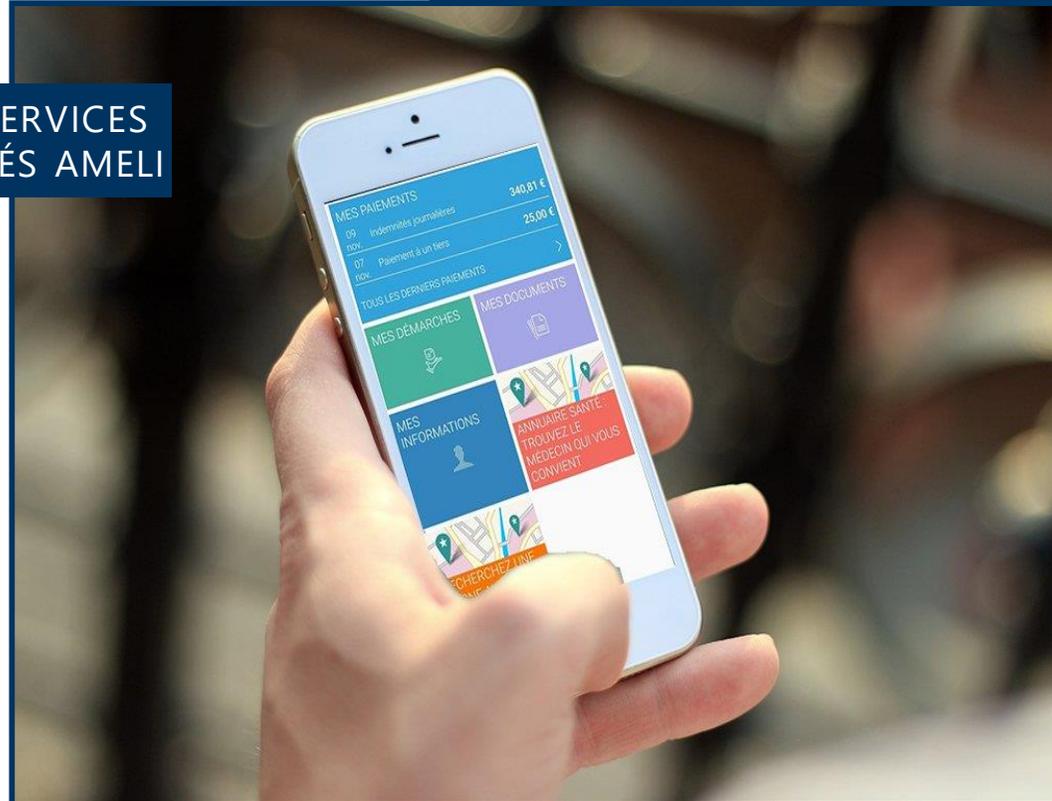


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas
Novembre 2019



CEAM

COMMANDE, VISUALISATION,
DÉCLARATION DE PERTE
ET DE VOL

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE



