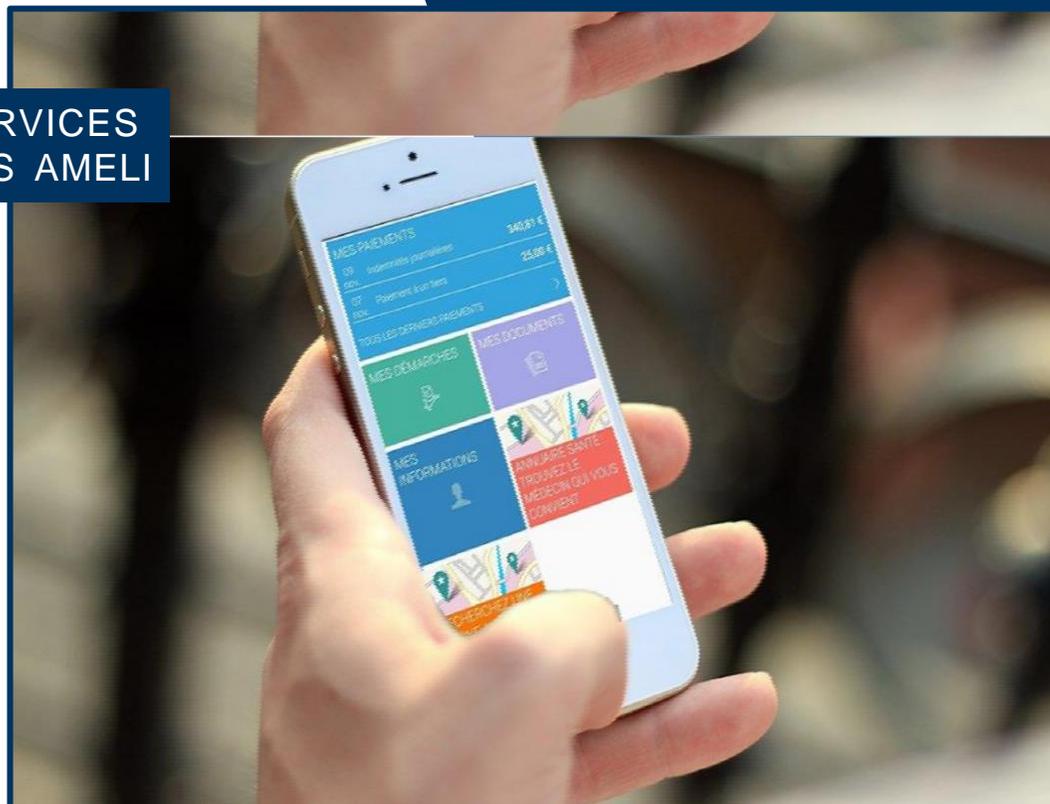


PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES DU COMPTE ASSURÉS AMELI

Pas-à-pas

Juin 2019



PERTE, VOL,
DYSFONCTIONNEMENT
DE CARTE VITALE

Bénéfices de l'utilisation du téléservice

Pour les assurés



La possibilité de déclarer la perte, le vol ou le dysfonctionnement de sa carte vitale à l'Assurance Maladie à **tout moment** de façon **autonome, simple et gratuite**

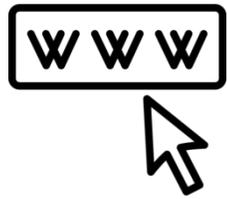


Une **réduction du délai de traitement** : la prise en compte de la déclaration est **immédiate**

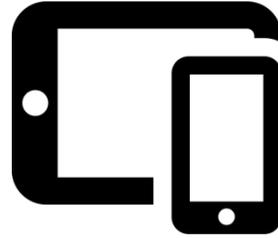


La possibilité pour l'assuré de **réaliser en ligne sa démarche de bout en bout** : de la déclaration de perte de CV à la commande de sa nouvelle CV et au suivi de celle-ci

Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



Compte ameli web

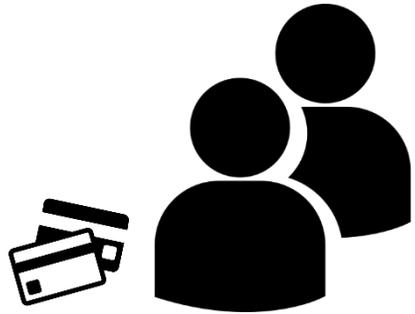


**Application ameli
pour smartphone &
tablette**



BMS

3 principaux cas d'usage possibles



- Déclaration de perte de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans
- Déclaration de vol de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans
- Déclaration de dysfonctionnement de la carte Vitale de l'assuré ou de l'un de ses bénéficiaires de plus de 12 ans

Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ Carte trouvée en base de données mais **déjà invalidée** (volée, perdue, bloquée, invalidée logiciellement, détruite)
- ▶ **2 cartes** trouvées dans la même caisse de rattachement
- ▶ **Aucune carte trouvée en base de données** : un e-mail est alors envoyé vers le service compétent de l'assurance maladie

