

PRÉSENTATION DES TÉLÉSERVICES  
DU COMPTE ASSURÉS AMELI

**Pas-à-pas**  
Novembre 2021



DEMANDER UN  
REMBOURSEMENT  
DE SOINS À  
L'ÉTRANGER

# Les principes directeurs du pas-à-pas

Ce pas-à-pas a pour ambition de présenter la démarche du téléservice *Demander un remboursement de soins à l'étranger*, **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 le parcours du téléservice :
  - Sur le **compte Ameli web**
  
- Il précise également :
  - Les **cas d'usage** qui peuvent entraîner la sollicitation du téléservice
  - Les **cas d'exclusion**
  - Les **délais moyens de traitement** de la demande réalisée en ligne
  - Les **objections les plus fréquentes** (côté assurés et côtés Caisses), et les **réponses** à y apporter
  
- Ce document a vocation à être **actualisé au fur et à mesure des mises à jour du téléservice.**

# Bénéfices du choix du téléservice : Demander un remboursement de soins à l'étranger

## Pour les assurés



Une démarche grandement simplifiée par rapport au Cerfa d'origine. Elle a notamment été dépourvue de questions non essentielles à l'instruction du dossier.



Possibilité de télécharger les justificatifs exigés



Gros gain sur les délais de traitement. En version papier, le remboursement peut prendre jusqu'à 6 mois. Avec le téléservice, il ne devrait y avoir qu'un à deux mois de délais : le CNSE (centre national des soins à l'étranger) a fait le choix de prioriser les demandes issues du téléservice.

## Pour les collaborateurs



### Conseillers et Téléconseillers :

- Ils visualisent dans Medialog+ la trace de la démarche effectuée avec le téléservice. Avec le formulaire Cerfa, pour visualiser cette demande, ils consultaient Synergie.



### Agents de Back-Office :

- Ils n'ont plus à gérer la « logistique courrier » associée à la demande. Autrement dit, plus à ouvrir les documents, les scanner, les indexer et les envoyer au CNSE (centre national des soins à l'étranger, à Vannes). Les demandes issues du téléservices sont en effet directement envoyées au CNSE.

# Disponibilité du téléservice sur les différents appareils



**Compte ameli  
web**



**Application  
ameli pour  
smartphone**



**BMS**

# Principaux cas d'usage possibles

- ✓ **L'assuré en vacances ou en détachement professionnel qui tombe malade ou se blesse à l'étranger (rage de dent, gastro, etc.)**
- ✓ **L'assuré qui doit réaliser des soins programmés à l'étranger (une dialyse par exemple)**



**Dans tous les cas, l'assuré a avancé le montant de ses soins. Il procède ensuite à une demande de remboursement auprès de l'Assurance Maladie.**



