

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Novembre 2019



CEAM

COMMANDE,
VISUALISATION,
DÉCLARATION DE PERTE
ET DE VOL

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de commander sa CEAM, en déclarer la perte ou le vol à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**



Aucun délai de traitement : la prise en compte de la déclaration et / ou la commande est **immédiate** et un **certificat provisoire** est immédiatement disponible suite à la commande



La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte / vol de CEAM à la commande

4 principaux cas d'usage possibles



- 1 **Commande**
- 2 **Renouvellement anticipé**
- 3 **Déclaration de perte ou vol**
- 4 **Visualisation de l'image digitale et impression**

- Un assuré ne peut réaliser qu'**une seule démarche à la fois**, pour lui ou un de ses ayants droit.
- La demande de **renouvellement anticipé** de la carte n'est **possible qu'à partir de 2 mois avant la date d'expiration** de la carte actuelle.

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ L'assuré en **NPAI**
- ▶ La demande de **renouvellement** effectuée **plus de 2 mois avant** la date d'expiration
- ▶ **L'assuré qui a déjà déclaré plus de 2 fois la perte/le vol** de sa CEAM au cours de l'année devra contacter sa caisse pour déclarer à nouveau la perte / le vol de sa carte...
- ▶ L'assuré dont la **carte a déjà été annulée** (déclarée perdue / volée) **et** une **nouvelle commande est déjà en cours**
- ▶ **L'assuré qui a des droits insuffisants** en BDO

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

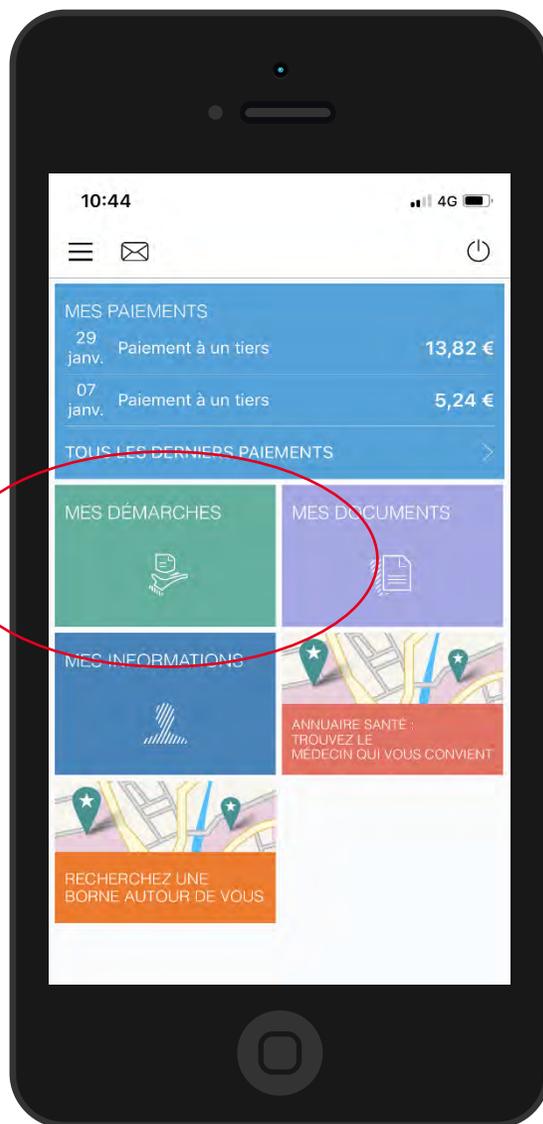
- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
 - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
 - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

