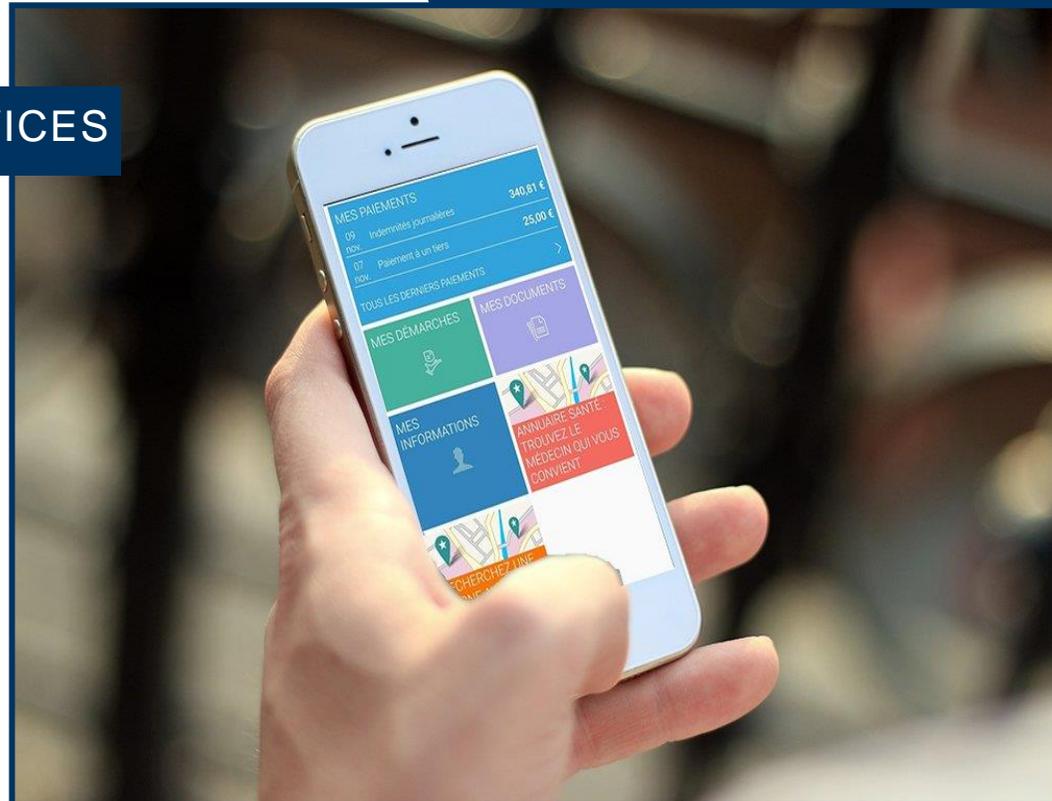


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas
Septembre 2020



MES DELAIS

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de consulter les délais de traitement de sa Caisse à **tout moment**, de façon **autonome, simple et gratuite**



Une **transparence** totale sur le temps de traitement de sa demande au sein de sa Caisse



Un affichage des délais commun à tous les assurés d'une Caisse, permettant une **assurance** sur l'**égalité de traitement** entre les assurés

Pour les collaborateurs



Conseillers et Téléconseillers :

- **Diminution des sollicitations** des caisses en accueil ou par téléphone (où 11% des contacts concernent des interrogations relatives aux délais de traitement des dossiers)
- **Connaissance** des délais **partagée** par le front office, l'assuré et le back office
- **Centralisation sur un seul outil** de tous les délais en cours
- **Capacité de pouvoir renseigner rapidement** un assuré sur les délais en cours



Agents de Back-Office :

- **Connaissance** des délais **partagée** par le front office, l'assuré et le back office

Cas d'usage

Liste des démarches pour lesquelles un délai de traitement est disponible sur le compte Ameli de l'assuré :

CHANGEMENT DE SITUATION

- Etat civil (mariage, divorce ...)
- Déclaration de médecin traitant
- Déclaration de grossesse
- Déclaration de naissance sur Ameli
- Déclaration de naissance papier
- Rattachement d'un enfant (hors nouveau-né) sur ma carte vitale
- Changement de coordonnées bancaires