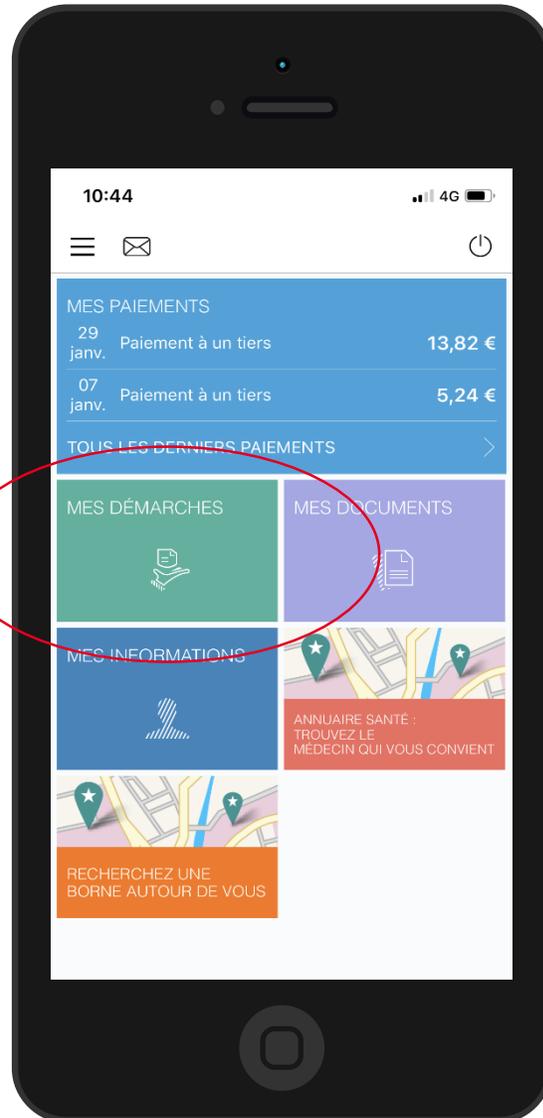
COMMANDE / RENOUVELLEMENT ANTICIPÉ

La démarche pas-à-pas : étape préalable



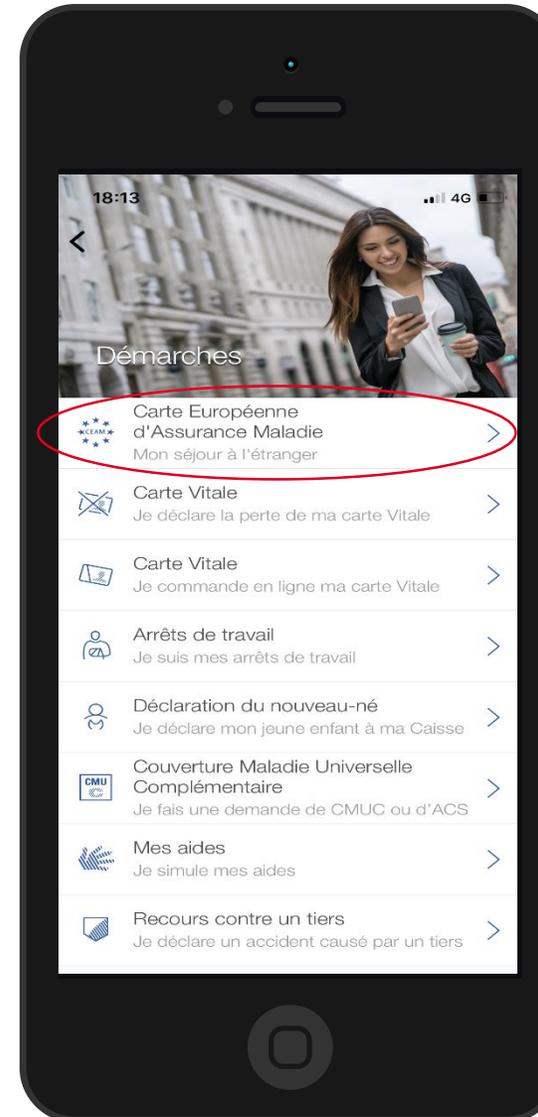
ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

