PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

> Pas-à-pas Juin 2019



COMMANDE DECARTEVITALE





#### 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



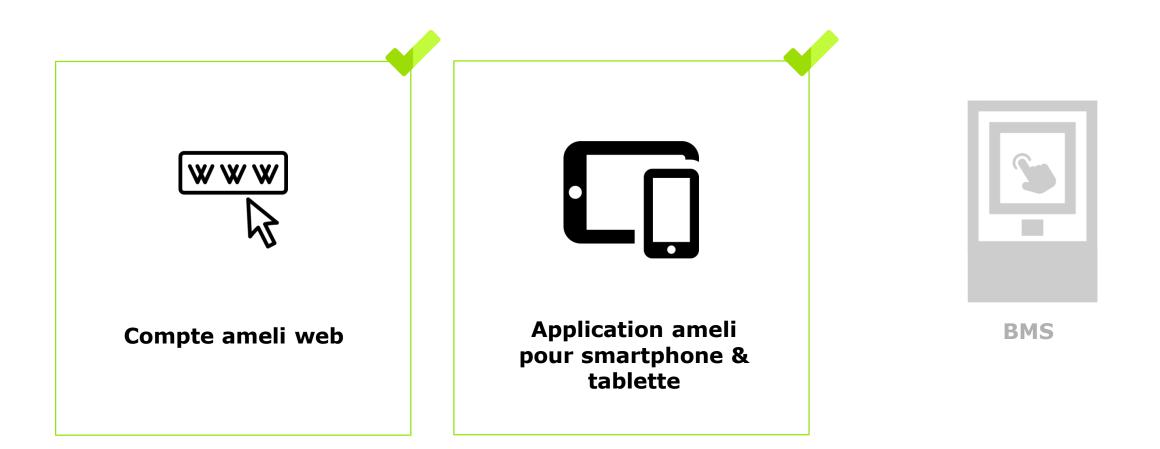
La capacité, en l'absence de scanner, de simplement utiliser l'appareil photo de son smartphone ou sa tablette via l'application



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



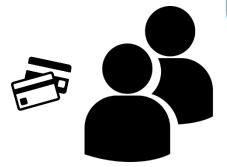


#### Cas d'usage possibles



#### 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 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



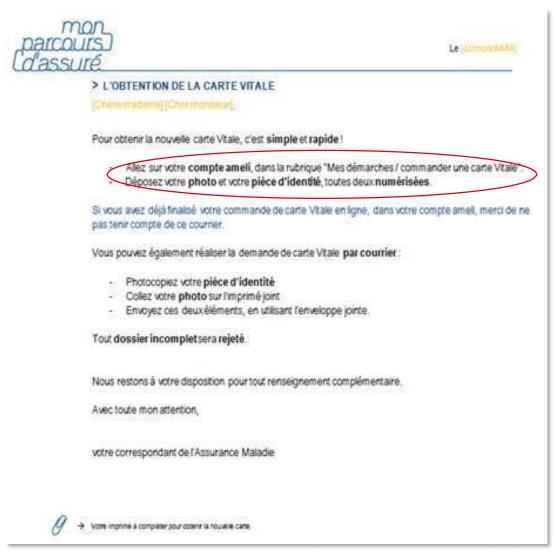
#### Cas d'exclusion temporaire :