PRESTATIONS EN ESPÈCES

- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) par internet
- Arrêt de travail (maladie, maternité, paternité) papier
- Arrêt de travail : « Vous avez envoyé des pièces complémentaires suite à une demande de votre caisse »

FRAIS DE SANTÉ

- Frais de santé – Consultations (généralistes, spécialistes)
- Frais de santé – Dentiste, orthodontiste
- Frais de santé – Optique
- Frais de santé – Appareillage (appareil auditif, semelles orthopédiques...)
- Frais de santé – Infirmier, kiné, sage-femme
- Frais de santé – Orthophoniste, orthoptiste, pédicure
- Frais de santé – Transports
- Frais de santé – Pharmacie
- Frais de santé – Laboratoire
- Frais de santé – cure thermale – demande de prise en charge
- Frais de santé – cure thermale – remboursement

PRÉCARITÉ

- CSS – 1^{ère} demande
- CSS – Demande de renouvellement

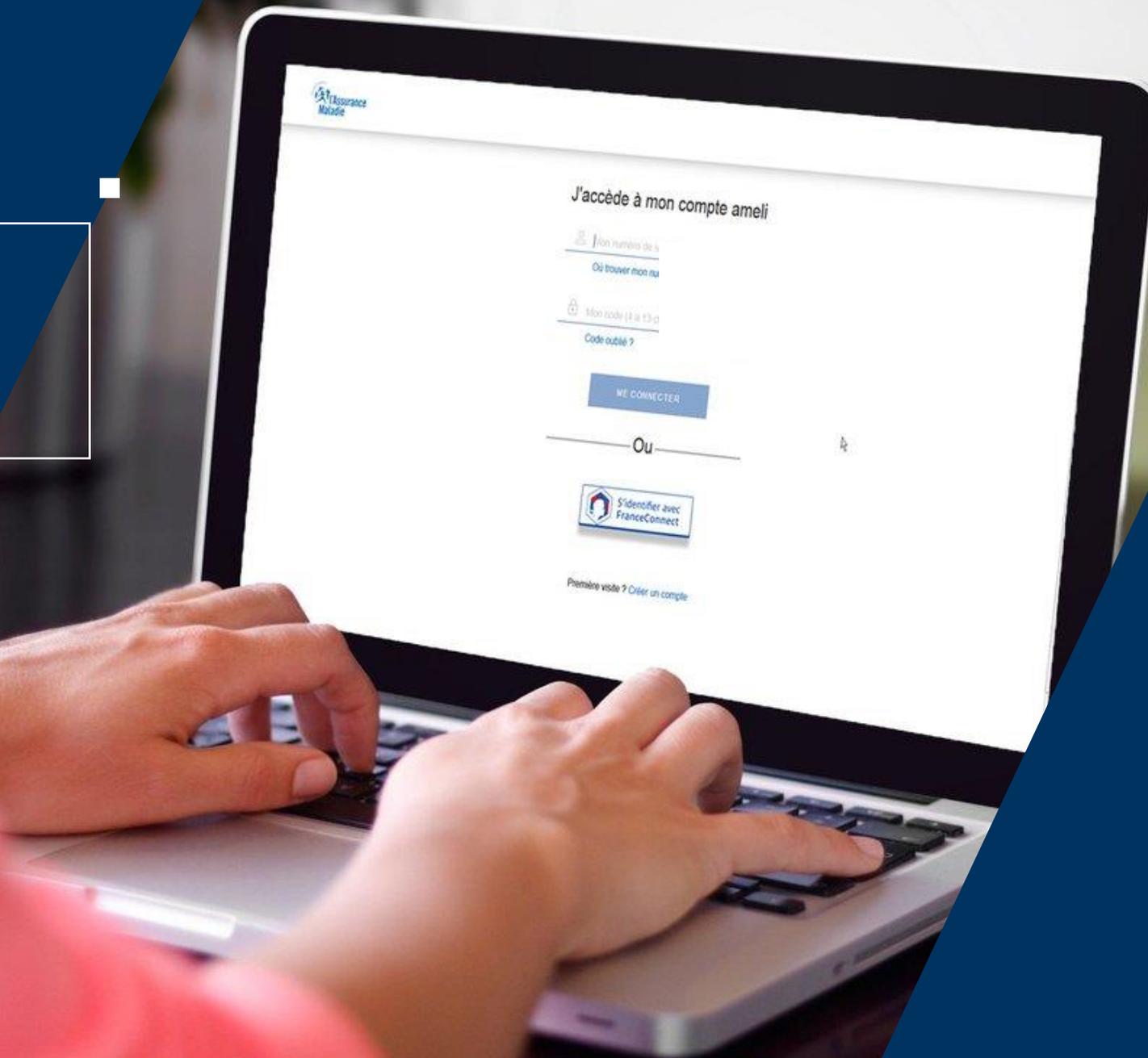
Cas d'exclusions du téléservice



- ▶ Accessible aux assurés de toutes les Caisses et aux régimes spéciaux suivants : CAMIEG, CANSSM, CAVIMAC, CNMSS, CRPCEN.
- ▶ Les autres régimes spéciaux sont exclus. |

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli et a 3 possibilités d'accéder au téléservice

1

Sur le tableau de bord, rubrique **Mes démarches en 2 clics** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

Accueil Mes paiements Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES PAIEMENTS

Pour la période : Du : 07/03/2019 Au : 06/05/2019

Pour le bénéficiaire : YASMINE 31/10/1990

RECHERCHER

