



# **PMO Mobile**

## **Guide d'utilisateur**

Date: 12/12/2022

Version: 2.01 Pensionnés

## TABLE DES MATIERES

1.	FONCTIONNALITES COMMUNES .....	3
1.1.	Description générale .....	3
1.2.	Configuration requise.....	3
1.3.	Accès à PMO Mobile .....	3
1.4.	Page d'accueil.....	4
1.5.	Menu contextuel et balayage .....	4
1.6.	Message d'avertissement «Fermer sans sauvegarder».....	5
1.7.	À propos de PMO Mobile et déclaration de confidentialité.....	5
1.8.	Modification de la langue.....	6
1.9.	Déconnexion .....	7
2.	NOTIFICATIONS.....	7
2.1.	Visualiser une notification.....	7
3.	DONNÉES PERSONNELLES (RCAM) .....	9
3.1.	Visualiser la composition de la famille.....	9
4.	ATTESTATIONS DE COUVERTURE OU ATTESTATIONS D'ASSURANCE (RCAM) .....	10
4.1.	Visualiser les attestations d'assurance .....	10
4.2.	Demander une attestation de couverture/d'assurance .....	11
5.	PRISES EN CHARGE (RCAM).....	12
5.1.	Visualiser les prises en charge hospitalières ou autres .....	12
5.2.	Poser une question – Staff Contact .....	14
5.3.	Créer une nouvelle demande de prise en charge .....	14
5.4.	Ajouter des informations supplémentaires à une demande de prise en charge 16	
6.	DEMANDES DE REMBOURSEMENT (RCAM) .....	17
6.1.	Visualiser les demandes de remboursement existantes.....	17
6.2.	Poser une question – Staff Contact .....	18
6.3.	Créer une nouvelle demande de remboursement.....	19
6.4.	Visualiser les décomptes .....	25
7.	PROBLEMES .....	26
7.1.	Client Failure Limit Exceeded.....	26

## 1. FONCTIONNALITES COMMUNES

### 1.1. Description générale

PMO Mobile est une application web mobile qui vous permet, entre autres, de voir données personnelles au RCAM, de demander des attestations, une prise en charge, le tout directement depuis votre téléphone mobile. **Il y a encore de nombreuses autres options qui s'adressent au personnel actif de la Commission et qui ne sont pas pertinentes aux pensionnés.**

### 1.2. Configuration requise

PMO Mobile est une application web optimisée pour une utilisation sur téléphone mobile qui fonctionne avec les versions récentes de Chrome sous Android et de Safari sous iOS.

Sous Windows 10 (bureau), l'application fonctionne avec Chrome et Firefox.

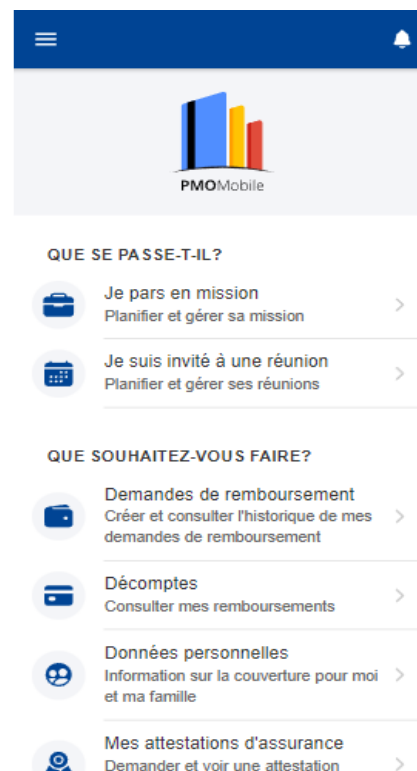
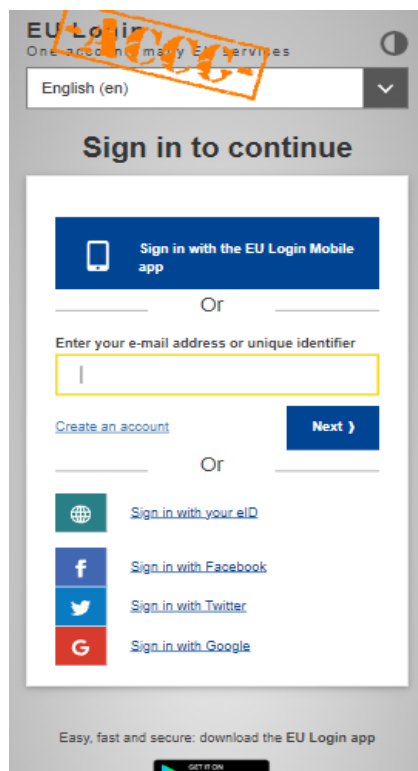
### 1.3. Accès à PMO Mobile

PMO Mobile est une application mobile web, elle n'est pas encore disponible sous forme d'application sur l'App Store d'Apple sur le Google Play Store mais le sera prochainement.

PMO Mobile est accessible à l'adresse suivante:

<https://webgate.ec.europa.eu/PMOMOBILE> (merci de respecter les minuscules et majuscules).

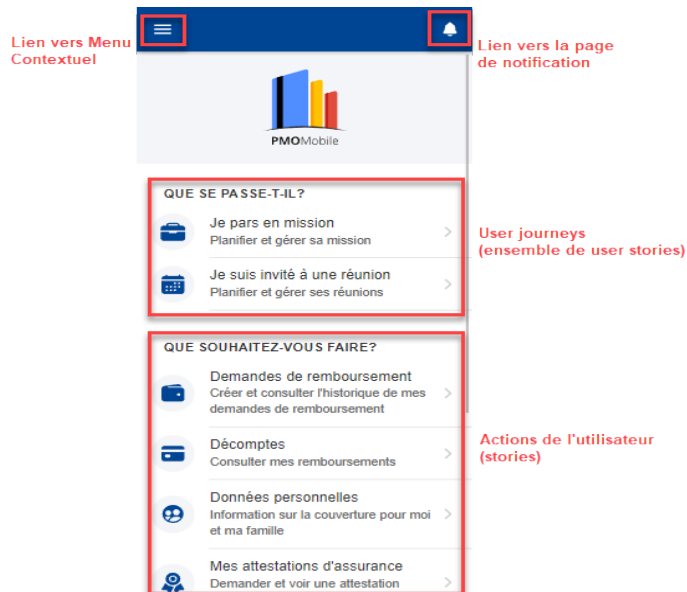
L'accès à PMO Mobile se fait via EU Login avec une double méthode d'authentification (par exemple: mot de passe et téléphone mobile + SMS).




Si vous ne parvenez pas à vous connecter, veuillez contacter l'assistance : [EC-HELPDESK-IT@ec.europa.eu](mailto:EC-HELPDESK-IT@ec.europa.eu).

#### 1.4. Page d'accueil


La page d'accueil présente la liste des actions disponibles.