**L'assuré se comprend comme l'assuré et ses ayants-droits**

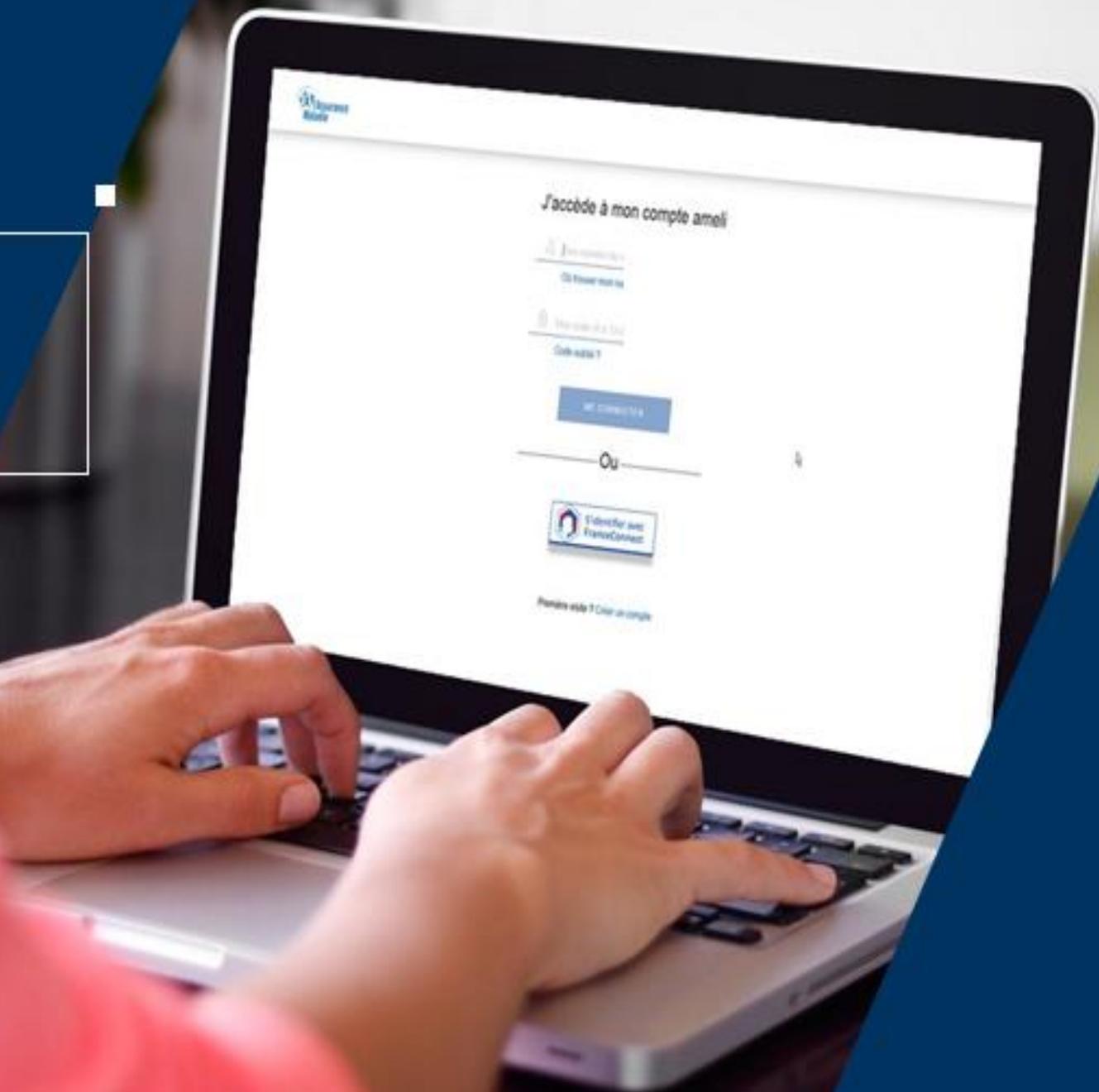
## Cas d'exclusion du téléservice



- ▶ **Le service n'est pas proposé aux assurés des régimes partenaires.**

La démarche pas-à-  
pas

COMPTE  
AMELI  
WEB



# Demander un remboursement de soins à l'étranger

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte Ameli

## J'accède à mon compte ameli



Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?



Code oublié ?

