

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES
DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Janvier 2026



DEMANDER UN
REMBOURSEMENT
DE SOINS À
L'ÉTRANGER

Bénéfices du choix du téléservice : Demander un remboursement de soins à l'étranger

Pour les assurés



Une démarche grandement simplifiée par rapport au Cerfa d'origine. Elle a notamment été dépouillée de questions non essentielles à l'instruction du dossier.

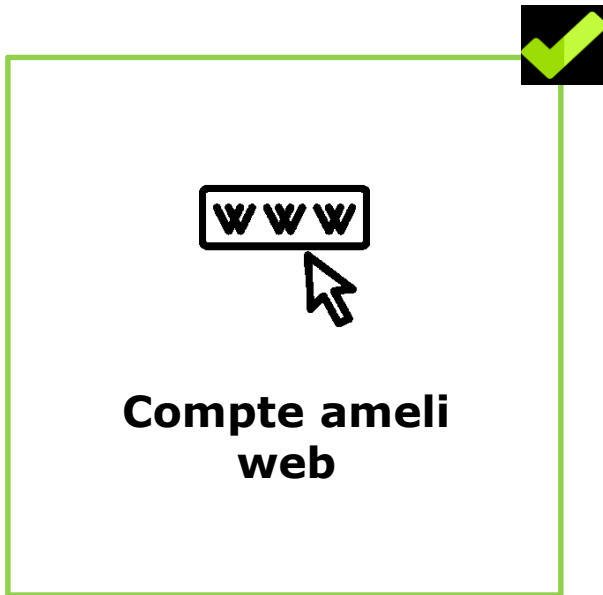


Possibilité de télécharger les justificatifs exigés



Gros gain sur les délais de traitement. En version papier, le remboursement peut prendre jusqu'à 6 mois. Avec le téléservice, il ne devrait y avoir qu'un à deux mois de délais : le CNSE (centre national des soins à l'étranger) a fait le choix de prioriser les demandes issues du téléservice.

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Principaux cas d'usage possibles

- ✓ **L'assuré en vacances ou en détachement professionnel qui tombe malade ou se blesse à l'étranger (rage de dent, gastro, etc.)**
- ✓ **L'assuré qui doit réaliser des soins programmés à l'étranger (une dialyse par exemple)**

➡ Dans tous les cas, l'assuré a avancé le montant de ses soins. Il procède ensuite à une demande de remboursement auprès de l'Assurance Maladie.

➡ L'assuré se comprend comme l'assuré et ses ayants-droits

➡ L'assuré peut effectuer au maximum 2 demandes par période de 15 jours.


➡ le service est ouvert aux assurés des RMP : canssm, mgp et mgen.

La démarche pas-à-
pas

COMPTÉ
AMELI
WEB



Demander un remboursement de soins à l'étranger

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli

J'accède à mon compte ameli



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Code oublié ?