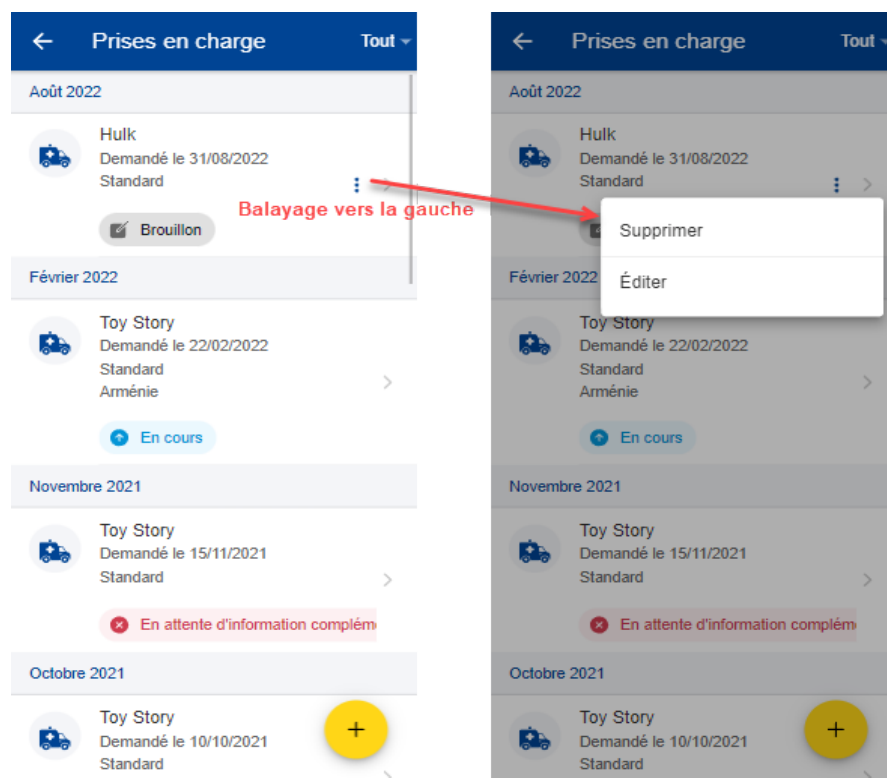


#### 1.5. Menu contextuel et balayage

Le menu contextuel présente, pour chaque élément dans l'application, l'ensemble des actions possibles. En raison des limites liées à la taille de l'écran sur les appareils mobiles, le menu contextuel n'apparaît pas automatiquement: il n'apparaît qu'après un clic sur l'icône représentant trois points verticaux , à côté de l'élément en question, ou après avoir fait glisser l'élément vers la gauche par un mouvement de doigt (balayage).

Le menu contextuel est différent d'un élément à l'autre. Il vous permet d'éditer, de supprimer ou de dupliquer un élément. Le menu contextuel ne s'affiche que si vous disposez des autorisations pour effectuer une certaine action. Dans le cas contraire, le menu contextuel n'apparaît pas. La capture d'écran ci-dessous présente le menu contextuel se rapportant à un élément de la liste des prises en charge.

Pour afficher les actions possibles figurant dans le menu contextuel, vous pouvez soit cliquer sur l'icône , soit effectuer un balayage vers la gauche. Dans l'exemple donné ci-dessous, deux actions sont possibles: éditer et supprimer l'élément.



### 1.6. Message d'avertissement «Fermer sans sauvegarder»

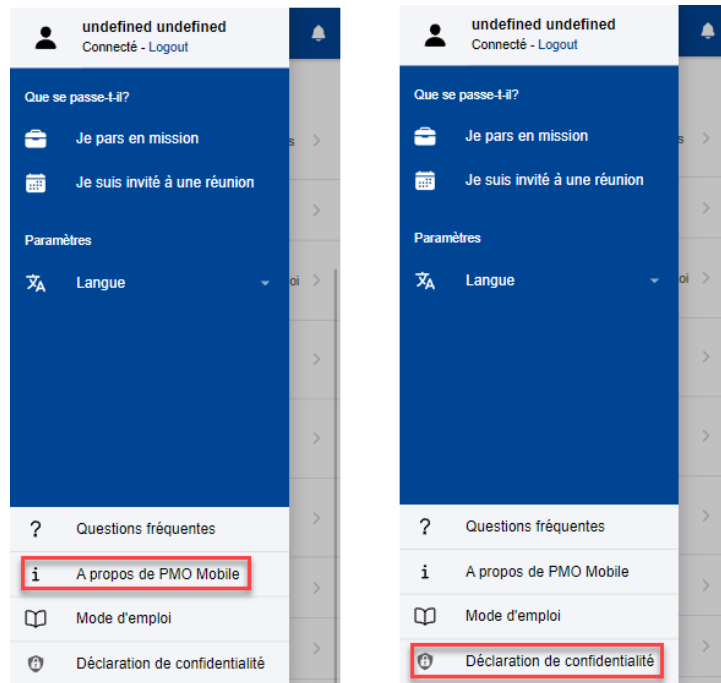


Lorsque vous modifiez un formulaire dans l'application et que vous quittez la page sans sauvegarder vos données, un message d'avertissement apparaît, vous demandant si vous souhaitez sauvegarder les modifications effectuées.


Vous pouvez choisir de les sauvegarder ou non. Si vous choisissez de les sauvegarder, vous retrouverez votre formulaire au statut «Brouillon» et vous pourrez reprendre là où vous vous êtes arrêté(e). Si vous choisissez de ne pas les sauvegarder, vos données seront perdues.

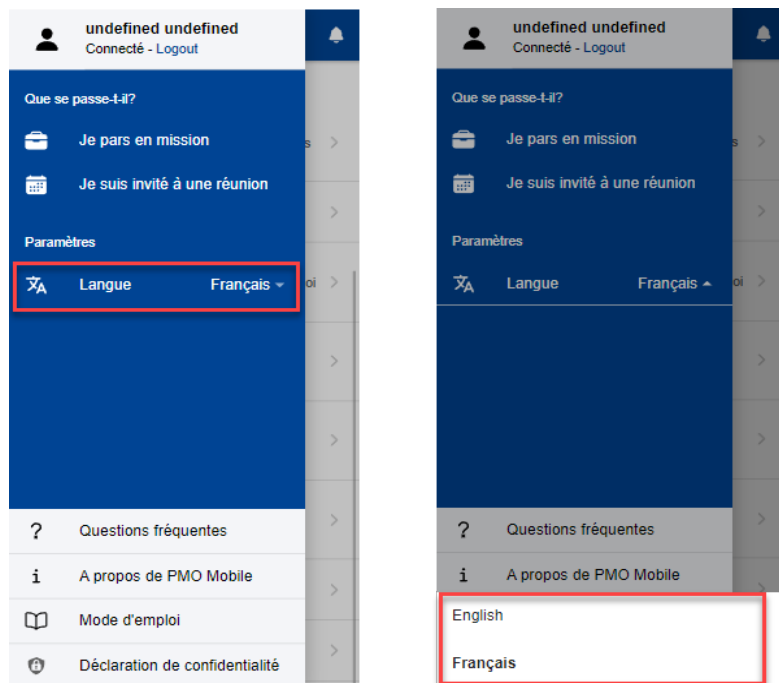
### 1.7. À propos de PMO Mobile et déclaration de confidentialité

Cliquez sur «À propos de PMO Mobile» pour obtenir des informations sur la version de l'application et sur les améliorations apportées. Vous pouvez également consulter la déclaration de confidentialité.