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**

NOTIFICATION

03 MAI Mon changement d'adresse
Votre demande de changement d'adresse est en cours de traitement.

NOUVEAU MESSAGE

02 MAI Accusé de réception de votre déclaration de changement d'adresse postale

MON AGENDA

- Mes rendez-vous
- Prendre un rendez-vous

MON ESPACE PRÉVENTION

Repères Prévention

12 Dépistage, vaccination, offre de prévention... A tout âge, un conseil santé.

Retrouvez les vôtres !

2

Depuis la rubrique **Mes paiements** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

Accueil Mes paiements Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MES 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**

RECHERCHER

Paiements non transmis à la complémentaire santé

Relevés mensuels

PÉRIODE

Du : 06/02/2019 Au : 06/05/2019

BÉNÉFICIAIRE

Vous n'avez aucun paiement pour la période demandée.

MAI 2019	Aucun paiement
AVRIL 2019	Aucun paiement
MARS 2019	Aucun paiement

AFFICHER PLUS DE PAIEMENTS

3

Depuis la rubrique **Mes démarches** → **Suivre mes démarches** → **Consulter les délais de traitement de ma CPAM**

Accueil Mes paiements Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

TÉLÉCHARGER

- Attestation de droits
- Attestation de paiement d'indemnités journalières
- 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 DÉMARCHÉ

- Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- Déclarer un accident causé par un tiers
- Faire une demande de CMUC ou d'ACS
- 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**

