



# La démarche pas- à- pas : étape 1/7

 **ETAPE (1)** : l'assuré écrit « **médiateur** » pour commencer la conversation avec ameliBot afin de choisir le sujet concerné



The screenshot shows a chat interface with a blue header. The header contains the ameliBot logo and the text: "ameliBot, le petit robot de l'Assurance Maladie pour vous aider dans vos démarches !". Below the header, there is a grey bubble with the text "Moi médiateur". The main chat area contains a blue bubble from ameliBot: "Vous souhaitez contacter le médiateur, je vais vous poser quelques questions pour bien vous orienter. Choisissez la proposition qui correspond à votre demande :". Below this are several blue buttons with white text: "Le règlement d'IJ, d'une pension d'invalidité ou d'une rente AT", "Le règlement de soins à l'étranger", "Vous souhaitez signaler un refus de soins", "Frais de transport non pris en charge pour absence d'entente préalable", "Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire, il reste à ma charge des dépenses d'hôpital", "Bénéficiaire du congé d'adoption pour mon enfant venant de Polynésie française", "Dispense de photo pour ma carte Vitale", "Après réclamation, ma demande concerne des dépenses de santé d'au moins 500 euros", "Mon enfant est mort-né", and "J'ai perdu un proche à ma charge de moins de 25 ans". At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Posez votre question ici" and a character count "150 caractères".

En écrivant « médiateur », ameliBot va proposer à l'assuré des sujet qui peuvent potentiellement être en lien avec la saisie du médiateur

## **A noter :**

si le sujet concerné par l'assuré n'est pas présent, cela signifie qu'il ne peut pas saisir le médiateur pour sa demande

# La démarche pas- à- pas : étape 2/7



**ETAPE (2)** : ameliBot redirige l'assuré vers la démarche de saisie du médiateur



**ameliBot**

Pour vous accompagner dans la résolution de votre demande, vous pouvez solliciter l'aide du médiateur de votre caisse : Mes démarches>Demander l'aide du médiateur



Rendez-vous ici, et cliquez sur "Demander l'aide du médiateur".

Après plusieurs questions posées par ameliBot et si la situation indiquée par l'assuré le nécessite, le chatBot va rediriger l'assuré vers la démarche de saisie du médiateur.

Pour cela, l'assuré devra cliquer sur le lien en souligné qu'ameliBot lui propose pour continuer la démarche

# La démarche pas- à- pas : étape 3/7



**ETAPE (3)** : l'assuré confirme que sa demande fait bien partie des cas nécessitant l'aide du médiateur

Accueil

Mes paiements

Mes démarches

Mon espace prévention

## Demander l'aide du médiateur

Je suis dans l'un des cas suivants :

- Mes indemnités journalières, ma pension d'invalidité ou ma rente accident du travail ne m'ont pas été versées depuis plus de deux mois.
- J'ai demandé le remboursement de soins à l'étranger. J'ai reçu un refus de remboursement ou je ne suis pas d'accord avec le montant remboursé.
- Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à une absence d'entente préalable.

[Afficher tous les cas](#)

Ou :

- Malgré une première réclamation, je maintiens ma demande qui est liée à des dépenses de santé d'au moins 500 euros.

Demander l'aide du médiateur

Il est rappelé à l'assuré les seuls cas qui nécessitent l'aide du médiateur

si la demande de l'assuré ne rentre pas dans les cas listés, la demande ne sera pas traitée

Si le cas nécessite l'intervention du médiateur, L'assuré clique sur « **Demander l'aide du médiateur** »

# La démarche pas- à- pas : étape 4/7



## ETAPE (4) : L'assuré coche la case concernant sa situation

### Demander l'aide du médiateur

1 2 3

Je choisis le motif de saisie du médiateur.