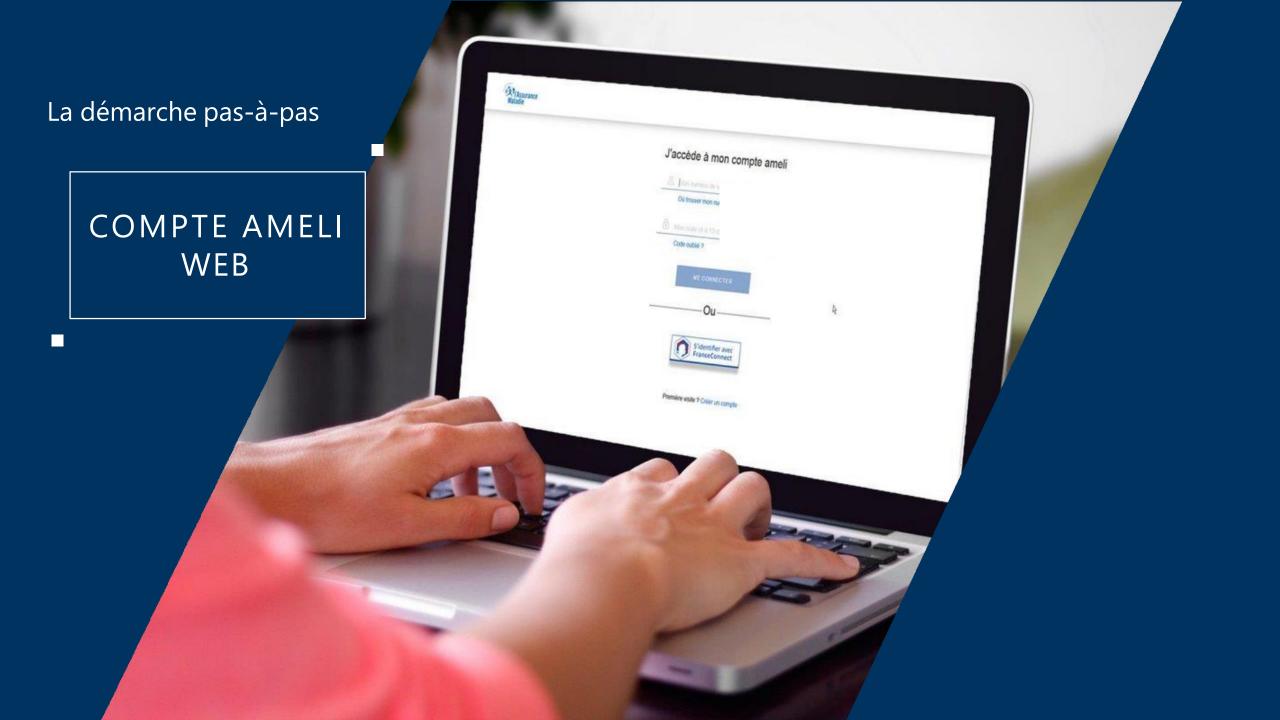
Lorsque l'assuré fait sa démarche PVD sur le compte ameli, il a 4 jours pour effectuer sa commande de carte Vitale en ligne avant l'envoi du pli papier



- Passé ce délai, il ne pourra pas commander de carte Vitale pendant 1 journée 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

#### <u>Illustration :</u> Pli papier envoyé à l'assuré, qui le **redirige vers le compte Ameli**







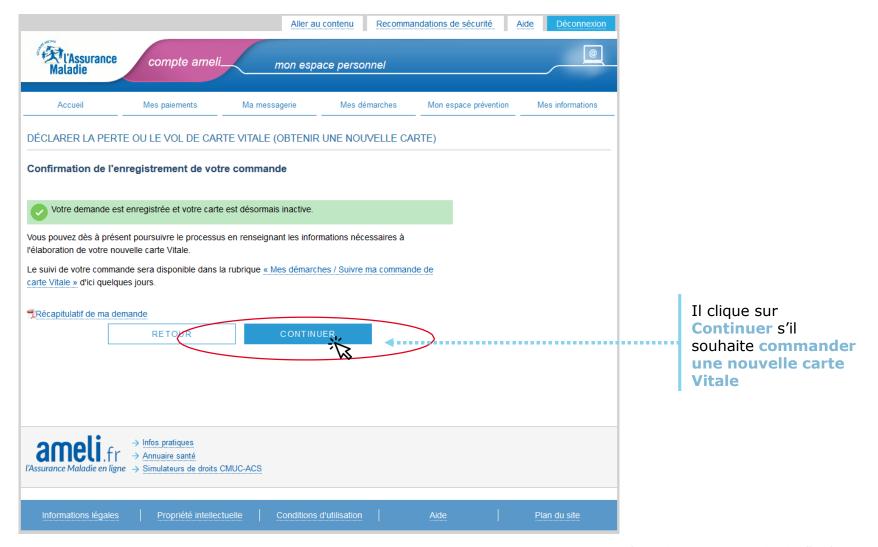
### La démarche pas-à-pas : étape préalable - Possibilité 1

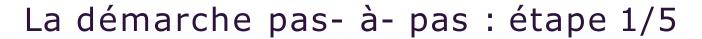
ETAPE (0 : possibilité 1) : L'assuré se connecte à son compte Ameli Rubrique Mes démarches





