

Pour qui

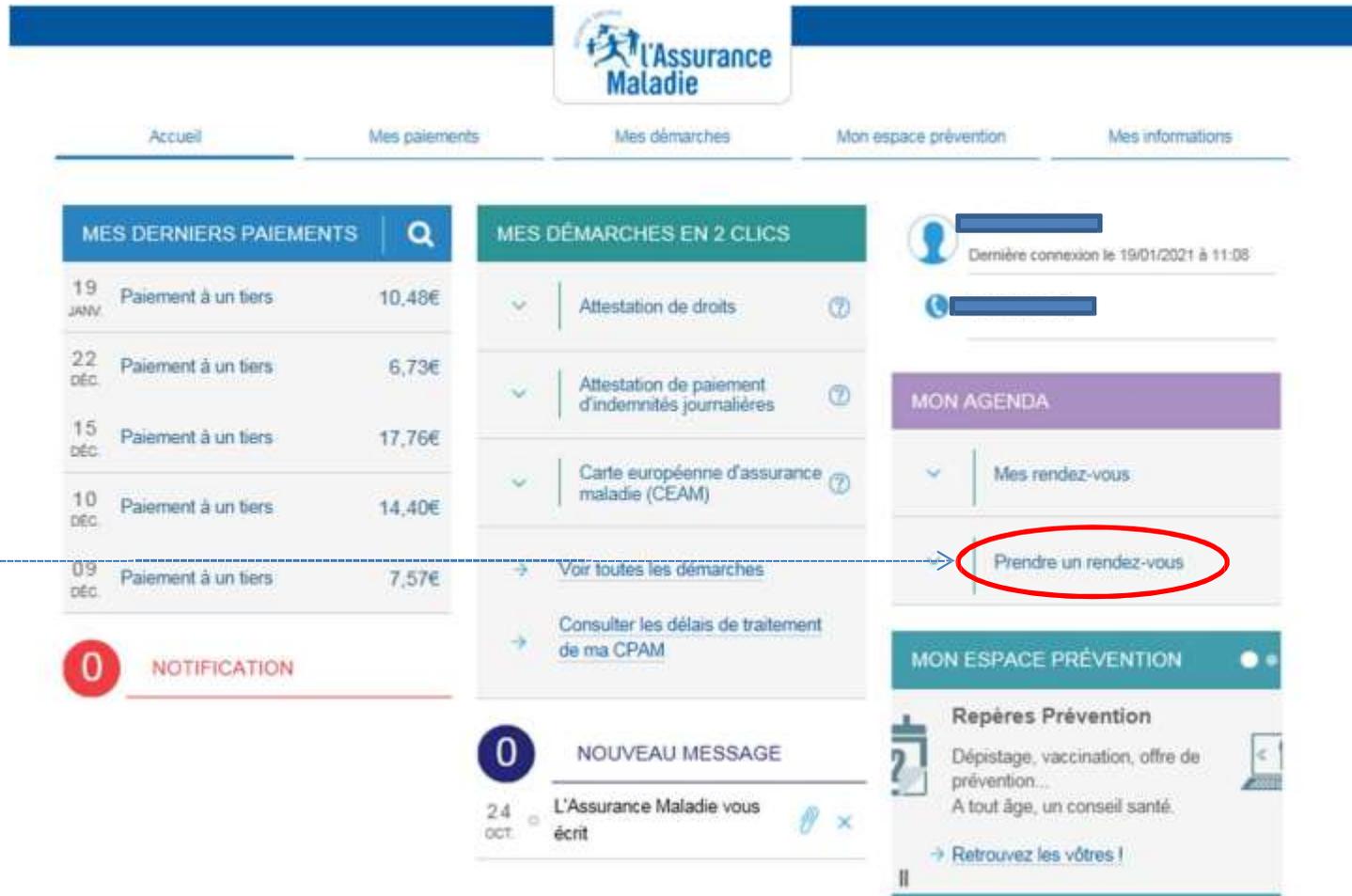


- **Je rencontre des difficultés pour accéder à mon compte ameli** : envoyer un mail à moncompteameli.cpam-isere@assurance-maladie.fr
- **J'ai besoin d'aide pour réaliser ou finaliser une démarche en ligne** : Retrouver nos tutoriels en ligne sur [Pastel](#)
- **Je souhaite être accompagné pour réaliser ma démarche en ligne** : Retrouver l'adresse de structures pouvant vous aider dans vos démarches en lignes en consultant notre [Carte d'accès numérique](#)
- **Je n'ai pas trouvé d'aide en consultant Pastel** : je prends un rendez-vous physique ou téléphonique (démarche page suivante)
- **Je n'ai pas trouvé de solution en appelant le 36 46** : je prends un rendez-vous physique ou téléphonique (démarche page suivante)
- **Autre demande d'aide** : je prends un rendez-vous physique ou téléphonique (démarche page suivante)