ME CONNECTER

OU

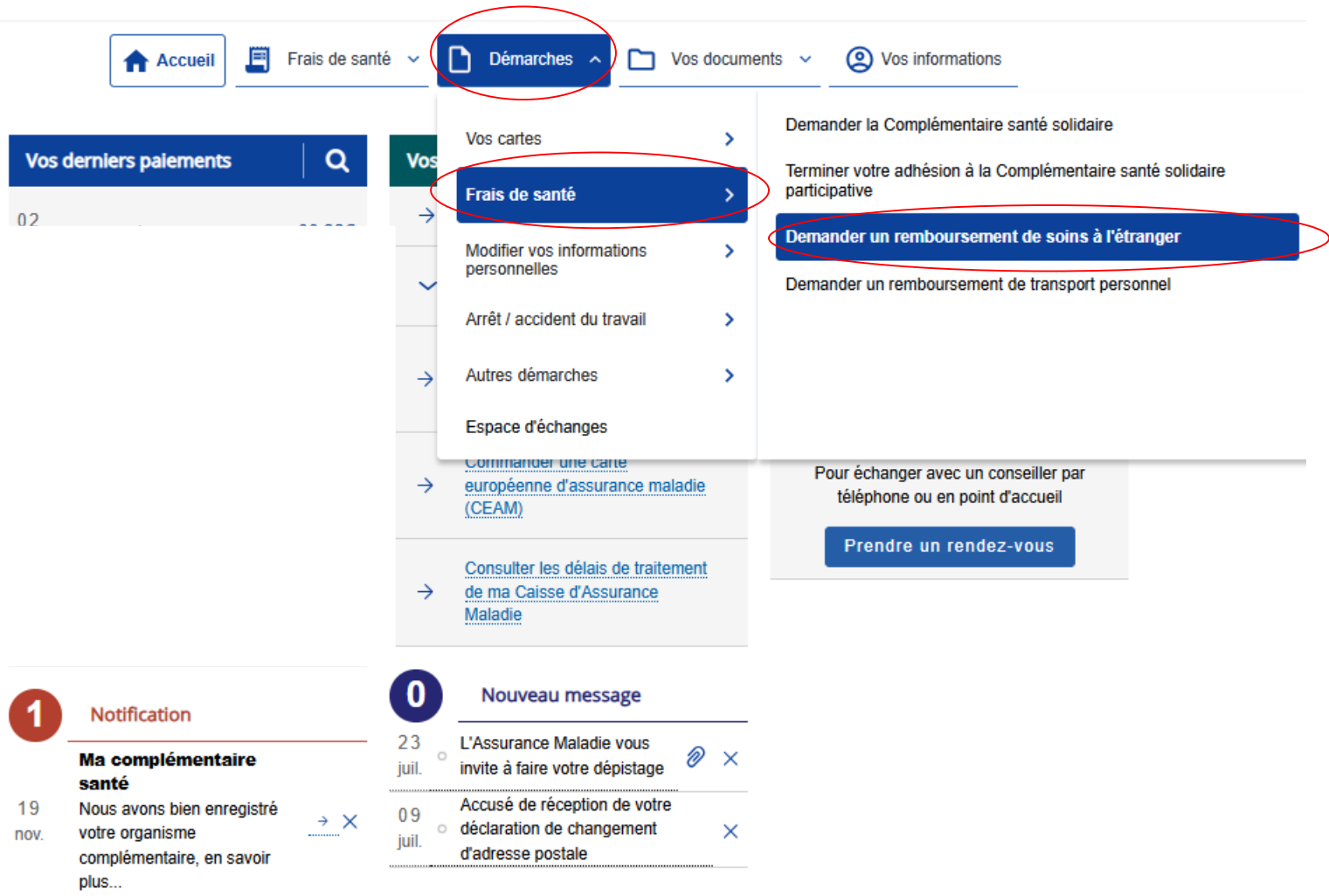


S'identifier avec
FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

Demander un remboursement de soins à l'étranger

 **ETAPE (0)** : L'assuré se rend dans l'onglet « Démarches » puis dans la rubrique « Frais de santé » puis « Demander un remboursement de soins à l'étranger »



The screenshot displays a web application interface with a navigation bar at the top containing 'Accueil', 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. The 'Démarches' menu is open, showing options like 'Vos cartes', 'Frais de santé', 'Modifier vos informations personnelles', 'Arrêt / accident du travail', 'Autres démarches', and 'Espace d'échanges'. The 'Frais de santé' option is selected, leading to a sub-menu where 'Demander un remboursement de soins à l'étranger' is highlighted. Below this, there are links for 'Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)' and 'Consulter les délais de traitement de ma Caisse d'Assurance Maladie'. A 'Prendre un rendez-vous' button is also visible. At the bottom, there are notification and message sections.

1 Notification

Ma complémentaire santé

19 nov. Nous avons bien enregistré votre organisme complémentaire, en savoir plus...

0 Nouveau message

23 juil. L'Assurance Maladie vous invite à faire votre dépistage

09 juil. Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (0) : L'assuré prépare ses justificatifs, selon sa situation

Accueil Frais de santé Démarches Vos documents Vos informations

Demander un remboursement de soins à l'étranger

Vous ou les membres affiliés de la famille avez reçu des soins de santé à l'étranger ou dans une collectivité d'Outre-Mer ?
Faites une demande de prise en charge pour chacune des personnes ayant reçu ces soins.

Avant de commencer la démarche, préparez tous les documents qui vous seront utiles

- En cas de soins programmés avant le séjour
- En cas de détachement professionnel

Si les soins reçus sont en lien avec une affection d'origine militaire, [prenez contact avec la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale \(CNMSS\)](#)

Démarrer votre demande

Avant de commencer la démarche, préparez tous les documents qui vous seront utiles.