ME CONNECTER

OU

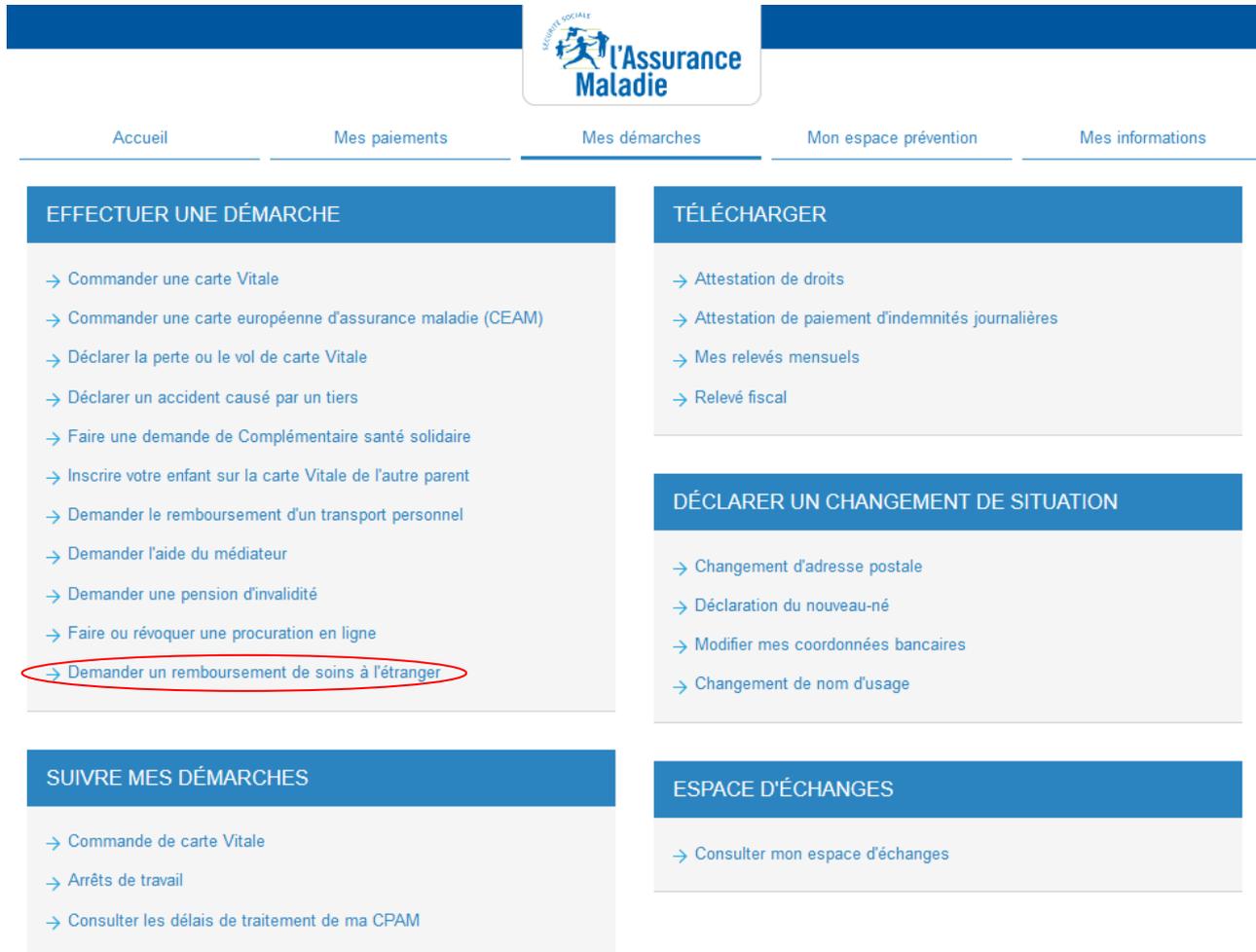


S'identifier avec  
FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect ?

# Demander un remboursement de soins à l'étranger

 **ETAPE (1)** : L'assuré se rend dans l'onglet « **Mes démarches** » puis « **Demander un remboursement de soins à l'étranger** »



The screenshot shows the 'l'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches (highlighted), Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, there are four main sections:

- EFFECTUER UNE DÉMARCHE**
  - Commander une carte Vitale
  - Commander une carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
  - Déclarer la perte ou le vol de carte Vitale
  - Déclarer un accident causé par un tiers
  - Faire une demande de Complémentaire santé solidaire
  - Inscrire votre enfant sur la carte Vitale de l'autre parent
  - Demander le remboursement d'un transport personnel
  - Demander l'aide du médiateur
  - Demander une pension d'invalidité
  - Faire ou révoquer une procuration en ligne
  - Demander un remboursement de soins à l'étranger
- TÉLÉCHARGER**
  - Attestation de droits
  - Attestation de paiement d'indemnités journalières
  - Mes relevés mensuels
  - Relevé fiscal
- DÉCLARER UN CHANGEMENT DE SITUATION**
  - Changement d'adresse postale
  - Déclaration du nouveau-né
  - Modifier mes coordonnées bancaires
  - Changement de nom d'usage
- SUIVRE MES DÉMARCHES**
  - Commande de carte Vitale
  - Arrêts de travail
  - Consulter les délais de traitement de ma CPAM
- ESPACE D'ÉCHANGES**
  - Consulter mon espace d'échanges

