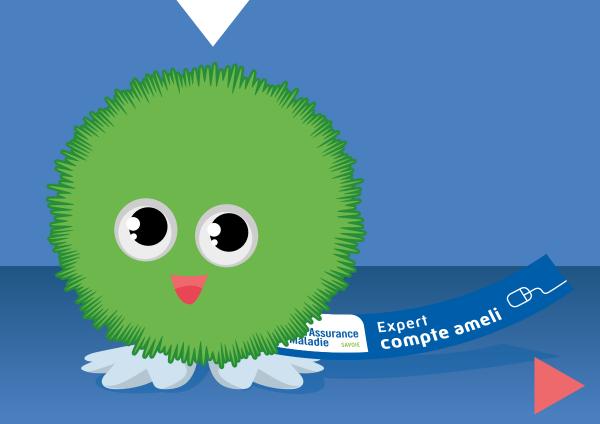
#### Bonjour, je me présente : WilliAM, ambassadeur digital au sein de la CPAM de la Savoie.

Expert en téléservices, je place l'efficacité, la qualité et l'accessibilité de l'information au coeur de la relation client.

J'ai conçu ce numéro spécial « Mon compte ameli » comme un support pratique destiné aux partenaires de l'Assurance Maladie.

Vous y découvrirez les différentes fonctionnalités et les démarches pouvant être réalisées en ligne.

Grâce à moi, le compte ameli n'aura plus de secret pour vous!





### **CONVERGENCES** L'INFO PARTENAIRES

NOVEMBRE 2019 - HORS SÉRIE Nº1

#### **HORS SÉRIE**

## en 10 questions Le compte

1	À QUOI SERT LE COMPTE AMELI ?	ρ2
2	L'ASSURÉ SOUHAITE UNE ATTESTATION DE DROITS ? (POUR SA MUTUELLE OU SON EMPLOYEUR)	ρ4
3	L'ASSURÉ ATTEND UN REMBOURSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE ?	ρ6
4	L'ASSURÉ CHANGE DE SITUATION ? (CHANGEMENT D'ADRESSE, DE RIB OU NAISSANCE, ÉTAT CIVIL)	ρ8
5	L'ASSURÉ N'A PLUS DE CARTE VITALE OU CELLE-CI NE FONCTIONNE PLUS ?	ρ10
6	L'ASSURÉ EST EN ARRÊT DE TRAVAIL MALADIE ET SOUHAITE SAVOIR S'IL A REÇU SES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES ?	ρ12
7	L'ASSURÉ A EU UN TRAVAIL ACCIDENT DU TRAVAIL ET SOUHAITE CONNAÎTRE L'AVANCEMENT DE SON DOSSIER ?	ρ14
8	L'ASSURÉ N'A PAS DE MUTUELLE ?	ρ16
9	L'ASSURÉ VOUS FAIT PART DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES LIÉES À SA SANTÉ ?	ρ18
10	L'ASSURÉ (OU UN DE SES AYANTS DROITS) PART TEMPORAIREMENT DANS UN PAYS DE L'UNION EUROPÉENNE/ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN (UE/EEE) OU EN SUISSE ?	ρ20

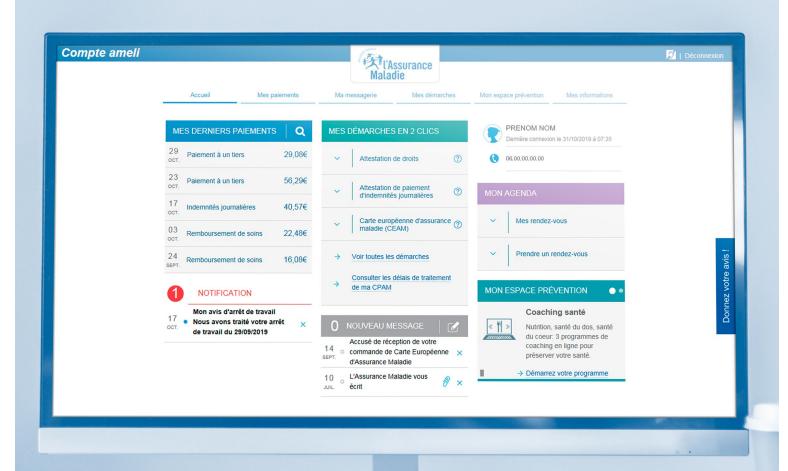
# A QUOI SERT LE COMPTE ameli?