La démarche pas-à-pas : étape préalable



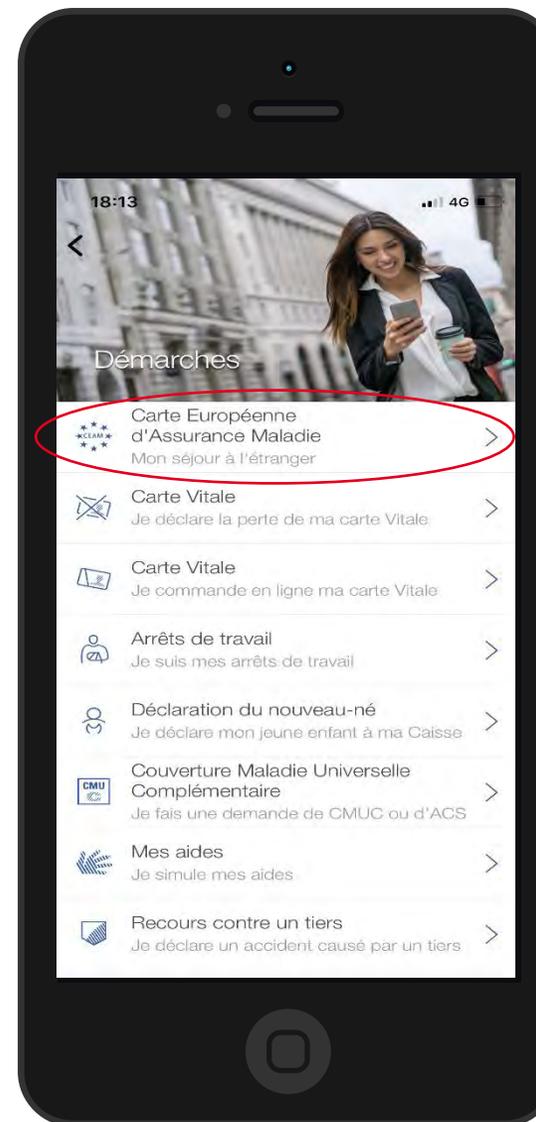
ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



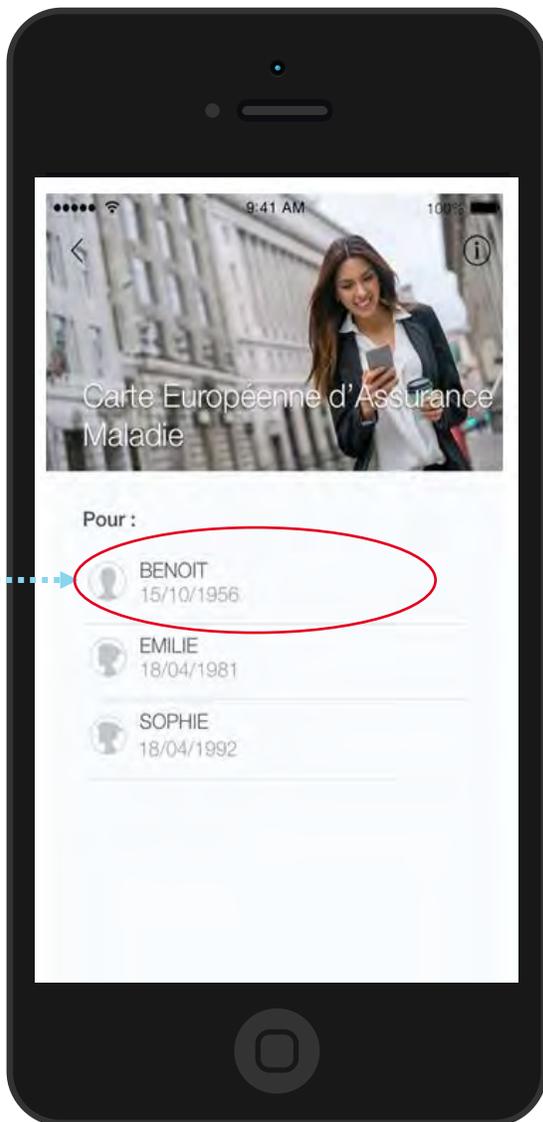
La démarche pas-à-pas : étape 1/2



ETAPE (1) : L'assuré choisit le bénéficiaire de la CEAM et précise le **motif** de la demande

