PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES

Pas-à-pas

.-2 2

PRISE DE RDV TELEPHONIQUE



Octobre 2023



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





ETAPE (0) : L'assuré prend un rendez-vous









Page Boussole: Ici « **le motif** » Il visualise les motifs proposés.

A noter : si l'assuré a déjà pris un RDV, le motif de ce RDV ne s'affichera pas ici. Il le sélectionne, puis clique sur « valider le motif » Ouverture d'une pop-up pour informer l'assuré que le rendez-vous concernera uniquement le motif sélectionné. Il clique sur « **continuer** »

🐽 🕫 VIRGIN 🔶

4:21 PM

\$ 22%



ETAPE (2) : choix de la **date** et **l'heure** du rendez-vous (1/2)





ETAPE (3) : Confirmation du rendez-vous



Retour à la page boussole où le motif et la date du rendezvous sont présentés pour **confirmation**

Une **notification** de

confirmation apparait sur la page d'accueil



ETAPE (3 bis) : deux **cas d'échecs** possibles

OU



Le créneau sélectionné n'est **plus disponible** (entre-temps un autre assuré l'a réservé).



Le créneau sélectionné a **déjà été bloqué** au préalable par le même assuré, mais pour un **autre motif**.

A NOTER : pour ces deux cas, le créneau sélectionné en étape 2 est supprimé. L'assuré doit alors sélectionner un nouveau créneau de RDV (slide 9).



1- VISUALISER ET MODIFIER LE RENDEZ-VOUS

Etape (0): L'assuré **souhaite modifier** son rendez-vous physique ou téléphonique



Impossible de modifier depuis



l'application un RDV en point d'accueil. L'assuré devra pour cela se connecter à son compte ameli sur le web.

2- VISUALISER ET MODIFIER LE RENDEZ-VOUS



A noter : la modification

concerne uniquement la date du rendez-vous mais

Etape (1) : l'assuré modifie son rendez-vous téléphonique

CAS 1: Modification réussie



2- VISUALISER ET MODIFIER LE RENDEZ-VOUS





• CAS 2: Echec de modification





2- SUPPRIMER LE RENDEZ-VOUS

Etape (2) : L'assuré supprime son rendez-vous (téléphonique <u>ou</u> physique)