- Mes indemnités journalières, ma pension d'invalidité ou ma rente accident du travail ne m'ont pas été versées depuis plus de deux mois.
- J'ai demandé le remboursement de soins à l'étranger. J'ai reçu un refus de remboursement ou je ne suis pas d'accord avec le montant remboursé.
- Mes frais de transport ne sont pas pris en charge suite à une absence d'entente préalable.
- Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire, j'estime être victime d'un refus de soins. Un professionnel de santé a refusé de me recevoir ou m'a proposé un rendez-vous abusivement tardif ou a refusé d'appliquer le tiers payant intégral ou m'a facturé un dépassement ou a refusé de m'établir un devis.
- Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire, il reste à ma charge des dépenses relatives à mon séjour hospitalier (dépenses non liées à une chambre particulière, à l'accès au téléphone ou à la télévision, à la demande de repas spécifique, etc.).
- Je souhaite bénéficier du congé d'adoption pour mon enfant venant de Polynésie française.
- Je souhaite une dispense de photo pour ma carte Vitale car j'estime que ma situation médicale le justifie.
- Mon enfant est mort-né, j'ai besoin d'une aide administrative pour savoir si je peux prétendre à l'indemnisation d'un congé maternité ou paternité.
- Je viens de perdre un enfant ou une personne qui était à ma charge, âgé(e) de moins de 25 ans et je rencontre une difficulté pour l'indemnisation de mon congé de deuil.
- Malgré une première réclamation, je maintiens ma demande qui est liée à des dépenses de santé d'au moins 500 euros.

Votre motif n'est pas dans la liste ?

Envoyez-nous un message. 

Continuer

L'assuré coche la case correspondant à son cas

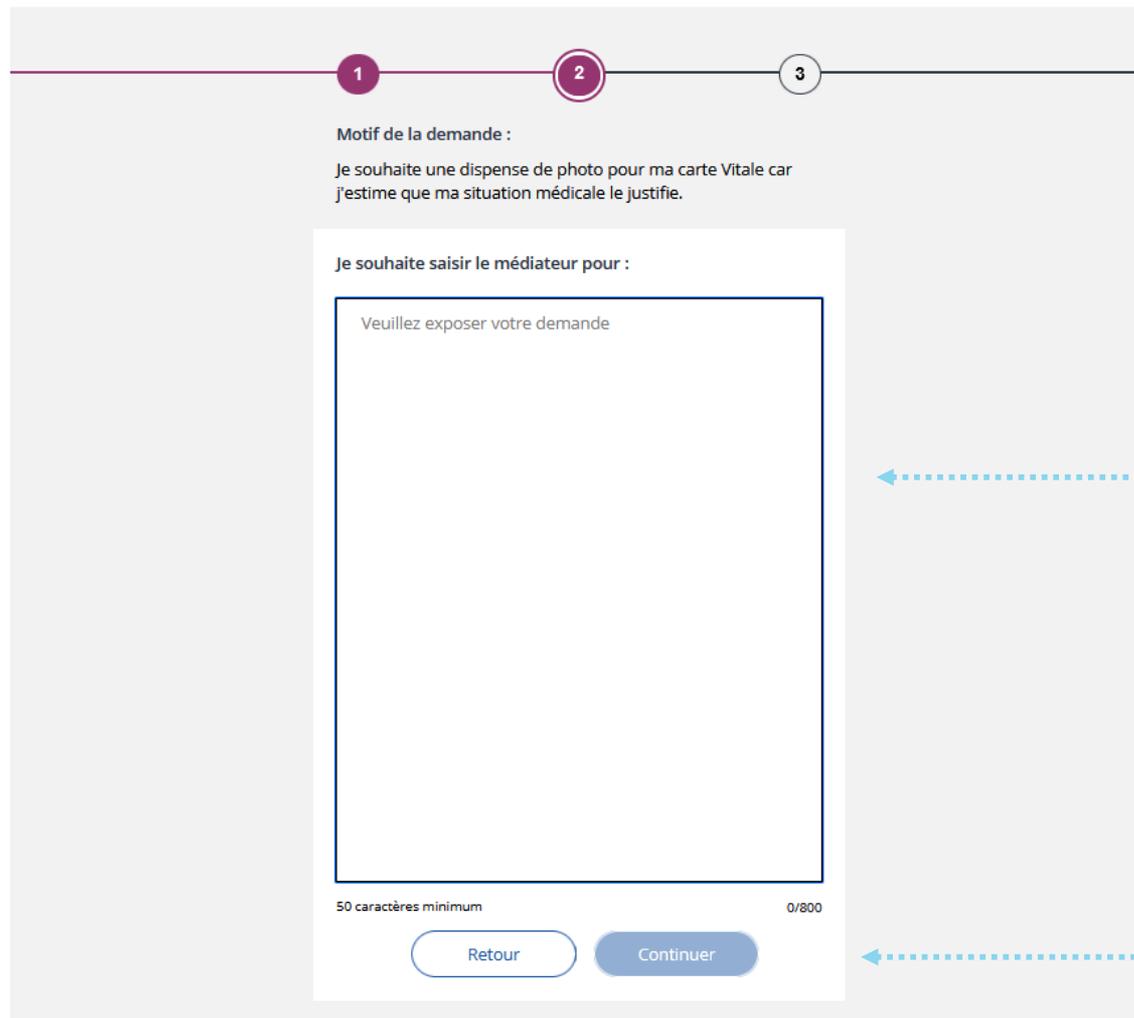
Si le cas de l'assuré n'est pas cité (mais que cela reste dans les cas présent sur la slide précédente) il peut directement envoyer un message au médiateur