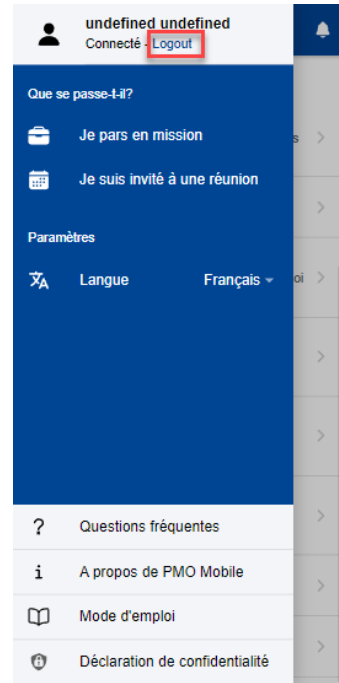
## 1.8. Modification de la langue

Pour modifier la langue, cliquez sur l'icône  en haut de l'écran, puis sélectionnez la langue dans le menu qui s'affiche en bas d'écran.



## 1.9. Déconnexion

Pour vous déconnecter, cliquez sur l'icône , puis sur «Logout».

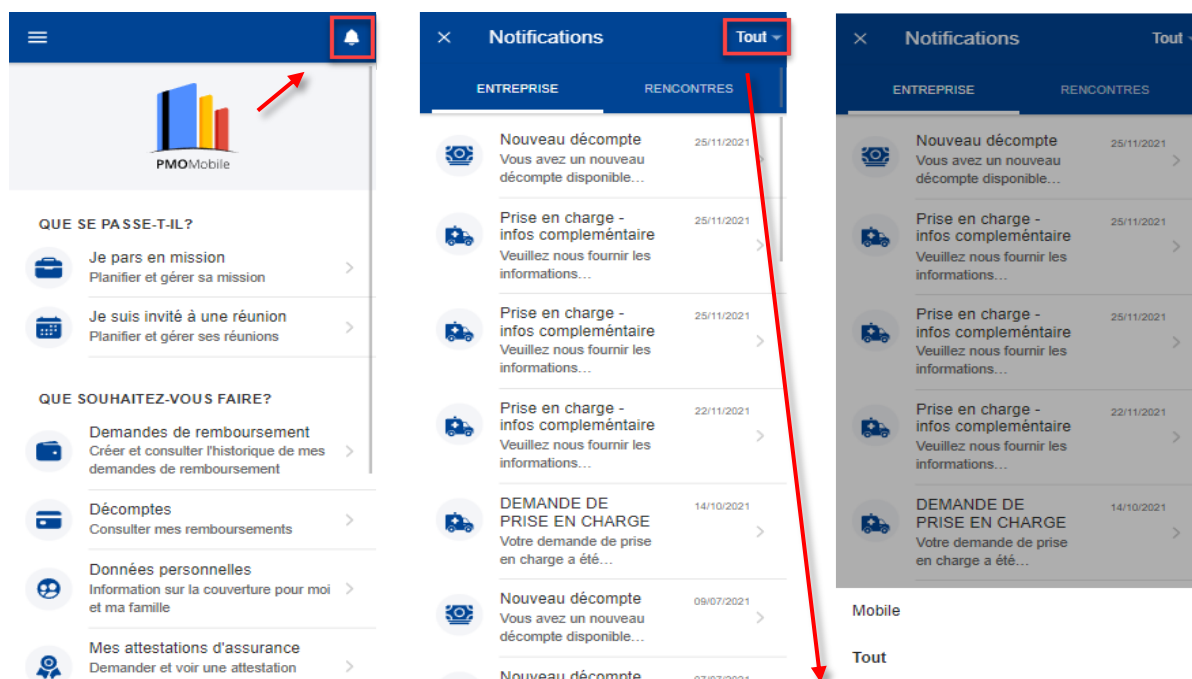


## 2. NOTIFICATIONS

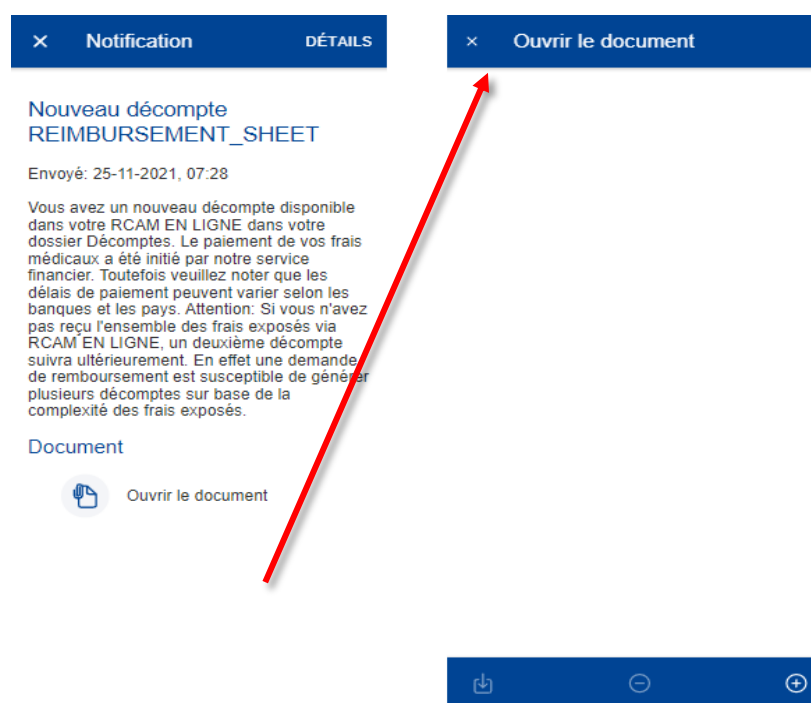
Les applications de bureau spécifiques à chaque domaine (RCAM par exemple) peuvent envoyer des notifications relatives à des actions utilisateurs antérieures. Ces notifications sont regroupées sous l'icône en forme de cloche située dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de PMO Mobile.

### 2.1. Visualiser une notification

- 1) Cliquez sur l'icône en forme de cloche située dans le coin supérieur droit de la page d'accueil (image ci-dessous, à gauche).
- 2) La liste des notifications s'affiche. Les notifications non lues apparaissent en gras.
- 3) Choisissez une notification dans la liste (image ci-dessous, au milieu).
- 4) Cliquez sur «Tout» pour filtrer les notifications. Une liste des filtres disponibles apparaît (image ci-dessous, à droite).



- 5) Cliquez sur la notification pour visualiser les détails de la notification: message et documents joints, le cas échéant (image ci-dessous, à gauche). Cliquez sur un document joint pour l'afficher sur l'écran (images ci-dessous, à gauche et à droite).



- 6) Si la notification est liée à une fonctionnalité implémentée dans PMO Mobile, cliquez sur «Détails» (coin supérieur droit) pour être redirigé(e) vers la fonctionnalité spécifique (par exemple, prise en charge). Vous pouvez ensuite mettre à jour votre demande et soumettre les informations complémentaires (commentaires, documents, etc.).

Note: si la fonctionnalité n'est pas encore implémentée dans PMO Mobile, le bouton «Détails» n'apparaît pas.



### 3. DONNÉES PERSONNELLES (RCAM)

#### 3.1. Visualiser la composition de la famille

Les affiliés au RCAM peuvent voir leurs données d'assurance ainsi que celles des membres de leur famille couverts par le RCAM.

Sur la page d'accueil, cliquez sur « Données personnelles ». Toutes les cartes d'assurance de votre famille s'affichent (image ci-dessous, à gauche).

Comme sur l'application RCAM en ligne, les icônes de couverture maladie et accident sont disponibles.

- Icône rouge: couverture primaire complète.
- Icône orange: couverture complémentaire.
- Icône grise: pas de couverture.

Cliquez sur un nom pour en savoir plus (images ci-dessous, au milieu et à droite). Les détails se trouvent dans les onglets, situés sous le nom du bénéficiaire.

The screenshots illustrate the navigation from the family overview to individual member details and their insurance coverage.

**Left Screenshot: Données personnelles**

- HULK (Affilié) - Red heart icon
- TOY STORY (Conjoint)** - Red heart icon
- BUGS BUNNY (Enfant) - Red heart icon

**Middle Screenshot: TOY STORY Details**

Attribut	Valeur
Affilié	111111
Prénom	TOY
Nom	STORY
Date de naissance	01/01/1111
Sexe	Homme
Personnel#	111111
Etat civil	Marié(e)
Nationalité	Luxembourgeoise
IBAN	-----0000
Devise	Euro
Langue	-
Préférée	Anglais

**Right Screenshot: TOY STORY Coverage Details**

Catégorie	Détails
Accident-Maladie	Maladie: Primaire (Red heart icon)
	Accident: Non couvert (Grey heart icon)
Sécurité sociale	Pensionnés et volontaires - cotisation a...
	Valable à partir du: 01/04/2018
	Valable jusqu'au: -

Pour toute autre question relative à la couverture, veuillez d'abord consulter l'application RCAM en ligne. Vous pouvez ensuite contacter « Staff Matters » ou le PMO.

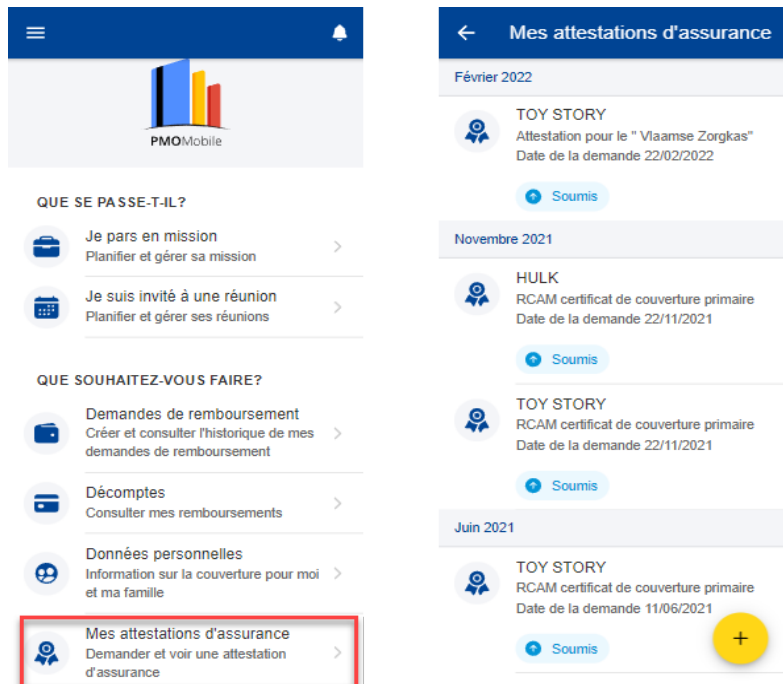
RCAM en ligne: <https://webgate.ec.europa.eu/RCAM>


«Staff Matters»: <https://myintracomm.ec.europa.eu/staff/FR>

## 4. ATTESTATIONS DE COUVERTURE OU ATTESTATIONS D'ASSURANCE (RCAM)

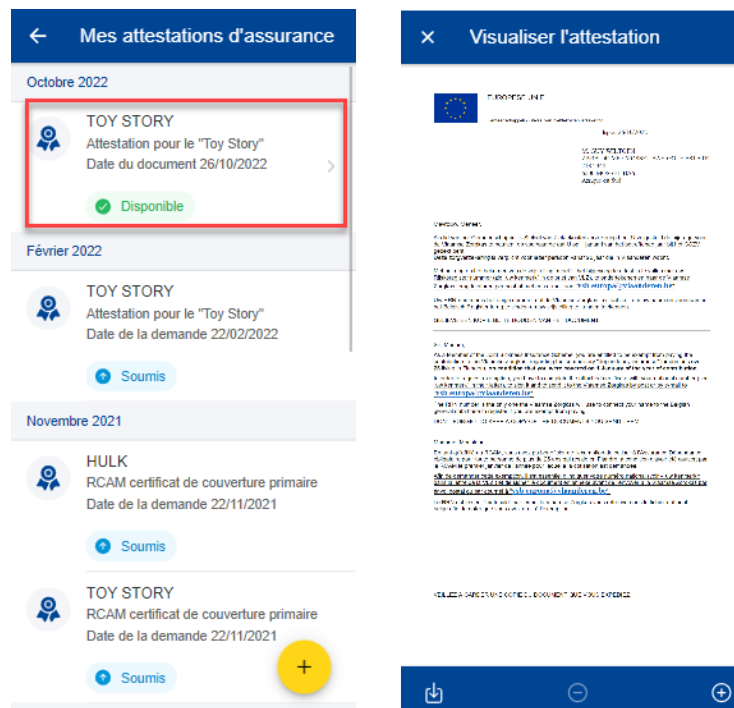
### 4.1. Visualiser les attestations d'assurance

Sur la page d'accueil, cliquez sur « Mes attestations d'assurance » pour visualiser toutes les attestations demandées jusqu'à présent.



Note: vous pouvez demander une nouvelle attestation d'assurance en cliquant sur le bouton d'action flottant .



Cliquez sur l'attestation demandée dans la liste pour la visualiser une fois qu'elle est disponible (statut «Disponible»).

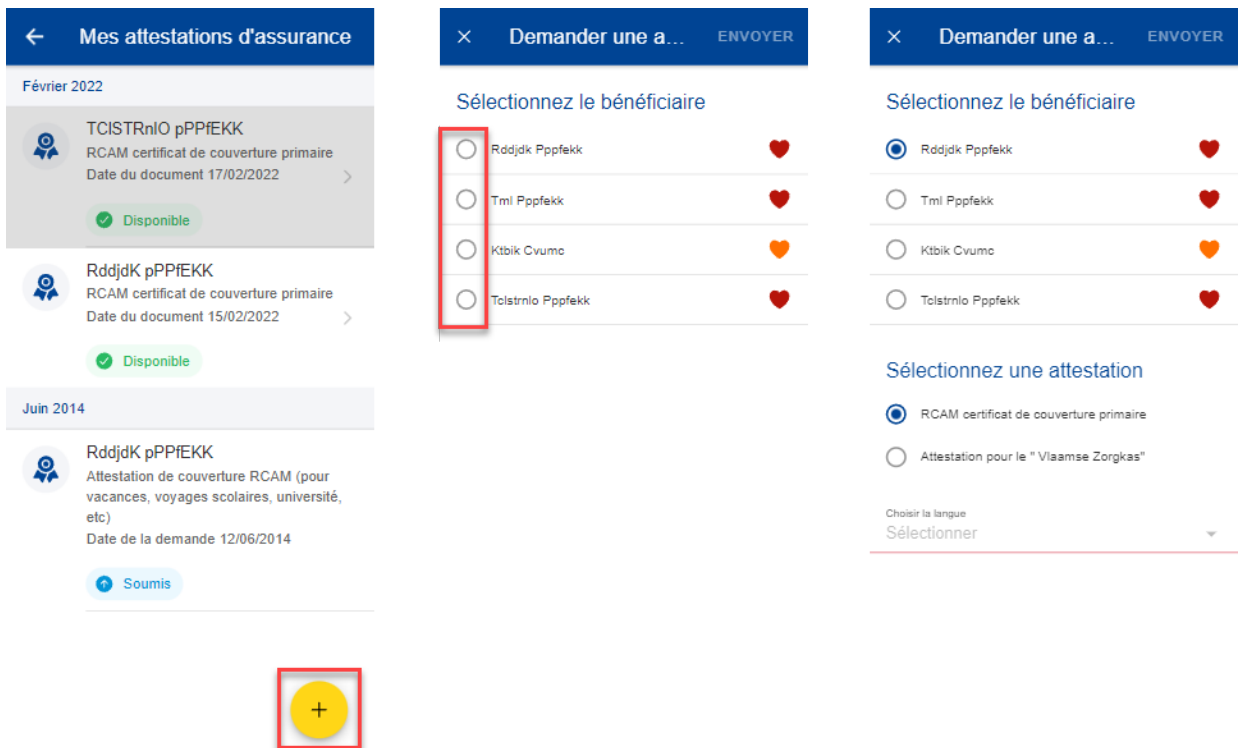


## 4.2. Demander une attestation de couverture/d'assurance

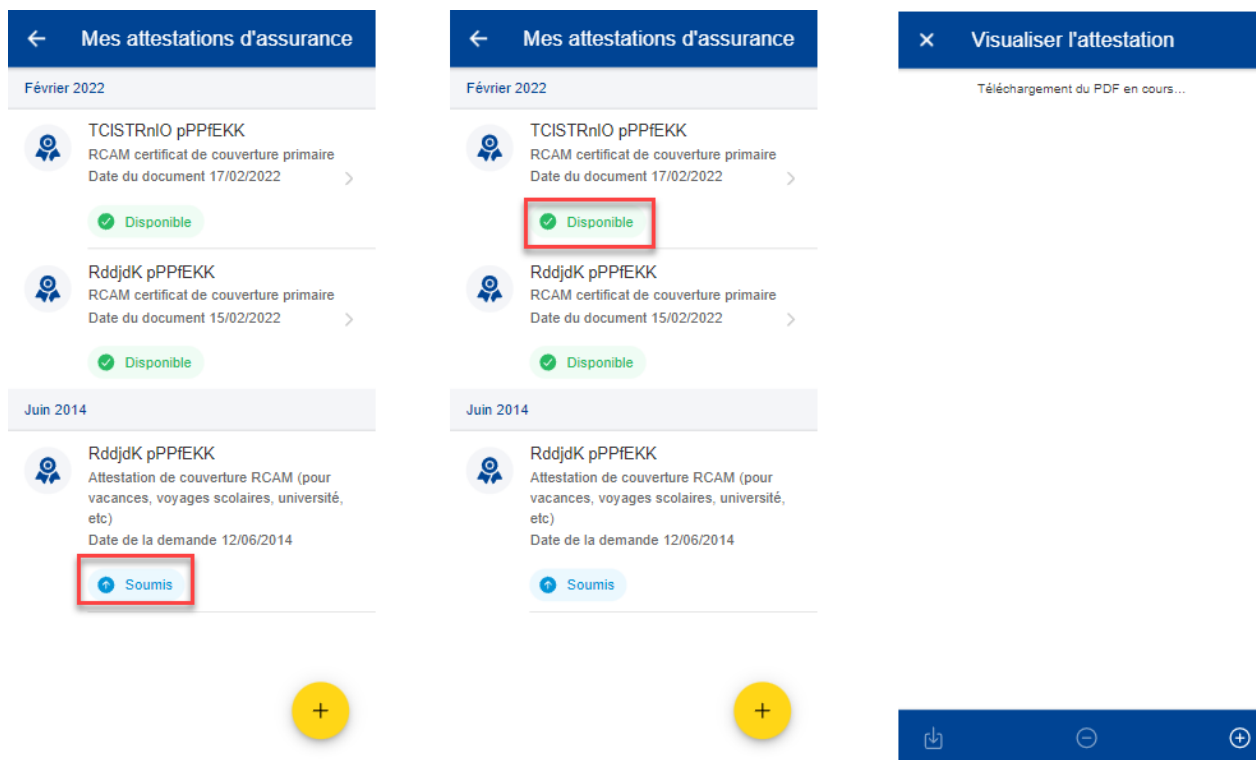
Les affiliés au RCAM peuvent demander une attestation d'assurance pour tous les membres de leur famille couverts par le RCAM.

Procédure:

- 1) Sur la page d'accueil, cliquez sur «Mes attestations d'assurance».
- 2) Cliquez sur l'icône .
- 3) Sélectionnez le bénéficiaire et le type d'attestation.
- 4) En fonction du type d'attestation, vous serez éventuellement invité(e) à fournir d'autres informations, par exemple, pour obtenir un visa, le pays visité, la date de début, la date de fin et la langue.
- 5) Cliquez sur «Envoyer».
- 6) Un message confirmant l'envoi de la demande de nouvelle attestation apparaît. La demande d'attestation est ajoutée à la liste. Le statut de la demande est «Soumis».
- 7) L'attestation est générée par l'application, ce qui peut prendre jusqu'à 30 minutes.
- 8) Une fois l'attestation générée, une notification est envoyée (cliquez sur l'icône ) et le statut de la demande devient «Disponible».
- 9) Cliquez sur l'attestation d'assurance pour la visualiser.



