PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas Juin 2019

.-12 12

COMMANDE DE CARTE VITALE





Bénéfices de l'utilisation du téléservice



Pour les assurés



La possibilité de commander sa carte vitale à tout moment de façon autonome, simple et gratuite



Un délai raccourci : 2 semaines pour recevoir sa carte vitale commandée en ligne (au lieu de 28 jours en moyenne par voie postale)



La possibilité de suivre la délivrance de sa carte Vitale depuis son compte web Ameli



La capacité, en l'absence de scanner, de simplement utiliser l'appareil photo de son smartphone ou sa tablette via l'application



La possibilité pour l'assuré de réaliser en ligne sa démarche de bout en bout : de la déclaration de perte de CV à la commande de sa nouvelle CV et au suivi de celle-ci

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



l'Assurance

Maladie

Cas d' usage possibles



Remplacement de carte

- Suite à une déclaration de perte ou vol de carte Vitale
- Lorsque la carte présente un dysfonctionnement
- Suite à un changement de visuel carte (changement de nom ou de NIR)

Première délivrance de carte

- Nouvel immatriculé
- Bénéficiaire ayant droit de 12 ans et plus

Cas d' exclusion du téléservice



Assuré en NPAI

- Assuré qui n'a pas d'abord fait une déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement quand nécessaire
- Assuré non autorisé à commander une carte Vitale (utilisation abusive de la précédente carte ou ayant un régime qui ne l'autorise pas à avoir une carte Vitale)
- Assuré (ou un de ses ayants droit) ayant changé de régime d'Assurance maladie et ayant donc une carte Vitale en cours de mutation (ex. : assuré qui part à la Mutualité Sociale Agricole)

Cas d'exclusion temporaire du téléservice



Cas d'exclusion temporaire :

Lorsque l'assuré fait sa démarche PVD sur le compte ameli, il a 4 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier



- Passé ce délai, il ne pourra pas commander de carte Vitale pendant <u>1 journée</u> seulement (correspondant au temps de transmission des flux + envoi Esope du pli papier)
- Ensuite, il aura de nouveau la possibilité de commander directement en ligne sa carte Vitale (smartphone / web) malgré l'envoi de ce pli papier

Illustration :

Pli papier envoyé à l'assuré, qui le redirige vers le compte Ameli





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



'Assurance

Maladie

L'Assurance Maladie

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

ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré peut aussi accéder au téléservice directement suite à une
 déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement de carte Vitale





La démarche pas- à- pas : étape 1/5

ETAPE (1) : L'assuré sélectionne le **bénéficiaire** de la nouvelle carte Vitale

			Malac	ssurance Jie		
	Accueil	Mes paiements	Ma messagerie	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informations
	COMMANDER UNE	CARTE VITALE				
L'assuré sélectionne le bénéficiaire de la carte Vitale à commander	 Ma commande de	carte Vitale concerne	e :			
	Si vous ne trouvez pas contacter votre caisse.	e bénéficiaire pour lequel v	/ous souhaitez faire une de	emande de carte Vitale, ve	euillez	
	 Si vous avez récemmer rubrique suivre ma com	t fait une commande de ca mande de carte Vitale.	rte Vitale, consultez l'avano	cement de votre demande	e dans la	
2 Puis il clique sur Continuer	 	•••••• C	ONTINUER			



La démarche pas- à- pas : étape 2/5

.....

ETAPE (2) : L'assuré prépare les **documents nécessaires** à sa commande : photo et pièce d'identité



L'assuré consulte les conditions de validité de sa photo d'identité

L'assuré consulte les conditions de validité de sa **pièce d'identité**

(s'il n'a pas de pièce d'identité répondant à ces critères, il est invité à contacter sa CPAM)

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Etape 2/5 : Je prépare ma commande

Pour obtenir la carte Vitale de OMBELINE DUYCK, vous avez juste besoin de sa photo numérisée et de sa pièce d'identité numérisée.

Ces pièces doivent être de bonne qualité au format JPEG, JPG ou PDF et de taille comprise entre 50 Ko et 2 Mo. elles doivent répondre aux critères :

Photo d'identité :

 La photo doit être récente et réalisée par un professionnel ou dans une cabine photo disposant d'un système agréé par le ministère de l'intérieur. (et non une photo de famille ou de vacances découpée)

Important : Ne fournissez qu'une seule photo, pas de planche avec plusieurs photos d'identité, les selfes et les photos de familie ne sont pas exploitables pour une carte Vitale.

Important : votre photo doit être impérativement :

- · En couleur sur fond clair et uni
- De face avec la tête nue
- Le visage centré et dégagé (tout le visage doit être visible)
- Les yeux visibles et ouverts

Pièce d'identité :

La pièce d'identité à télécharger doit être en cours de validité et émise depuis moins de 10 ans et ne doit pas être découpée, annotée ou raturée.

