

05/11/2024

CPAM
Présentation de l'application
RéclaPS

Partie 1

Contexte

Partie 2

Présentation Front Office

Partie 3

Présentation Back Office – Profil
consultation

Contexte

Contexte actuel :

- Application déployée depuis 2012 (v1)
- Nombre de caisses actuellement utilisatrices (v1) : 60 caisses
- Front Office : permet aux PS de transmettre une/des réclamation(s) concernant les paiements PN via un formulaire web
- Motifs réclamations : remboursement non effectué, erreur règlement, indu
- Back Office : permet aux agents de l'organisme d'y apporter une réponse

Future version V2 (Filigram) :

- Mise à disposition début décembre (à confirmer)
- Evolutions : mise à disposition sous Ameli Pro + évolutions sécurité et ergonomiques
- Nouvelles habilitations Back Office :

Profil Métier	Habilitation	Droits aux fonctions
Consultation	S_RECLAPS_CONSULT	Consulter les réclamations
Technicien	S_RECLAPS_TECH	Consulter et traiter des réclamations
Superviseur	S_RECLAPS_SUP	Consulter, traiter les réclamations <u>complexes</u> (envoyées en supervision)
Gestionnaire	S_RECLAPS_GEST	Paramétrer l'application
Cumul autorisé		
Superviseur & Gestionnaire	S_RECLAPS_GEST & S_RECLAPS_SUP	Consulter, traiter les réclamations <u>complexes</u> et paramétrer l'application

Future version V2 (Filigram) :

- Déploiement : généralisation toutes caisses pour toutes les catégories de PS par vagues (Front Office V1 coupé lors du démarrage V2)
- Calendrier déploiement :

Catégorie	Date butoir
Laboratoire d'analyses médicales	Mi-janvier 2025
Médecin	
Pharmacien	
Infirmier	Mi-mars 2025
Fournisseur	
Chirurgien-dentiste	
Transporteur sanitaire	
Taxi conventionné	
Masseur kinésithérapeute	Fin avril 2025
Orthophoniste	
Sage-femme	
Orthoptiste	
Pédicure-podologue	
Ergothérapeute	Fin mai 2025
Psychomotricien	
Psychologue	
Centre de santé	Pas d'obligation
Etablissement	

Limite actuelle : accès mono-caisse
 Une évolution est prévue pour prendre en compte la mutualisation

Accompagnement Caisses :

- Lettre réseau à paraître
- Webinaires : plateformes MDA (16/09), CUI (09/10), DAM (17/10), CPAM Moulins (08/11)
- Rubrique Ameli Réseau : Espace national > Mon Espace national > Mon métier > Processus métiers > Demande de prestations > Frais de santé > Gestion des Frais de Santé (PN) > Récla-PS
- Support : PSN

Communication PS :

- Version actuelle : mise en ligne d'un message informant de la bascule sous Ameli Pro
- Campagne Osmose nationales (pas de campagne locales) :
 - ✓ **15 du mois : Caisses adresseront à la MOA la liste des catégories PS à démarrer sur le mois suivant**
 - ✓ 1er lundi du mois (1er envoi 02/12 si démarrage avant le 02/12) : envoi communication PS
- Article Ameli.fr
- Newsletter médecin

Evolutions à venir :

- Statistiques (1^{er} trimestre 2025)
- Mutualisation
- Alimentation automatique Medialog+ : **dans l'attente à faire manuellement obligatoirement**
- Respect règles accessibilité
- Passage PLC8 (PS BEN 3)

Front Office

Front office V2 : Accès à l'application depuis AMELI PRO

The screenshot displays the AMELI PRO front office interface. At the top, the 'L'Assurance Maladie' logo and 'amelipro' branding are visible on the left, and the doctor's information 'Dr Georges DUVAL, Médecin généraliste, Cabinet : 3 rue Victor-Hugo, 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse' is on the right. The main content area is divided into three columns: 'ACTIVITÉS' (listing services like 'Tous mes paiements', 'Ma convention', etc.), 'SERVICES PATIENTS' (listing 'Arrêt de travail', 'Accident de travail / Maladie professionnelle', etc.), and 'INFORMATIONS PATIENT' (showing patient details for 'DURAND', including NIR, Régime, and Caisse de rattachement). Below these columns is a 'UNE DEMANDE?' section with buttons for 'Contacter l'Assurance Maladie', 'Réclamations paiements' (highlighted with an orange box), and 'Contacter le médecin conseil'. A 'CHANGER DE PATIENT' button is also present. A 'Arrêt de travail' notification card is shown below. The bottom section features 'PLUS D'INFORMATIONS' with icons for 'Le site de l'Assurance Maladie', 'EBM France', 'Nomenclature des actes', 'Référentiels', and '100 000 médecins'. The footer contains the number '3608' and the text 'Service gratuit + prix appel', along with links for 'Aide et configuration', 'Mentions légales', 'CGU', and 'Accessibilité : non conforme'.

