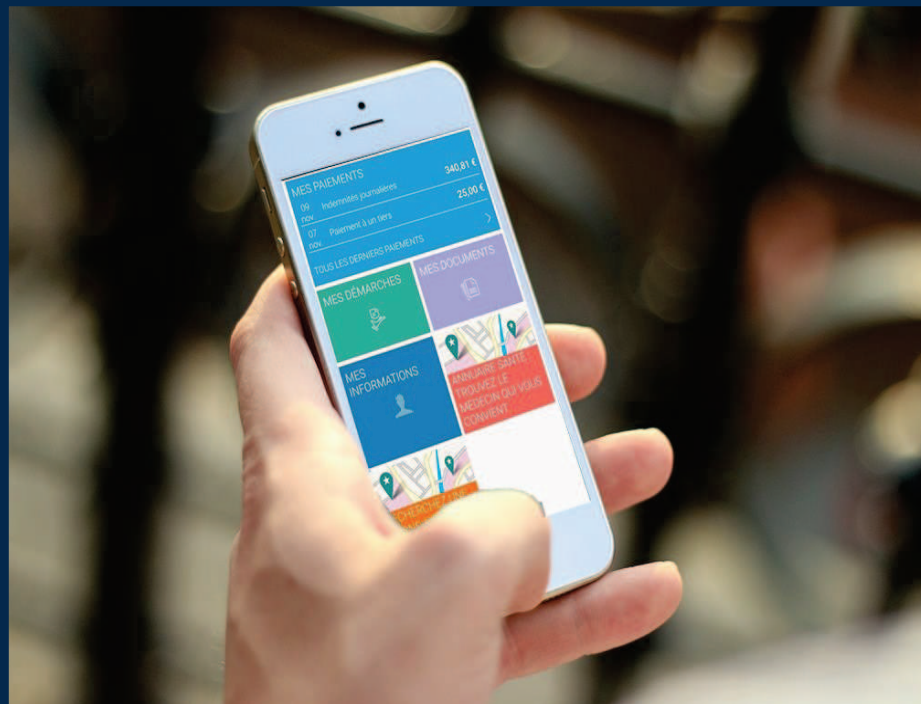
- ▶ Exclusions fonctionnelles :
 - aucune

Précisions

Étant donné que la cinématique du service est identique sur le web et l'application, nous ne présentons ici qu'un seul parcours, celui de l'application Compte ameli.

La démarche pas-à-pas

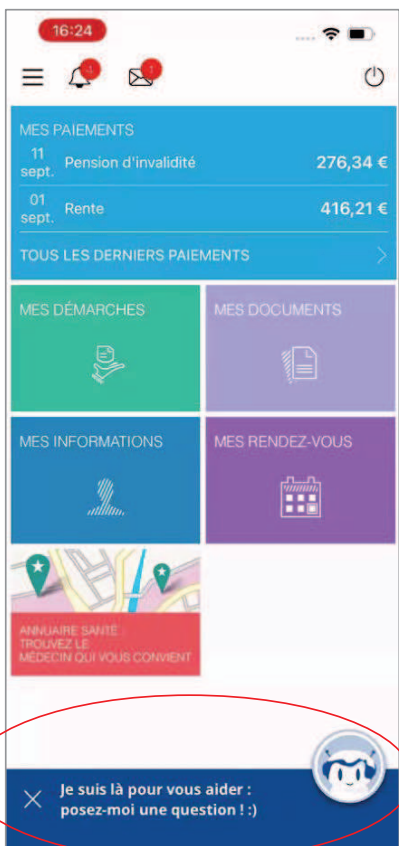
DÉCLARER UN
ACTE
MÉDICAL OU
UN SOIN NON
RÉALISÉ