La démarche pas-à-
pas

COMPTE AMELI WEB



La démarche pas- à- pas : étape préalable

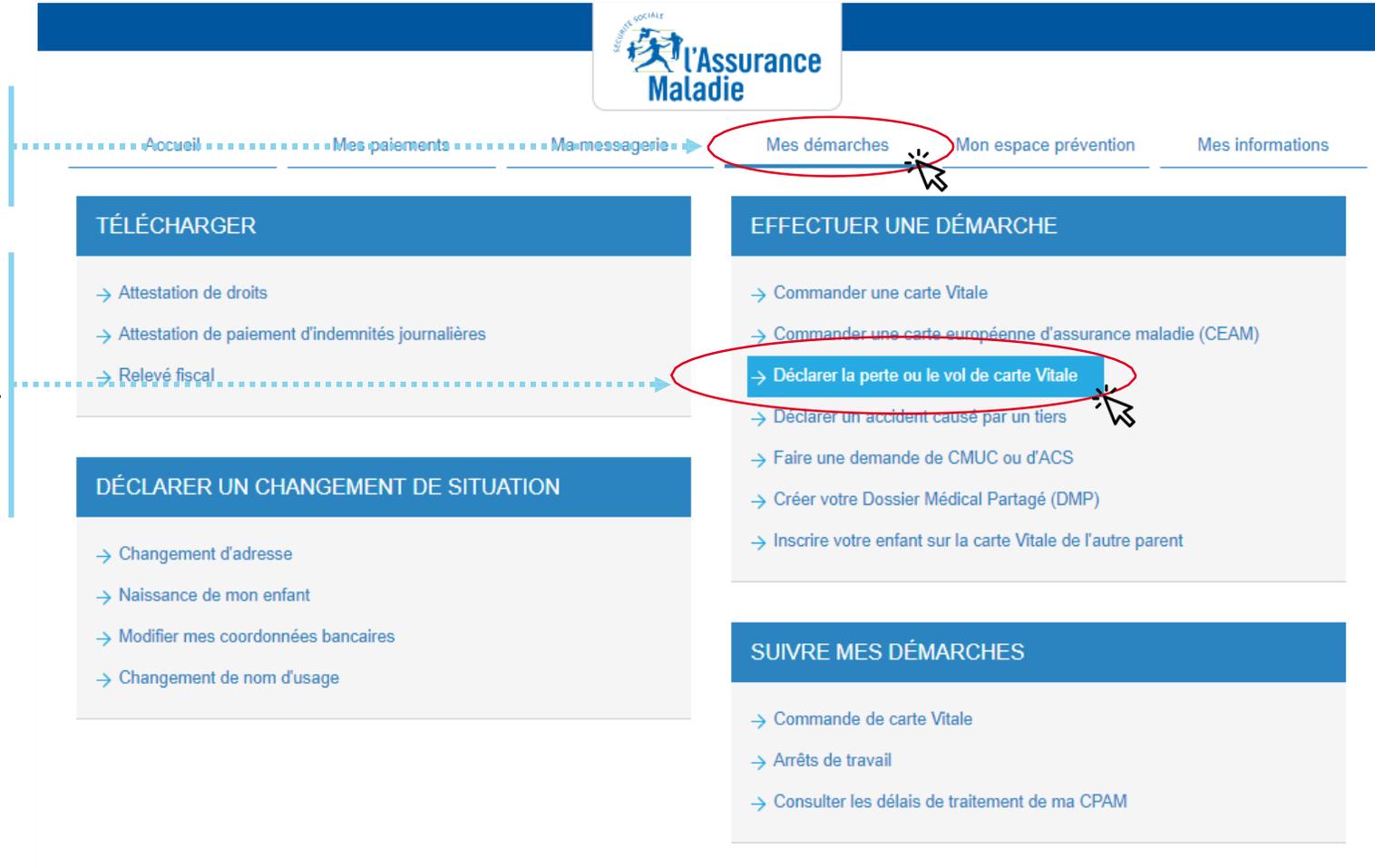
ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

1

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

2

Il se rend sur la rubrique **Effectuer une démarche**
→ Puis il clique sur **Déclarer la perte ou le vol de ma carte Vitale**



The screenshot shows the Ameli website header with the logo and navigation menu. The menu items are: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, **Mes démarches** (circled in red), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the menu, there are three main sections:

- TÉLÉCHARGER**
 - Attestation de droits
 - Attestation de paiement d'indemnités journalières
 - Relevé fiscal
- EFFECTUER UNE DÉMARCHE**
 - Commander une carte Vitale
 - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
 - **Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale** (circled in red)
 - Déclarer un accident causé par un tiers
 - Faire une demande de CMUC ou d'ACS
 - Créer votre Dossier Médical Partagé (DMP)
 - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
 - Changement d'adresse
 - Naissance de mon enfant
 - Modifier mes coordonnées bancaires
 - Changement de nom d'usage

At the bottom, there is a section **SUIVRE MES DÉMARCHES** with the following options:

- Commande de carte Vitale
- Arrêts de travail
- Consulter les délais de traitement de ma CPAM

La démarche pas- à- pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : L'assuré vérifie ses **coordonnées**, et **précise le motif de** sa demande

1

L'assuré sélectionne le **bénéficiaire concerné**

2

L'assuré choisit le **motif** de sa demande

3

L'assuré s'engage à restituer l'ancienne carte. Il est également informé que la validation de cette **déclaration désactivera immédiatement sa carte actuelle**

4

Il clique sur **Continuer**



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing: Accueil, Mes paiements, Ma messagerie, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The main heading is 'DÉCLARER LA PERTE OU LE VOL DE CARTE VITALE (OBTENIR UNE NOUVELLE CARTE)'. Below this, there are three sections: 1. 'Ma déclaration de perte ou vol concerne :', where 'LEILA 29/03/1990' is selected with a checked radio button. 2. 'Je déclare sur l'honneur le motif suivant :', where 'la perte' is selected with a checked radio button, and 'le vol' and 'le dysfonctionnement' are unselected. 3. 'Adresse postale de résidence :', with the address '226 AV FELIX FAURE 69003 LYON' and a note: 'Votre nouvelle carte Vitale sera envoyée par courrier à cette adresse.' Below the address is a checked radio button for the statement: 'Je m'engage à restituer l'ancienne carte Vitale à ma caisse d'Assurance Maladie si je la retrouvais. Je comprends que cette action entraînera la désactivation immédiate de la carte actuelle.' At the bottom, there are two buttons: 'RETOUR' and 'CONTINUER'.