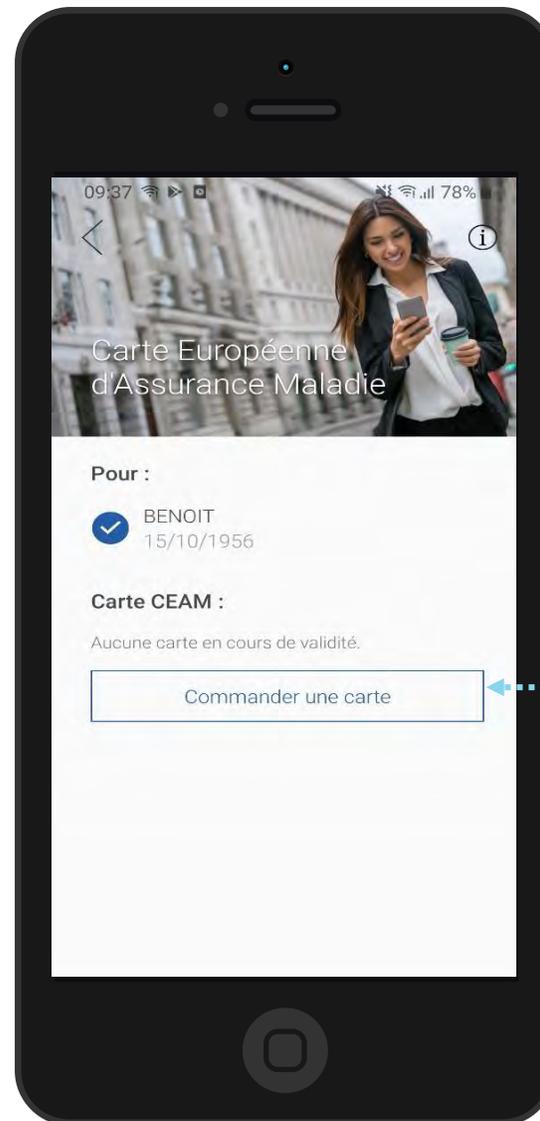
1

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la commande de CEAM



2

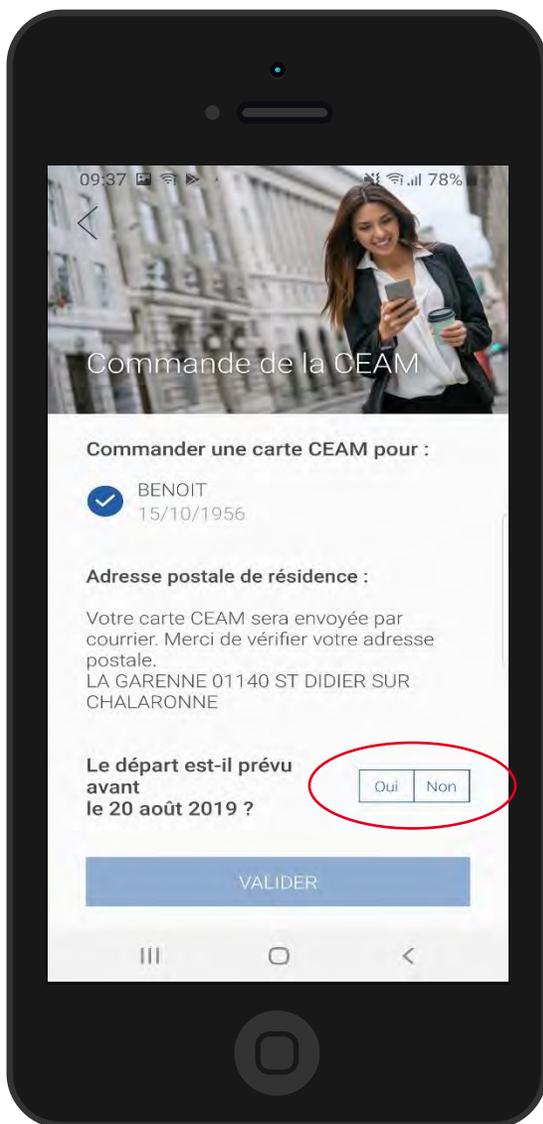
L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Commander une carte**