Téléchargez toutes les pièces justificatives en votre possession, en lien avec votre demande de prise en charge de soins à l'étranger :

- Les factures acquittées et détaillées des prestations dispensées (prestations de soins, hospitalisation, etc.).
- Les preuves de paiements (tickets de carte bancaire, extraits de compte bancaire mentionnant le débit des sommes payées, reçus divers, etc.).
- Les prescriptions médicales (pour les soins de pharmacie, matériel médical, soins paramédicaux, etc.).

Conseil : vous pouvez joindre plusieurs justificatifs dans un même document.
Par exemple, collez sur une feuille de papier les différents tickets de carte bancaire en votre possession.

En cas de soins programmés avant le séjour :

Joignez l'autorisation préalable de prise en charge délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie (formulaire S2, autorisation de dialyse, DA1, etc.).

En cas de détachement professionnel :

Joignez l'avis de mission professionnelle ou l'attestation de détachement délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie.

L'assuré vérifie les documents qu'il aura à fournir

L'assuré clique sur « Démarrer votre demande » pour débiter la démarche

Demander un remboursement de soins à l'étranger

ETAPE (1) : L'assuré renseigne ses **données personnelles**

L'assuré indique sa **nationalité** puis sa **situation professionnelle** au moment des soins réalisés à l'étranger

A noter : cette partie concerne **l'ouvreur de droit**, qui n'est pas toujours le **bénéficiaire des soins (enfant)**

The screenshot shows a web interface for requesting reimbursement of care abroad. The navigation bar includes 'Accueil', 'Frais de santé', 'Démarches', 'Vos documents', and 'Vos informations'. The main heading is 'Demander un remboursement de soins à l'étranger'. A progress indicator shows five steps: 1. Informations personnelles (active), 2. Bénéficiaire et soins, 3. Modalités du séjour, 4. Document(s), and 5. Récapitulatif. A note states 'Tous les champs sont obligatoires.' and 'Veuillez compléter vos informations personnelles.' The form asks for nationality and profession. The nationality options are 'Française' (selected), 'Ressortissant UE / EEE / Royaume-Uni / Suisse', and 'Autre'. The profession options are 'Salarié / travailleur indépendant', 'Étudiant / Stagiaire', 'Indemnisé par France Travail', 'Frontalier Suisse', 'Retraité', 'Pensionné d'invalidité / rentier d'incapacité AT/MP', and 'Autre'. At the bottom, there are two buttons: 'Retourner à l'accueil de la démarche' and 'Passer à l'étape suivante'.

Accueil Frais de santé Démarches Vos documents Vos informations

Demander un remboursement de soins à l'étranger

1 Informations personnelles 2 Bénéficiaire et soins 3 Modalités du séjour 4 Document(s) 5 Récapitulatif

Tous les champs sont obligatoires.

Veuillez compléter vos informations personnelles.

Indiquez votre nationalité :

- Française
- Ressortissant UE / EEE / Royaume-Uni / Suisse ?
- Autre

Indiquez votre situation à la date des soins dispensés à l'étranger :

- Salarié / travailleur indépendant
- Étudiant / Stagiaire
- Indemnisé par France Travail
- Frontalier Suisse ?
- Retraité
- Pensionné d'invalidité / rentier d'incapacité AT/MP i
- Autre

Retourner à l'accueil de la démarche Passer à l'étape suivante

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (2) : L'assuré désigne la **personne concernée** et précise la **nature des soins**

A noter : l'assuré réalise **une démarche par bénéficiaire** des soins. Ainsi, il devra **recommencer la démarche** pour ses enfants s'ils ont, eux aussi, fait l'objet de soins. Ici, le nom des enfants est affiché **quelque soit l'état du rattachement** avec l'assuré (RNIAM E ou W).

Demander un remboursement de soins à l'étranger

- 1 Informations personnelles
- 2 **Bénéficiaire et soins**
- 3 Modalités du séjour
- 4 Document(s)
- 5 Récapitulatif

Tous les champs sont obligatoires.

Indiquez la **personne ayant bénéficié de soins à l'étranger**.

Bénéficiaire
Sélectionner le bénéficiaire

Veuillez **décrire les soins reçus**.

Précisez la raison des soins :

Contexte des soins
0/180

Les soins étaient-ils prévus avant le départ ?