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



## ETAPE (2) : L'assuré prépare ses justificatifs, selon sa situation

The screenshot shows the 'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: Accueil, Mes paiements, Mes démarches (highlighted), Mon espace prévention, and Mes informations. The main heading is 'Demander un remboursement de soins à l'étranger'. Below this, there is a question: 'Vous ou les membres affiliés de la famille avez reçu des soins de santé à l'étranger ou dans une collectivité d'Outre-Mer ?'. A sub-heading reads: 'Faites une demande de prise en charge pour chacune des personnes ayant reçu ces soins.' There are four expandable sections, each with a downward arrow icon:

- Avant de commencer la démarche, préparez tous les documents qui vous seront utiles.
- En cas de soins programmés avant le séjour :
- En cas de détachement professionnel :
- En cas de nombreux documents à transmettre (plus de 10) :

Below these sections, there is a note: 'A noter : Si les soins reçus sont en lien avec une affection d'origine militaire, prenez contact avec la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS).' At the bottom, there is a blue button labeled 'Je démarre ma demande'.

On the right side of the screenshot, there are four expandable panels providing additional information:

- Avant de commencer la démarche, préparez tous les documents qui vous seront utiles.** Téléchargez toutes les pièces justificatives en votre possession, en lien avec votre demande de prise en charge de soins à l'étranger :
  - Les factures acquittées et détaillées des prestations dispensées (prestations de soins, hospitalisation, etc.).
  - Les preuves de paiements (tickets de carte bancaire, extraits de compte bancaire mentionnant le débit des sommes payées, reçus divers, etc.).
  - Les prescriptions médicales (pour les soins de pharmacie, matériel médical, soins paramédicaux, etc.).Conseil : vous pouvez joindre plusieurs justificatifs dans un même document. Par exemple, collez sur une feuille de papier les différents tickets de carte bancaire en votre possession.
- En cas de soins programmés avant le séjour :** Joignez l'autorisation préalable de prise en charge délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie (formulaire S2, autorisation de dialyse, DA1, etc.).
- En cas de détachement professionnel :** Joignez l'avis de mission professionnelle ou l'attestation de détachement délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie.
- En cas de nombreux documents à transmettre (plus de 10) :** Si vous avez plus de 10 documents à joindre, il n'est pas possible d'utiliser le téléservice.
  - Complétez le formulaire [disponible ici](#) pour l'envoyer à la Caisse d'Assurance Maladie par voie postale.

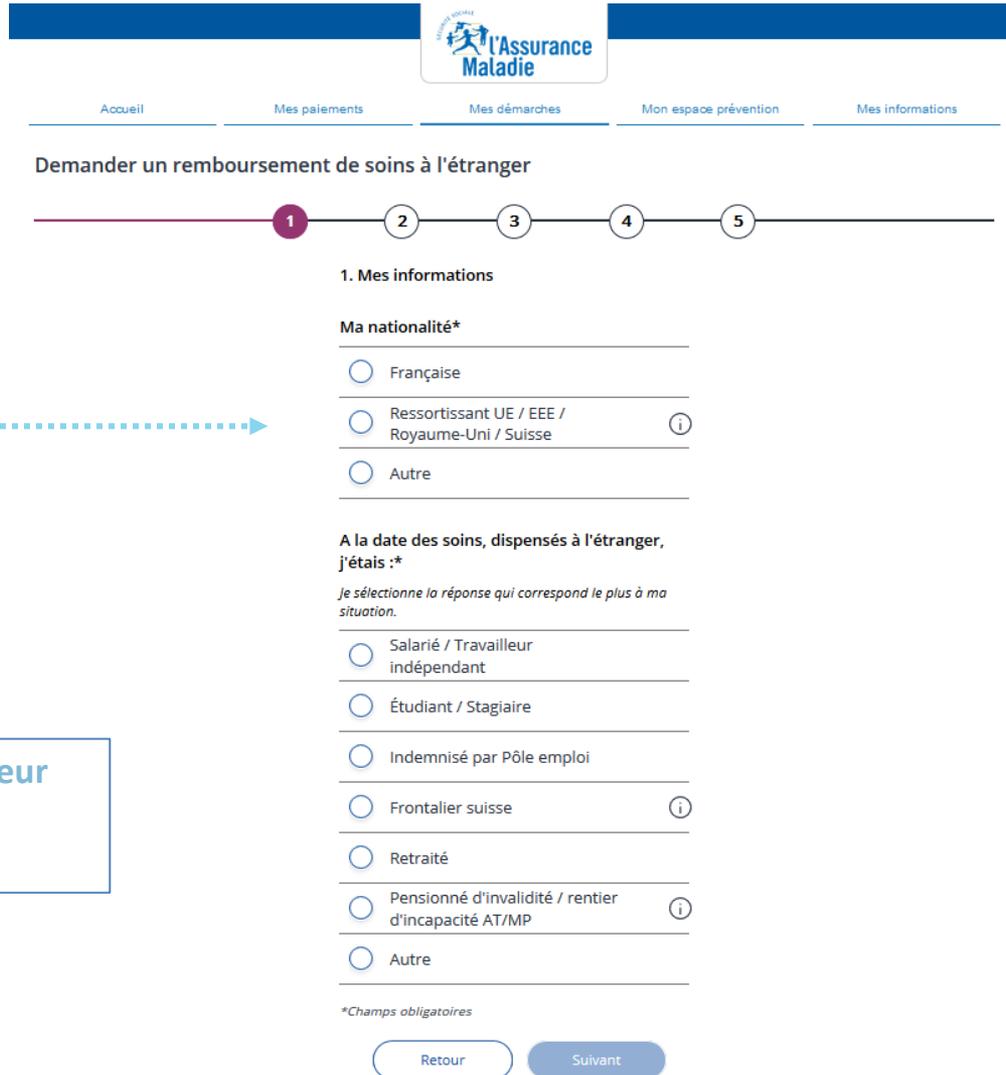
L'assuré vérifie les documents qu'il aura à fournir

# Demander un remboursement de soins à l'étranger

## ETAPE (3) : L'assuré renseigne ses **données personnelles**

L'assuré indique sa **nationalité** puis sa **situation professionnelle** au moment du soin fait à l'étranger

**A noter** : cette partie concerne **l'ouvreur de droit**, qui n'est pas toujours le **bénéficiaire des soins**



Accueil Mes paiements Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

### Demander un remboursement de soins à l'étranger

1 2 3 4 5

#### 1. Mes informations

**Ma nationalité\***

Française

Ressortissant UE / EEE / Royaume-Uni / Suisse (i)

Autre

**A la date des soins, dispensés à l'étranger, j'étais :\***

*Je sélectionne la réponse qui correspond le plus à ma situation.*

Salarié / Travailleur indépendant

Étudiant / Stagiaire

Indemnisé par Pôle emploi

Frontalier suisse (i)

Retraité

Pensionné d'invalidité / rentier d'incapacité AT/MP (i)

Autre

\*Champs obligatoires

Retour Suivant

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



**ETAPE (4) :** L'assuré désigne la **personne concernée** et précise la **nature des soins**

**A noter :** l'assuré réalise **une démarche par bénéficiaire** de soin. Autrement dit, il devra **recommencer** pour ses enfants s'ils ont, eux aussi, fait l'objet de soins. Ici, les enfants sont affichés **quelque soit l'état du rattachement** avec l'assuré (RNIAM E ou W).

## 2. Soins et bénéficiaire

### Personne ayant bénéficié de soins à l'étranger\*

NATHALIE  
07/10/1985

LENY  
16/08/2017

NAYA  
04/04/2021

### Pour quelles raisons les soins ont-ils été réalisés ?\*

Exemple : chute, blessure, urgence médicale, intervention chirurgicale, soins chroniques ou ponctuels, soins transfrontaliers, soins non-disponibles en France,...