Récla-PS récupère les données du PS :

- catégorie
- nom/prénom
- n° Adeli
- courriel

Page d'accueil :

- Suivre les réclamations en cours : ouverture par défaut
- Déposer une réclamation
- Suivre les réclamations archivées (traitées + 15jours)

The screenshot displays the 'RéclaPS' web application interface. At the top left, the logo for 'l'Assurance Maladie' is visible, along with the text 'Agir ensemble, protéger chacun.' and 'RéclaPS'. A navigation bar contains three tabs: 'Déposer une réclamation' (highlighted with a red box), 'Suivi de mes réclamations' (highlighted with an orange box), and 'Recherche (des réclamations archivées)' (highlighted with a green box). Below the navigation bar, there is a 'Filtrer mes réclamations' section with input fields for 'DATE DE DÉPÔT - JJ/MM/AAAA', 'DATE DE SOINS - JJ/MM/AAAA', and a dropdown for 'Statut'. There are 'Annuler' and 'Filtrer' buttons. Below the filter section, it shows 'Nombre de réclamations : 18' and a dropdown for '10'. The main content area displays a list of three claims, each with a profile icon, a 'CONSULTER' button, a claim number, a date, a location (PAU), and a status icon (hourglass for 'Prise en charge', checkmark for 'Traitée').

Statut	Numéro de réclamation	Date	Localisation
Prise en charge	# 2464200047	19/07/2024	PAU
Traitée	# 2464200046	18/07/2024	PAU
Traitée	# 2464200045	15/07/2024	PAU

Déposer une demande : Sélection de l'organisme

1. Sélectionner l'organisme d'affiliation de l'assuré

Rechercher un organisme du régime général

Information

Vous pouvez saisir le nom de votre organisme ici. Par exemple : Gironde, Eure, Paris, etc. Si votre réclamation est hors régime général alors veuillez retourner sur AMELI PRO rubrique "Une demande ? / Contacter l'assurance Maladie"

- Si PS sélectionne une caisse non activée

Déposer une réclamation

Suivi de mes réclamations

Recherche (des réclamations archivées)

Votre catégorie de Professionnel de santé est désactivée pour l'organisme sélectionné.
Veuillez retourner sur AMELI PRO rubrique "Une demande ? / Contacter l'Assurance Maladie"

Ecran de dépôt de la demande :

The screenshot displays the 'Ecran de dépôt de la demande' (Claim Submission Screen) on the RéclaPS website. The interface is organized into several sections:

- Assuré(e) / Bénéficiaire:** Fields for the insured person's details (Numéro de sécurité sociale, Clé, Date de naissance, Nom, Prénom) and the beneficiary's details (Nom, Prénom, Date de naissance).
- Identification bénéficiaire:** A label pointing to the beneficiary information fields.
- Voire réclamation concerne:** Radio buttons for selecting the reason for the claim (e.g., 'Un remboursement non effectué', 'Une erreur dans le règlement').
- Nature de l'acte ou du soin:** A text area for describing the nature of the act or care, with an information box stating: 'Ce champ vous permet de saisir les éléments nécessaires pour le traitement de votre demande. Conformément aux bonnes pratiques rappelées par la CNIL, il ne doit comporter aucune donnée excessive, inappropriée ou sensible (informations médicales...)'.
- Montant facturé:** Fields for 'Du' (start date), 'Au' (end date), and 'Montant facturé' (amount billed).
- Voire réclamation porte sur:** Radio buttons for selecting the type of claim (e.g., 'Une télétransmission', 'Une feuille de soins papier').
- Déposer des pièces jointes:** A section for uploading files, with a 'Télécharger vos fichiers' button and a note: 'fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 3 pièces jointes maximum.' Below this is a list of attached files, currently showing 'Aucune pièce jointe enregistrée'.
- Pièces jointes:** A label pointing to the file upload section, with a list of accepted formats and limits: 'Formats acceptés : pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Limites : 3 PJ max, poids max total = 5Mo'.
- Actions:** A label pointing to the 'Annuler' and 'Transmettre la réclamation' buttons at the bottom.