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

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

Accueil Mes paiements Ma messagerie **Mes démarches** Mon espace prévention Mes informations

DÉCLARER LA PERTE OU LE VOL DE CARTE VITALE (OBTENIR UNE NOUVELLE CARTE)

Votre déclaration de perte/vol ou dysfonctionnement de votre carte Vitale a bien été transmise à l'Assurance Maladie !

Récapitulatif de la commande : 

N'attendez plus et commandez dès à présent votre nouvelle carte Vitale en cliquant sur "continuer".



Existe aussi sur l'appli ameli : prenez directement en photo vos pièces d'identités !



L'assuré est informé qu'il peut **poursuivre le processus en** accédant au téléservice de **commande de carte Vitale**

1



2

Il clique sur **Continuer** s'il souhaite **commander une nouvelle carte Vitale**

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



TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT DE CARTE VITALE

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement de carte Vitale est **immédiate** via le compte ameli :
 - La carte est automatiquement invalidée suite à la déclaration
 - L'assuré peut ensuite directement commander sa carte Vitale sur le compte Ameli
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

La démarche pas-à-
pas

APPLICATION SMARTPHONE & TABLETTE

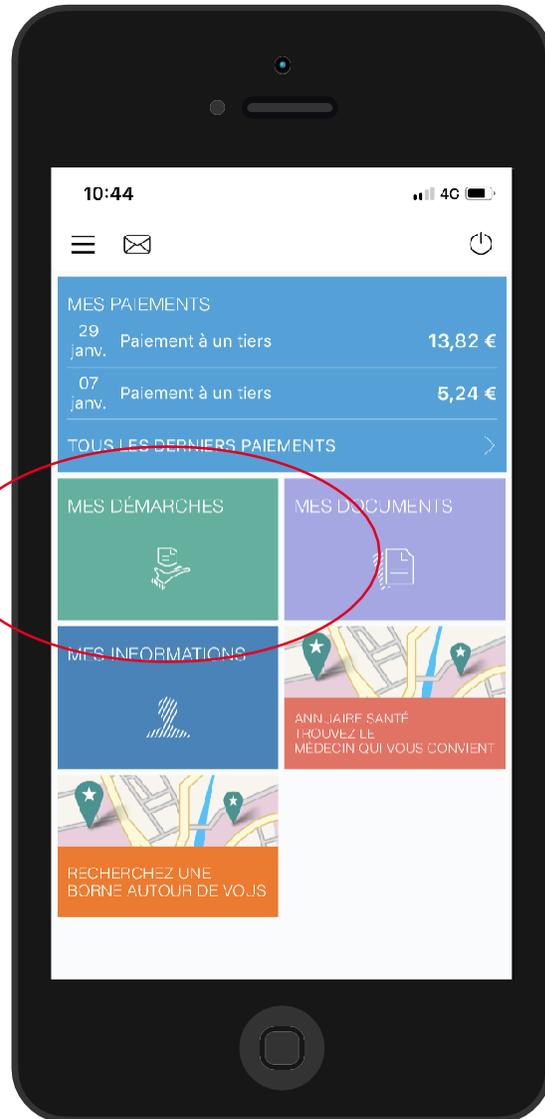


La démarche pas- à- pas : étape préalable

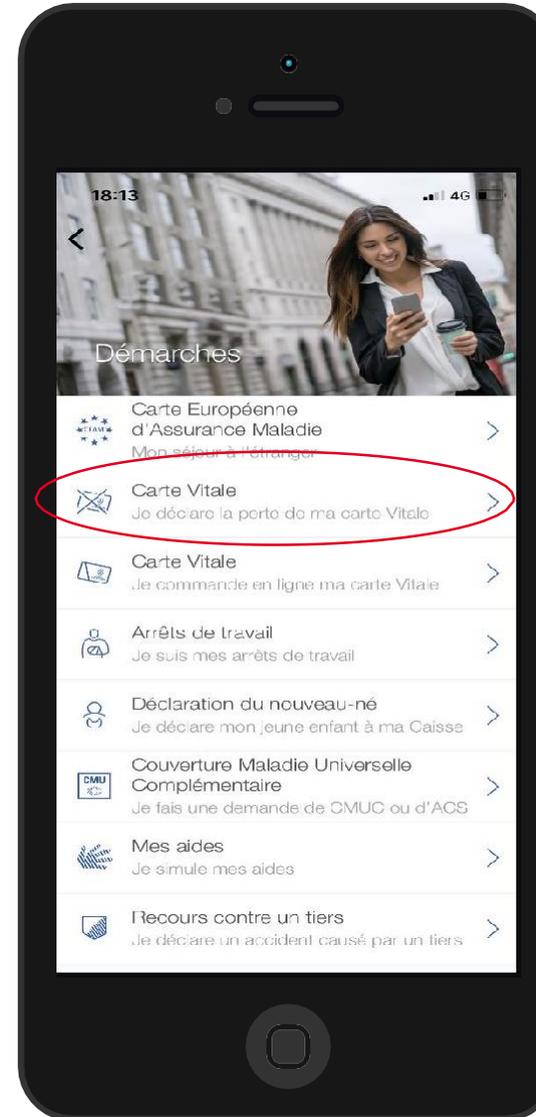


ETAPE (0) : L'assuré se connecte à son compte Ameli → Rubrique **Mes démarches**

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



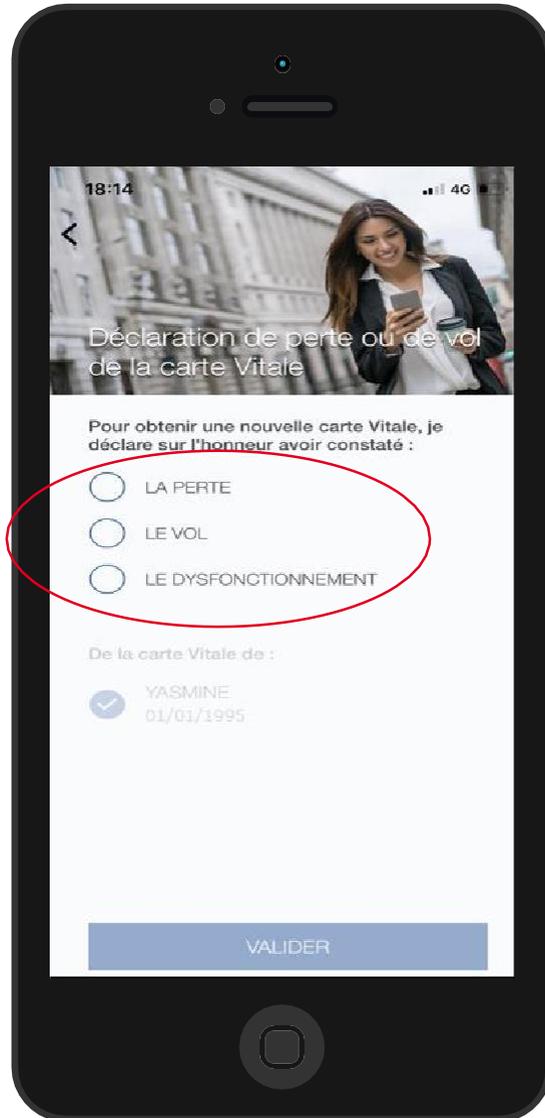
2 Il se rend dans la rubrique **Carte vitale – Je déclare la perte de ma carte Vitale**



La démarche pas-à-pas : étape 1/2

 **ETAPE (1)** : L'assuré précise le **motif** de la demande

1 L'assuré choisit le **motif** de sa demande en réalisant une **déclaration sur l'honneur**



18:14

Déclaration de perte ou de vol de la carte Vitale

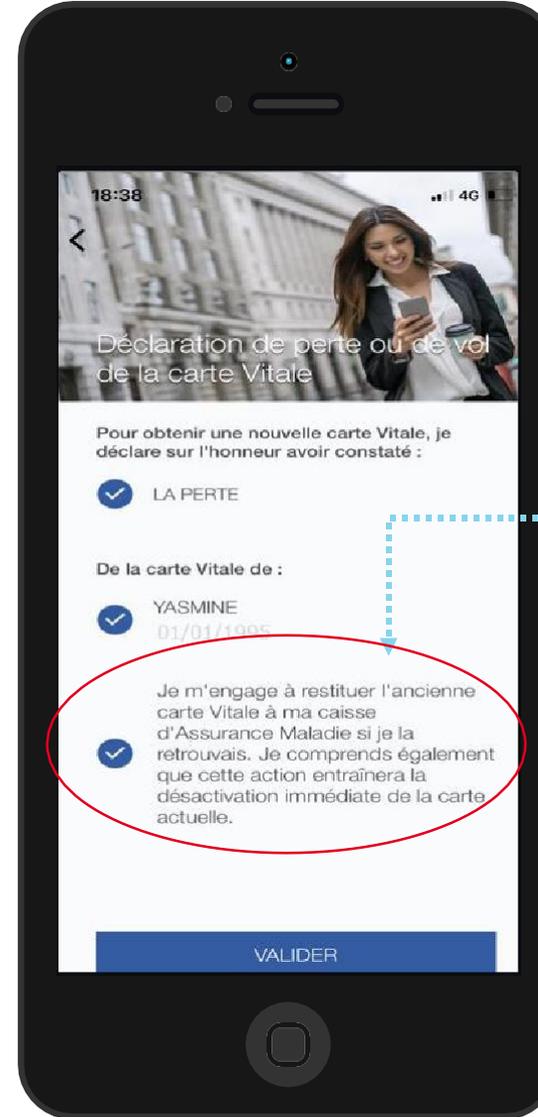
Pour obtenir une nouvelle carte Vitale, je déclare sur l'honneur avoir constaté :

- LA PERTE
- LE VOL
- LE DYSFONCTIONNEMENT

De la carte Vitale de :

- YASMINE
01/01/1995

VALIDER



18:38

Déclaration de perte ou de vol de la carte Vitale

Pour obtenir une nouvelle carte Vitale, je déclare sur l'honneur avoir constaté :

- LA PERTE

De la carte Vitale de :

- YASMINE
01/01/1995

Je m'engage à restituer l'ancienne carte Vitale à ma caisse d'Assurance Maladie si je la retrouveis. Je comprends également que cette action entraînera la désactivation immédiate de la carte actuelle.

