

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Avril 2020



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

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli
web**



**Application
ameli pour
smartphone &
tablette**



BMS

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Le service n'est pas proposé à l'assuré dès lors qu'un **contrat de type Complémentaire santé solidaire (ou encore 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'organismes complémentaires



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'OC



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**

SECURITE SOCIALE
**l'Assurance
Maladie**

Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

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

 **Renaldo ZOVI**
22/11/1974

LES MUTUELLES DE L'AIN 2	LA BALOISE ASSURANCES
N° adhérent* : 4789563P Contrat du 01/07/2018	N° adhérent* : 1458566E Contrat du 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.' Below this heading, there are two boxes representing different complementary health insurers. The first box is for 'LES MUTUELLES DE L'AIN 2' with details: 'N° adhérent* : 4789563P' and 'Contrat du 01/07/2018'. The second box is for 'LA BALOISE ASSURANCES' with details: 'N° adhérent* : 1458566E' and 'Contrat du 01/01/2020'. The second box is highlighted with a red oval. Below the 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.' and a footnote: '*Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.' At the bottom of the form, there 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



✓

Votre choix a bien été envoyé !

Téléchargez les [relevés de paiements non transmis](#) dans la rubrique [Mes paiements](#) et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.

[Retour au tableau de bord](#)

ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?

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

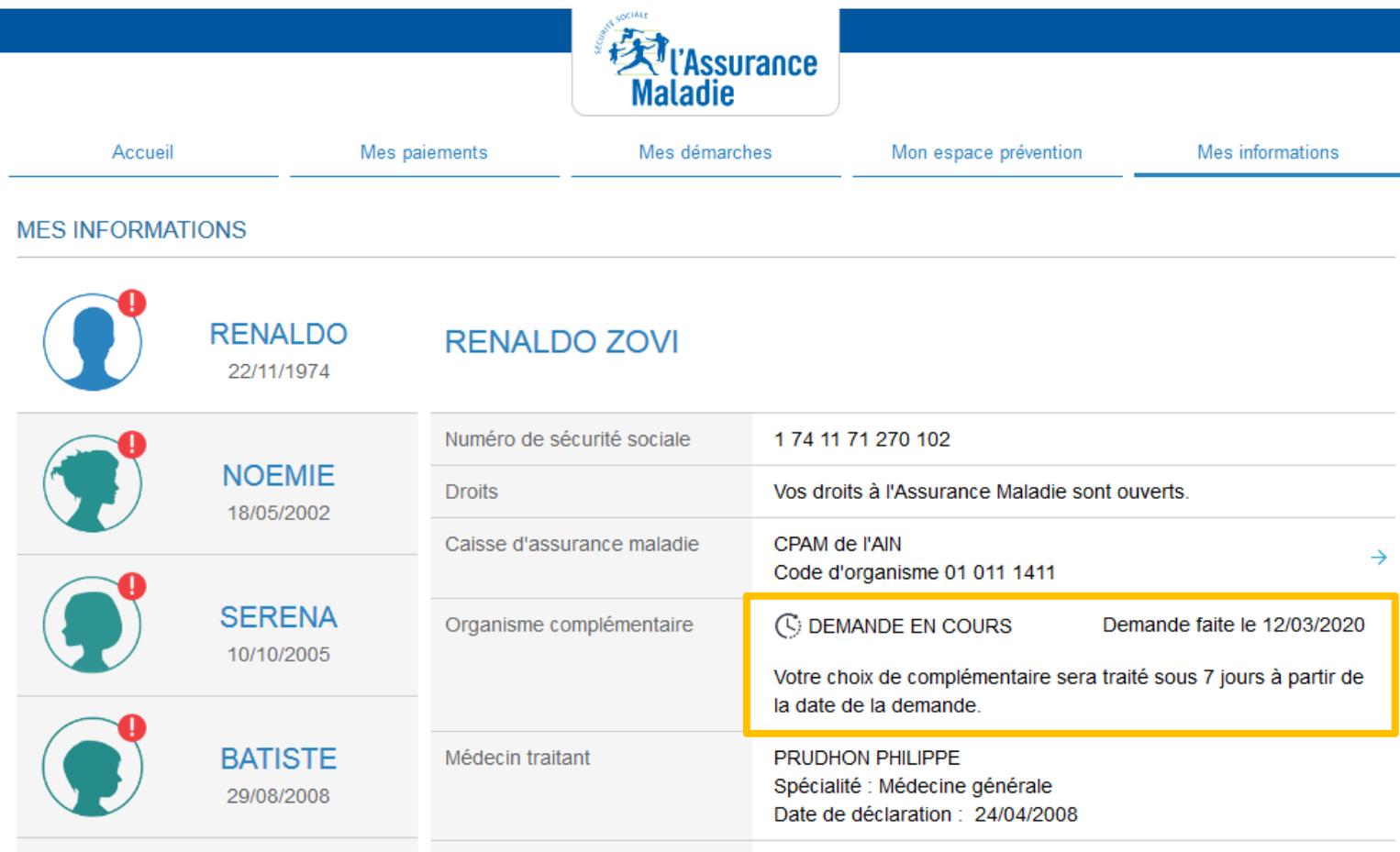
12 MARS
Ma mutuelle
Aucune complémentaire santé n'est enregistrée pour vos

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)



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 this, the 'MES INFORMATIONS' section is visible. It lists four users: RENALDO (22/11/1974), NOEMIE (18/05/2002), SERENA (10/10/2005), and BATISTE (29/08/2008). Each user's name and date are accompanied by a profile icon with a red exclamation mark. To the right of the user list is a table with details for the selected user, RENALDO ZOVI. The table has two columns: the first column lists the field name, and the second column lists the value. The 'Organisme complémentaire' row is highlighted with a yellow border and contains a clock icon, the text 'DEMANDE EN COURS', and 'Demande faite le 12/03/2020'. Below this, a note states: 'Votre choix de complémentaire sera traité sous 7 jours à partir de la date de la demande.'

Information	Valeur
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
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

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'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 organisme complémentaire est bien effective.

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface with the following elements:

- Header:** 'Compte ameli' on the left, 'l'Assurance Maladie' logo in the center, and 'Déconnexion' on the right.
- Navigation:** 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'.
- MES DERNIERS PAIEMENTS:** A table with one entry: '31 DÉC. Indemnités journalières 1 120,00€'.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS:** A list of services: 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)', each with a help icon. Below are links for 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- NOTIFICATIONS:** A notification box with a red '2' icon, titled 'NOTIFICATIONS'. The content 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 with a blue '4' icon: '09 MARS **Accusé de réception de votre demande de Complémentaire santé solidaire**'.
- RENDEZ-VOUS:** A section with a purple header and a calendar icon showing '2'. It includes 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION:** A section with a teal header and a photo of a child holding a teddy bear. It includes 'J'attends un enfant' and 'Suivez le guide'.
- Right sidebar:** A vertical blue bar with the text 'Donnez votre avis !'.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective