

La démarche pas-à-
pas

COMPTÉ
AMELI
WEB




Chevauchement d'organisme complémentaire



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

J'accède à mon compte ameli

 1 74 11 71 270 102

[Où trouver mon numéro de sécurité sociale ?](#)



••••••••



[Code oublié ?](#)

ME CONNECTER

OU



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (1) : L'assuré est **automatiquement notifié** d'un problème de chevauchement d'organismes complémentaires



Cet écran s'affiche automatiquement dès lors que l'Assurance Maladie a **détectionné un conflit** d'OC.

S'il clique sur « plus tard » ce même message **s'affichera à nouveau** à sa prochaine connexion

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (2) : L'assuré visualise les **deux organismes complémentaires en conflit**

The screenshot shows the 'L'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. The main content area displays the following information:

Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.

Renaldo ZOVI
22/11/1974

LES MUTUELLES DE L'AIN 2
N° adhérent* : 4789563P
Contrat du 01/07/2018

LA BALOISE ASSURANCES
N° adhérent* : 1458566E
Contrat du 01/01/2020

L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.

*Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.

Valider

Pour chaque personne concernée par un chevauchement (assuré et / ou ayant droit), les deux OC en conflit s'affichent à l'écran

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (2) : L'assuré sélectionne l'organisme complémentaire à conserver

The screenshot shows the 'L'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the main heading reads: 'Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez que soient transmis vos remboursements.' Below this heading, there is a form for selecting a complementary health insurer. The form displays the name and date of birth of the insured: Renaldo ZOVI, 22/11/1974. There are two options for the complementary insurer: 'LES MUTUELLES DE L'AIN 2' (N° adhérent*: 4789563P, Contrat du 01/07/2018) and 'LA BALOISE ASSURANCES' (N° adhérent*: 1458566E, Contrat du 01/01/2020). The 'LA BALOISE ASSURANCES' option is highlighted with a red oval. Below the options, there is a note: 'L'autre organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte ameli sous 7 jours. Pour plus d'informations, contactez votre complémentaire.' and a footnote: '*Le numéro d'adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.' At the bottom of the form, there is a 'Valider' button.

L'assuré a toujours la possibilité de **contacter** l'OC qu'il a retenu pour la télé-transmission

L'assuré **sélectionne** l'OC à conserver.

Il effectue cette opération, d'un coup, **pour toutes les personnes concernées** par le chevauchement : lui-même, et ou ses ayants droits



L'assuré ne peut pas effectuer cette opération **au delà de 5 bénéficiaires (assuré et /ou ayant-droit)**.

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (3) : L'assuré **confirme** son (ses) choix

Pour chaque bénéficiaire, choisissez l'organisme auquel vous souhaitez adhérer.

Confirmer mon choix de complémentaire ✕

Renaldo ZOVI 22/11/1974	LA BALOISE ASSURANCES N° adhérent : 1458566E Contrat du 01/01/2020
-----------------------------------	---

Renaldo Z
22/11/1974

LA BALOISE ASSURANCES
N° adhérent* : 145
Contrat du 01/01/

Organisme complémentaire ne sera plus visible dans votre compte après sous 7 jours. Pour plus d'informations sur votre complémentaire.

N° adhérent/de contrat figure sur la carte ou l'attestation délivrée par votre organisme complémentaire.

Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (4) : le compte **confirme** à l'assuré que son choix a été pris en compte

Le choix de l'assuré est envoyé vers **Medialog** et génère automatiquement une « **affaire** ».

Il est pris en charge par les **agents de backoffice**.

The screenshot shows the 'l'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a blue header with the logo 'SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie'. Below the header, a large black checkmark is centered. Underneath the checkmark, the text reads 'Votre choix a bien été envoyé !'. Below this, there is a line of text: 'Téléchargez les relevés de paiements non transmis dans la rubrique [Mes paiements](#) et transmettez-les à votre complémentaire pour vous faire rembourser.' Below this text is a blue button with the text 'Retour au tableau de bord'. At the bottom of the page, there is a blue bar with the text 'ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?'. Below this bar, there are two smiley face icons: a red one with a sad expression and a green one with a happy expression.

Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (1/2)

The screenshot displays the user interface for 'L'Assurance Maladie'. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The 'Mes informations' item is circled in red, and a blue arrow points from the text 'Il sélectionne mes démarches' to it. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS**: A section with a blue header and a grey background, containing the text 'Vos nouveaux paiements s'afficheront ici.'
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**: A section with a green header, containing a list of services: 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. Below this list are two links: 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- MON AGENDA**: A section with a purple header, containing two items: 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section with a teal header, containing a 'Repères Prévention' section with a calendar icon showing the date '12' and the text 'Dépistage, vaccination, offre de'.

At the bottom of the page, there are two notification boxes:

- NOTIFICATIONS**: A red circle with the number '2' and the text 'Ma mutuelle Aucune complémentaire santé n'est enregistrée pour vos'.
- MESSAGE**: A blue circle with the number '0' and the text 'MESSAGE'.