A TOUT
OU PRESQUE!

90% des démarches peuvent être réalisées en ligne.

Découvrez les 9 autres fiches pour en savoir +

Expert ameli



Grâce au compte ameli, l'assuré peut accéder gratuitement, 24h/24 et 7j/7 à son espace personnel, pour lui et ses ayants droits mineurs.

#### LE COMPTE AMELI PERMET DE :

- **▶** CONSULTER
- ► TÉLÉCHARGER
- ► ÉCHANGER
- ► FAIRE SES DÉMARCHES EN LIGNE...

#### **BON À SAVOIR:**

de nouvelles fonctionnalités sont régulièrement ajoutées.





## Accessible depuis le site **ameli**.fr

ou via l'application ameli sur smartphone ou tablette



## L'ASSURÉ SOUHAITE UNE ATTESTATION DE DROITS ?

(POUR SA MUTUELLE OU SON EMPLOYEUR)

**EN DEUX CLICS!** 

Depuis la page d'accueil du compte ameli





L'assuré est bénéficiaire d'une Affection de Longue Durée (ALD) ou d'une Complémentaire Santé Solidaire ?



Il peut choisir de le faire figurer sur son attestation ou non.

## L'ASSURÉ ATTEND UN REMBOURSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE?

OEPUIS LA RUBRIQUE
« MES PAIEMENTS »
OU « MES DERNIERS
PAIEMENTS »

- ✓ Retrouver les règlements de la CPAM
- ✓ Télécharger les décomptes correspondants
- Consulter les délais de traitement en cas de non paiement



ME	S DERNIERS PAIEMENTS	Q
29 oct.	Paiement à un tiers	29,08€
23 oct.	Paiement à un tiers	56,29€
17 oct.	Indemnités journalières	40,57€
03 oct.	Remboursement de soins	22,48€
24 SEPT.	Remboursement de soins	16,08€

ES PAIEMENTS					
Infos	> Pensez à télécharger vos relevés mensuels de paiements. Ils sont disponibles durant 6 mois.				
	> Vous attendez un paiement ? Consulter les délais de traitement de ma CPAM				



L'historique de consultation des paiements est de 6 mois.

#### **DURÉE DE CONSERVATION DES DÉCOMPTES :**







Pour les indemnités journalières, les pensions d'invalidité et les rentes ,



## L'ASSURÉ CHANGE DE SITUATION?

(CHANGEMENT D'ADRESSE, DE RIB OU NAISSANCE, ÉTAT CIVIL...)

DEPUIS L'ONGLET « MES DÉMARCHES »

le changement se fait en ligne



Accueil Mes paiements Ma messagerie Mes démarches Mon es

#### TÉLÉCHARGER

- → Attestation de droits
- → Attestation de paiement d'indemnités journalières
- → Relevé mensuel
- → Relevé fiscal

#### DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION

- → Changement d'adresse
- > Naissance de mon enfant
- → Modifier mes coordonnées bancaires
- → Changement de nom d'usage



#### EFFECTUER UNE DÉMARCHE

- → Commander une carte Vitale
- → Commander une carte europée
- → Déclarer la perte ou le vol de c
- → Déclarer un accident causé pa
- → Faire une demande de CMUC
- → Créer votre Dossier Médical Pa
- > Inscrire votre enfant sur la cart

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

- → Commande de carte Vitale
- → Arrêts de travail
- → Consulter les délais de traitem





vaccina

un (

les vôtro

14 o

Accusé de réception de votre commande de Carte Européenne d'Assurance Maladie



#### L'ASSURÉ QUI SOUHAITE CHANGER DE RIB DOIT :

- ▶ être en possession d'une carte Vitale avec photo
- avoir accès à sa messagerie personnelle
   (adresse mail enregistrée sur le compte ameli)





#### À noter :

sur l'application pour tablette ou smartphone, le changement d'adresse ou de RIB s'effectue depuis la rubrique « mes informations ».