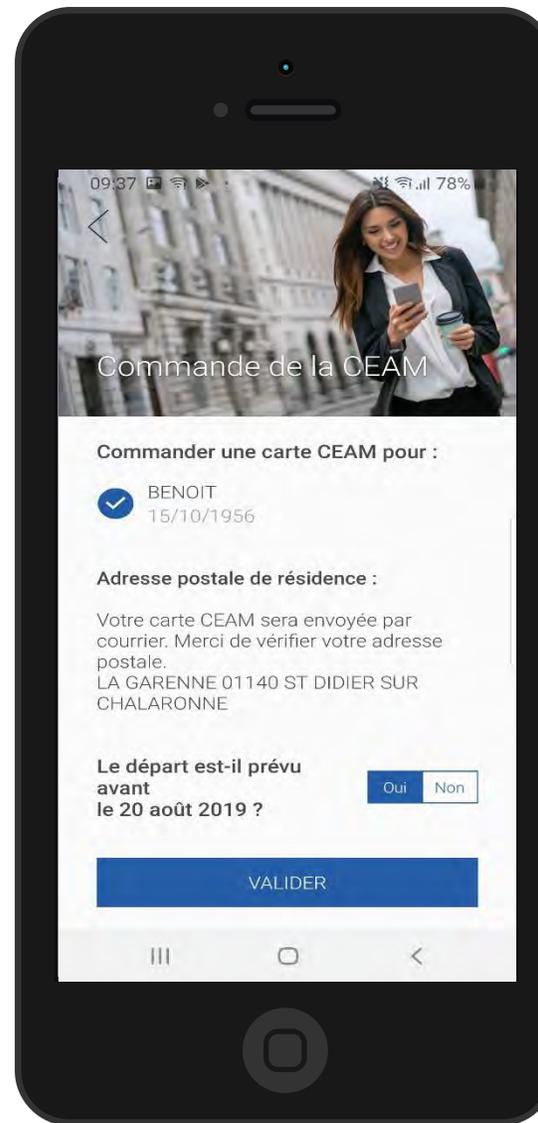
La démarche pas-à-pas : étape 2/2



ETAPE (2) : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**



1 L'assuré indique si son départ est dans les **15 jours** en cliquant sur **OUI** ou **NON**



2 Il clique sur **Valider**

La démarche pas-à-pas : suite à la demande

Cas 1 - L'assuré part dans plus de 15 jours : message de confirmation de la demande



Cas 2 - L'assuré part dans moins de 15 jours : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**



La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



TRAITEMENT DE LA COMMANDE DE CEAM

- ▶ Le délai moyen d'**obtention** de la CEAM par l'assuré est de **10 jours**
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