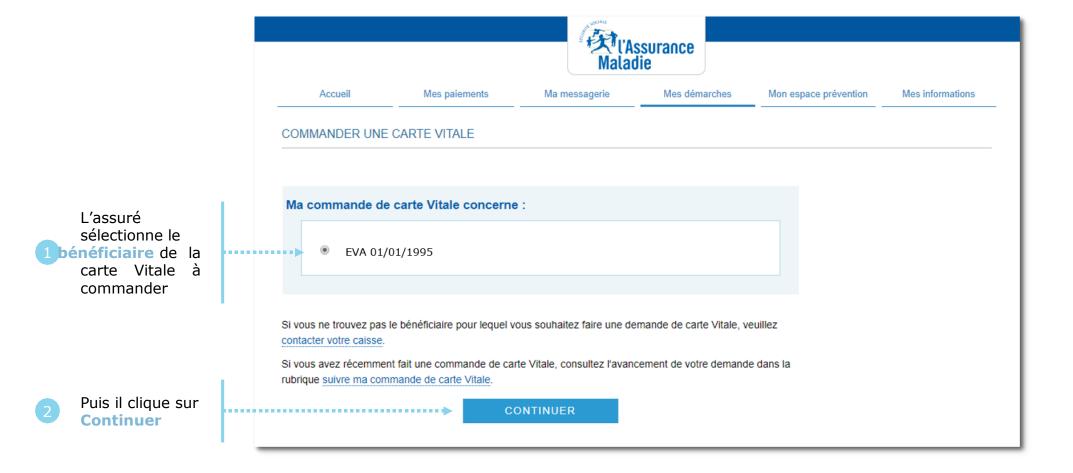
## La démarche pas-à-pas : étape préalable - Possibilité 2







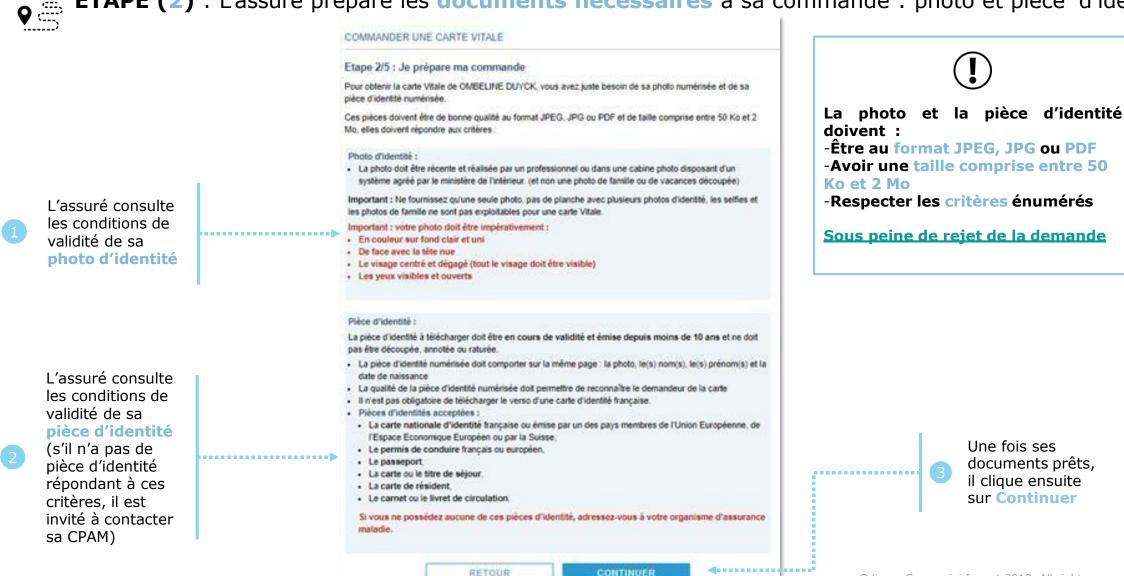
ETAPE (1) : L'assuré sélectionne le bénéficiaire de la nouvelle carte Vitale