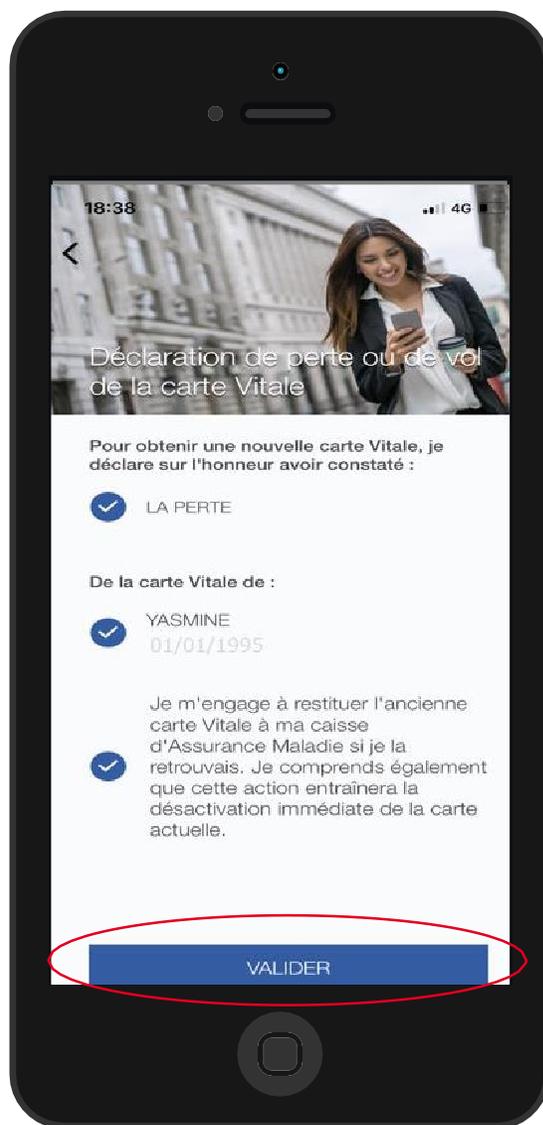
VALIDER

- 2
- Il **coche** la déclaration d'**engagement à restituer** son ancienne carte Vitale s'il la retrouveis
 - Il est également informé que **valider cette action désactivera immédiatement** sa carte actuelle

La démarche pas-à-pas : étape 2/2



ETAPE (2) : L'assuré **valide** sa déclaration – **sa carte est automatiquement désactivée**



1 L'assuré clique sur **Valider**



2

Une **confirmation de prise en compte** de sa déclaration s'affiche. Il a la possibilité d'accéder au téléservice de commande de carte Vitale en cliquant sur **Commander une nouvelle carte Vitale**

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

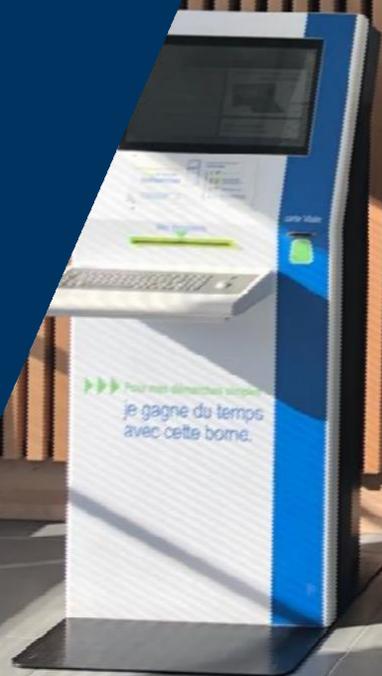


TRAITEMENT DE LA DÉCLARATION DE PERTE, VOL, DYSFONCTIONNEMENT DE CARTE VITALE

- ▶ La prise en compte de la déclaration de perte, vol ou dysfonctionnement de carte Vitale est **immédiate** via le compte ameli :
 - La carte est automatiquement invalidée suite à la déclaration
 - L'assuré peut ensuite directement commander sa carte Vitale sur le compte ameli
- ▶ **En fin de démarche**, l'assuré reçoit un accusé de réception dans la messagerie de son compte Ameli