La démarche pas-à-
pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

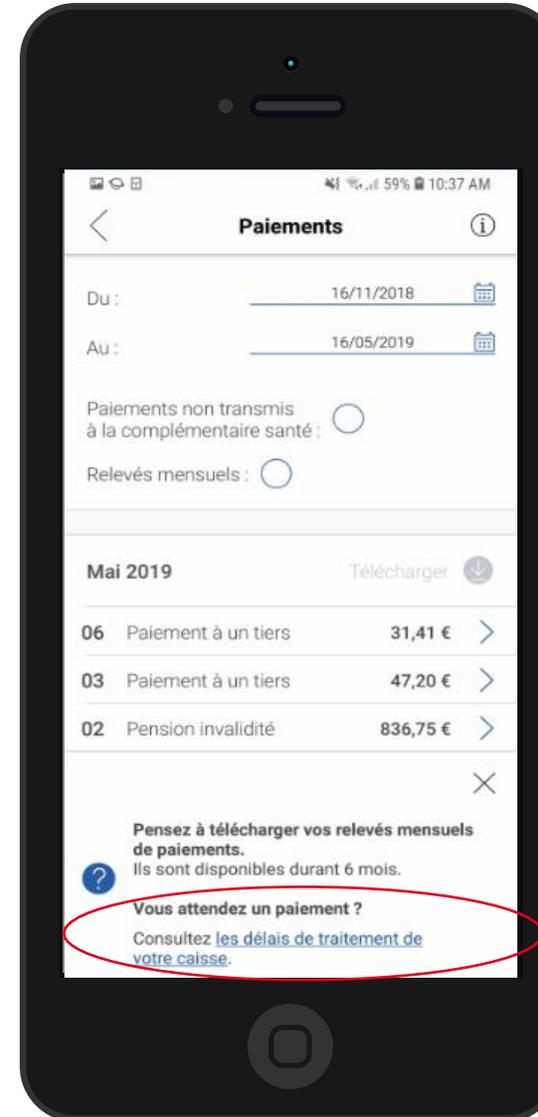


La démarche pas-à-pas : étape préalable

 **ETAPE (0)** : L'assuré **se connecte à son compte Ameli** et a **2 possibilités d'accéder** au téléservice



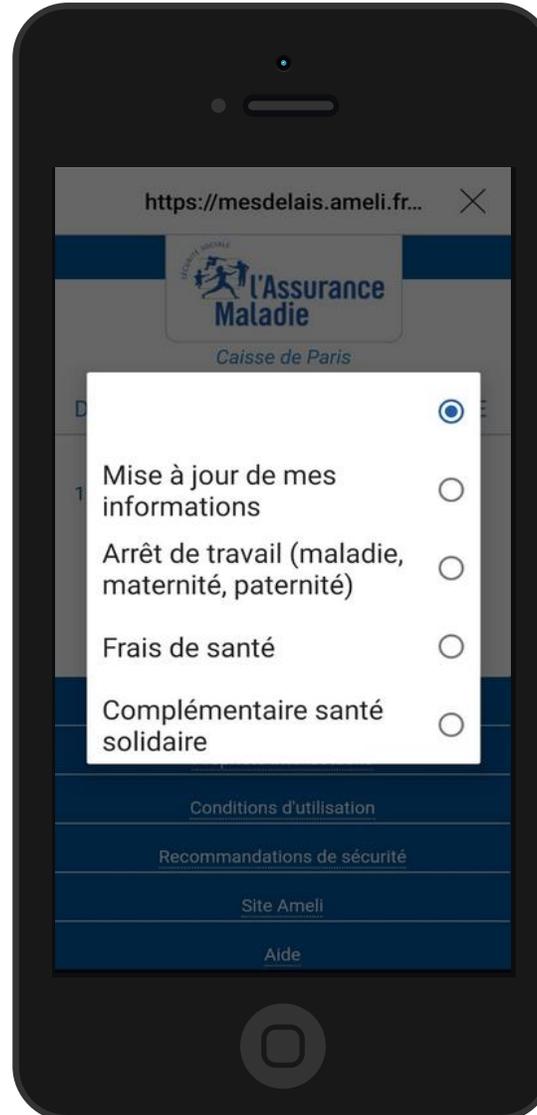
1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches en 2 clics** → **les délais de traitement de ma caisse**



2 L'assuré accède au téléservice directement depuis le bandeau promotionnel qui s'affiche sur la rubrique **Mes paiements** → **Consulter les délais de traitement de votre caisse**