- Oui
 Non

Indiquez la somme des frais médicaux engagés en euros :

Montant total €
Exemple 123456,78

Les soins reçus sont liés à
Sélectionner

Retourner à l'étape précédente

Passer à l'étape suivante

L'assuré **indique la personne concernée** par les soins réalisés à l'étranger qui est rattachée à son dossier

L'assuré explique de manière succincte (en 180 caractères) **les raisons des soins** réalisés à l'étranger

L'assuré indique en **euros** le **montant payé** pour ses soins

L'assuré **sélectionne à partir de la liste déroulante** la nature des soins à l'étranger

Une fois tous les champs complétés, l'assuré clique sur « **passer à l'étape suivante** »

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (3) : L'assuré saisit des informations sur son **séjour** et son éventuelle **hospitalisation**

L'assuré indique **le pays** en lien avec les soins réalisés, **la période**, **le motif** du séjour.

Il précise si une **hospitalisation** a eu lieu

Demander un remboursement de soins à l'étranger

- Progression de l'étape :
- 1 Informations personnelles
 - 2 Bénéficiaire et soins
 - 3 Modalités du séjour**
 - 4 Document(s)
 - 5 Récapitulatif

Tous les champs sont obligatoires.

Veillez renseigner les informations concernant votre séjour.

Sélectionnez le pays où ont été dispensés les soins :

Pays
Sélectionner le pays

Motif et période du séjour dans le pays où ont eu lieu les soins : ⓘ

Motif du séjour
Sélectionner

Date de début
Format JJ/MM/AAAA

Date de fin
Format JJ/MM/AAAA

Une hospitalisation a-t-elle été nécessaire lors du séjour (au moins une nuit passée à l'hôpital) ?

- Oui
 Non

[Retourner à l'étape précédente](#)

[Passer à l'étape suivante](#)

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (3) : L'assuré saisit des informations sur son **séjour** et son éventuelle **hospitalisation**

Cas 1: soins effectués dans la zone de l'UE/EEE/Royaume-Uni/Suisse

Le choix de la tarification est lié au pays dans lequel l'assuré ou ses enfants ont reçu les soins

L'assuré indique **le pays** en lien avec les soins réalisés

L'assuré choisit entre la **tarification du pays de séjour** et la **tarification française** pour le remboursement.

Il précise si une **hospitalisation** a eu lieu

Demander un remboursement de soins à l'étranger

Informations personnelles — Bénéficiaire et soins — **Modalités du séjour** — Document(s) — Récapitulatif

Tous les champs sont obligatoires.

Veillez renseigner les informations concernant votre séjour.

Sélectionnez le pays où ont été dispensés les soins :

Pays
ROYAUME-UNI

Royaume-Uni : Seuls les soins inopinés lors d'un séjour temporaire peuvent faire l'objet d'une prise en charge.

Souhaitez-vous un remboursement des frais conformément à ?

La tarification du pays de séjour

La tarification française

Avez-vous reçu un remboursement partiel des soins dans le pays de séjour ?

Oui

Non

Motif et période du séjour dans le pays où ont eu lieu les soins :

Motif du séjour
Tourisme

Date de début
22/09/2020

Date de fin
28/09/2020

Format JJ/MM/AAAA

Une hospitalisation a-t-elle été nécessaire lors du séjour (au moins une nuit passée à l'hôpital) ?

Oui

Non

Période de l'hospitalisation :

Date de début
26/09/2020

Date de fin
27/09/2020

Format JJ/MM/AAAA

[Retourner à l'étape précédente](#) [Passer à l'étape suivante](#)

Il précise s'il a bénéficié ou pas d'un **remboursement partiel** dans le pays de séjour

L'assuré indique **la période, le motif** du séjour.

L'assuré clique sur « **passer à l'étape suivante** » pour continuer

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (3) : L'assuré saisit des informations sur son **séjour** et son éventuelle **hospitalisation**

Cas 2 : soins effectués hors de la zone UE/EEE/Royaume-Uni/Suisse

Le choix de la tarification est lié au pays dans lequel l'assuré ou ses enfants ont reçu les soins

L'assuré indique **le pays** en lien avec les soins réalisés

L'assuré indique **le motif et la période** du séjour.

Il précise si une **hospitalisation** a eu lieu

Demander un remboursement de soins à l'étranger

- Informations
- Bénéficiaire et soins
- Modalités du séjour**
- Document(s)
- Récapitulatif

Tous les champs sont obligatoires.

Veillez renseigner les informations concernant votre séjour.

Sélectionnez le pays où ont été dispensés les soins :

Pays
AFRIQUE DU SUD

Vous avez déclaré avoir reçu des soins ces hors de la zone UE / EEE / Royaume-Uni / Suisse. Le remboursement des soins inopinés et urgents s'effectuera sur une base forfaitaire.