The image displays three screenshots from a mobile application. The first screenshot, titled 'Mes attestations d'assurance', shows a list of certificates. Two certificates are listed for February 2022, both with a 'Disponible' status. A third certificate is listed for June 2014 with a 'Soumis' status. A yellow plus icon in a red box is shown below the list. The second screenshot, titled 'Demander une a...', shows a selection screen for the beneficiary. Four options are listed: 'Rddjdk Pppfekk', 'Tml Pppfekk', 'Ktbik Cvumo', and 'Tolstrnlo Pppfekk'. The first option is selected, and a red box highlights the selection area. The third screenshot, also titled 'Demander une a...', shows a selection screen for the type of certificate. Two options are listed: 'RCAM certificat de couverture primaire' (selected) and 'Attestation pour le "Vlaamse Zorgkas"'. A red box highlights the selection area.

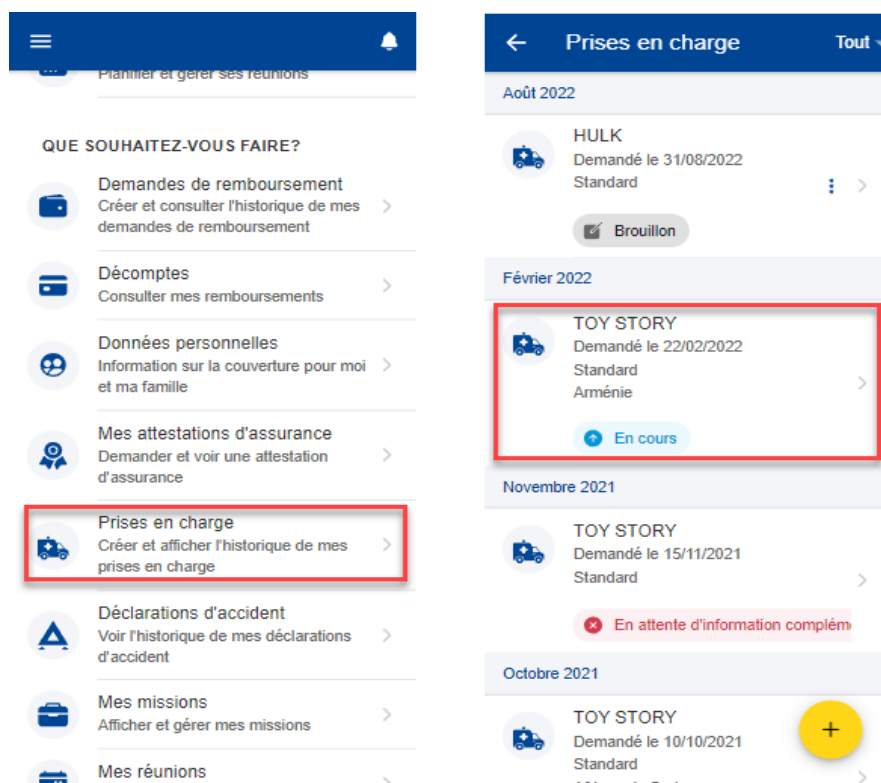



## 5. PRISES EN CHARGE (RCAM)


### 5.1. Visualiser les prises en charge hospitalières ou autres

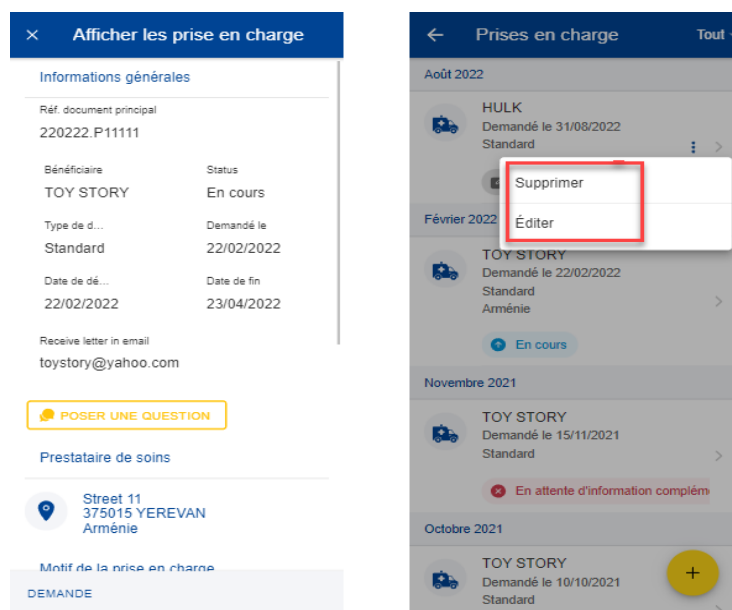
Sur la page d'accueil, cliquez sur «Prises en charge» pour visualiser toutes les demandes de prise en charge introduites jusqu'à présent (image ci-dessous, à gauche).

Les prises en charge existantes sont affichées pour chaque bénéficiaire, de même que le type de demande, le pays pour lequel la demande a été soumise, la date de la demande et le statut de la demande. Les demandes de prise en charge les plus récentes apparaissent en haut de la liste (image ci-dessous, à droite).



Cliquez sur une prise en charge existante pour visualiser plus de détails (image ci-dessous, à gauche). Cliquez sur l'icône représentant trois points verticaux  à droite de la demande pour éditer ou supprimer une demande de prise en charge au statut «Brouillon»(image ci-dessous, à droite).

Cliquez sur le bouton d'action flottante  pour introduire une nouvelle demande de prise en charge.



## 5.2. Poser une question – Staff Contact

Un large choix de FAQ clarifiera la plupart de vos doutes. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez adresser vos questions directement aux secteurs compétents via Staff Contact.



European Commission | Staff Contact

EN FR Mes Questions

Retour à Staff Matters Se déconnecter

**Prise en charge**

Prise en charge

Sujet\* Contexte\*

Prises en charge (111111.111111)

Bénéficiaire concerné par votre question\* De quelle demande s'agit-il ?


TOY STORY

Description\*

## 5.3. Créer une nouvelle demande de prise en charge

Les affiliés au RCAM peuvent demander une prise en charge pour tous les membres de leur famille couverts par le RCAM.

Procédure:

- 1) Sur la page d'accueil, cliquez sur «Prises en charge».
- 2) Cliquez sur l'icône .
- 3) Étape 1: sélectionnez le bénéficiaire et choisissez le type de demande\*.

\*Le type de demande dépend du profil du bénéficiaire et/ou de l'institution de laquelle il relève.

Note: à chaque étape, vous pouvez cliquer sur «Sauvegarder» pour enregistrer les données déjà renseignées. La demande de prise en charge apparaîtra dans votre liste de prises en charge avec le statut «Brouillon». Vous pourrez l'ouvrir et l'éditer plus tard. Vous pourrez également continuer d'éditer votre demande de prise en charge depuis l'application de bureau.

Créer une d... SAUVEGARDER

Détails principaux ⓘ

Bénéficiaire \*  
Sélectionner

Type de demande \*  
Sélectionner

E-mail pour recevoir les documents

1 of 4 NEXT >

Standard

Accident

Prise en charge pour maladie grave

- 4) Étape 2: recherchez un prestataire de soins. Vous pouvez filtrer les prestataires de soins par pays et par nom ou insérer les coordonnées d'un nouveau prestataire de soins si vous ne l'avez pas trouvé dans la liste préexistante. Une fois le prestataire de soins renseigné, cliquez sur «Next».