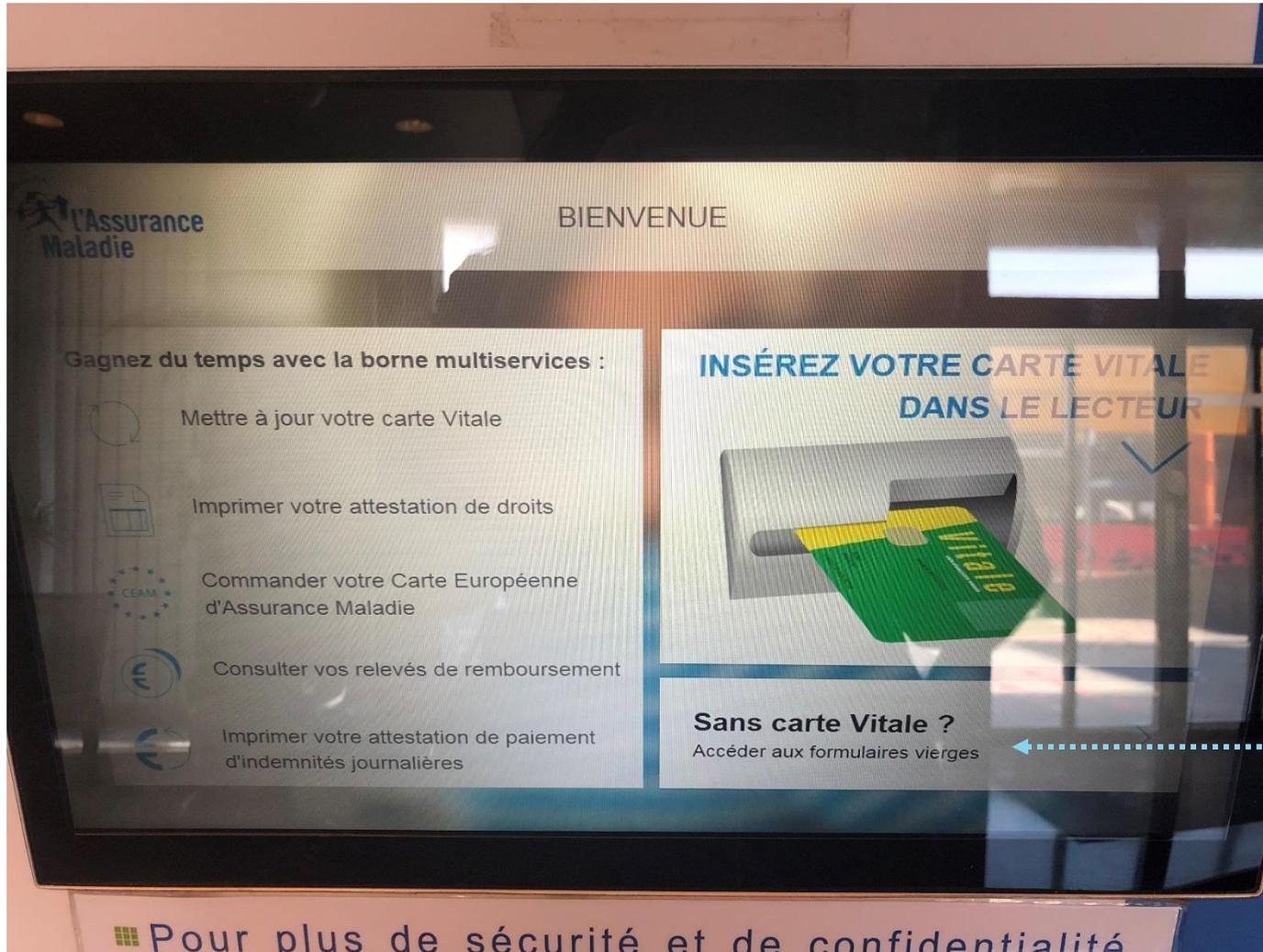
La démarche pas-à-pas

BMS



La démarche pas- à- pas : étape 1/4

ETAPE (1) : L'assuré **accède au choix des formulaires**



L'assuré clique sur la rubrique des **formulaires vierges, accessibles sans carte vitale**

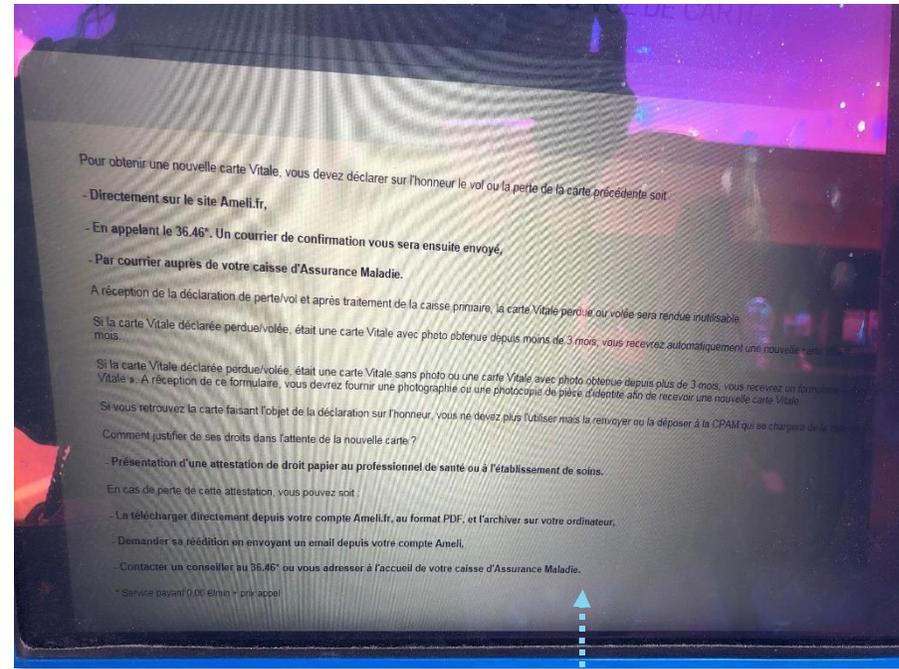
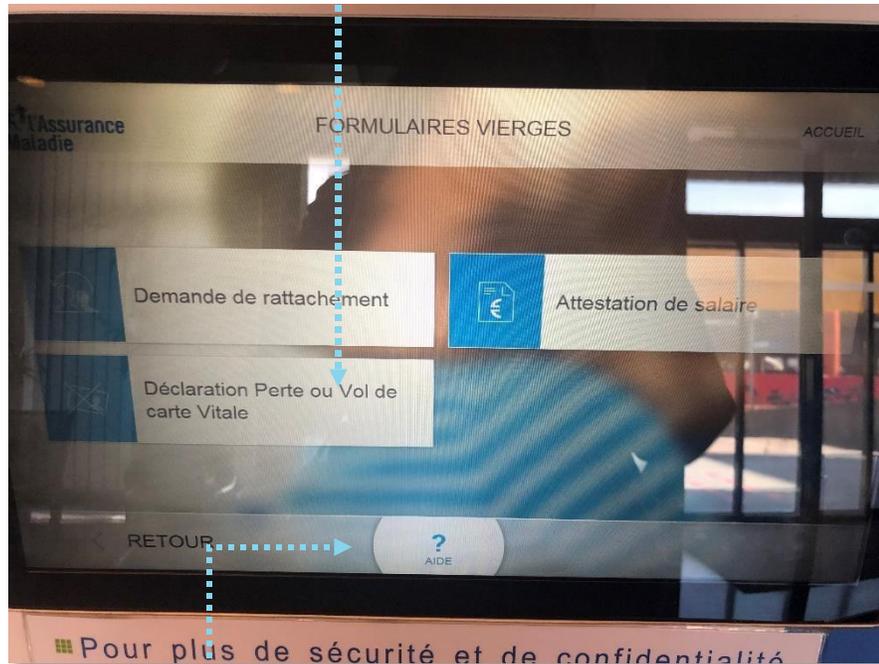
La démarche pas- à- pas : étape 2/4



