

# MODE OPERATOIRE

## ESPACE PARTENAIRES (SIMPLIFIE)

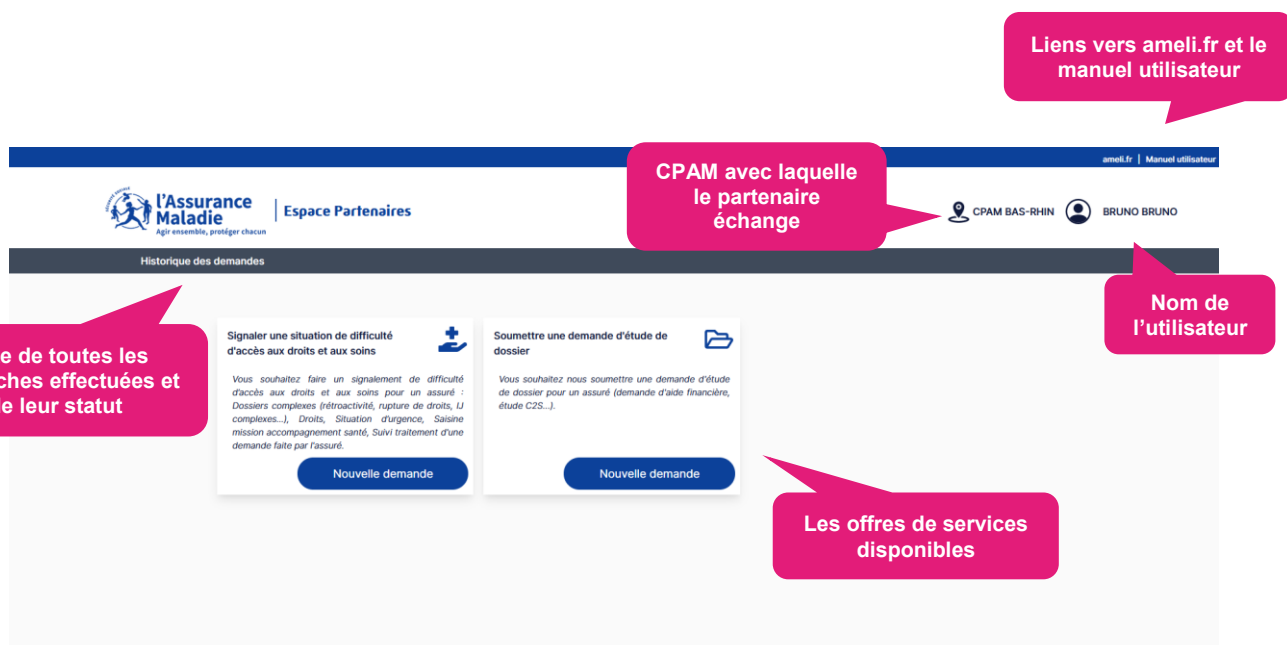
Le manuel de l'utilisateur complet est disponible sur la page d'accueil de l'Espace Partenaires (en-haut à droite).

- **La page d'accueil s'ouvre sur des actualités**



Si la caisse ne publie pas d'actualités, l'utilisateur est directement dirigé vers la page de dépôt des demandes (pour le technicien partenaire) ou vers la page de gestion des comptes (pour le gestionnaire partenaire),

- **Dépôt de demandes permet d'accéder aux offres de service et d'initier une nouvelle demande**



- **L'historique des demandes** permet de consulter les solutions apportées par la Caisse primaire à vos sollicitations

The screenshot displays the 'Historique des demandes' page with the following details:

- Header:** 'Historique des demandes', '1-8 sur 8 résultats', 'Affichage 10', 'Trier par Date de dépôt', 'ordre Z-A'.
- Entry 1:** 'Soumettre une demande d'étude de dossier' (2233100012, 16/02/2022 16h30min), status 'Nouveau'. Demandeur: LAPIERRE Martine, Personne concernée: Monsieur PRINCE Marius. Button: 'Consulter le détail'.
- Entry 2:** 'Contacter votre organisme d'assurance Maladie' (2233100011, 15/02/2022 14h11min), status 'Nouveau'. Demandeur: LAPIERRE Martine. Button: 'Consulter le détail'.
- Entry 3:** 'Contacter votre organisme d'assurance Maladie' (2233100007, 03/02/2022 14h40min), status 'Résolu'. Demandeur: CHAUSSON Victor. Button: 'Consulter le détail'.
- Entry 4:** 'Contacter votre organisme d'assurance Maladie' (2233100006, 02/02/2022 17h05min), status 'Pris en charge'. Demandeur: CHAUSSON Victor. Button: 'Consulter le détail'.