Créer une d... SAUVEGARDER

Prestataire de soins ⓘ

☒ Rechercher un prestataire de soins

Pays \*  
Belgique

Prestataire de soins \*  
CLIN. UNIV. ST.LUC - UCL SERVICE C...

AVENUE HIPPOCRATE 10  
1200 BRUXELLES  
Belgique

Ce centre de soins EST un établissement conventionné

☐ Remplissez des détails

2 of 4 NEXT >

Créer une d... SAUVEGARDER

Prestataire de soins ⓘ

☐ Rechercher un prestataire de soins

☒ Remplissez des détails

Nom du centre de soins \*

Rue \*

Numéro \* Boîte

Code postal \* Ville \*

Pays \*  
Sélectionner

Tel. \* (e.g. +32 000 000 00) Fax \* (e.g. +32 000 000 00)

E-mail \* (e.g. email@domain.eu).

Vous devez spécifier le téléphone, le fax ou l'e-mail.

2 of 4 NEXT >

- 5) Étape 3: renseignez la catégorie, la raison et tous les champs obligatoires supplémentaires indiqués dans l'application. Vous pouvez également numériser ou ajouter un document depuis votre téléphone mobile au cours de cette étape, le cas échéant (image ci-dessous, à gauche).
- 6) Étape 4: visualisez un résumé de la demande de prise en charge. Un ou plusieurs messages vous demandant de donner votre accord apparaissent

(image ci-dessous, à droite). Après avoir vérifié les données et approuvé les conditions générales, cliquez sur «Envoyer» pour soumettre votre demande de prise en charge.

Si des informations renseignées dans votre demande ne sont pas correctes, vous pouvez toujours revenir aux étapes précédentes en cliquant sur le bouton «Previous». Vous pouvez également sauvegarder les données si vous ne souhaitez pas introduire immédiatement la demande de prise en charge.

The image displays three sequential screenshots of the RCAM application interface for creating a request for coverage.

- First Screenshot:** Shows the 'Créer une demande' screen. A red box highlights the 'NUMÉRISER DOCUMENT' button and the 'CHOISIR LE FICHIER' button. Below these buttons, there is a note about document quality and supported formats (PDF, JPEG, TIFF, BMP, GIF).
- Second Screenshot:** Shows a warning message in a red box: 'Je certifie que ma demande de prise en charge ne concerne aucune des situations décrites ci-dessus (En l'absence de votre confirmation, vous pourrez continuer et soumettre votre demande mais il vous sera peut-être demandé à une étape ultérieure de fournir une autorisation préalable)'. There is a toggle switch next to the message.
- Third Screenshot:** Shows the 'Conditions générales' section. A red box highlights the text: 'J'ai pris connaissance des conditions générales et règles en vigueur et m'engage à les respecter.' Below this, there is a note about the beneficiary's obligation to declare reimbursements.

Note: une fois la demande de prise en charge envoyée, elle apparaît dans votre liste de prises en charge. La demande de prise en charge sera traitée par le service d'appui du RCAM comme toute demande de prise en charge créée dans l'application de bureau RCAM en ligne. Le statut de la demande de prise en charge changera une fois qu'elle aura été traitée.

#### 5.4. Ajouter des informations supplémentaires à une demande de prise en charge

Il y a deux façons d'ajouter des informations supplémentaires à une demande de prise en charge déjà soumise:

- à partir de la notification vous demandant de fournir des informations supplémentaires, cliquez sur «Détails» (coin supérieur droit). Vous serez redirigé(e) vers la demande de prise en charge à partir de laquelle vous pourrez ajouter immédiatement les informations requises;
- à partir de la liste des prises en charge, repérez les éléments comportant la mention «En attente d'informations complémentaires». Si vous n'avez pas encore fourni les informations requises, cliquez sur la demande de prise en charge et ajoutez les informations supplémentaires requises.

Procédure:

- Vous pouvez ajouter les informations supplémentaires directement depuis la demande de prise en charge (images ci-dessous, à gauche et au milieu).



- a. Cliquez sur «Ajouter des informations».
  - b. Remplissez le champ «Commentaire général».
  - c. Joignez des documents supplémentaires, le cas échéant et un commentaire de fichier si besoin.
  - d. Cliquez sur «Envoyer».
- 2) Les informations supplémentaires seront annexées à la demande existante (image ci-dessous, à droite) et apparaîtront avec le statut «Soumis».
  - 3) Vous ne pourrez pas ajouter d'autres informations après avoir soumis ces informations, à moins d'en faire la demande auprès du service d'appui du RCAM ou à moins que celui-ci ne vous renvoie une demande d'informations supplémentaires.


The image consists of three screenshots from a web application, illustrating the process of adding information to a request.

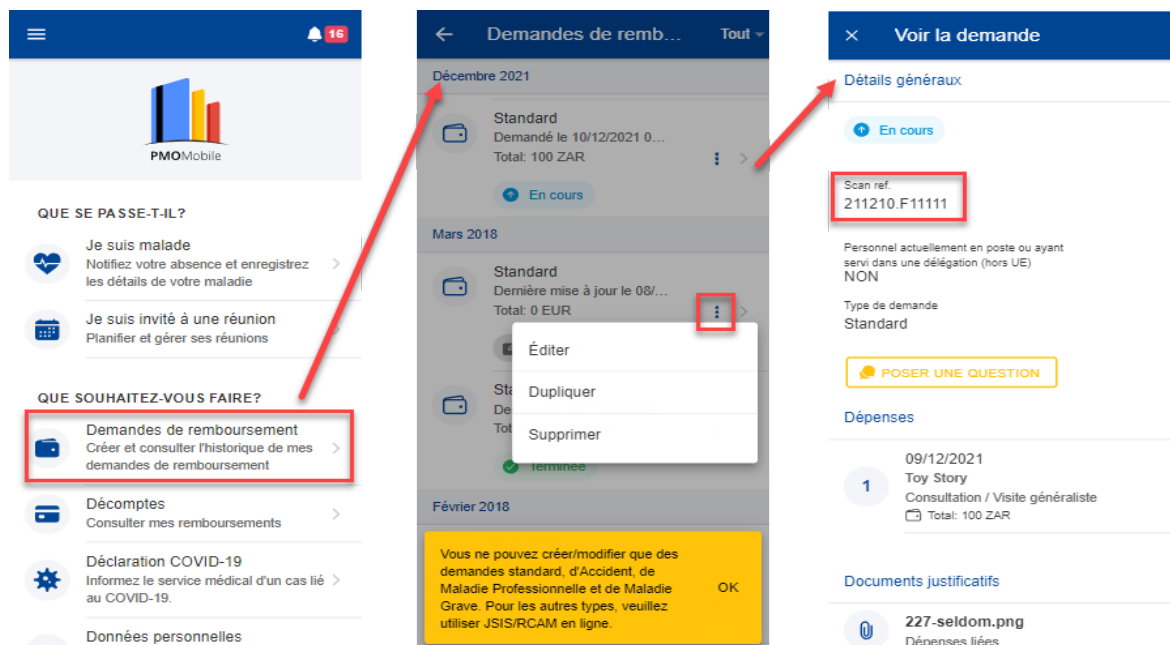
- Left Screenshot:** A sidebar titled "Afficher les prise en charge" (Display the request). It contains sections for "Informations générales" (General information), "Prestataire de soins" (Care provider), "Motif de la prise en charge" (Reason for the request), and "Hospitalisation pour traitement ou intervention chirurgicale" (Hospitalization for treatment or surgical intervention). At the bottom, there is a button labeled "AJOUTER DES INFORMATIONS" (Add information).
- Middle Screenshot:** A form titled "Ajouter des informations" (Add information). It has a "Commentaire général" (General comment) field, a "Joindre des documents" (Attach documents) section, and a "Commentaire de fichier report" (File report comment) field. There is a "NUMÉRISER DOCUMENT" (Digitize document) button and a "CHOISIR LE FICHIER" (Choose the file) button. At the bottom, there is an "ENVOYER" (Send) button.
- Right Screenshot:** A page titled "Afficher les prise en charge" (Display the request). It shows a list of documents attached to the request, including "PCADINF - Lettre de prise en charge - infos compl." (PCADINF - Request letter - complete information) and "Autre document" (Other document). The status of the request is "Soumis" (Submitted).