ETAPE (2) : L'assuré choisit le formulaire correspondant

1

L'assuré choisit le formulaire de **Déclaration Perte ou Vol de Carte Vitale**

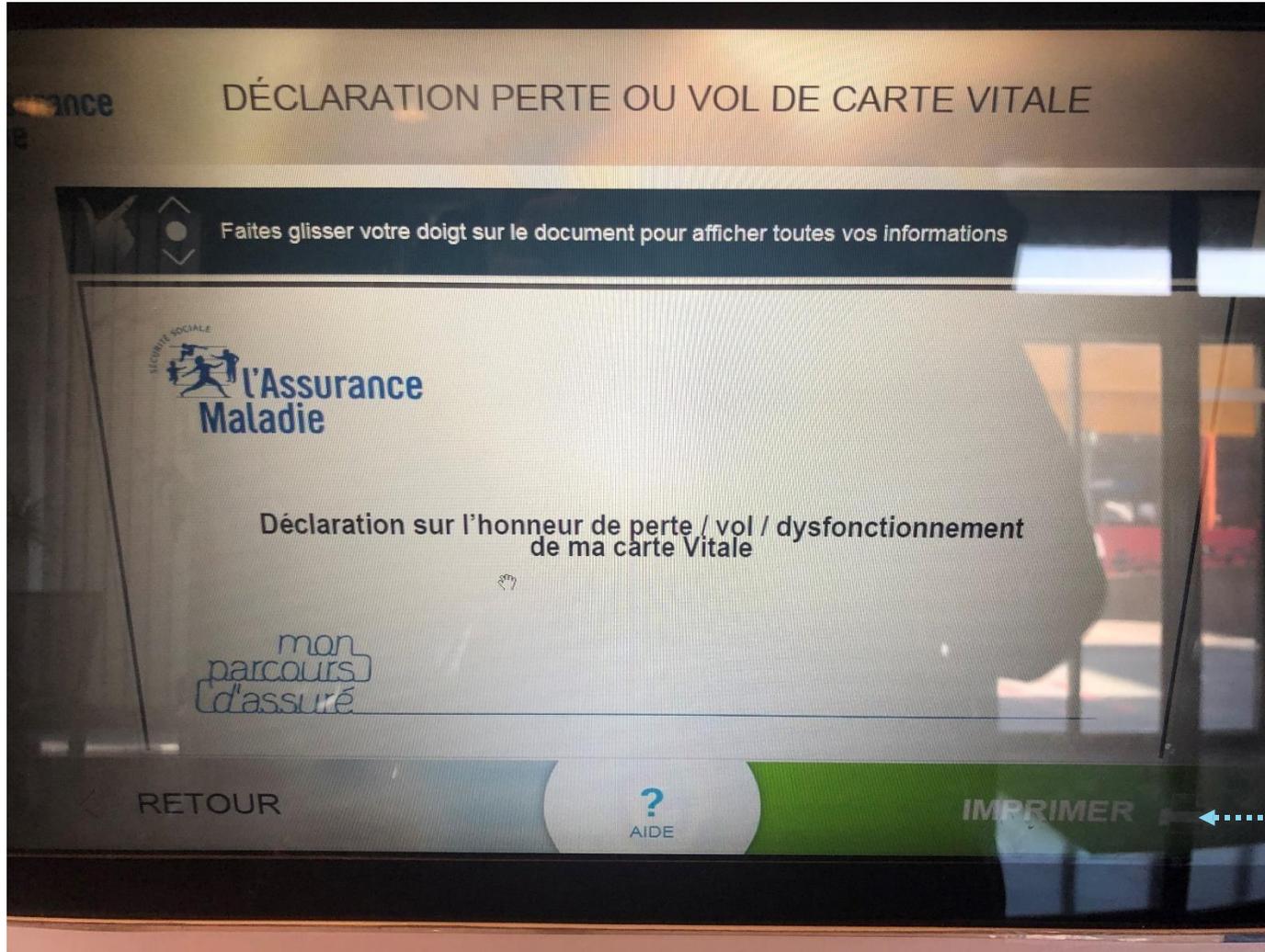


2

Si besoin, il peut cliquer sur **Aide** et accède à une série d'informations sur la procédure à suivre