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



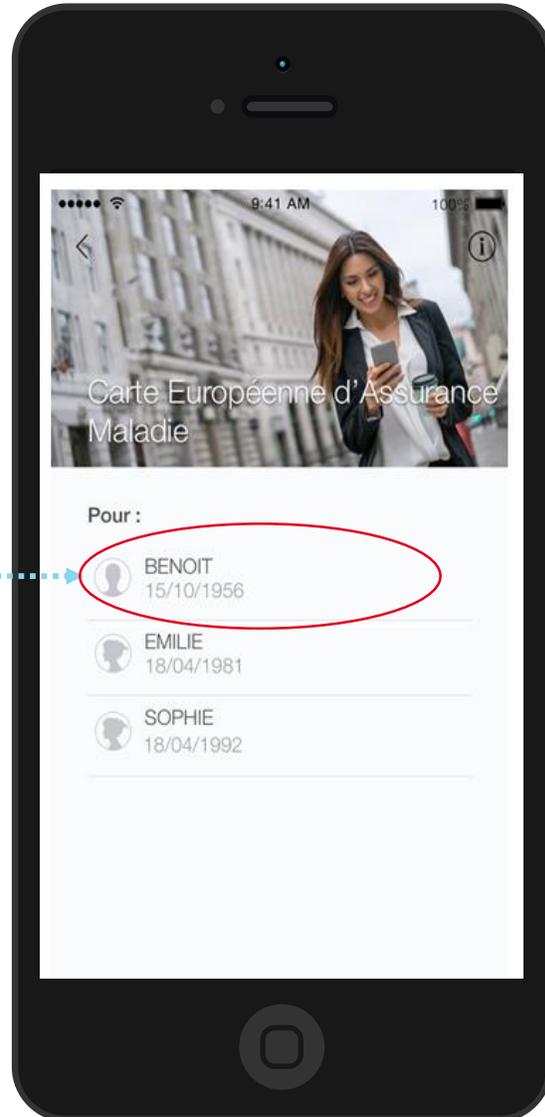
La démarche pas-à-pas : étape 1/2



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

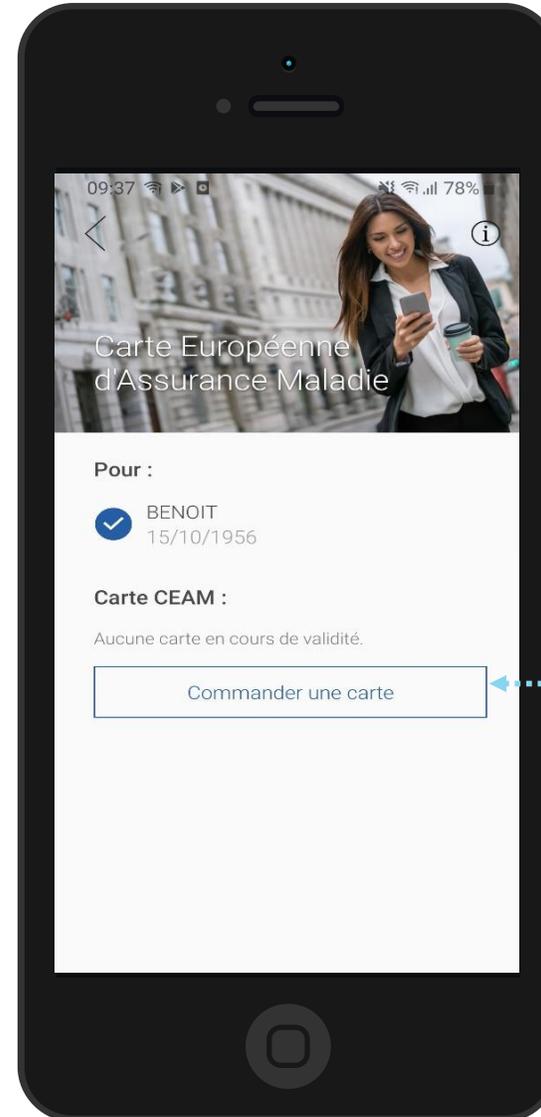
1

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



2

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

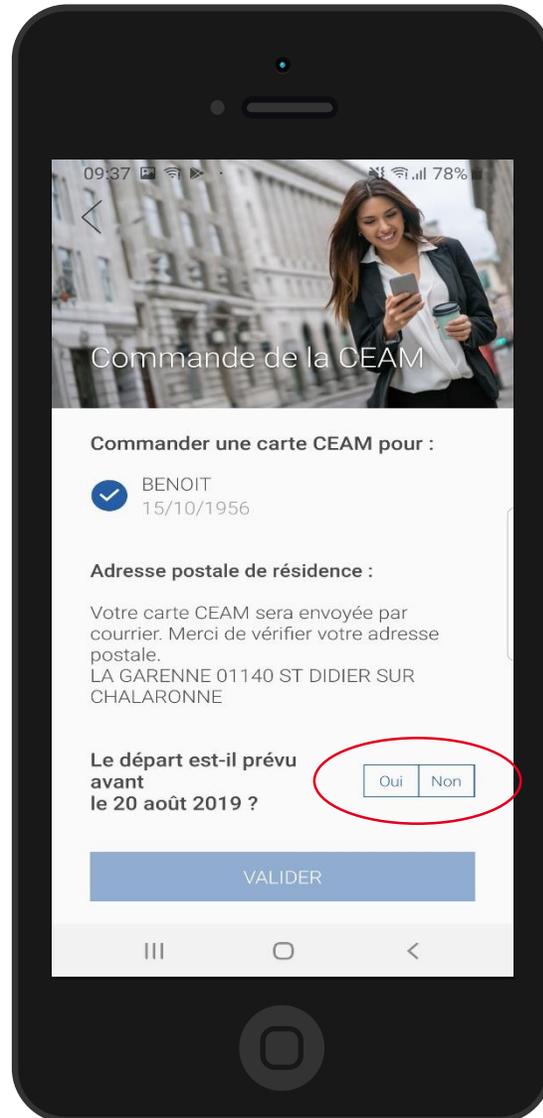