La démarche pas-à-pas : étape 1/4

 **ETAPE (1)** : L'assuré renseigne la **thématique** de sa demande

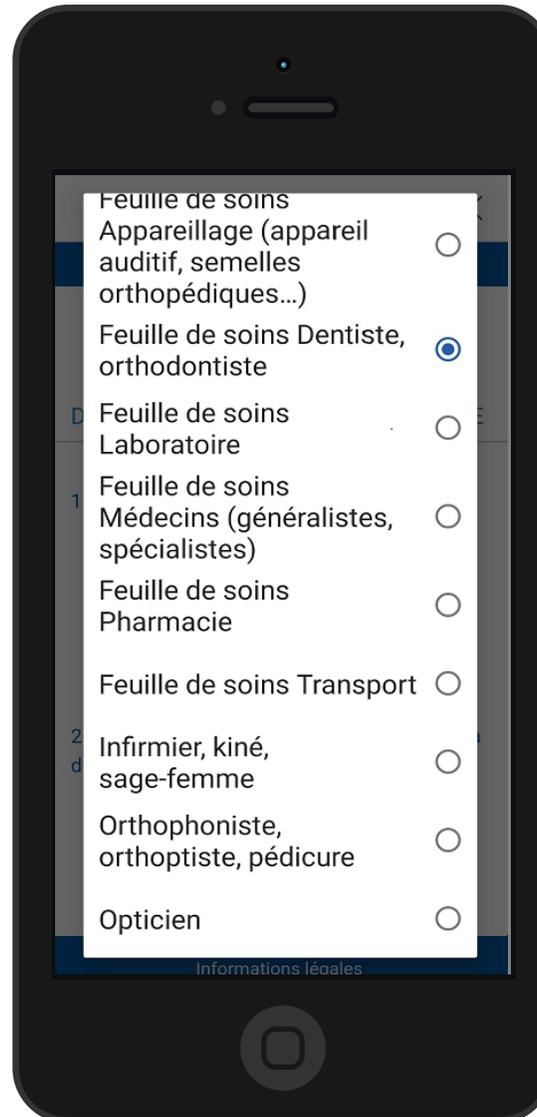


← L'assuré **coche** la **thématique** de sa demande dans la **liste**

La démarche pas-à-pas : étape 2/4



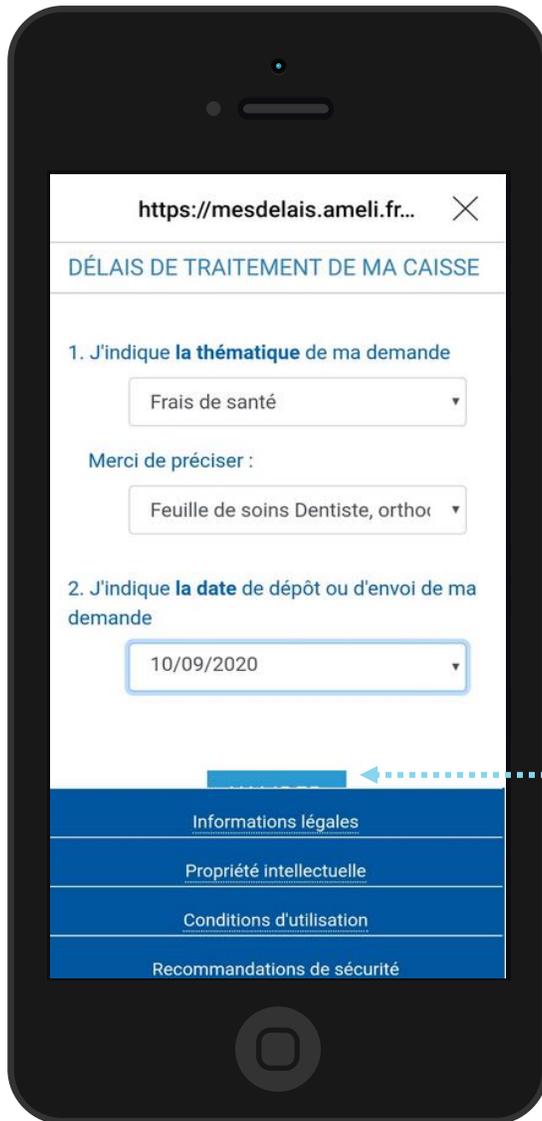
ETAPE (2) : L'assuré apporte les **précisions nécessaires** à la compréhension de sa demande



La démarche pas-à-pas : étape 3/4

 **ETAPE (3)** : L'assuré renseigne la **date de dépôt ou d'envoi** de sa demande

1 L'assuré sélectionne la date de dépôt ou d'envoi de sa demande en cliquant directement sur le **calendrier**



2 Il clique ensuite sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : étape 4/4



ETAPE (4) : Une **estimation de la date de traitement** de la demande de l'assuré s'affiche

1

La date de traitement de la demande de l'assuré qui s'affiche est une **estimation** (calculée sur la base des informations qui ont été saisies et des délais de traitement actuels de la CPAM). Elle n'est donnée qu'à **titre indicatif**



2

Un encadré « **bon à savoir** » affiche un message contextuel de promotion des téléservices, ou invite à consulter le site ameli.fr pour plus d'informations pratiques et réglementaires

La démarche pas-à-pas : étape 4/4 (Cas particulier 2 - PE)



ETAPE (4) : Pour les **prestations en espèces** (PE) l'affichage du délai est différent

Si l'assuré est un **salarié**, le délai de traitement est affiché de la façon ci-contre

- 1 Sinon, dans les autres situations, l'assuré est invité à vérifier les justificatifs à transmettre et est redirigé vers le site Ameli.