At the bottom of the page, there is a footer with 'v2.2.0', 'Nous contacter 3608 Service gratuit + prix appel', 'Aide | Mention légales | Accessibilité: non conforme'.

Transmettre la réclamation : le PS reçoit par mail un accusé de réception mentionnant notamment le n° attribué

Ecran de suivi des demandes en cours :

The screenshot shows the 'Suivi de mes réclamations' interface. At the top, there is a search bar with 'Suivi de mes réclamations' and 'Recherche (des réclamations archivées)'. Below this is a filter section titled 'Filtrer mes réclamations' with input fields for 'DATE DE DÉPÔT - JJ/MM/AAAA', 'DATE DE SOINS - JJ/MM/AAAA', and a dropdown for 'Statut'. There are 'Annuler' and 'Filtrer' buttons. Below the filter section, it shows 'Nombre de réclamations : 18' and a page size selector set to '10'. The main area displays a list of claims. Each claim entry includes a beneficiary profile picture, a 'CONSULTER' button, a claim number (e.g., # 2464200047), a date (18/07/2024), a 'PAU' icon, and a status icon (e.g., 'Prise en charge' or 'Traité').

**Filter sur dates (dépôt/soins) ou statut*
Nombre réclas et nb par page**

Bénéficiaire, n° récla, date, CPAM, Statut*

Possibilité de consulter la réclamation (réponse apportée)

*Statut	Etat de la réclamation
A traiter	Non prise en charge
Prise en charge	Prise en charge
Traitée	Réponse adressée au PS

Ecran de suivi des demandes en cours / Consulter une réclamation :

The screenshot displays the 'RéclaPS' interface for viewing a claim. The top navigation bar includes 'Déposer une réclamation', 'Suivi de mes réclamations', and 'Recherche (des réclamations archivées)'. The main content is divided into two columns. The left column, labeled 'Assurée', shows the profile of Gilbert Caroline (2 72 01 97 012 012 55, 29/01/1972) and the claim details: 'Reclamation n° 2433100054'. Under 'Votre réclamation concerne', it states 'Une erreur dans le règlement'. Under 'Nature de l'acte ou du soin', it lists 'acte 1' for the period 'Du 05/03/2024' with a 'Montant facturé' of '150.25 euros'. Under 'La réclamation porte sur une télétransmission', it provides the 'Numéro de facture' (88996655), 'Numéro de lot' (2404160001), and 'Date de la télétransmission' (02/04/2024). The right column, labeled 'Bénéficiaire', shows the profile of Potier Stéphane. Below this, a green bar indicates the claim is 'Traitée'. The 'Réponse à la réclamation' section shows the 'Organisme traitant' as 'GIRONDE' and the 'Date de réponse' as '16/04/2024'. The response text states: 'Nous vous confirmons les termes du courrier d'indus du 09/04/2024 et nous vous informons que vous êtes redevable de la somme de 12€.' Under 'Pièces jointes reçues', a document icon is shown with the filename 'Pitest_BO.docx'. Below the screenshot, two boxes are labeled 'Données renseignées par le PS' and 'Données renseignées par la caisse'.

Assurée

Bénéficiaire

Reclamation n° 2433100054

Votre réclamation concerne
Vous avez sélectionné:
Une erreur dans le règlement

Nature de l'acte ou du soin
acte 1
Période
Du 05/03/2024
Montant facturé
150.25 euros

La réclamation porte sur une télétransmission
Numéro de facture
88996655
Numéro de lot
2404160001
Date de la télétransmission
02/04/2024

Pièces jointes déposées

Traitée

Réponse à la réclamation
Organisme traitant
GIRONDE
Date de réponse
16/04/2024
Réponse de l'organisme
Nous vous confirmons les termes du courrier d'indus du 09/04/2024 et nous vous informons que vous êtes redevable de la somme de 12€.