#### La démarche pas- à- pas : étape 2/5



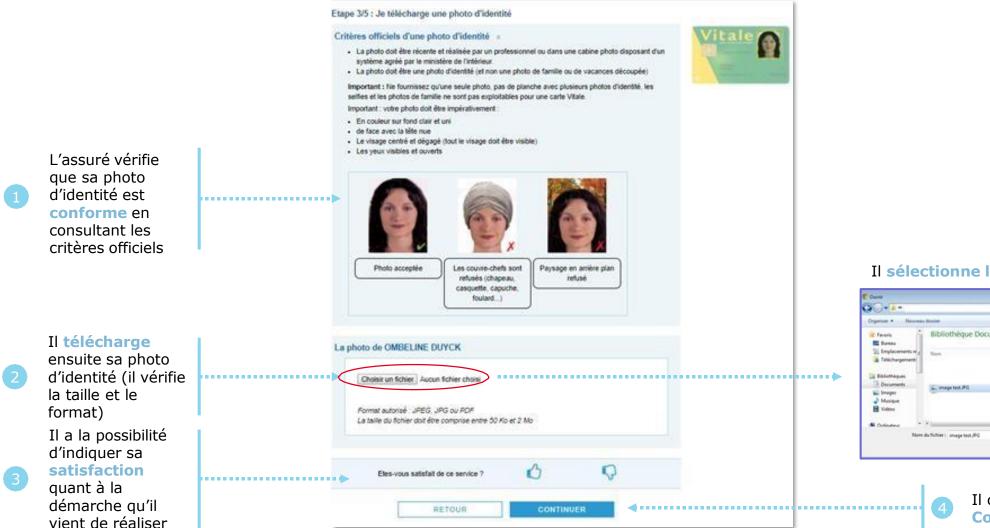
ETAPE (2) : L'assuré prépare les documents nécessaires à sa commande : photo et pièce d'identité

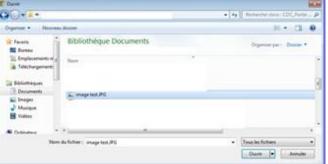


## La démarche pas- à- pas : étape 3/5



#### ETAPE (3) : L'assuré télécharge sa photo d'identité



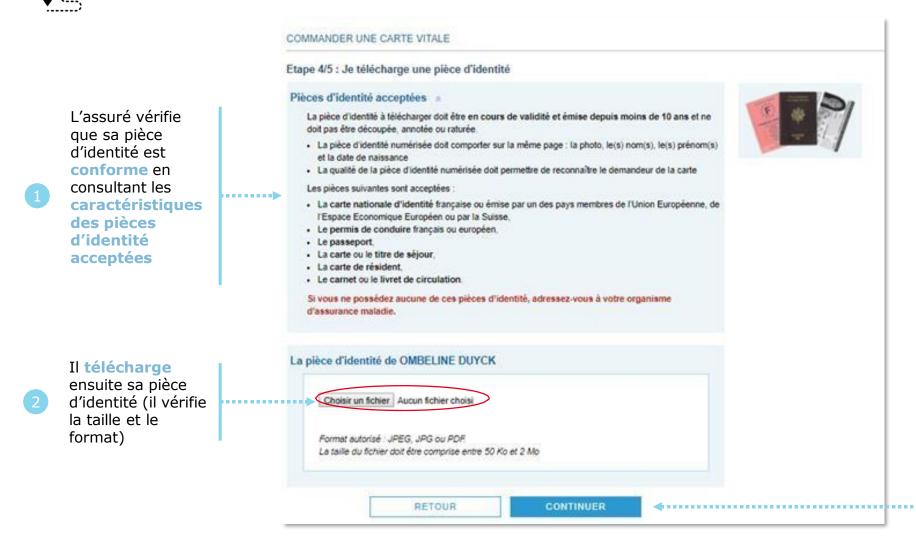


Il clique ensuite sur Continuer

## La démarche pas- à- pas : étape 4/5



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



Il clique ensuite sur Continuer

### 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



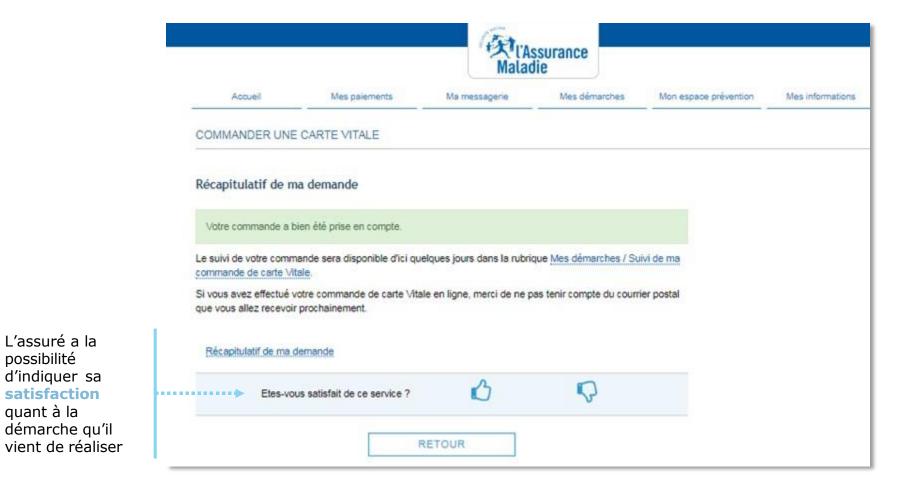
### La démarche pas- à- pas : Suite à la demande

