PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas Novembre 2019

TÉLÉCHARGEMENT DE L'ATTESTATION DE DROITS





.-

2 2

Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche des téléservices Téléchargement d'une attestation de droits, téléchargement d'une attestation de paiement d'indemnités journalières, téléchargement d'un relevé fiscal, **étapes par étapes**, pour donner une vision détaillée de la **version assuré**, ainsi que les **bénéfices** associés à ce téléservice, tant pour les assurés que pour les collaborateurs Front-office et Back-office en CPAM.

Il a ainsi vocation à **s'inscrire en complément** des supports de formation existants : le didacticiel qui présente notamment des captures écrans de façon animée à destination des assurés et les modules de e-learning qui permettent de maîtriser le compte dans son ensemble.



Principes directeurs

Ce pas-à-pas décrit la réalisation du téléchargement de documents :

- Sur le compte Ameli web
- Sur l'application Ameli smartphone et tablette
- Sur la BMS

> Il précise également :

- Les cas d'usage qui peuvent entraîner la sollicitation des téléservices
- Les cas d'exclusion

Ce livret a vocation à être actualisé au fur et à mesure des mises à jour des téléservices concernés.

Bénéfices de l'utilisation du téléservice





Pour les assurés

La possibilité de télécharger son attestation ou son relevé à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Délivrance immédiate du document et couverture instantanée du besoin

Possibilité de télécharger plusieurs fois le même document

(attention, le relevé fiscal n'est accessible que pendant 6 mois)



Pour les collaborateurs

<u>Conseillers et Téléconseillers :</u>

- Le flux en accueil et au téléphone est réduit
- Le téléchargement de documents en ligne est très simple à promouvoir en offre sur rebond sur divers motifs nécessitant de joindre un document
- C'est aussi une très bonne porte d'entrée pour promouvoir l'utilisation du compte



Agents de Back-Office :

- Diminution des sollicitations par courrier, donc réduction de la charge en Back-Office
- Diminution des tâches et frais d'affranchissement

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Ki l'Assurance Maladie

Principaux cas d'usage possibles du téléchargement de l'attestation de droits





ATTESTATION DE DROITS

Cas d'exclusion du téléservice



Q

• Attestation de droits :

L'assuré qui n'a pas de droits ouverts





POSSIBILITÉ 1 VIA MES DÉMARCHES

La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 1





Assurance

Maladie

La démarche pas-à-pas : étape 1/1 – Cas 1) Assuré sans ETM

ses



ETAPE (1 – Cas 1) : L'assuré choisit le bénéficiaire pour lequel télécharger une attestation de droits

ATTESTATION DE DROITS L'attestation justifie de vos droits et de votre déclaration d'un médecin traitant. Votre carte Vitale atteste de vos droits à l'Assurance Maladie. Si un professionnel, un établissement de santé ou un autre organisme vous réclame, à titre exceptionnel, une attestation de droits papier, veuillez compléter les éléments demandés, vous pourrez ainsi disposer directement de votre attestation. Attention, si vous êtes étudiant(e), adressez-vous à votre mutuelle étudiante pour obtenir ce document. Vos coordonnées L'assuré vérifie L'assuré sélectionne le MUSTAPHA BOUZIANE né(e) le 15/06/1970 coordonnées, **bénéficiaire** Adresse : 3 LOT LA COLLONGE 01560 VERNOUX > Modifier mon adresse et les modifie si pour lequel il besoin souhaite obtenir Sélection du bénéficiaire une attestation de droits * champ obligatoire Par défaut l'attestation délivrée couvrira l'ensemble de vos bénéficiaires, vous avez désormais la possibilité de vous faire délivrer une attestation de droit par bénéficiaire, il vous suffit alors de choisir le bénéficiaire dans la liste déroulante ci-dessous. Souhaitez-vous une attestation pour : MUSTAPHA 15/06/1970 Il clique sur VALIDER Valider

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved 10

La démarche pas-à-pas : étape 1/1 – Cas 2) Assuré avec ETM, CMU



ETAPE (1 – Cas 2) : L'assuré choisit le bénéficiaire pour lequel télécharger une attestation de droits