Motif et période du séjour dans le pays où ont lieu les soins :

Motif du séjour
Tourisme

date de début
09/05/2025

Date de fin

Format JJ/MM/AAAA

Une hospitalisation at-elle été nécessaire lors du séjour (au moins une nuit passée à l'hôpital) ?

Oui

Non

[Retourner à l'étape précédente](#) [Passer à l'étape suivante](#)

L'assuré clique sur « **passer à l'étape suivante** » pour continuer

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (4) : Dépôt des pièces : rappels des **justificatifs** à fournir et des **formats** attendus

Un rappel est présent pour indiquer à l'assuré les documents à joindre pour sa demande de prise en charge de soins réalisés à l'étranger

L'assuré clique sur « **choisir un fichier** » pour télécharger les justificatifs demandés

Demander un remboursement de soins à l'étranger

Informations personnelles Bénéficiaire et soins Modalités du séjour **Document(s)** Récapitulatif

En cas d'hospitalisation, veuillez fournir en pièces justificatives votre titre de transport

Pièces justificatives : rappel des consignes

Téléchargez toutes les pièces justificatives en votre possession, en lien avec votre demande de prise en charge de soins à l'étranger :

- Les factures acquittées et détaillées des prestations dispensées (prestations de soins, hospitalisation, etc.)
- Les preuves de paiements (tickets de carte bancaire, extraits de compte bancaire mentionnant le débit des sommes payées, reçus divers, etc.)
- Les prescriptions médicales (pour les soins de pharmacie, matériel médical, soins paramédicaux, etc.)

Conseil : vous pouvez joindre plusieurs justificatifs dans un même document.

Par exemple, collez sur une feuille de papier les différents tickets de carte bancaire en votre possession.

En cas de soins programmés avant le séjour

Joignez l'autorisation préalable de prise en charge délivrée par la caisse d'assurance maladie (autorisation de dialyse, DA1, ect). Pour en savoir plus sur les soins soumis à un accord préalable, [rendez-vous sur ameli.fr](#)

En cas de détachement professionnel

En cas de détachement supérieur à 3 mois, joignez l'accord de détachement qui vous a été délivré. Pour un détachement de moins de 3 mois, joignez un avis de mission, aucune attestation n'est demandée.

Pour les séjours [Hors Union Européenne](#), joignez une copie de votre passeport (identité et visa du pays de séjour concerné) et le compte-rendu médical. Pour tout autre séjour, aucun justificatif d'état civil n'est à envoyer.

Vous ne pouvez pas joindre plus de 10 documents.
Vous pouvez utiliser le format PDF pour créer un seul et même document regroupant toutes vos pièces justificatives. Pour plus d'information, veuillez consulter le [tutoriel de création de document PDF](#)

Chaque document doit être en format «JPG, JPEG, PNG ou PDF».
Les documents PDF ne doivent pas excéder 500 ko.

Vérifiez enfin la bonne qualité de vos pièces jointes en visualisant chacun des documents transmis.

Documents à nous transmettre :

Déposer votre fichier ici
ou
Choisir un fichier

Formats acceptés : PDF (taille max : 500 Ko), JPG, JPEG, PNG

Précisions :

- Les documents transmis doivent être en format A4 et en mode « portrait »
- Seuls les formats PDF / JPG ou PNG sont acceptés.
- Un document PDF peut contenir plusieurs pages (pas de limitation) et contenir plusieurs justificatifs.
- Jusqu'à 10 pièces jointes peuvent être ajoutées. Au-delà, il doit utiliser le cerfa correspondant ou prendre RDV avec sa caisse.

Demander un remboursement de soins à l'étranger



ETAPE (5) : L'assuré valide le récapitulatif

Demander un remboursement de soins à l'étranger



1 Indiquez votre nationalité :
Française

Indiquez votre situation à la date des soins dispensés à l'étranger :
Étudiant / Stagiaire

2 Indiquez la personne ayant bénéficié de soins à l'étranger :
NATHALIE - 07/10/1985

Précisez la raison des soins :
Urgence médicale

Les soins étaient-ils prévus avant le départ ?
Non

Indiquez la somme des frais médicaux engagés en euros :
200,50

Les soins reçus sont liés à :
Un accident causé par un tiers

Date de l'accident :
12/08/2020

3 Sélectionnez le pays où ont été dispensés les soins :
POLOGNE

Souhaitez-vous un remboursement des frais conformément à ?
La tarification française