La démarche pas-à-pas : étape 2/2

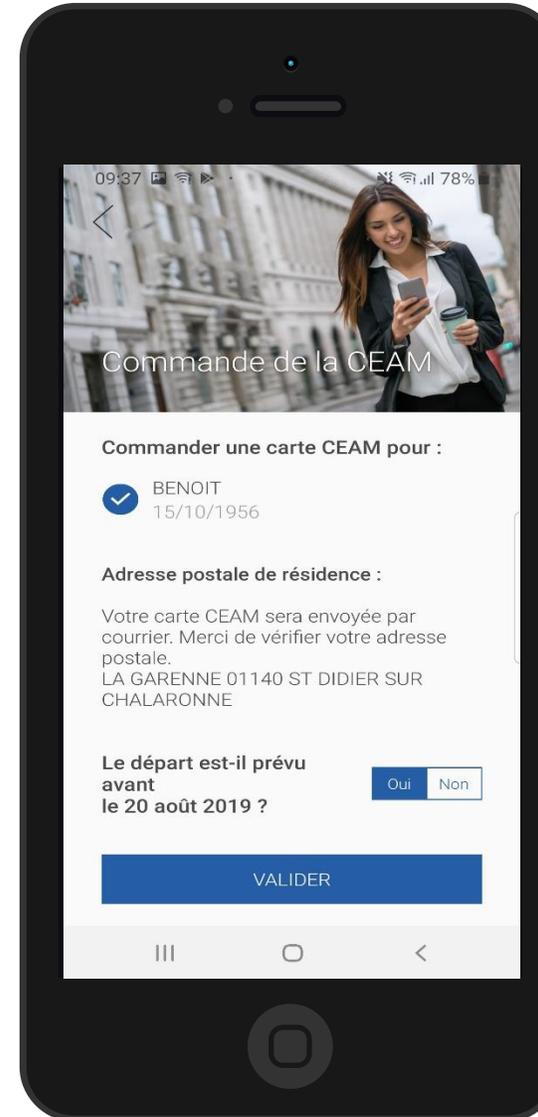


ETAPE (2) : L'assuré précise le **temps restant avant son départ**

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

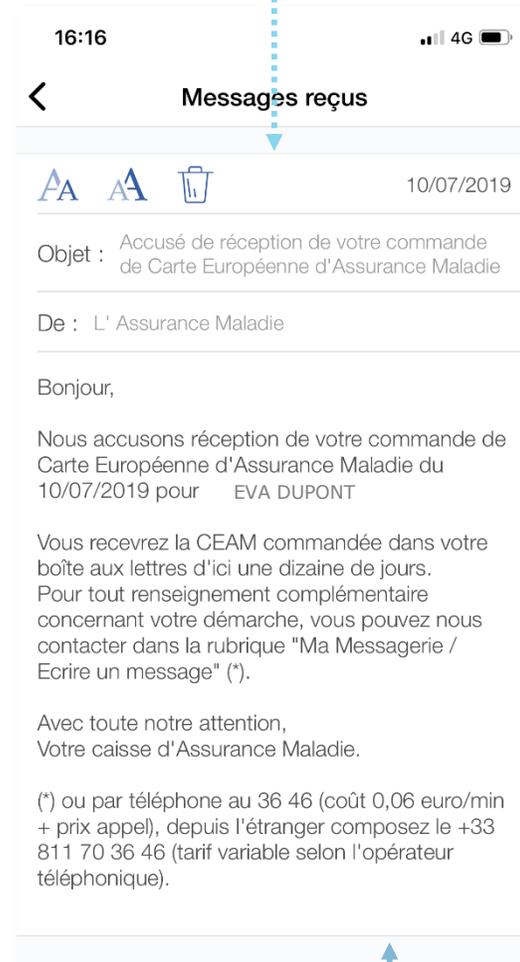


Cas 2 - L'assuré part dans moins de 15 jours : message de confirmation de la demande + possibilité de **téléchargement du certificat provisoire**