# La démarche pas- à- pas : étape 5/7



## ETAPE (5) : L'assuré explique sa demande au médiateur

Demander l'aide du médiateur



1 2 3

Motif de la demande :

Je souhaite une dispense de photo pour ma carte Vitale car j'estime que ma situation médicale le justifie.

Je souhaite saisir le médiateur pour :

Veuillez exposer votre demande

50 caractères minimum 0/800

Retour Continuer

L'assuré va expliquer sa situation nécessitant l'aide du médiateur,

Dans cette partie, l'assuré doit obligatoirement écrire au minimum 50 caractères et au maximum 800 caractères

Une fois le texte écrit, l'assuré clique sur « [Continuer](#) »

# La démarche pas- à- pas : étape 6/7



**ETAPE (6)** : L'assuré confirme sa demande faite au médiateur

Demander l'aide du médiateur



1 2 3

Je confirme ma demande.

Motif de la demande :  
Je souhaite une dispense de photo pour ma carte Vitale car j'estime que ma situation médicale le justifie.

Ma demande :

Retour Continuer

L'assuré revoit sa demande ici avant de l'envoyer au médiateur, s'il y a des modifications à apporter à sa demande, l'assuré peut faire « **Retour** » pour retourner à l'étape précédente.

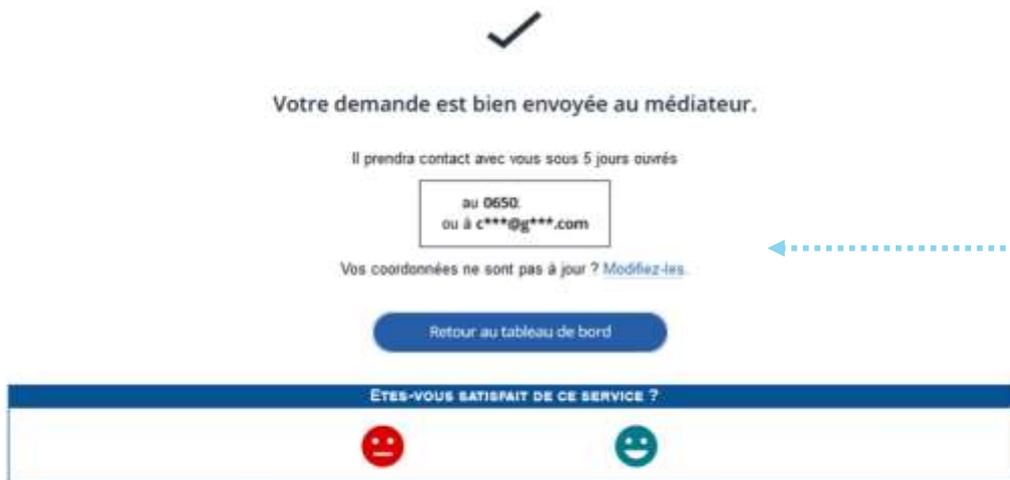
Si l'assuré confirme sa demande, il clique sur « **Continuer** » pour l'envoyer au médiateur

# La démarche pas- à- pas : étape 7/7



**ETAPE (7)** : La demande de l'assuré est envoyée directement à la CPAM de l'assuré.

L'écran de confirmation s'affiche et un accusé de réception est envoyé à l'assuré



✓

Votre demande est bien envoyée au médiateur.

Il prendra contact avec vous sous 5 jours ouvrés

au 0650  
ou à c\*\*\*@g\*\*\*.com

Vos coordonnées ne sont pas à jour ? [Modifiez-les](#)

[Retour au tableau de bord](#)

ETES-VOUS SATISFAIT DE CE SERVICE ?

Si l'assuré doit mettre à jour ses coordonnées de contact il peut cliquer sur « **modifiez-les** » qui l'emmènera dans la rubrique « **mes informations** » pour saisir les modifications