## L'ASSURÉ N'A PLUS DE CARTE VITALE OU CELLE-CI NE FONCTIONNE PLUS ?

L'ASSURÉ PEUT GÉRER EN TOUTE AUTONOMIE LA DEMANDE DE LA CARTE VITALE



- ✓ Déclarer la perte, le vol ou le dysfonctionnement
- Commander une carte Vitale



- 2 > Commander une carte Vitale
  - → Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- → Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
  - → Déclarer un accident causé par un tiers
  - → Faire une demande de CMUC
  - → Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
  - → Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

- > Commande de carte Vitale
- → Arrêts de travail



Après avoir déclaré la perte ou le vol de sa carte, l'assuré peut effectuer une commande de nouvelle carte Vitale.

Cette démarche nécessite d'avoir :

- ▶ une pièce d'identité de moins de 10 ans
- ▶ une photo d'identité aux normes en vigueur

## -

#### PLUS SIMPLE ET PLUS RAPIDE!

Depuis l'application ameli sur smartphone et tablette, l'assuré peut se prendre directement en photo ainsi que sa pièce d'identité.



# L'ASSURÉ EST EN ARRÊT DE TRAVAIL MALADIE ET SOUHAITE SAVOIR S'IL A REÇU SES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES ?



- ✓ Consulter l'enregistrement des arrêts de travail
- Consulter la rubrique « mes paiements »
- Consulter les délais de traitement

urnalières

ION

- → Commander une carte Vitale
- → Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- → Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
- > Déclarer un accident causé par un tiers
- → Faire une demande de CMUC
- → Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- → Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

→ Commande de carte Vitale



→ Consulter les délais de traitement de ma CPAM

Vous avez 1 arrêt de travail

→ Période totale de l'arrêt de travail

Dernière prescription

Du 10/09/2018 au 14/09/2018

Du 10/09/2018 au 14/09/2018



Pour que la CPAM étudie le droit aux indemnités journalières d'un assuré, il faut vérifier que son employeur ait bien transmis une attestation de salaire.

#### L'ASSURÉ N'EST PAS SALARIÉ OU A UNE ACTIVITÉ DISCONTINUE ?

Il doit prendre contact avec sa caisse (via la messagerie) pour faire le point.



# L'ASSURÉ A EU UN ACCIDENT DU TRAVAIL ET SOUHAITE CONNAÎTRE L'AVANCEMENT DE SON DOSSIER?

DEPUIS LA RUBRIQUE « MES DÉMARCHES »

Consulter le dossier d'accident du travail



- → Commander une carte Vitale
- → Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- → Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
- → Déclarer un accident causé par un tiers
- → Faire une demande de CMUC
- → Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- → Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

- → Commande de carte Vitale
- → Dossier d' Accident du travail
- → Arrêts de travail
- → Consulter les délais de traitement de ma CPAM





La rubrique « dossier accident du travail » n'est accessible que si l'assuré a effectivement eu un accident de travail ou de trajet.



#### À noter:

accessible uniquement
via le site ameli.fr
rubrique
« Compte ameli »



## L'ASSURÉ N'A PAS DE MUTUELLE?

Vérifier l'éligibilité à la Complémentaire Santé Solidaire (anciennement CMUC/ACS) et faire une demande en ligne



- → Commander une carte Vitale
- → Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- → Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
- → Déclarer un accident causé par un tiers
- → Faire une demande de CMUC
- → Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- → Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

- → Commande de carte Vitale
- → Arrêts de travail
- → Consulter les délais de traitement de ma CPAM



L'assuré doit être en possession a minima de son dernier avis d'imposition pour faire la demande en ligne.