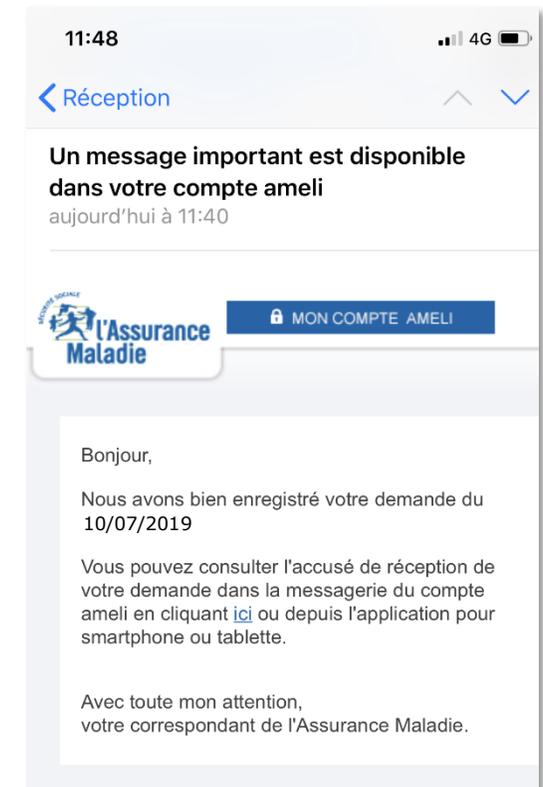


La démarche pas-à-pas : suite à la demande

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**



L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**)



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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**