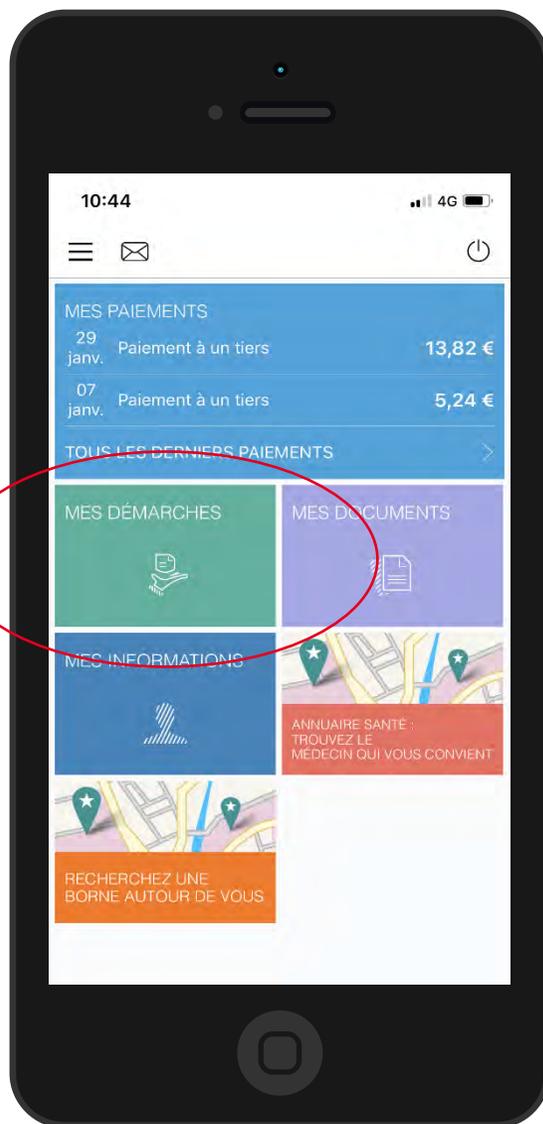
PERTE / VOL

La démarche pas-à-pas : étape préalable



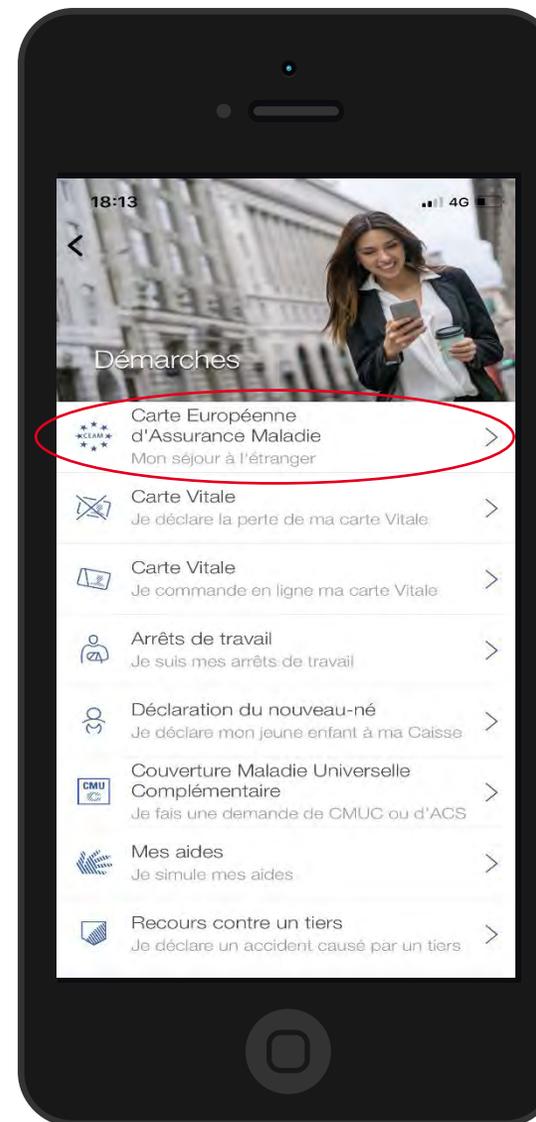
ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