L'assuré a la

possibilité d'indiquer sa satisfaction

quant à la

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



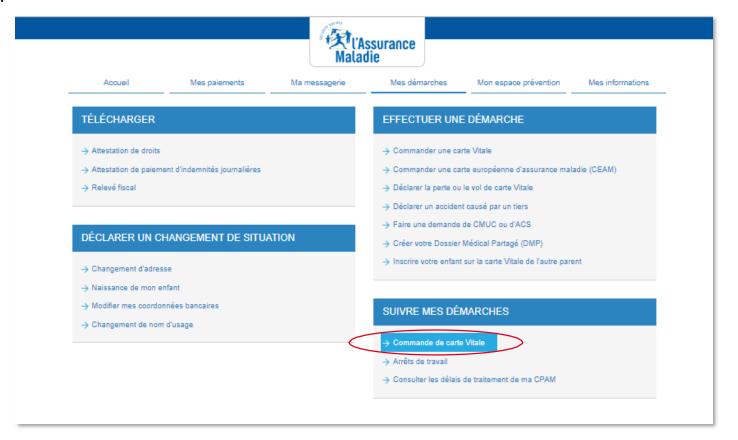






#### TEMENT DE LA COMMANDE DE CARTE VITALE

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



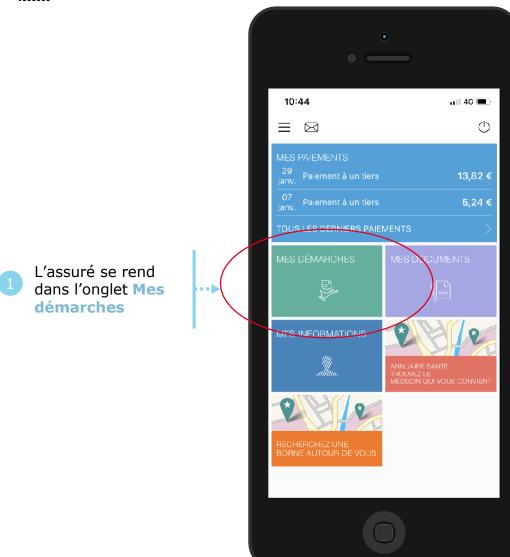
► Le délai moyen d'obtention de la nouvelle carte est de 15 jours

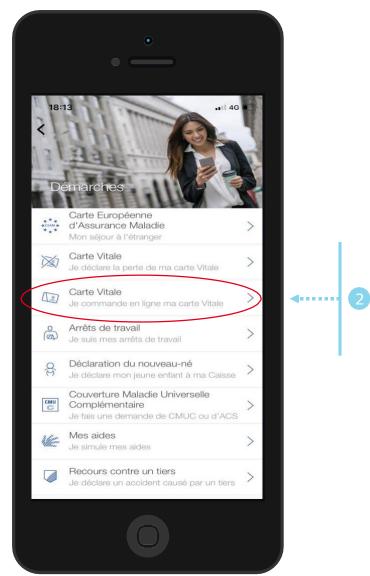




#### La démarche pas-à-pas : étape préalable - Possibilité 1

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





Il se rend dans la rubrique Carte vitale - Je commande en ligne ma carte vitale



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

PETAPE (0 : possibilité 2) : L'assuré peut aussi accéder au téléservice directement suite à une