Pièces jointes reçues
Pitest_BO.docx

Données renseignées par le PS

Données renseignées par la caisse

Ecran de suivi des demandes archivées :

- Recherche

Recherche (des réclamations archivées)

Recherche

NIR, NOM ASSURÉ, NOM BÉNÉFICIAIRE, NUMÉRO DE RÉCLAMATION

DU - JJ/MM/AAAA

AU - JJ/MM/AAAA

Annuler Rechercher

- Résultats :

Recherche

NIR, NOM ASSURÉ, NOM BÉNÉFICIAIRE, NUMÉRO DE RÉCLAMATION

06/02/2024

AU - JJ/MM/AAAA

Annuler Rechercher

Nombre de réclamations : 26

10

 <p>Marianne-Céline Tessier Gautier 2 33 22 22 655 309 3</p> <p>CONSULTER</p>	<p># 2433100026</p> <p>🕒 02/04/2024</p> <p>📍 GIRONDE</p>	 <p>Archivée</p>
 <p>Léon Le Sauvage Dupont 2 72 72 25 411 591 7</p> <p>CONSULTER</p>	<p># 2433100027</p> <p>🕒 02/04/2024</p> <p>📍 GIRONDE</p>	 <p>Archivée</p>

Ecran de suivi des demandes archivées / Consulter une réclamation :



Marianne-Céline Tessier Gautier
2 33 22 22 655 309 3
03/09/1997

Assurée

Archivée

Réclamation n° 2433100026

> Votre réclamation concerne
Vous avez sélectionné
Un remboursement non effectué

> Nature de l'acte ou du soin

Période	Montant facturé
Du 04/09/2023	euros

> La réclamation porte sur une feuille de soins

0 Pièces jointes déposées

Réponse à la réclamation

Organisme traitant
GIRONDE

Date de réponse
16/04/2024

Réponse de l'organisme
Nous vous confirmons les termes du courrier d'indus du 09/04/2024 et nous vous informons que vous êtes redevable de la somme de 12€.

1 Pièces jointes reçues


Pitest_BO.docx

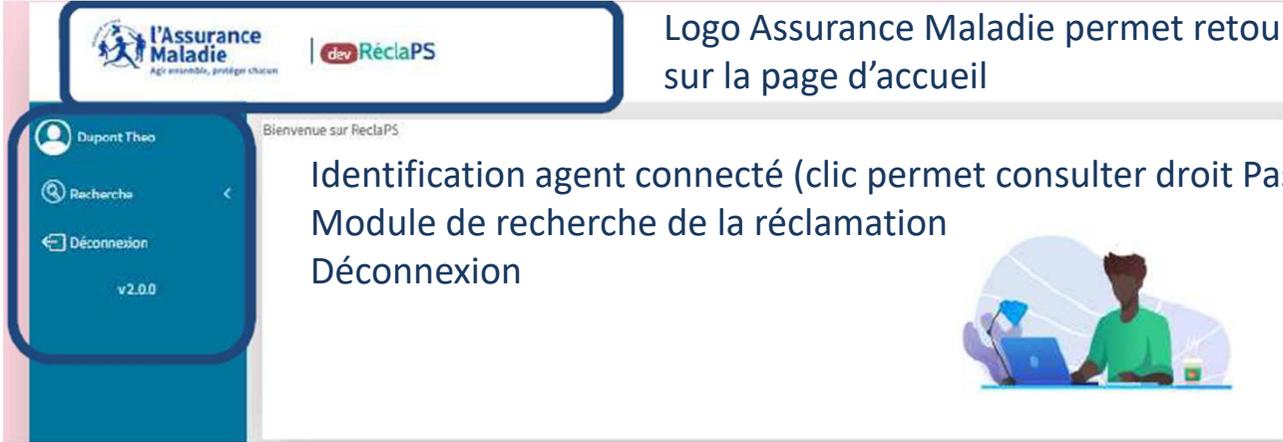
Le professionnel de santé ne peut pas télécharger les pièces jointes des réclamations archivées

Back Office

Back Office V2 :

- 4 profils Passeport : **consultant**, technicien, superviseur, gestionnaire (paramétrage)
- Connexion : Url dédiée gérée par CPAM Gironde (communication ultérieure)
- **Zoom profil consultant :**
 - Habilitation Passeport : S_RECLAPS_CONSULT
 - Visualisation des demandes PS : données saisies, PJ, état d'avancement (statut), réponse apportée

Page accueil :



The screenshot displays the user interface of the RéclaPS system. At the top, there is a header with the logo for 'l'Assurance Maladie' (with the tagline 'Agir ensemble, protéger chacun') and 'dev RéclaPS'. Below the header, a sidebar menu is visible on the left, containing the user's name 'Dupont Theo', a search icon labeled 'Recherche', and a logout icon labeled 'Déconnexion', with the version number 'v2.0.0' at the bottom. The main content area shows a welcome message 'Bienvenue sur ReclaPS' followed by three menu items: 'Identification agent connecté (clic permet consulter droit Passeport)', 'Module de recherche de la réclamation', and 'Déconnexion'. An illustration of a person working at a laptop is positioned in the bottom right corner of the main content area.