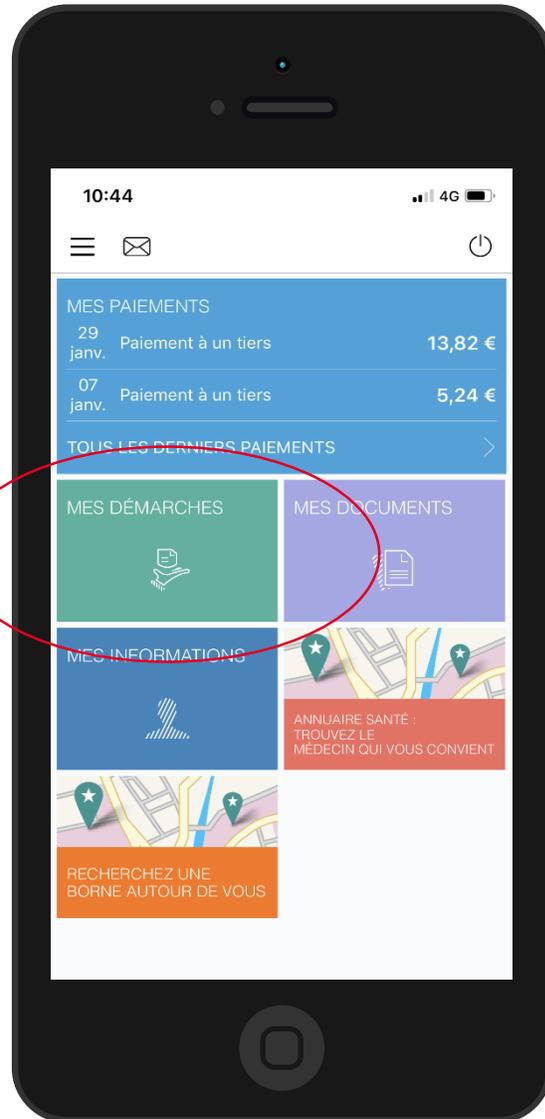
PERTE / VOL

La démarche pas-à-pas : étape préalable



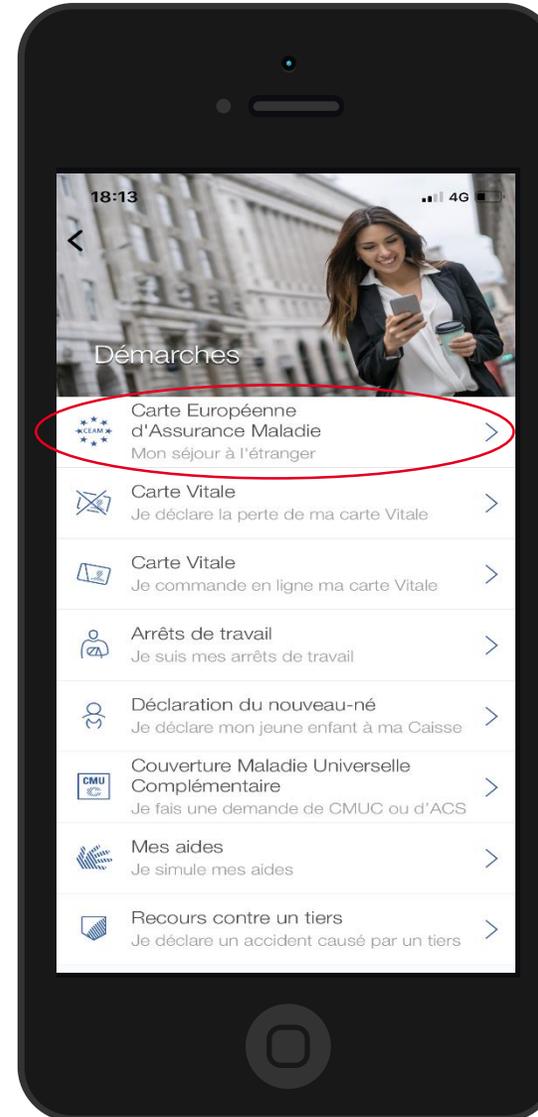
ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