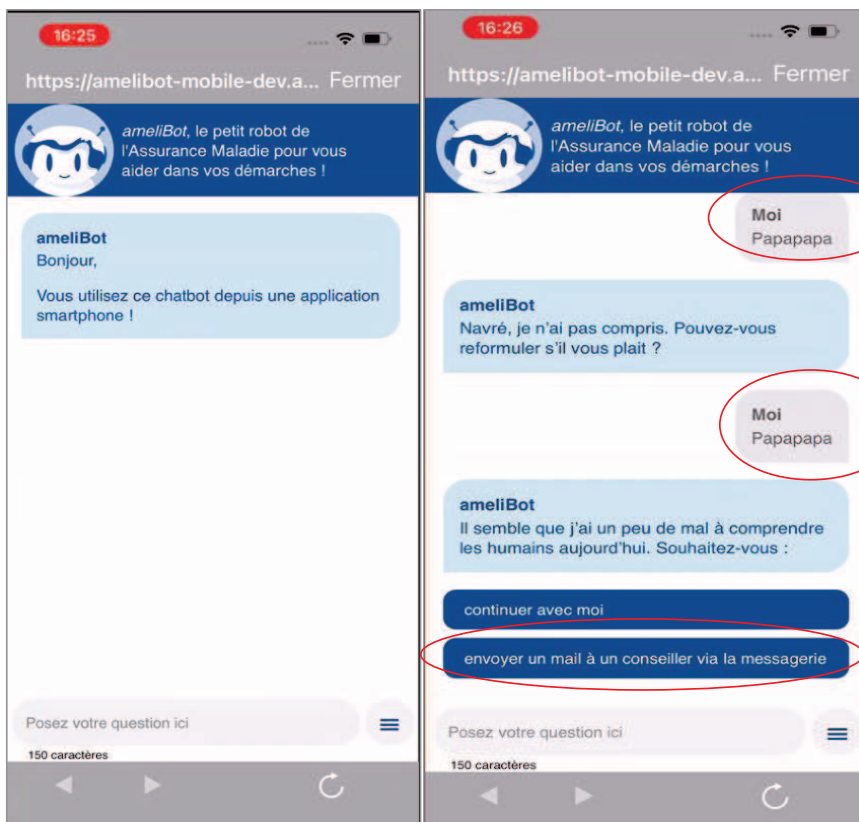
Septembre 2024

Signaler un acte médical non réalisé

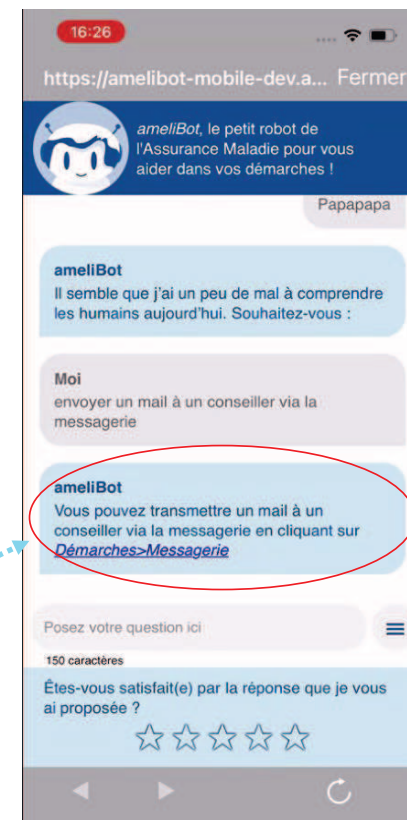
 ETAPE (1) : Echange **infructueux** avec le chatbot (cas 1)



L'assuré sollicite le **chatbot**



Au bout de **deux échanges infructueux**, le chatbot renvoie l'assuré vers son espace d'échange