**Q** déclaration de perte / vol ou dysfonctionnement de carte Vitale

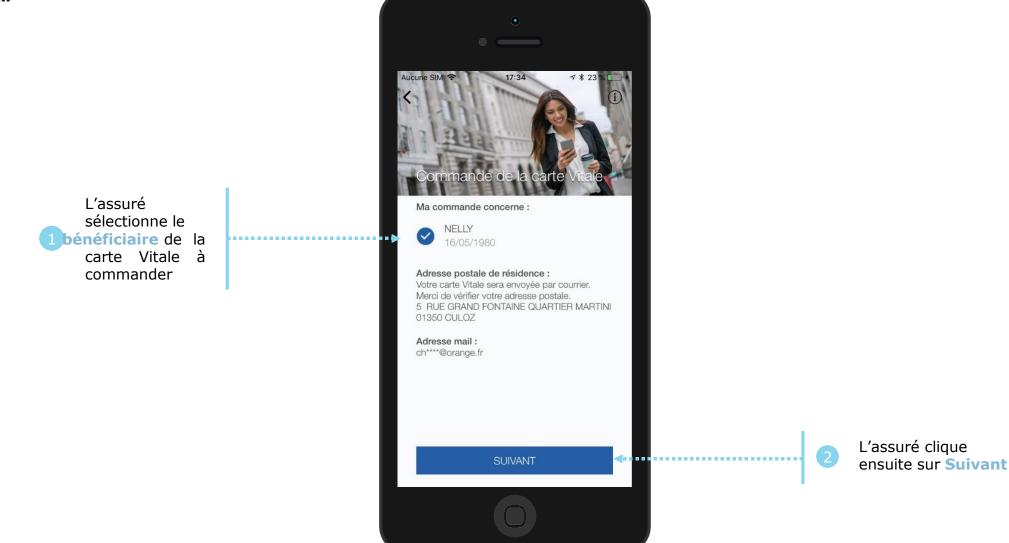


L'assuré peut assurer au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur Commander une nouvelle carte Vitale

### La démarche pas- à- pas : étape 1/4



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



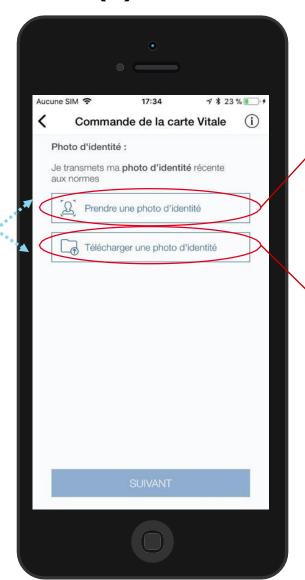
### La démarche pas- à- pas : étape 2/4



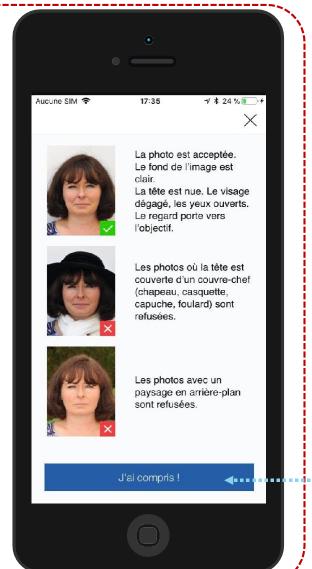


ETAPE (2) : Photo d'identité - l'assuré consulte les conditions de conformité

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









clique ensuite sur « J 'ai compris »

L'assuré

### La démarche pas- à- pas : étape 2/4





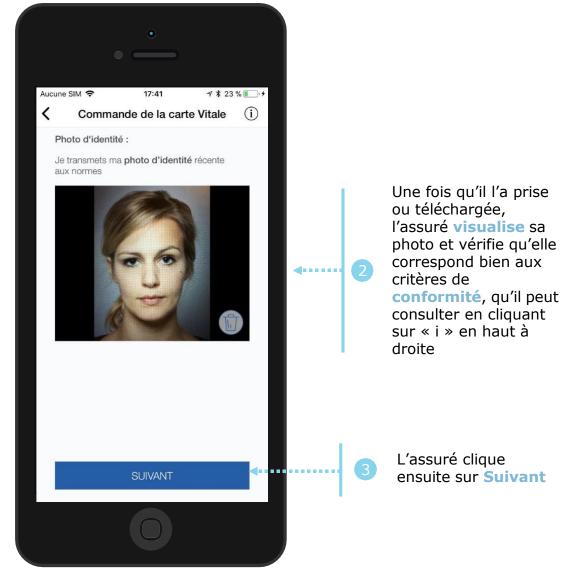
#### ETAPE (2) : Photo d'identité – l'assuré prend sa photo ou il la télécharge