2

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



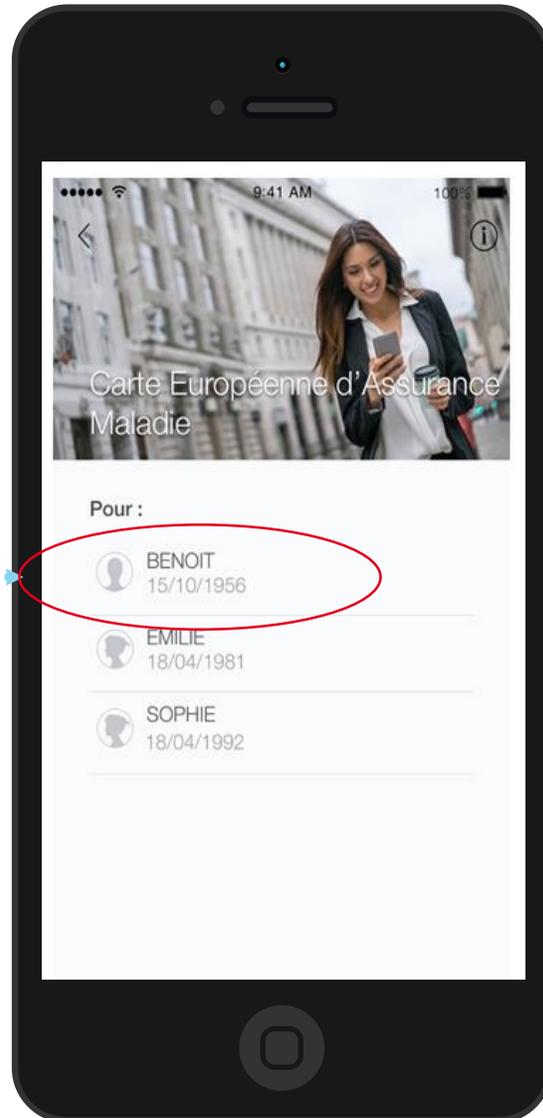
La démarche pas-à-pas : étape 1/2



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**



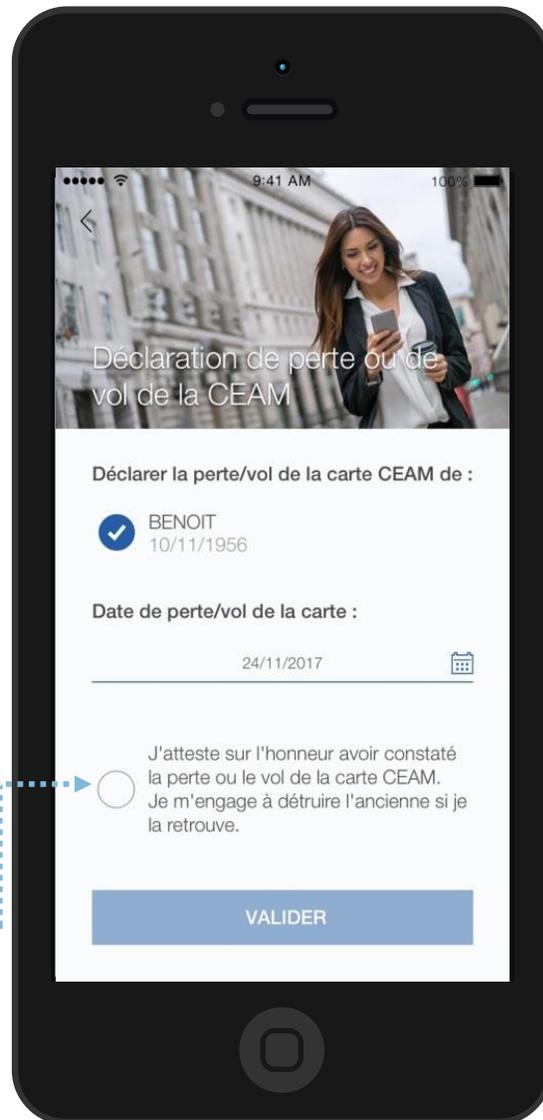
La démarche pas-à-pas : étape 2/2



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**



Déclaration de perte ou de vol de la CEAM

Déclarer la perte/vol de la carte CEAM de :

BENOIT
10/11/1956

Date de perte/vol de la carte :

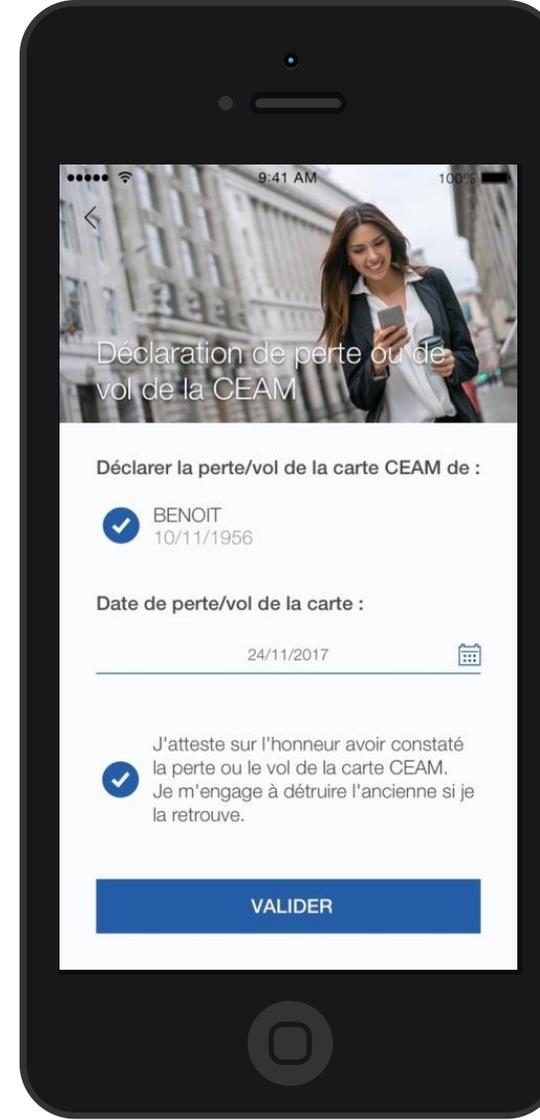
24/11/2017

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la carte CEAM. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

VALIDER

3 Il clique sur **Valider**

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



Déclaration de perte ou de vol de la CEAM

Déclarer la perte/vol de la carte CEAM de :

BENOIT
10/11/1956

Date de perte/vol de la carte :