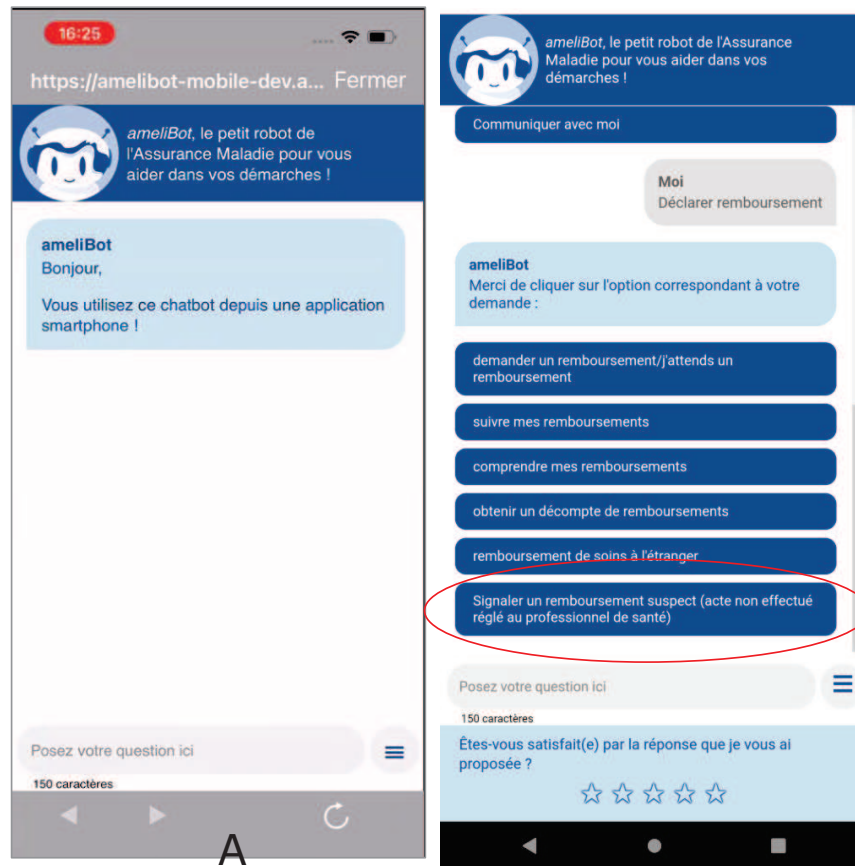
Il clique sur « **démarches>Messagerie** »

Signaler un acte médical non réalisé

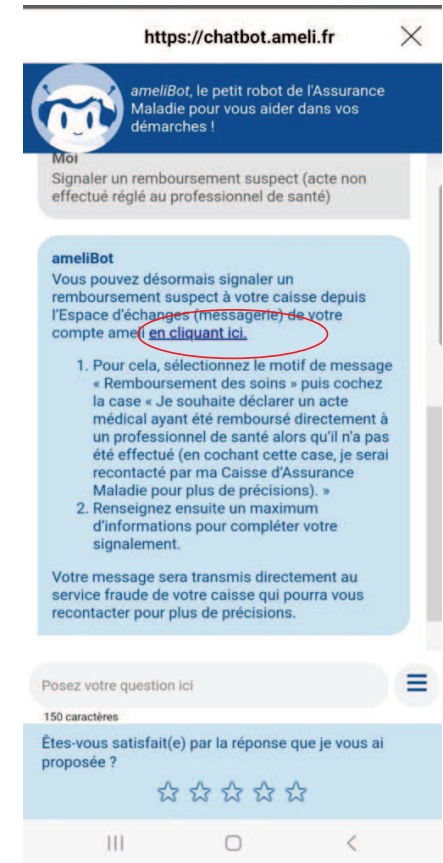
📍 **ETAPE (1) : Echange fructueux** avec le chatbot (cas 2)



L'assuré sollicite le **chatbot**



Il saisit une phrase courte contenant le mot « **remboursement** ». Le chatbot propose plusieurs options. Il choisit "**signaler un remboursement suspect**"



Il sélectionne « **en cliquant ici** »