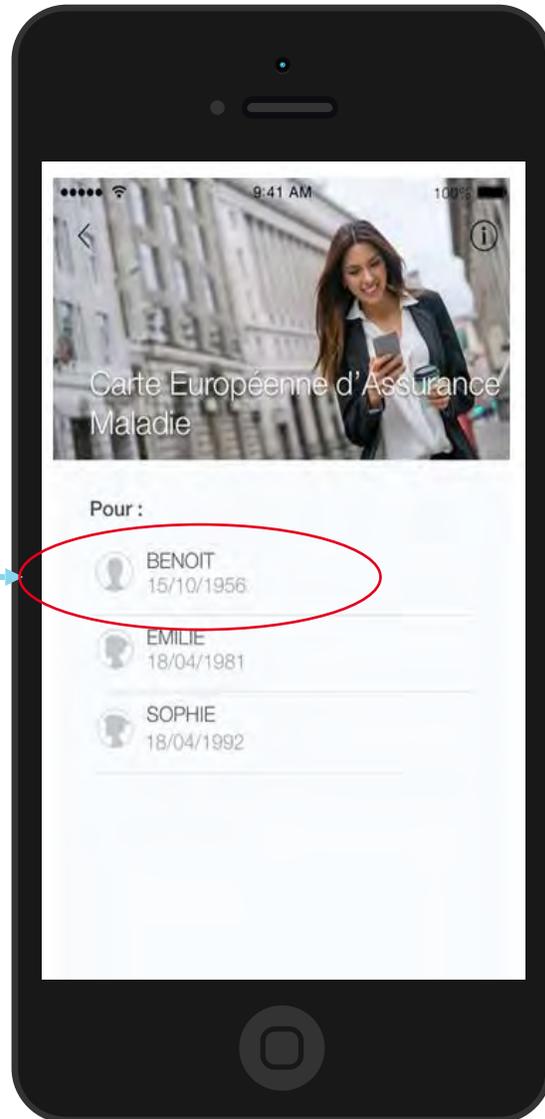
La démarche pas-à-pas : étape 1/2



ETAPE (1) : Si l'assuré a des ayants droit, il **sélectionne le bénéficiaire** concerné, sinon il **accède** directement à la déclaration

1

L'assuré **sélectionne le bénéficiaire** concerné par la déclaration



2

L'assuré précise sa demande en cliquant sur **Déclarer la perte/vol de la carte**

La démarche pas-à-pas : étape 2/2



ETAPE (2) : L'assuré **précise la date** de perte ou du vol de la carte

1 L'assuré clique sur l'**icône calendrier** et sélectionne la date correspondant à la perte ou au vol de sa CEAM

2 Il coche l'**attestation sur l'honneur**



3 Il clique sur **Valider**

Un **message de confirmation** de prise en compte de la déclaration de perte/vol de CEAM s'affiche ensuite.

La démarche pas-à-pas – Terminaison de la démarche



TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE / VOL DE CEAM

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte / vol de la CEAM est **immédiate** :
 - La **carte est automatiquement invalidée** suite à la déclaration
 - L'assuré **peut ensuite directement commander** sa CEAM
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli
- ▶ Si le départ de l'assuré est dans moins de 15 jours, il peut **immédiatement obtenir un certificat provisoire**, et il recevra sa carte dans un délai de **10 jours**