- La pièce d'identité numérisée doit comporter sur la même page : la photo, le(s) nom(s), le(s) prénom(s) et la date de naissance
- La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte
- Il n'est pas obligatoire de télécharger le verso d'une carte d'identité française.

RETOUR

- Pièces d'identités acceptées :
- La carte nationale d'identité française ou émise par un des pays membres de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou par la Suisse.
- · Le permis de conduire français ou européen,
- Le passeport.
- · La carte ou le titre de séjour,
- · La carte de résident.
- · Le carnet ou le livret de circulation.

Si vous ne possédez aucune de ces pièces d'identité, adressez-vous à votre organisme d'assurance maladie.

CONTINUER



La photo et la pièce d'identité doivent : -Être au format JPEG, JPG ou PDF -Avoir une taille comprise entre 50 Ko et 2 Mo -Respecter les critères énumérés

Sous peine de rejet de la demande



4.....

Une fois ses documents prêts, il clique ensuite sur **Continuer**

La démarche pas- à- pas : étape 3/5







Il sélectionne le fichier à télécharger



4 Il clique ensuite sur Continuer

La démarche pas- à- pas : étape 4/5

.....



ETAPE (4) : L'assuré télécharge sa **pièce d'identité**

COMMANDER UNE CARTE VITALE

Etape 4/5 : Je télécharge une pièce d'identité

Pièces d'identité acceptées

- La pièce d'identité à télécharger doit être en cours de validité et émise depuis moins de 10 ans et ne doit pas être découpée, annotée ou raturée.
- La pièce d'identité numérisée doit comporter sur la même page : la photo, le(s) nom(s), le(s) prénom(s) et la date de naissance
- La qualité de la pièce d'identité numérisée doit permettre de reconnaître le demandeur de la carte

Les pièces suivantes sont acceptées

- La carte nationale d'identité française ou émise par un des pays membres de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou par la Suisse.
- Le permis de conduire français ou européen.
- Le passeport.

Il télécharge ensuite sa pièce d'identité (il vérifie la taille et le format)

L'assuré vérifie

que sa pièce

d'identité est

conforme en

consultant les

des pièces

d'identité

acceptées

caractéristiques

	La carte ou le titre de sejour, La carte de résident, La carte de résident, Le carnet ou le livret de circulation. Si vous ne possédez aucune de ces pièces d'identité, adressez-vous à votre organisme d'assurance maladie.			
1	La pièce d'identité de OMBELINE DUYCK			
	Choisir un fichier Aucun fichier choisi Format autorisé : JPEG, JPG ou PDF La taille du fichier doit être comprise entre 50 Ko et 2 Mo			
			3 Il clique ensuite Continuer	sur

L'Assurance Maladie

La démarche pas- à- pas : étape 5/5

ETAPE (5) : L'assuré vérifie son dossier avant envoi et valide sa demande



La **pré-visualisation des documents** est possible dès lors que le format de ces documents est de type « **image** » (ex: la photo d'identité au format JPG).

Si l'un des fichiers numérisés est au format **PDF**, l'assuré clique sur un **lien spécifique** pour visualiser l'image de la pièce jointe téléchargée (exemple : la pièce d'identité au format PDF).

Il clique ensuite sur Valider



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

Une confirmation de la prise en compte de sa demande s'affiche

Accueil	Mes paiements	Ma messagerie	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informat
COMMANDER UNE	CARTE VITALE				
Récapitulatif de m	a demande				
Votre commande a b	ien été prise en compte.				
Le suivi de votre comm commande de carte Vit	ande sera disponible d'ici qu tale.	uelques jours dans la rubri	que Mes démarches / Su	ivi de ma	
Si vous avez effectué v que vous allez recevoir	otre commande de carte Vit prochainement.	ale en ligne, merci de ne p	as tenir compte du courri	er postal	
Récapitulatif de ma c	lemande				
	us satisfait de ce service ?	3	D		

L'assuré a la possibilité d'indiquer sa **satisfaction** quant à la démarche qu'il vient de réaliser



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



RAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut suivre l'avancée de sa commande de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli

Accueil	Mes paiements	Ma messagerie	Mes démarches	Mon espace prévention	Mes informations	
TÉLÉCHARGER			EFFECTUER UNE	E DÉMARCHE		
→ Attestation de droits			→ Commander une carte Vitale			
→ Attestation de paieme	ent d'indemnités journalières		\rightarrow Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)			
→ Relevé fiscal			ightarrow Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale			
			ightarrow Déclarer un accident causé par un tiers			
		7.011	ightarrow Faire une demande	de CMUC ou d'ACS		
DECLARER UN CH	HANGEMENT DE SITU	ATION	→ Créer votre Dossier	Médical Partagé (DMP)		
→ Changement d'adres	se		→ Insorire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent			
→ Naissance de mon er	nfant					
→ Modifier mes coordor	nées bancaires		SUIVRE MES DÉI	MARCHES		
→ Changement de nom	d'usage					
, v		\sim	ightarrow Commande de carte	e Vitale		
			→ Arrêts de travail			

► Le délai moyen d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

La démarche pas-à-pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

3 NENU

O NOTIFICATION

anossand.