Logo Assurance Maladie permet retour sur la page d'accueil

Identification agent connecté (clic permet consulter droit Passeport)
Module de recherche de la réclamation
Déconnexion

Page Recherche (affinée) :

- Permet de lancer une recherche à partir des critères suivants (à minima 1 critère) :
 - Le NIR, Nom assuré, Nom bénéficiaire, Numéro de réclamation,
 - La catégorie de PS (menu déroulant),
 - Le statut de la réclamation (menu déroulant),
 - Le N° Adeli/Finess du professionnel de santé,
 - La date ou la période de dépôt de la réclamation par le professionnel de santé



The screenshot shows the 'Recherche affinée' (Refined Search) interface. On the left is a navigation sidebar with the user 'Amoa Cpm33', a search icon, and options for 'Recherche', 'Recherche affinée' (highlighted), and 'Déconnexion'. The main area has a title 'Recherche affinée' and several input fields: a text box for 'Nir, Nom assuré, Nom bénéficiaire, Numéro de réclamation', a dropdown for '-- Catégorie PS --', a dropdown for '-- Statut --', a text box for 'N°Adeli / Finess', a date range field 'Date Dépot : Du - JJ/MM/AAAA', and another date field 'Au - JJ/MM/AAAA'. At the bottom are 'Rechercher' and 'Annuler' buttons.

Page

Afficher []

Catégori

Mé

Mé

Mé

Mé

Mé

Affichage d

- Par
- Nav
- Tri

Statut	Etat de la réclamation
A traiter	Non prise en charge
Prise en charge	Prise en charge
Réponse à envoyer (tech)	Réponse indiquée mais non encore envoyée au PS
Réponse à envoyer (superviseur)	Réponse indiquée mais non encore envoyée au PS – dans instancier superviseur
Remise à disposition manuelle	Prise en charge puis remise à disposition par agent (non traitée)
Remise à disposition automatique Tech	Prise en charge par technicien mais non traitée au vendredi soir (remise à dispo tous les vendredis à 23h)
Remise à disposition automatique Sup	Prise en charge mais non traitée par superviseur au vendredi soir
En supervision	Adressée au superviseur qui ne l'a pas prise en charge
En cours de supervision	Prise en charge par superviseur
Traitée	Réponse adressée au PS
Archivée	Traitée depuis +15 jours

Ecran de détail d'une réclamation :

1

Détail de la réclamation N° 2333100012

Assurance Maladie | **ReclaPS**

Informations Assuré(e) [Avatar] [Nom] [Prénom] [Date de naissance] Charles Charline 07/11/1980	Informations Bénéficiaire (si renseigné) [Avatar] [Nom] [Prénom] [Date de naissance]	Informations PS [Avatar] [Nom] [Prénom] [Adresse] [Email] [Téléphone]
---	---	--

Motif de la réclamation
Une erreur dans le règlement

Informations sur la réclamation
Nature de l'acte ou du soin : [Texte]
Date des soins ou de l'urgence : Du 02/11/2023 Au [Texte]
Montant facturé : 66 €

Informations sur la télétransmission
Numéro de la facture : 77788
Numéro de lot : 4578
Date de télétransmission : 22/11/2023

Pièces jointes déposées par le PS
• Aucune pièce jointe déposée.

Notes Internes
Aucune note enregistrée

Réponse
Cette facture a fait l'objet d'un refus en date du 02/01/2024. Je procède à la régularisation du dossier.

Liste des pièces jointes
• Aucune pièce jointe enregistrée.

2

3

4

5

- 1 Numérotation de la réclamation
- 2 Informations saisies par le PS permettant le traitement :
identification assuré, identification bénéficiaire, motifs et informations, PJ du PS
- 3 Identification du PS
- 4 Notes internes / Traitement de la réclamation / Réponse
- 5 Liste des pièces jointes adressées au PS

Back Office V2 :

- 4 profils Passeport : consultant, **technicien**, superviseur, gestionnaire (paramétrage)
- **Zoom profil technicien :**
 - Habilitation Passeport : S_RECLAPS_TECH
 - Traitement des demandes PS : Réclamations non prises en charge, réclamations prises en charge
 - Recherche : recherche affinée d'une réclamation, d'un nir, d'un ps....