ATTESTATION DE DROITS L'attestation justifie de vos droits et de votre déclaration d'un médecin traitant. Votre carte Vitale atteste de vos droits à l'Assurance Maladie. Si un professionnel, un établissement de santé ou un autre organisme vous réclame, à titre exceptionnel, une attestation de droits papier, veuillez compléter les éléments demandés, vous pourrez ainsi disposer directement de votre attestation Attention, si vous êtes étudiant(e), adressez-vous à votre mutuelle étudiante pour obtenir ce document. L'assuré vérifie Vos coordonnées CORINNE CHEVALERIAS né(e) le 20/05/1970 coordonnées, Adresse : 3 RUE D ECHALLON 01100 OYONNAX > Modifier mon adresse Sélection du bénéficiaire * champ obligatoire Par défaut l'attestation délivrée couvrira l'ensemble de vos bénéficiaires, vous avez désormais la possibilité de vous faire délivrer une attestation de droit par bénéficiaire, il vous L'assuré sélectionne le suffit alors de choisir le bénéficiaire dans la liste déroulante ci-dessous bénéficiaire pour lequel Souhaitez-vous une attestation pour : Toute la famille il souhaite obtenir une attestation de droits Informations complémentaires S'il souhaite que son Si vous souhaitez faire figurer sur votre attestation l'(les) information(s) complémentaire(s) attestation indique qu'il proposée(s), cocher la case correspondante bénéficie de l'exonération du ticket Exonération du ticket modérateur modérateur ou de la Il clique **CMU**, il coche la case ensuite sur correspondante Valider

et les modifie si besoin

ses

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved 11



La démarche pas-à-pas : Edition de l'attestation



Durant l'édition de l'attestation, un message invite l'assuré à patienter

Accueil	Mes paiements	Mes démarches	Mon espace préven
ATTESTATION DE DROIT	S		
Votre attestation de droits s'	est affichée dans une nouvelle :	fenêtre	
Si votre document ne s'o	uvre pas directement, cliquez s	ur ce lien	

Si l'attestation a pu être éditée, un message invite l'assuré à consulter son attestation dans une nouvelle fenêtre.

Votre attestation de droits s'est affichée dans une nouvelle fenêtre. Si votre document ne s'ouvre pas directement, cliquez sur ce lien					
Votre attestation est en cours de composition. Merci de bien vouloir nous préciser votre nouvelle adresse dont nous n'avons pas connaissance. Je renseigne ma nouvelle adresse					
RETOUR À MES DÉMARCHES					

Si l'adresse de l'assuré fait défaut, un message l'invite à la préciser.

Nous ne pouvons satisfaire votre Veuillez contacter votre caisse.	demande car les in	formations vous conce	ernant doivent être mises à jour.		
NOTEZ VOTRE DÉMARCHE !					
	•	•			
	RETOUR À ME	ES DÉMARCHES			

Si l'attestation de droits ne peut pas être éditée, un message de rejet s'affiche et invite l'assuré à contacter sa Caisse.

La démarche pas-à-pas : Suite à la démarche

Si l'attestation a pu être éditée, l'assuré peut la télécharger au format PDF en cliquant sur le lien associé

Accueii	Mes paiements	Ma messagerie	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informatior
TÉLÉCHARGER M	ON ATTESTATION DE D	ROITS			
		o pouvollo fopôtro			
Votro attoctation do	arolite e'aet attichaa dane lin				
Votre attestation de	t ne s'ouvre pas directemen	t, cliquez sur ce lien		>	
Si votre documer	t ne s'ouvre pas directemen	t, cliquez sur ce lien			
Si votre documer	t ne s'ouvre pas directemen	t, cliquez sur ce lien			

ssurance



POSSIBILITÉ 2 VIA MES DÉMARCHES EN 2 CLICS

La démarche pas-à-pas : étape préalable – Possibilité 2



Il existe 2 points d'accès au téléservice de téléchargement d'attestation de droits