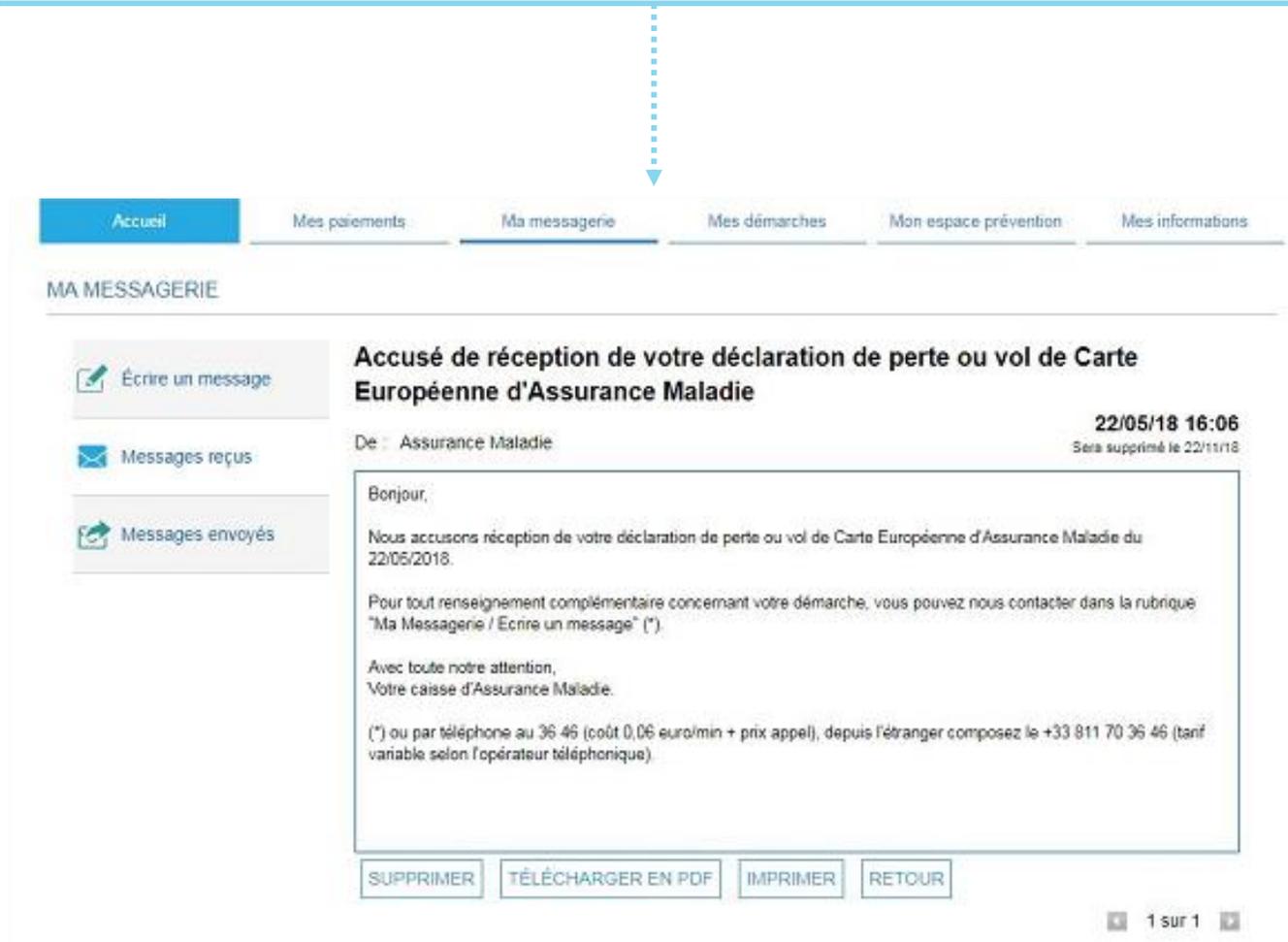
24/11/2017

J'atteste sur l'honneur avoir constaté la perte ou le vol de la carte CEAM. Je m'engage à détruire l'ancienne si je la retrouve.

VALIDER

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

L'assuré reçoit ensuite un **accusé de réception** (Saisie par Voie Electronique) dans la **messagerie de son compte Ameli**.



L'assuré est alors averti sur sa **messagerie personnelle** qu'il a reçu un document important sur son compte Ameli (**avis de dépôt**).



L'assuré peut alors consulter, s'il ne l'a pas déjà fait, la messagerie sécurisée de son compte Ameli

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**