Page accueil :

Logo Assurance Maladie permet retour sur la page d'accueil



Logo Assurance Maladie permet retour sur la page d'accueil

Bienvenue sur ReclaPS

Module de Gestion des réclamations

Module de Recherche

Déconnexion

Testmoa Moa

Vous disposez des rôles suivants :

- ROLE_TECH

Identification agent connecté (clic permet consulter droit Passeport)

Ecran Réclamations non prises en charge :

Tableau des réclamations restant à traiter pour l'ensemble de la Caisse.

Les lignes en rose permettent d'identifier les réclamations dont la date de dépôt excède 10 jours.

Service: -- Sélectionner --

Catégorie PS: -- Sélectionner --

N° ADELI/FINESS: 996101197

Rechercher:

Enregistre le filtre pour une prochaine connexion

Date réclamation	N° ADELI/FINESS	Statut	Actions
27/05/2024 09:06:00	996101197	A traiter	Prendre en charge
29/05/2024 10:54:27	991101197	A traiter	Prendre en charge
29/05/2024 11:26:40	991101197	A traiter	Prendre en charge
18/06/2024 12:14:17	991101197	A traiter	Prendre en charge
25/06/2024 08:32:19	991101197	A traiter	Prendre en charge
01/07/2024 08:51:29	991101197	A traiter	Prendre en charge
01/07/2024 09:04:07	991101197	A traiter	Prendre en charge
02/07/2024 14:39:43	991101197	A traiter	Prendre en charge
04/07/2024 10:28:17	991101197	A traiter	Prendre en charge
04/07/2024 10:54:55	991101197	A traiter	Prendre en charge

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 12 éléments

Précédent 1 2 Suivant

Ecran Mes réclamations :

Tableau des réclamations prises en charge par l'utilisateur.

The screenshot displays the 'Mes réclamations' (My claims) interface. At the top, there is a notification: 'Cette réclamation est bien prise en charge.' Below this, a search bar is labeled 'Rechercher:'. The main content is a table with the following data:

Date Réclamation	ADEL/FINESS	Statut	Voir Détail
24/06/2024 10:41:54	991101197	Prise en charge	
27/05/2024 08:51:18	991101197	Prise en charge	
27/05/2024 09:06:00	996101197	Prise en charge	
29/05/2024 11:18:06	991101197	Prise en charge	

At the bottom of the table, it indicates 'Affichage de l'élément 1 à 4 sur 4 éléments' and includes navigation buttons for 'Précédent', '1', and 'Suivant'.

Détail d'une réclamation prise en charge :

1 Mail de la réclamation N° : 2433100057

2 Informations Assuré(e) : 270633322092_25, PAGES, 1068J00Y, 33/04/1978

3 Informations Bénéficiaire (si renseigné) : PAGES, LYS, 12/06/2000

4 Motif de la réclamation : Un remboursement non effectif

5 Informations sur la réclamation : Nature de l'acte ou de soins : CONSULTATION, Date des soins ou de l'événement : Du 02/04/2024 Au, Montant facturé : 28 €

Informations sur la télétransmission : Numéro de la facture : 1111111, Numéro de tél : 2222, Date de télétransmission : 02/04/2024

Pièces jointes déposées : enky_souris.jpg

Enregistrer, Envoyer, Remettre à disposition, Mettre en supervision, Voir l'historique

Notes internes

Traitement de la réclamation : Règlement non reçu, Sélectionnez un motif, Règlement non reçu, Règlement erroné, Règlement partiel, Règlement Indus, Pièces inexploitables, Trop de réclamations injustifiées, Réclamation rejetée, Texte libre

Traitement de la réclamation : Règlement non reçu

Configuration de votre réponse : Choisir, Date, Ref, Montant

Prévisualisation de votre réponse : Le règlement a été effectué à [l'assuré, votre profit, un autre professionnel de santé] en date du [date] sous la référence [ref] pour un montant de [montant]€.