Prise de rendez-vous

 **ETAPE (0)** : L'assuré se connecte à son compte ameli et se rend sur la page d'accueil

1 Il se rend sur **Prendre un rendez-vous** dans **Mon agenda**



The screenshot shows the L'Assurance Maladie website interface. The top navigation bar 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 with 5 rows showing payment dates and amounts.
- 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)'. A red arrow points from the text 'Prendre un rendez-vous' to the 'Prendre un rendez-vous' button in the 'MON AGENDA' section.
- MON AGENDA**: A section with a 'Prendre un rendez-vous' button circled in red.
- MON ESPACE PRÉVENTION**: A section with 'Repères Prévention' and a 'Retrouvez les vôtres !' link.

At the bottom, there are notification banners for 'NOTIFICATION' and 'NOUVEAU MESSAGE'.

Prise de rendez-vous



ETAPE (1) : L'assuré sélectionne le motif de son rendez-vous

Votre prise de rendez-vous



1/3 - Le motif

Prenez rendez-vous avec votre Caisse d'Assurance Maladie.

**Champ obligatoire*

Sélectionnez un motif*

Sélectionnez le motif de votre rendez-vous



L'assuré sélectionne
le motif



Puis l'assuré clique
sur **Suivant**



Retour

Suivant

L'assuré peut prendre un rendez-vous pour les motifs suivants. Si le motif est absent dans le menu déroulant L'assuré doit **contacter le 3646**

Sélectionnez le motif de votre rendez-vous

Accident du travail / Maladie professionnelle - 30 minutes

Arrêt de travail / Indemnités journalières - 30 minutes

Artistes - Auteurs - 30 minutes

Congés maternité / paternité - 30 minutes

Cures thermales - 15 minutes

Demande de capital décès - 30 minutes

Demande de Complémentaire santé solidaire - 30 minutes

Frontaliers suisse - 30 minutes

Soins à l'étranger - 15 minutes

Sélectionnez le motif de votre rendez-vous



Prise de rendez-vous



ETAPE (2) : L'assuré sélectionne le type de rendez-vous (téléphonique ou en point d'accueil)

Votre prise de rendez-vous



2/3 - Choix du type de rendez-vous

**Champ obligatoire*

Vous souhaitez prendre un rendez-vous*

- Téléphonique
- En point d'accueil

Document(s) à prévoir

Votre Caisse d'Assurance Maladie vous précisera par téléphone les éventuels documents à prévoir.

L'assuré choisit le type de rendez-vous, il peut :

- prendre un **rendez-vous téléphonique** afin d'être directement recontacté sans avoir à se déplacer
- prendre un **rendez-vous en point d'accueil** afin d'être reçu par un agent d'accueil

Bon à savoir :

Dans le récapitulatif du rendez-vous téléphonique (ou en point d'accueil), le numéro de téléphone de l'assuré est rappelé. Si l'assuré se rend compte que ce numéro n'est plus à jour, il peut aisément le modifier via la rubrique **mes informations**.

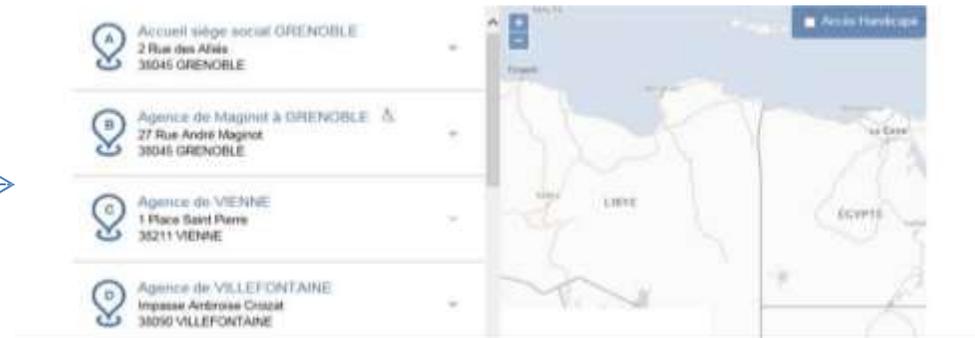
Prise de rendez-vous



ETAPE (3) : L'assuré sélectionne le lieu et la date de son rendez-vous

Si l'assuré choisit un rendez-vous en point d'accueil :