MA MEDSAGERIE

Pauline DUPONT

S INFORMATION



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

♦≞

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







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

ETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré peut aussi accéder au téléservice directement suite à une
 déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement de carte Vitale

L'assuré peut assurer au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur Commander une nouvelle carte Vitale





La démarche pas- à- pas : étape 1/4





La démarche pas- à- pas : étape 2/4



ETAPE (2) : Photo d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur « Prendre une photo d'identité » ou sur « Télécharger une photo d'identité », les conditions de conformité de la photo d'identité s'affichent







L'assuré clique ensuite sur « J 'ai compris »

Odigo – Capgemini Invent 2019. All rights reserved 21



La démarche pas- à- pas : étape 2/4

♥ 🚔 ETAPE (2) : Photo d'identité – l'assuré prend sa photo ou il la télécharge Aucune SIM 🗢 17:34 7 \$ 23 % Aucune SIM 🗢 17:41 7 \$ 23% Commande de la carte Vitale Commande de la carte Vitale (i) (i) < L'assuré a le choix : Photo d'identité : Photo d'identité : • Il peut prendre lui-Je transmets ma photo d'identité récente Je transmets ma photo d'identité récente même sa photo aux normes aux normes d'identité 2 Prendre une photo d'identité directement depuis l'application (selfie) Télécharger une photo d'identité • Il peut télécharger **~**..... 2 une photo d'identité qu'il a déjà sur son téléphone

Une fois qu'il l'a prise ou téléchargée, l'assuré visualise sa photo et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**, qu'il peut consulter en cliquant sur « i » en haut à droite

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**

(3)



La démarche pas- à- pas : étape 3/4



Q ETAPE (3) : Pièce d'identité – l'assuré consulte les conditions de conformité

En cliquant sur « Prendre une photo de la pièce d'identité » ou sur « Télécharg er une pièce d'identité », les conditions de conformité de la **pièce** d'identité s'affichent





L'assuré clique ensuite sur « J 'ai compris »

4....

X



La démarche pas- à- pas : étape 3/4

Q

ETAPE (3) : Pièce d'identité – l'assuré photographie ou télécharge sa pièce d'identité

L'assuré a le choix :

 Il peut prendre une photo de sa pièce d'identité directement

1

photo
Il peut télécharger une pièce d'identité qu'il a déjà sur son

téléphone

depuis son appareil





Une fois qu'il l'a prise en photo ou téléchargée, l'assuré **visualise** sa pièce d'identité et vérifie qu'elle correspond bien aux critères de **conformité**, qu'il peut consulter en cliquant sur « i » en haut à droite

L'assuré clique ensuite sur **Suivant**



La démarche pas- à- pas : étape 4/4

ETAPE (4) : L'assuré finalise sa demande de changement de carte Vitale Aucune SIM 😤 17:42 1 \$ 23% Commande de la carte Vitale (i) J'atteste sur l'honneur que les L'assuré coche informations transmises sont exactes et conformes aux exigences requises. l'attestation sur Si les documents ne respectent pas les critères demandés, la demande de l'honneur la carte Vitale sera reietée. Il clique ensuite VALIDER sur Valider



Un message lui confirme la prise en compte de sa demande, et la possibilité d'accéder au suivi de sa commande (délai d'environ 1 à 2 jours maximum)



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



RAITEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

A tout moment (dès 1 à 2 jour(s) après sa demande), l'assuré peut suivre l'avancée de sa commande de carte Vitale dans la rubrique « Mes Démarches » du compte web Ameli

Acqueil	Mes paiements	Ma messagaria	Mas démarahas	Mon escape prévention	Mes informations	
			wes demarches		Mes mornations	
TÉLÉCHARGER			EFFECTUER UNE	E DÉMARCHE		
\rightarrow Attestation de droits			→ Commander une carte Vitale			
\rightarrow Attestation de paieme	nt d'indemnités journalières		ightarrow Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)			
\rightarrow Relevé fiscal			ightarrow Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale			
			ightarrow Déclarer un accident causé par un tiers			
		7.011	ightarrow Faire une demande	de CMUC ou d'ACS		
DECLARER UN CH	IANGEMENT DE SITU	ATION	→ Créer votre Dossier	Médical Partagé (DMP)		
\rightarrow Changement d'adress	e		→ Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent			
ightarrow Naissance de mon en	fant					
ightarrow Modifier mes coordon	nées bancaires		SUIVRE MES DÉ	MARCHES		
\rightarrow Changement de nom	d'usage					
		\langle	ightarrow Commande de carte	Vitale		
			→ Arrêts de travail			

► Le délai moyen d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