Vérifier son éligibilité, c'est possible depuis le site www.mes-aides.gouv.fr





À noter:
un renoncement
aux soins?
Ayez le réflexe
RAPSODIE



## L'ASSURÉ VOUS FAIT PART DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES LIÉES À SA SANTÉ ?

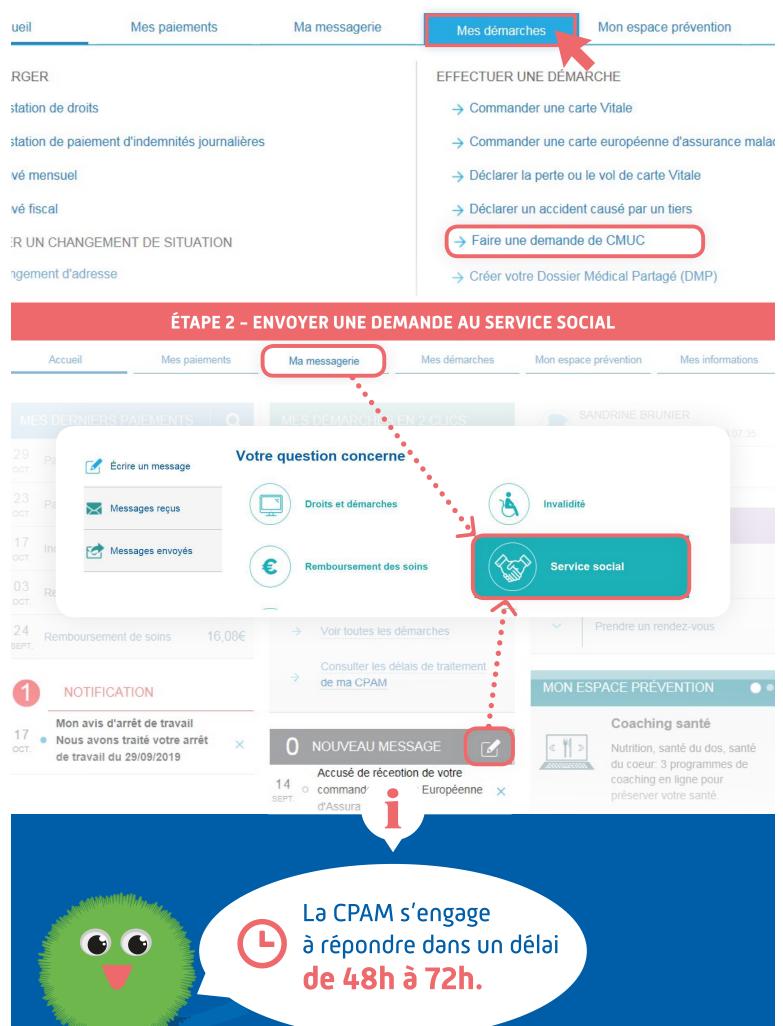
✓ Vérifier son éligibilité à la complémentaire santé solidaire (anciennement CMUC/ACS) et l'accompagner dans sa demande en ligne

compte ameli

Envoyer une demande au service social

via la messagerie

#### ÉTAPE 1 – VÉRIFIER L'ÉLIGIBILITÉ À LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE





## L'ASSURÉ (OU UN DE SES AYANTS DROITS)

PART TEMPORAIREMENT
DANS UN PAYS DE L'UNION
EUROPÉENNE/ESPACE
ECONOMIQUE EUROPÉEN
(UE/EEE) OU EN SUISSE ?



- → Commander une carte Vitale
- → Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- → Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
- → Déclarer un accident causé par un tiers
- → Faire une demande de CMUC
- → Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
- → Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent

#### SUIVRE MES DÉMARCHES

- → Commande de carte Vitale
- → Arrêts de travail
- → Consulter les délais de traitement de ma CPAM



- ▶ Valable pendant 2 ans, elle est individuelle et nominative.
- ► Chaque membre de la famille doit avoir la sienne, y compris les enfants de moins de 16 ans.
- ▶ Elle est visualisable depuis la rubrique « Mes informations ».
- ▶ Pour les ayants droits, la demande doit être faite par le parent principal.



#### PRENOM NOM

Numéro de sécurité sociale	2 77 01 01 001 001	
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.	
Caisse d'assurance maladie	CPAM de SAVOIE Code d'organisme 01 731 5001	$\rightarrow$
Votre organisme complémentaire	MUTU ELLE MUTUELLE	$\rightarrow$
Médecin traitant	DUBOIS JEAN Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 01/01/2018	
Carte Européenne d'Assurance Maladie	Carte valable jusqu'au 23/07/2021  NOM PRENOM 01/12/1970 2 77 01 01 001 001 0173100000 - CPAM DE SAVOIE 80250000030186082000 23/07/2021	<b>→</b>

Vous connaissez à présent l'essentiel du compte ameli!



#### CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE LA SAVOIE

Réalisation : Service communication - Directeur de la publication : A. LAURENT - Rédaction : A. HOUSSIERE – S. BRUNIER Crédits photos : CPAM de la Savoie : Fotolia/JulienEichinger - Freepik/Rawpixel.com - Creativeart