Il sélectionne l'agence dans laquelle il veut être reçu



Votre prise de rendez-vous



3/3 - Sélectionnez la date de votre rendez-vous

Janvier 2023

Dates suivantes >

Lundi 30 janv.	Mardi 31 janv.	Mercredi 1 fév.	Jeudi 2 fév.	Vendredi 3 fév.
—	8:00	8:00	8:00	8:00
—	8:15	8:15	8:15	8:15
—	8:30	8:30	8:30	8:30
—	8:45	8:45	8:45	8:45
—	9:00	9:00	9:00	9:00
—	9:15	9:15	9:15	9:15
—	9:30	9:30	9:30	9:30
—	9:45	9:45	9:45	9:45

~ Voir plus d'horaires ~

Retour

Si l'assuré choisit un rendez-vous en point d'accueil ou un rendez-vous téléphonique :

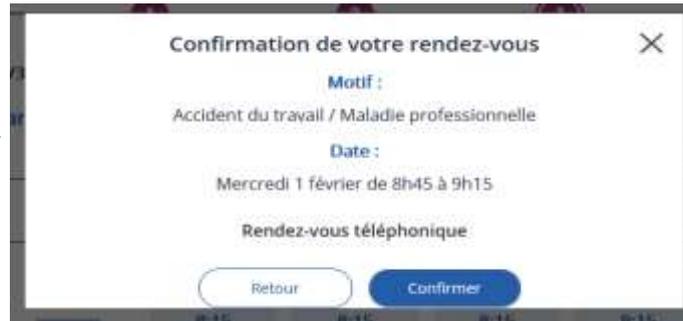
L'assuré sélectionne la date et l'heure pour son rendez-vous

Prise de rendez-vous



ETAPE (4) : L'assuré confirme la prise de rendez-vous

L'assuré clique sur **confirmer** pour valider son rendez-vous



Confirmation de votre rendez-vous

Motif :
Accident du travail / Maladie professionnelle

Date :
Mercredi 1 février de 8h45 à 9h15

Rendez-vous téléphonique

Retour Confirmer

L'assuré reçoit la confirmation que son rendez-vous a bien été pris en compte



Récapitulatif de votre rendez-vous

✓
Votre demande de rendez-vous est validée !

Accident du travail / Maladie professionnelle

Mercredi 1 février 2023 de 08H45 à 09H15 (30 minutes)

Rendez-vous téléphonique
Vous serez contacté sur ce numéro : 06.03.09.36.23
[Modifier vos informations](#)

Documents à prévoir pour votre rendez-vous

NOTEZ VOTRE DÉMARCHÉ !

Modifier l'horaire Supprimer Retour au tableau de bord

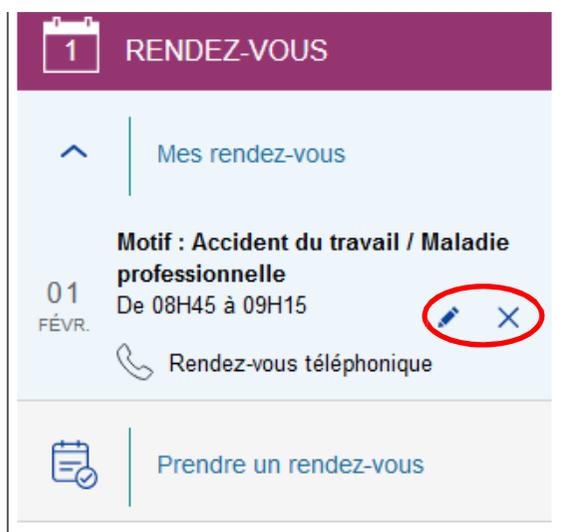
L'assuré peut également **modifier l'horaire** ou **supprimer** son rendez-vous si besoin, sinon il clique sur **retour au tableau de bord** pour quitter la démarche de prise de rendez-vous

Prise de rendez-vous



ETAPE (4bis) : L'assuré confirme la prise de rendez-vous

L'assuré visualise son rendez-vous dans son **agenda présent sur la page d'accueil du compte ameli**, un e-mail de confirmation est également envoyé dans son espace **messagerie**



L'assuré peut **modifier** son rendez-vous en cliquant sur **le crayon**

Il peut également **supprimer** son rendez-vous en cliquant sur **la croix**