In the top right corner, there is a user profile section for 'RENALDO ZOVI' with the text 'Dernière connexion le 12/03/2020 à 10:15' and a red 'Ajouter' button.

Chevauchement d'organismes complémentaires

Une fois l'opération effectuée, l'utilisateur a la possibilité d'en consulter la trace (2/2)

The screenshot shows the 'L'Assurance Maladie' website interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Accueil, Mes paiements, Mes démarches, Mon espace prévention, and Mes informations. Below the navigation bar, the section 'MES INFORMATIONS' is displayed. On the left, there is a list of family members, each with a profile icon and a red exclamation mark indicating a pending action:

- RENALDO** (22/11/1974)
- NOEMIE** (18/05/2002)
- SERENA** (10/10/2005)
- BATISTE** (29/08/2008)

On the right, the details for **RENALDO ZOVI** are shown in a table:

Numéro de sécurité sociale	1 74 11 71 270 102
Droits	Vos droits à l'Assurance Maladie sont ouverts.
Caisse d'assurance maladie	CPAM de l'AIN Code d'organisme 01 011 1411
Organisme complémentaire	DEMANDE EN COURS Demande faite le 12/03/2020 Votre choix de complémentaire sera traité sous 7 jours à partir de la date de la demande.
Médecin traitant	PRUDHON PHILIPPE Spécialité : Médecine générale Date de déclaration : 24/04/2008

Il visualise la « demande en cours » pour la ou les personnes concernées (lui et/ou ses ayants-droits)



Chevauchement d'organismes complémentaires



ETAPE (5) : Environ **une semaine plus tard**, suite au traitement de la demande, l'assuré reçoit dans sa messagerie personnelle un **avis de dépôt**

L'Assurance Maladie MON COMPTE AMELI

Bonjour Chantal Labonde,

Une information importante vous attend dans la rubrique:
Notifications de votre compte ameli.

Consultez-la au plus vite en vous connectant sur votre compte personnel en cliquant [ici](#) ou depuis l'application pour smartphone ou tablette.

Avec toute mon attention,

Votre conseiller de l'Assurance Maladie

Besoin d'accéder à vos remboursements où que vous soyez ?

Téléchargez gratuitement l'appli ameli depuis l'App Store ou Google Play

Rendez-vous sur [ameli.fr](https://www.ameli.fr) l'Assurance Maladie en ligne

Téléchargez l'appli ameli

Télécharger dans l'App Store DISPONIBLE SUR Google play

Merci de ne pas répondre à cet e-mail. Pour votre sécurité, l'Assurance Maladie vous invite à ne jamais communiquer votre code confidentiel permettant l'accès à votre compte ameli. Conformément à l'article 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez disposer d'un droit d'accès et de modification de vos données personnelles en contactant votre caisse d'Assurance Maladie. Ce message et ses éventuelles pièces jointes peuvent contenir des informations confidentielles ou privilégiées et elles ne doivent pas être diffusées, exploitées ou copiées sans autorisation. Si vous n'êtes pas destinataire du message, merci de le détruire ainsi que toutes ses éventuelles pièces jointes. Les messages électroniques étant susceptibles d'altération, l'Assurance Maladie décline toute responsabilité si ce message a été altéré, déformé ou falsifié.

Chevauchement d'organismes complémentaires

ETAPE (6) : L'assuré est notifié que la sélection de son OC est bien effective.

The screenshot shows the 'Compte ameli' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Compte ameli', 'L'Assurance Maladie' logo, and 'Déconnexion'. Below that, a menu includes 'Accueil', 'Mes paiements', 'Mes démarches', 'Mon espace prévention', and 'Mes informations'. The main content area is divided into several sections:

- MES DERNIERS PAIEMENTS**: A table showing a payment of 1 120,00€ for 'Indemnités journalières' on 31 DEC.
- MES DÉMARCHES EN 2 CLICS**: A list of services like 'Attestation de droits', 'Attestation de paiement d'indemnités journalières', and 'Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)'. There are also links to 'Voir toutes les démarches' and 'Consulter les délais de traitement de ma CPAM'.
- RENDEZ-VOUS**: A section for appointments with options for 'Mes rendez-vous' and 'Prendre un rendez-vous'.
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section for prevention with a banner for 'J'attends un enfant'.
- NOTIFICATIONS**: A notification box (highlighted in yellow) with a red '2' icon. The text reads: 'Ma mutuelle La transmission automatique des paiements à votre complémentaire est activée. En savoir plus...'. The date is 26 FEVR.
- NOUVEAUX MESSAGES**: A section with a blue '4' icon and a message: 'Accusé de réception de votre demande de Complémentaire santé solidaire' dated 09 MARS.

On the right side, there's a vertical blue bar with the text 'Donnez votre avis !'. At the bottom right, there's the 'L'Assurance Maladie' logo.

La transmission des paiements à la complémentaire est de nouveau effective