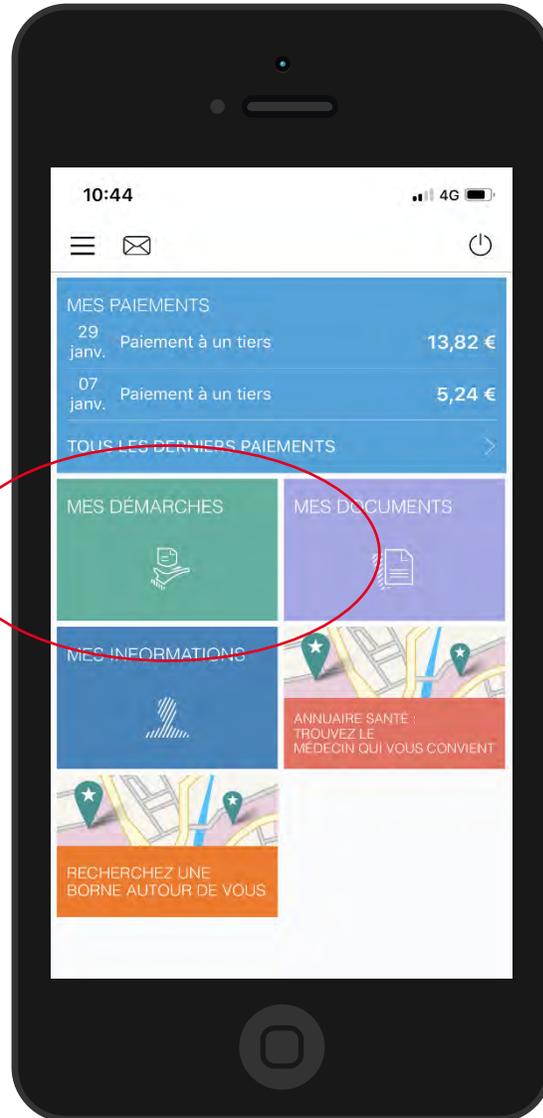
VISUALISATION

La démarche pas-à-pas : étape préalable



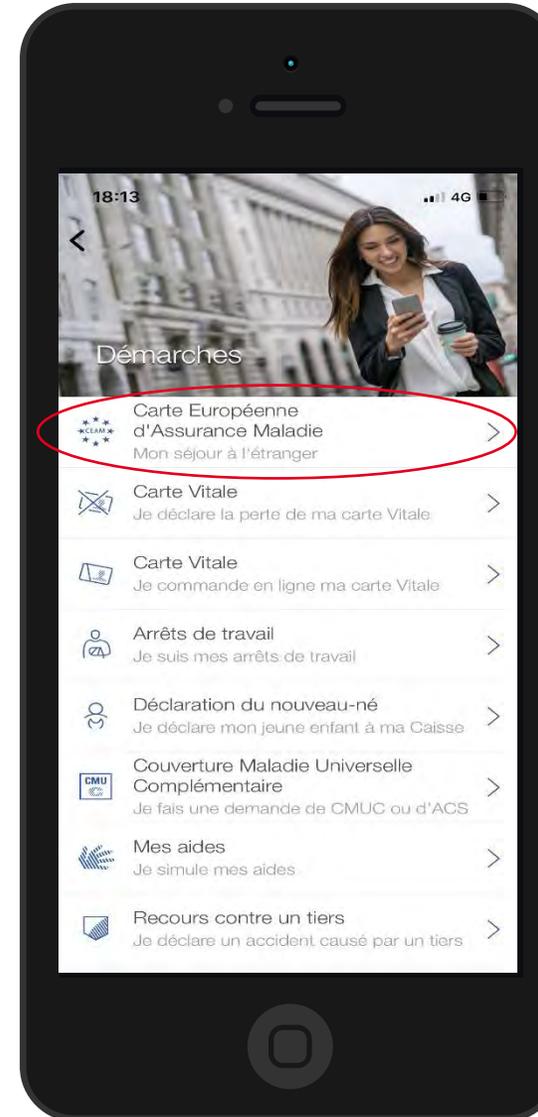
ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1 L'assuré se rend dans l'onglet **Mes démarches**