La démarche pas- à- pas : étape 3/4

 **ETAPE (3)** : L'assuré peut **visualiser et imprimer** le formulaire à remplir



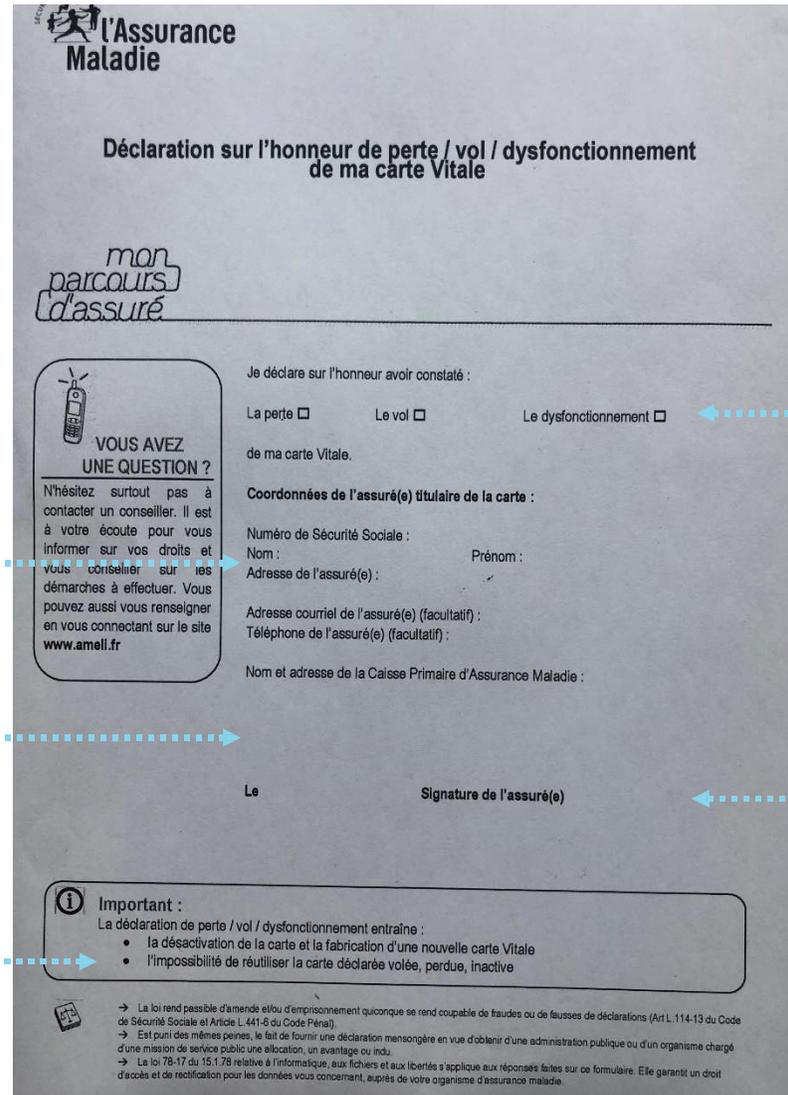
1 Il peut **visualiser** l'ensemble de la déclaration sur l'honneur qu'il aura à remplir

Il clique sur **Imprimer** pour obtenir et remplir son formulaire

La démarche pas- à- pas : étape 4/4



ETAPE (4) : L'assuré obtient le **formulaire papier**, le **complète** et le **remet** à sa CPAM



l'Assurance Maladie

Déclaration sur l'honneur de perte / vol / dysfonctionnement de ma carte Vitale

mon parcours d'assuré

Je déclare sur l'honneur avoir constaté :

La perte Le vol Le dysfonctionnement

de ma carte Vitale.

Coordonnées de l'assuré(e) titulaire de la carte :

Numéro de Sécurité Sociale : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse de l'assuré(e) : _____

Adresse courriel de l'assuré(e) (facultatif) : _____

Téléphone de l'assuré(e) (facultatif) : _____

Nom et adresse de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie : _____

Le _____ Signature de l'assuré(e)

VOUS AVEZ UNE QUESTION ?

N'hésitez surtout pas à contacter un conseiller. Il est à votre écoute pour vous informer sur vos droits et vous conseiller sur les démarches à effectuer. Vous pouvez aussi vous renseigner en vous connectant sur le site www.amell.fr

Important :

La déclaration de perte / vol / dysfonctionnement entraîne :

- la désactivation de la carte et la fabrication d'une nouvelle carte Vitale
- l'impossibilité de réutiliser la carte déclarée volée, perdue, inactive

→ La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Art L. 114-13 du Code de Sécurité Sociale et Article L. 441-6 du Code Pénal).
→ Est puni des mêmes peines, le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, un avantage ou indu.
→ La loi 78-17 du 15.1.78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant, auprès de votre organisme d'assurance maladie.

i Les délais de traitement de ce formulaire papier varient entre les Caisses (environ 2 ou 3 jours)

1 L'assuré choisit le **motif** de sa demande en réalisant une **déclaration sur l'honneur**

4 Il **date et signe** sa déclaration

2 Il renseigne ses **coordonnées**

3 Il renseigne les **coordonnées de sa CPAM**

5 Il est informé que cette **déclaration désactivera automatiquement sa carte actuelle**