0/180 caractères

S'agit-il de soins prévus avant le départ ?\*

Non  Oui

Je précise le montant total des frais médicaux pour les soins à l'étranger.\*

Montant

Monnaie

Les soins reçus sont-ils liés à :\*

Une maladie ou un accident non profes.

Une affection de longue durée (ALD)

Une maternité

Un accident du travail ou une maladie professionnelle

Un accident causé par un tiers

Si les soins reçus sont en lien avec une affection d'origine militaire, [prenez contact avec la Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale \(CNMSS\)](#).

\*Champs obligatoires

L'assuré **indique la personne concernée** par les soins faits à l'étranger qui est rattachée à son dossier

L'assuré indique le **montant payé** pour ses soins dans la **devise** du pays concernés

L'assuré **coche la case** en lien avec la nature des soins à l'étranger

L'assuré explique de manière succincte (en 180 caractères) **les raisons des soins** réalisés à l'étranger

Une fois tous les champs complétés, l'assuré clique sur « **Suivant** »

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



**ETAPE (5)** : L'assuré saisit des informations sur son **séjour** et son éventuelle **hospitalisation**

L'assuré indique **le pays** en lien avec les soins réalisés, **la période**, **le motif** du séjour.

## 3. Séjour et modalités de remboursement des soins

Pays où les soins ont été dispensés ?\*

Période du séjour dans le pays où ont eu lieu les soins\*

Du   au  

Motif du séjour\*

Une hospitalisation a-t-elle été nécessaire lors du séjour ?\*

Non  Oui

*\*Champs obligatoires*

Retour

Suivant

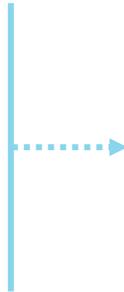
Il précise si une **hospitalisation** a été effectuée.

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



## ETAPE (6) : L'assuré valide le récapitulatif

L'assuré vérifie les informations saisies à chaque étape. si une modification doit être apportée, il clique sur « **Modifier** »



### 4. Récapitulatif des éléments déclarés

Voici le récapitulatif des éléments déclarés. Les pièces justificatives, liées à cette demande, seront à fournir à l'étape suivante.

#### 1. Mes informations



Ma nationalité : FRANÇAISE

A la date des soins, dispensés à l'étranger, j'étais :  
Salarié / Travailleur indépendant

#### 2. Soins et bénéficiaire



Personne ayant bénéficié de soins à l'étranger :  
LUCAS né(e) le 16/09/2008

Pour quelles raisons les soins ont-ils été réalisés :  
Blessures

S'agit-il de soins prévus avant le départ ?  
Non

Je précise le montant total des frais médicaux engagés :  
222 JPY

Les soins reçus sont-ils liés à :  
Une maladie ou un accident non professionnel

#### 3. Séjour et modalités de remboursement des soins



Pays où les soins ont été dispensés : JAPON

Période du séjour dans le pays où ont eu lieu les soins :  
Du 02/08/2021 au 27/08/2021

Motif du séjour : Tourisme

Retour

Suivant

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



**ETAPE (7) :** Dépôt des pièces : rappels des **justificatifs** à fournir et des **formats** attendus

## 5. Dépôt de pièces jointes

Pièces justificatives : rappel des consignes



En cas de soins programmés avant le séjour :



En cas de détachement professionnel :



En cas de nombreux documents à transmettre  
(plus de 10) :



Vous pouvez transmettre un document. Le document (feuille de papier) doit être au format A4 et en mode "portrait". Il peut comporter plusieurs justificatifs.

Chaque document doit être en format "PDF", "JPG" ou encore "PNG".

N'hésitez pas à prendre en photographie les pièces à transmettre avec votre smartphone (ou utiliser les applications disponibles permettant de scanner un document).

Vérifiez enfin la bonne qualité de vos pièces jointes en visualisant chacun des documents transmis.