2

Il se rend dans la rubrique **Carte européenne d'Assurance Maladie**



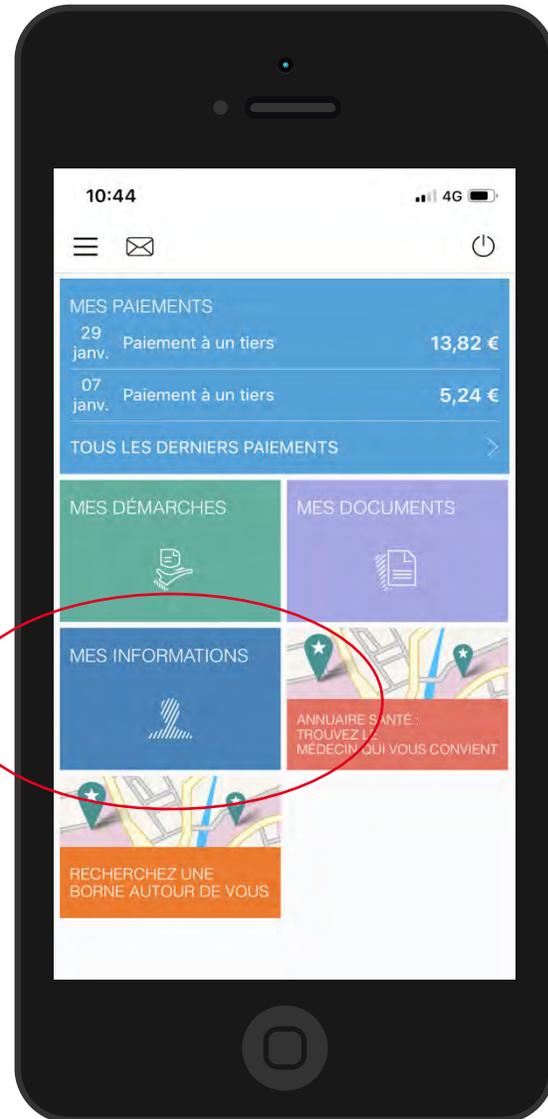
La démarche pas-à-pas : étape préalable



ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes informations**

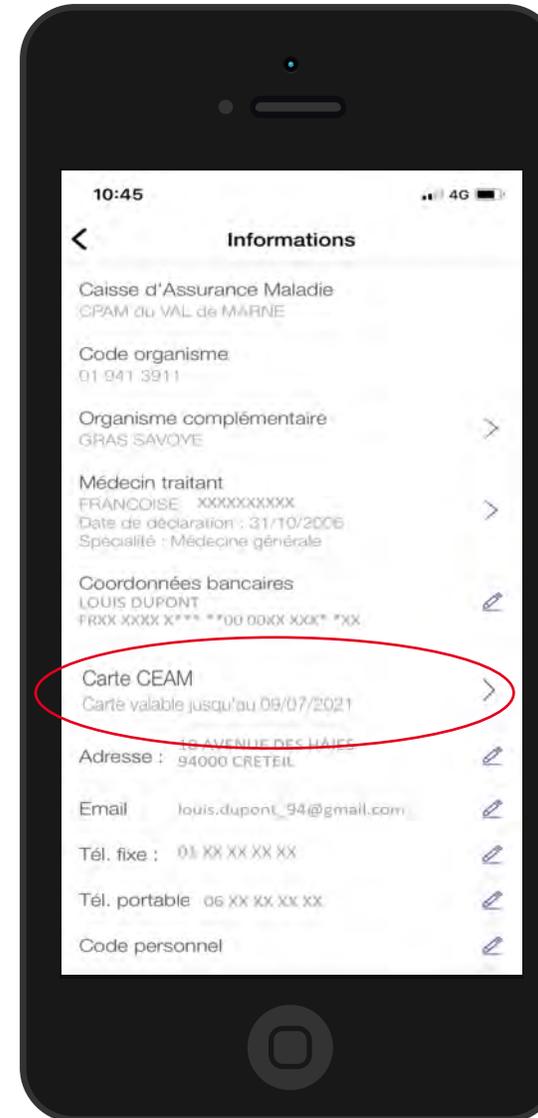
1

L'assuré se rend dans l'onglet **Mes informations**



2

Il se rend dans la rubrique **Carte CEAM**



La démarche pas-à-pas : étape 1/1



ETAPE (1) : L'assuré **sélectionne la CEAM** qu'il souhaite visualiser :



L'assuré **clique sur l'image de sa CEAM** pour l'afficher