La démarche pas-à-pas : étape 1/1 - Cas 1) Assuré sans ETM



Assurance

Maladie

La démarche pas-à-pas : étape 1/1 – Cas 2) Assuré avec ETM, CMU

ETAPE (1 – Cas 2) : L'assuré choisit le bénéficiaire pour lequel télécharger une attestation de droits



l'Assurance

Maladie

L'Assurance Maladie

La démarche pas-à-pas : Suite à la démarche

Si l'attestation est éditée, l'assuré peut la télécharger au format PDF en cliquant sur le lien associé



La démarche pas-à-pas : Suite à la démarche



Si la demande d'attestation n'a pas abouti, un message d'erreur en avertit l'assuré



Si l'adresse de l'assuré fait défaut, un message d'erreur invite l'assuré à la modifier





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



Le téléchargement d'une attestation de droits ayant un résultat immédiat, aucun délai ni aucune communication ultérieure (e-mail, avis de dépôt, etc) ne sont à relever

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

3 MENU

NES PAIEMENT

O NOTIFICATION

PROFESSION.

MA MESSAGERIE

Pauline DUPONT

S INFORMATION



La démarche pas-à-pas : étape préalable

ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli \rightarrow Rubrique Mes documents



L'assuré se rend dans l'onglet Mes documents

La démarche pas-à-pas : étape 1/1 - Cas 1) Assuré sans ETM ETAPE (1 - Cas 1) : L'assuré choisit le bénéficiaire pour lequel télécharger une attestation de droits



Il clique ensuite sur

Valider



La démarche pas-à-pas : étape 1/1 - Cas 2) Assuré avec ETM, CMU

ETAPE (1 – Cas 2) : L'assuré choisit le bénéficiaire pour lequel télécharger une attestation de droits





La démarche pas-à-pas : Edition de l'attestation



L'attestation est alors immédiatement éditée et s'affiche automatiquement à l'écran





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



Le téléchargement d'une attestation de droits ayant un résultat immédiat, aucun délai ni aucune communication ultérieure (e-mail, avis de dépôt, etc) ne sont à relever



EXIAssurance Maladie

La démarche pas-à-pas : Etape préalable

ETAPE (0) : L'assuré se connecte sur la borne avec sa carte Vitale et s'authentifie. Il accède à la page
des services





La démarche pas-à-pas : Etape 1/3

ETAPE (1) : Après avoir choisi « Mon attestation de droits », l'assuré est invité à sélectionner le bénéficiaire pour lequel il demande une attestation, ou l'ensemble des bénéficiaires présents sur la carte Vitale

Aladie	MON ATTESTATION DE DROITS	ACCUEIL 🗄		
	VOUS SOUHAITEZ OBTENIR UNE ATTESTATION POUR :			
L'ensemble des bénéficiaires	> L'ensemble des bénéficiaires			
ou une seule personne	> Corinne CHEVALERIAS 20/05/1970		1	Il clique sur l'option
	> Adrik REGLAIN 23/05/1995			retenue pour obtenir une attestation pour
	> Nikita REGLAIN 17/02/1998			un seul beneficiaire ou pour l'ensemble des bénéficiaires
	> Milia REGLAIN 03/07/2001			beneneianes
	Il manque une personne dans la liste ?			
			1	Il clique ensuite sur Confirmer
< RETOUR	? AIDE		2	(le bouton n'étant actif qu'une fois un choix effectué)



La démarche pas-à-pas : Etape 2/3

 ETAPE (2) : Après avoir choisi le bénéficiaire de l'attestation, l'assuré peut ajouter ou non des informations optionnelles sur son attestation (notamment l'exonération du ticket modérateur)

l'Assurance aladie	MON ATTESTATION DE DROITS		-	ACCUEIL		
L'attestation justifie de vos droits et de votre décl Souhaitez-vous ajouter pour CHEVALERIAS Cor	aration d'un médecin traitant. nne les informations suivantes :					Il indique pour
L'exonération du ticket modérateur		NON	OUI]	1	chaque option si elle sera présente ou non sur l'attestation
RETOUR	? AIDE		CONFIRMER	>		Il clique ensuite sur Confirmer (<i>le bouton n'étant</i> <i>actif qu'une fois un</i> <i>choix effectué pour</i> <i>chaque option</i>)



La démarche pas-à-pas : Etape 3/3

ETAPE (3) : L'assuré visualise le document et **peut l'imprimer** directement sur la borne