Signaler un acte médical non réalisé



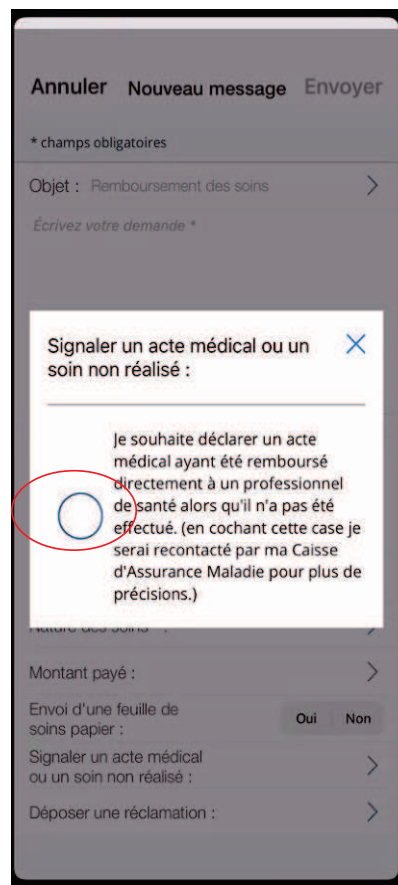
ETAPE (2) : Choix du **motif**



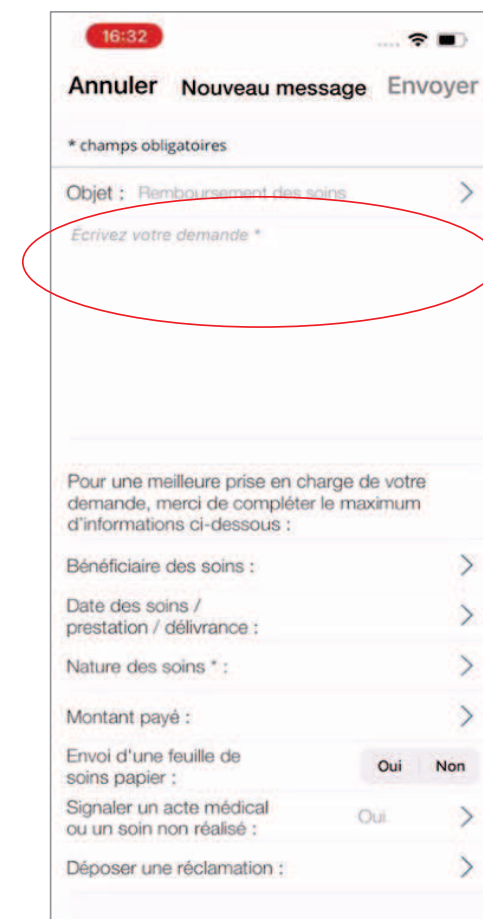
Il choisit
« **remboursement
des soins** »



Puis clique sur
« **signaler un acte
médical ou un soin
non réalisé** »



Il **coche** le rond

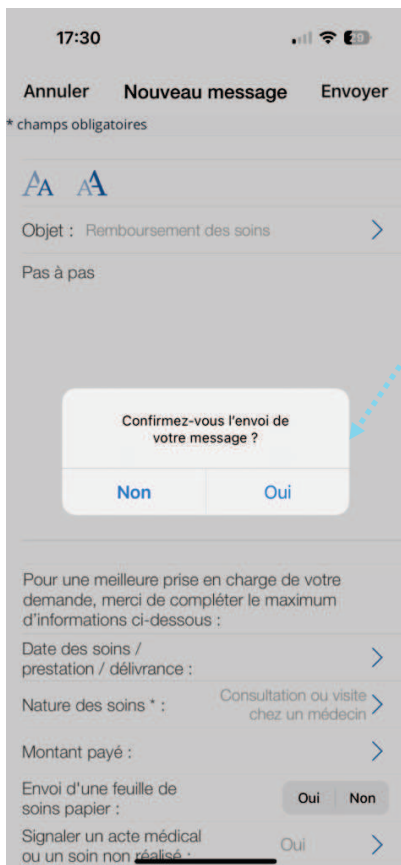


Il **écrit** son **message**, et
renseigne les différentes
caractéristiques du soin.
Puis **envoie** son message

Signaler un acte médical non réalisé



ETAPE (3) : **Confirmation** de l'envoi du message



L'assuré valide l'envoi de son message...

... et reçoit dans la foulée une confirmation