L'assuré a le choix :

 Il peut prendre luimême sa photo d'identité directement depuis l'application

 (selfie)
Il peut télécharger une photo d'identité qu'il a déjà sur son téléphone





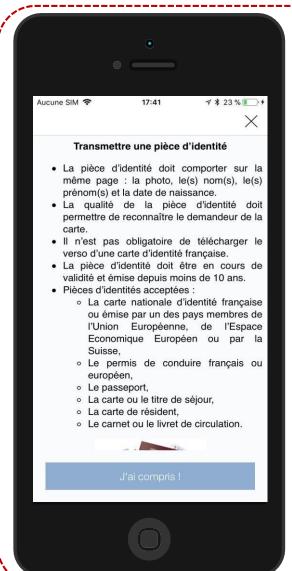
## La démarche pas- à- pas : étape 3/4



**Q ETAPE (3)** : Pièce d'identité − <u>l'assuré consulte les conditions de conformité</u>

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









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

#### La démarche pas- à- pas : étape 3/4





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

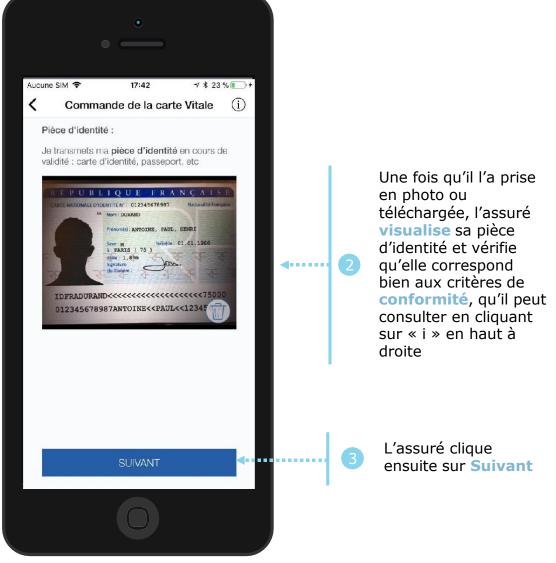
L'assuré a le choix :

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

depuis son appareil photo

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

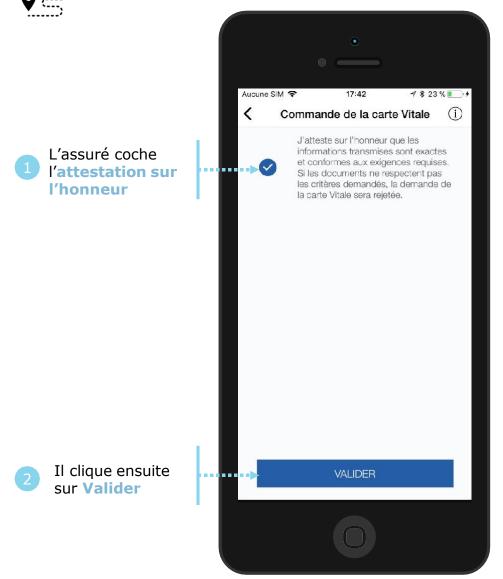




### La démarche pas- à- pas : étape 4/4



ETAPE (4): L'assuré finalise sa demande de changement de carte Vitale





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)

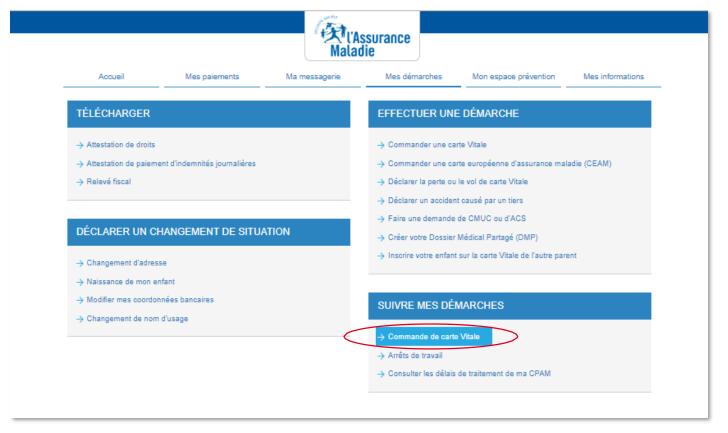
### La démarche pas- à- pas - Terminaison de la démarche





#### TRAITEMENT 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



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