A pink callout box labeled 'Statut de la demande' points to the status labels in the first entry.

Suite au dépôt d'une première demande, il existe 3 statuts :

- **Nouveau** : vous venez de déposer la demande. Elle peut toujours être modifiée ou complétée.
- **Prise en charge** : la caisse prend en charge votre demande.
- **Résolu** : la caisse a apporté une réponse à votre demande.

A partir d'une demande initiale en statut « Résolu », il est possible de poursuivre les échanges sur cette demande sous la forme de questions/réponses (pour solliciter des informations complémentaires, envoyer des documents manquants, etc.). La réouverture de la demande est à votre initiative. L'échange ping-pong est possible pendant 15 jours. Il est cependant limité à 4 allers-retours. Il est possible de déposer 8 nouvelles pièces jointes pour la durée totale de l'échange ping-pong.

De nouveaux statuts, liés à ces échanges ping-pong, apparaissent dans l'historique des demandes :

- **Message envoyé** : vous venez de poser une question dans le cadre d'un échange ping-pong.
- **Message reçu** : la caisse a répondu à votre question.
- **Clôturé** : après 4 échanges ou quand le délai des 15 jours est arrivé à son terme.



- L'offre de service « Transmettre et/ou suivre un dossier » permet de poser une question ou envoyer des documents dans le cadre d'une situation d'urgence

### Soumettre une demande d'étude de dossier

*Vous souhaitez nous soumettre une demande d'étude de dossier pour un assuré (demande d'aide financière, étude C2S...).*

**Motif de la demande \***

Sélectionner un motif

**Personne concernée**

**Civilité \***

Madame  Monsieur

**Nom \*** **Prénom \***


**Date de naissance \*** **Lieu de naissance \***  
(N° du Département de naissance ou Libellé du pays)

jj/mm/aaaa

**Téléphone \***

XX.XX.XX.XX.XX

**Pièces jointes**  
fichiers acceptés pdf, word (.doc, .docx), excel (.xls, .xlsx, .csv), tiff, png, jpeg. Taille de pièce jointe maximum 5 Mo, 8 pièces jointes maximum.



**Télécharger vos fichiers**  
Glisser/déposer ou cliquer ici pour ajouter vos fichiers.

**Liste des pièces jointes**

Aucune pièce jointe enregistrée.

**Commentaires \*** (5000 caractères maximum)

**4 MOTIFS DISPONIBLES :**

- AME
- Etude de C2S
- Ouverture des droits
- Arrêt Maladie, Maternité et Paternité

8 fichiers maximum, de 5 Mo chacun, peuvent être déposés. Les extensions de fichiers doivent impérativement être en format PDF.

- Réponse de la CPAM à une sollicitation

The screenshot shows a user interface for managing a request. It includes a header with a back arrow and the text "Revenir à l'historique". The main content is organized into several sections:

- Request Details:** Includes "Numéro demande" (2233100002), "Date de dépôt" (02/02/2022 16h26min), "Demandeur" (CHAUSSON Victor), "Date statut" (02/02/2022 16h34min), and "Statut de la demande" (Résolu).
- Service and Person Information:** Includes "Offre de service" (Soumettre une demande d'étude de dossier), "Motif" (Etude de C2S), "Personne Concernée" (Madame TUTU Joséphine), "Date de naissance" (10/10/1971), and "Lieu de naissance" (44).
- Contact and Status:** Includes "Téléphone" (07.00.00.00.00), "Commentaire" (Hospitalisation en cours), and "Réponse" (Prise en charge faite).
- Attachments:** Includes "PJ envoyée(s)" (Att sur honneur.docx, BS.pdf) and "PJ reçue(s)" (Aucune pièce jointe reçue).

Callouts provide additional information:

- "Statut résolu" points to the "Statut de la demande" field.
- "Date du dernier statut" points to the "Date statut" field.
- "Offre de service et motif de la demande" points to the "Offre de service" and "Motif" fields.
- "Coordonnées de la personne concernée" points to the "Personne Concernée" and "Lieu de naissance" fields.
- "Réponse de la CPAM" points to the "Réponse" field.
- "Commentaire saisi lors de la demande" points to the "Commentaire" field.
- "Nom des pièces jointes déposées (par sécurité, le contenu des PJ déposées n'est pas consultable)" points to the "PJ envoyée(s)" section.
- "PJ reçue(s) à télécharger dans les 15 jours" points to the "PJ reçue(s)" section.