Avez-vous reçu un remboursement partiel des soins dans le pays de séjour ?
Oui

Motif et période du séjour dans le pays où ont eu lieu les soins :
Motif : Tourisme
Du 22/09/2020 au 28/09/2020

Une hospitalisation a-t-elle été nécessaire lors du séjour (au moins une nuit passée à l'hôpital) ?
Oui

Période de l'hospitalisation :
Du 26/09/2020 au 27/09/2020

4 Les documents (1 sur 10 maximum) :

- [nom du fichier-01.pdf](#)
- [nom du fichier-02.pdf](#)
- [nom du fichier-03.pdf](#)
- [nom du fichier-04.pdf](#)
- [nom du fichier-05.pdf](#)
- [nom du fichier-06.pdf](#)
- [nom du fichier-07.pdf](#)
- [nom du fichier-08.pdf](#)
- [nom du fichier-09.pdf](#)

En cochant cette case, vous déclarez conserver les originaux des pièces justificatives pendant 5 ans, après la date du remboursement par la caisse d'assurance maladie, pour les présenter en cas de contrôle.

En cochant cette case, vous certifiez l'exactitude des éléments déclarés et déclarez avoir vérifié la bonne qualité du ou des documents transmis.

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

[Retourner à l'étape précédente](#)

[Valider la demande](#)

...puis il valide sa demande

L'assuré vérifie les informations saisies à chaque étape. Si une modification doit être apportée, il clique sur « retourner à l'étape précédente » ou sur « l'icône du stylo » située en bas à droite de chaque rubrique.

Demander un remboursement de soins à l'étranger



La demande est **transmise** à l'Assurance maladie

La confirmation que la demande a bien été envoyée à l'Assurance Maladie s'affiche.

Au bout de plusieurs semaines, si la demande est acceptée, l'assuré sera directement **remboursé**. Dans le cas contraire, il recevra un **courrier** dans la messagerie de son compte

Demander un remboursement de soins à l'étranger

✓

Ma demande est bien transmise !

Je recevrai très vite, dans la messagerie de mon compte ameli, une confirmation de cette démarche.

- **Si ma demande est acceptée**, je serai directement remboursé sur le compte bancaire enregistré dans mon dossier et consultable dans mon compte ameli.
- **Si ma demande est refusée**, je recevrai, dans la messagerie de mon compte, un courrier de refus de prise en charge de soins réalisés à l'étranger.
- **Si mon dossier est incomplet**, je recevrai, dans la messagerie de mon compte, un courrier m'indiquant les informations ou pièces complémentaires à joindre au dossier.

⚠ Important : les délais de traitement d'une demande de prise en charge de soins réalisés à l'étranger sont en moyenne de 4 semaines.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?

☹️ 😊

Retour au tableau de bord

MON ESPACE D'ÉCHANGES

Messages reçus

Messages envoyés

J'ai une question

Accusé de réception de votre demande de prise en charge de soins à l'étranger

De : Assurance Maladie

12/10/21 11:36

Sera supprimé le 27/10/21

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande de prise en charge de soins à l'étranger du 12/10/2021.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter via la messagerie de votre compte*.

Avec toute notre attention,

Votre caisse d'Assurance Maladie.

(*): ou par téléphone au 36 46 (service gratuit + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 1 84 90 36 46 (service gratuit + prix appel).

SUPPRIMER TÉLÉCHARGER EN PDF IMPRIMER RETOUR

5 sur 17

Puis dans la foulée, il reçoit **un message dans son compte** lui indiquant que sa demande de prise en charge de soins a bien été **reçue**.

Pour les lignes de front office



La **trace** de la demande est visible dans **Medialog+**

Trace de la démarche
effectuée par l'assuré
sur son compte.

N°	Date du contact	Canal	Sens	Qualification	Motif	Sous-motif	
1 - 1	27/10/2021 19:10	Compte web	Entrant	Démarches - Ce qu'il faut faire	Frais de santé - Démarches	Soins à l'étranger	🔍
2 - 1	27/10/2021 19:10	Compte AS messagerie	Sortant	Notification d'accusé-réception	Frais de santé - Démarches	Soins à l'étranger	🔍

Trace du message
envoyé à l'assuré sur
son compte,
confirmant que sa
demande a bien été
enregistrée.