Un rappel est présent pour indiquer à l'assuré les documents à joindre pour sa demande de prise en charge de soins réalisés à l'étranger

### Précisions :

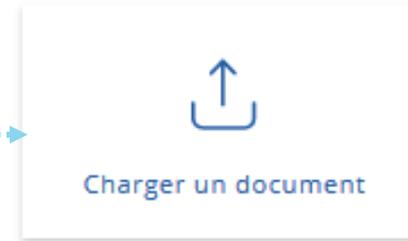
- Les documents transmis doivent être en format A4 et en mode « portrait »
- Seuls les formats PDF / JPG ou PNG sont acceptés.
- Un document PDF peut contenir plusieurs pages (pas de limitation) et contenir plusieurs justificatifs.
- Jusqu'à 10 pièces jointes peuvent être ajoutées. Au-delà, il doit utiliser le cerfa correspondant ou prendre RDV avec sa caisse.

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



## ETAPE (8) : L'assuré **dépose** ses pièces justificatives

Pour déposer les différents documents demandés, l'assuré clique sur « **Charger un document** »



L'assuré **conserve ses documents originaux pendant 5 ans**

Je déclare conserver les originaux des pièces justificatives pendant 5 ans, après la date du remboursement par la Caisse d'Assurance Maladie, pour les présenter en cas de contrôle.

Je certifie l'exactitude des éléments déclarés et je déclare avoir vérifié la bonne qualité du ou des documents transmis.

*La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus - Article de 313-1 à 313-3; 433-19; 441-1 et suivants du Code Pénal.*

L'assuré finalise sa demande de prise en charge de soins réalisés à l'étranger en cliquant sur « **Je valide ma demande** »

Retour

Je valide ma demande

# Demander un remboursement de soins à l'étranger



**ETAPE (9)** : La demande est **transmise** à l'Assurance maladie

La confirmation que la demande a bien été envoyée à l'Assurance Maladie s'affiche.

Au bout de plusieurs semaines, si la demande est acceptée, l'assuré sera directement **remboursé**. Dans le cas contraire, il recevra un **courrier** dans la messagerie de son compte

### Demander un remboursement de soins à l'étranger

✓

Ma demande est bien transmise !

Je recevrai très vite, dans la messagerie de mon compte ameli, une confirmation de cette démarche.

- **Si ma demande est acceptée**, je serai directement remboursé sur le compte bancaire enregistré dans mon dossier et consultable dans mon compte ameli.
- **Si ma demande est refusée**, je recevrai, dans la messagerie de mon compte, un courrier de refus de prise en charge de soins réalisés à l'étranger.
- **Si mon dossier est incomplet**, je recevrai, dans la messagerie de mon compte, un courrier m'indiquant les informations ou pièces complémentaires à joindre au dossier.

Important : les délais de traitement d'une demande de prise en charge de soins réalisés à l'étranger sont en moyenne de 4 semaines.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?

Retour au tableau de bord

MON ESPACE D'ÉCHANGES

Accusé de réception de votre demande de prise en charge de soins à l'étranger

De : Assurance Maladie 12/10/21 11:36

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande de prise en charge de soins à l'étranger du 12/10/2021.

Pour tout renseignement complémentaire concernant votre démarche, vous pouvez nous contacter via la messagerie de votre compte\*.

Avec toute notre attention,

Votre caisse d'Assurance Maladie.

(\*): ou par téléphone au 36 46 (service gratuit + prix appel), depuis l'étranger composez le +33 1 84 80 36 46 (service gratuit + prix appel).

Supprimer Télécharger en PDF Imprimer Retour

Puis dans la foulée, il reçoit un **message dans son compte** lui indiquant que sa demande de prise en charge de soins a bien été **reçue**.

# Pour les lignes de front office



La **trace** de la demande est visible dans **Medialog+**

**Trace de la démarche**  
effectuée par l'assuré  
sur son compte.

N°	Date du contact	Canal	Sens	Qualification	Motif	Sous-motif	
1 - 1	27/10/2021 19:10	Compte web	Entrant	Démarches - Ce qu'il faut faire	Frais de santé - Démarches	Soins à l'étranger	🔍
2 - 1	27/10/2021 19:10	Compte AS messagerie	Sortant	Notification d'accusé-réception	Frais de santé - Démarches	Soins à l'étranger	🔍

**Trace du message**  
envoyé à l'assuré sur  
son compte,  
confirmant que sa  
demande a bien été  
enregistrée.