Je valide ma prévisualisation

- 1** Numérotation de la réclamation
- 2** Informations saisies par le PS permettant le traitement : identification assuré, identification bénéficiaire, motifs et informations, PJ du PS
- 3** Identification du PS
- 4** Notes internes / Traitement de la réclamation / Réponse
- 5** Liste des pièces jointes adressées au PS

Sélection d'un motif : génère une réponse type appropriée (encart prévisualisation de votre réponse), l'agent peut alors :

- Adresser cette réponse au PS (bouton "je valide ma prévisualisation")
- Indiquer une réponse personnalisée en la saisissant dans la zone "Réponse" (dans ce cas la réponse type n'est pas reprise)

abilité de la t le fil des

Back Office V2 :

- 4 profils Passeport : consultant, technicien, **superviseur**, gestionnaire (paramétrage)
- **Zoom profil superviseur** :
 - Habilitation Passeport : S_RECLAPS_SUP
 - Traitement des demandes PS : Réclamations en supervision non prises en charge, réclamations en supervision prises en charge
 - Recherche : recherche affinée d'une réclamation, d'un nir, d'un ps....

Page accueil :



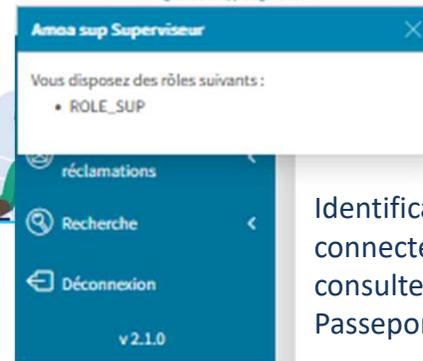
Logo Assurance Maladie permet retour sur la page d'accueil

Bienvenue sur ReclaPS

Module de Supervision des réclamations
Module de Recherche
Déconnexion



dev RéclaPS



Identification agent connecté (clic permet consulter droit Passeport)

Ecran Réclamations en supervision non prises en charge :

Tableau des réclamations en supervision restant à traiter pour l'ensemble de la Caisse.

Les lignes en rose permettent d'identifier les réclamations dont la date de dépôt excède 10 jours.

Réclamations en supervision non prises en charge			
Afficher 10 éléments		Rechercher :	
Date Réclamation	ADELI/FINESS	Statut	Actions
11/07/2024 08:26:25	991101197	En supervision	Prendre en charge Supprimer
11/07/2024 08:27:15	991101197	En supervision	Prendre en charge Supprimer
18/07/2024 10:08:55	991101197	En supervision	Prendre en charge Supprimer
27/05/2024 08:57:58	991101197	En supervision	Prendre en charge Supprimer

Affichage de l'élément 1 à 4 sur 4 éléments

Précédent 1 Suivant

Ecran Réclamations en supervision prises en charge :

Tableau des réclamations prises en charge par l'utilisateur.

Mes réclamations en supervision			
Afficher 10 éléments		Rechercher :	
Date Réclamation	ADELI/FINESS	Statut	Voir Détail
04/07/2024 10:30:34	991101197	En cours de supervision	Q
27/05/2024 08:55:41	991101197	En cours de supervision	Q
27/05/2024 09:01:46	191101197	En cours de supervision	Q

Affichage de l'élément 1 à 3 sur 3 éléments

Précédent 1 Suivant

Détail d'une réclamation en supervision prise en charge :

The screenshot displays the 'Détail de la réclamation N° : 2433100018' page. It is divided into several sections:

- 1 Numérotation de la réclamation:** A green circle '1' is placed over the claim number '2433100018' in the top header.
- 2 Informations saisies par le PS:** A green circle '2' is placed over the 'Motif de la réclamation' field, which contains 'Un remboursement non effectué'.
- 3 Identification du PS:** A green circle '3' is placed over the 'Informations sur la télétransmission' section, which includes 'Numéro de la facture : 1', 'Date de télétransmission : 03/07/2024', and 'Pièces jointes déposées par le PS'.
- 4 Notes internes / Traitement de la réclamation / Réponse:** A green circle '4' is placed over the 'Notes internes' section, which includes a 'Sélectionner un motif' dropdown and a 'Réponse' text area.
- 5 Liste des pièces jointes adressées au PS:** A green circle '5' is placed over the 'Pièces jointes' section, which includes a file upload area and a list of attached files.

The interface also features a 'Agents Techniciens' dropdown menu with a list of agents: DUPONT THEO, TESTMOA MOA, Testeur Po, and AMOA TECH A.

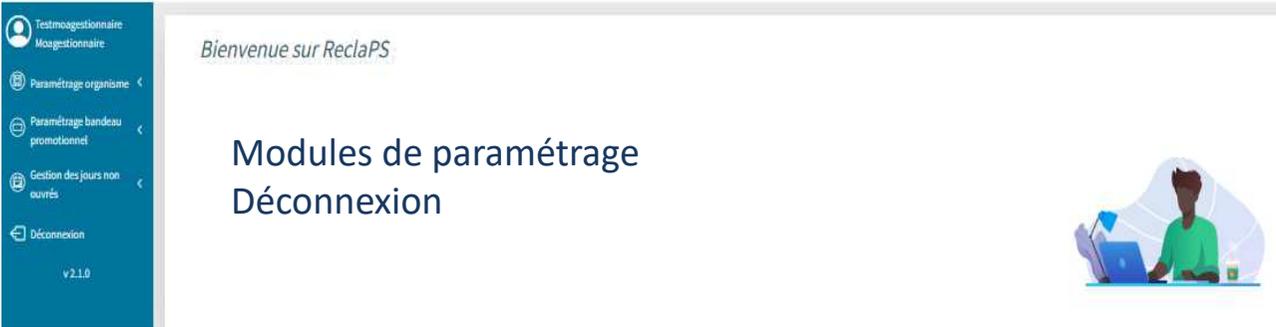
- 1 Numérotation de la réclamation
- 2 Informations saisies par le PS permettant le traitement :
identification assuré,
identification bénéficiaire, motifs et informations, PJ du PS
- 3 Identification du PS
- 4 Notes internes /
Traitement de la réclamation / Réponse
- 5 Liste des pièces jointes adressées au PS

Back Office V2 :

- 4 profils Passeport : consultant, technicien, superviseur, **gestionnaire** (paramétrage)
- **Zoom profil gestionnaire :**
 - Habilitation Passeport : S_RECLAPS_GEST
 - Paramétrage de l'organisme : catégories, services
 - Paramétrage des jours non ouvrés

Page accueil :

  Logo Assurance Maladie permet retour sur la page d'accueil



Bienvenue sur ReclaPS

Modules de paramétrage
Déconnexion

Testmo gestionnaire Mo gestionnaire

Vous disposez des rôles suivants :

- ROLE_GEST

Paramétrage bandeau promotionnel
Gestion des jours non ouvrés
Déconnexion

Identification agent connecté (clic permet consulter droit Passeport)

Paramétrage organisme :

- Services : permet le paramétrage des intitulés de services en charge de la gestion des réclamations

Nom de service	Date d'activation	Date d'inactivation	Action
Infirmier	17/04/2024		Désactiver
Médecine de ville	15/04/2024		Désactiver

- Catégories de PS : permet le paramétrage des catégories de PS
 - Activation/désactivation des catégories de PS gérées par RéclaPS pour l'organisme
 - Affectation des catégories de PS à un service donné

Catégories de PS actives pour l'organisme		
Catégories de PS	Services	Action
Infirmier	Infirmier	Désactiver
Médecin	Médecine de ville	Désactiver

Catégories de PS inactives pour l'organisme		
Catégories de PS	Services	Action
Chirurgien-dentiste		Activer
Etablissement / Exercice coordonné		Activer

Gestion des jours non ouvrés :

- Ces paramétrages permettent de neutraliser les journées pour les calculs de délais de traitement
 - Jours de fermeture :

Jours de fermeture

Ajouter

Afficher 2 éléments

Rechercher:

Jours de fermeture	Actions
01/01/2024	
13/06/2024	

Affichage de l'élément 1 à 2 sur 2 éléments

Précédent 1 Suivant

- Jours non ouvrés :

Jours Non Ouvrés

Les jours en vert sont considérés comme des jours non ouvrés

Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche

Gestion des jours non ouvrés :

- Ces paramétrages permettent de neutraliser les journées pour les calculs de délais de traitement
 - Jours fériés

Jours fériés

Je sélectionne une année :
2026

 Je suis actuellement positionné(e) sur les jours fériés de l'année 2026

Les jours sélectionnés en vert sont considérés comme des jours ouvrés :

Janvier :
01/01/2026

Avril :
06/04/2026

Mai :
01/05/2026 08/05/2026 14/05/2026 25/05/2026

Juillet :
14/07/2026

Août :
15/08/2026

Novembre :
01/11/2026 11/11/2026

Décembre :
25/12/2026