## 6. DEMANDES DE REMBOURSEMENT (RCAM)

### 6.1. Visualiser les demandes de remboursement existantes

- 1) Sur la page d'accueil, cliquez sur «Demandes de remboursement» pour visualiser toutes les demandes de remboursement introduites jusqu'à présent (image ci-dessous, à gauche).
- 2) La liste des demandes s'affiche, de même que le type, la date, le statut et le montant total de la demande. Les demandes de remboursement les plus récentes apparaissent en haut de la liste. Faites défiler la page vers le bas pour visualiser les demandes de remboursement classées par mois (image ci-dessous, au milieu).
- 3) Un message s'affiche indiquant que «Vous ne pouvez créer/modifier que des demandes standard, d'Accident, de Maladie Professionnelle et de Maladie Grave. Pour les autres types, veuillez utiliser JSIS/RCAM en ligne ». Cliquez OK.


- 4) Cliquez sur l'icône représentant trois points verticaux  à droite d'une demande au statut «Brouillon» pour l'Éditer, la Dupliquer ou la Supprimer. (image ci-dessous, au milieu).
- 5) Cliquez sur une demande de remboursement existante pour visualiser les informations relatives à la demande. Si la demande a été introduite, vous pouvez consulter la référence scanner. Vous ne pouvez pas éditer une demande introduite (image ci-dessous, à droite).
- 6) Si votre demande apparaît avec le statut «Brouillon», vous pouvez continuer à l'éditer en suivant les indications figurant dans la partie suivante.



## 6.2. Poser une question – Staff Contact

Un large choix de FAQ clarifiera la plupart de vos doutes. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez adresser vos questions directement aux secteurs compétents via Staff Contact.





European Commission

Staff Contact

EN

FR

Mes Questions

Retour à Staff Matters

Se déconnecter

Remboursement en ligne

Sujet\*

Demandes de remboursement

Bénéficiaire concerné par votre question\*

John Doe

Référence\*


211111.F11111

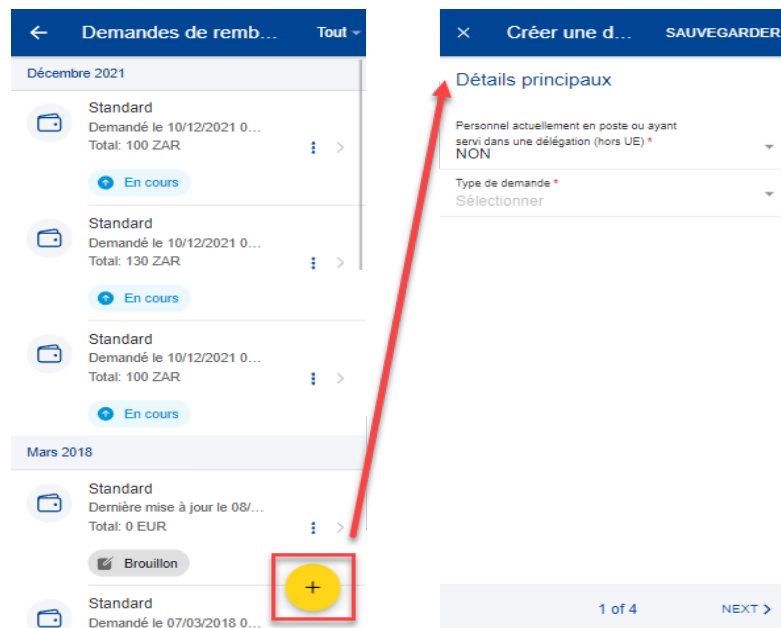
Description\*


### 6.3. Créer une nouvelle demande de remboursement

Les affiliés au RCAM peuvent demander un remboursement pour l'ensemble des membres de la famille couverts à la date de la prestation.

Procédure:

- 1) Sur la page d'accueil, cliquez sur «Demandes de remboursement».
- 2) Cliquez sur l'icône  pour créer une nouvelle demande (image ci-dessous, à gauche).
- 3) Étape 1: modifiez les informations concernant la délégation si nécessaire. Par défaut, le champ concernant la délégation indique «Non».
- 4) Choisissez le type de demande dans la liste: standard, accident, maladie professionnelle, etc. Cliquez sur «Next».



- 5) Vous passez à l'étape 2: «Ajouter une dépense».
- 6) Cliquez sur l'icône  pour ajouter une nouvelle dépense. Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq dépenses (image ci-dessous, à gauche).
- 7) Renseignez la date de traitement. Le champ relatif au bénéficiaire sera complété en fonction de la date sélectionnée et du type de demande. Seuls les bénéficiaires couverts par le RCAM à cette date seront affichés (image ci-dessous, au milieu).
- 8) Sélectionnez le *Bénéficiaire*.

- 9) Changez le *Pays*, le cas échéant. Le pays qui s'affiche par défaut est le pays d'affectation pour le personnel en activité et le pays de résidence pour les retraités.
- 10) Changez la *Devise*, le cas échéant. La devise par défaut est celle du pays sélectionné précédemment.
- 11) Sélectionnez le traitement dans la liste «Type». Renseignez les premières lettres du nom du traitement ou sélectionnez-le directement dans la liste (image ci-dessous, à droite).
- 12) En fonction du traitement sélectionné, des champs supplémentaires peuvent apparaître dans le formulaire de dépense: demandes d'autorisation préalable, devis dentaire, nombre de sessions, etc.

**Note:** vous pouvez modifier la langue de la liste «Type» en cliquant sur l'icône de langue située à côté. Selon la langue sélectionnée, la liste s'affichera en anglais ou en français.

The screenshot displays the 'Ajouter une dépense' (Add expense) modal window. On the left, a button with a yellow plus sign is highlighted by a red box and an arrow. The modal contains several fields: 'Date de traitement' (18/09/2022), 'Bénéficiaire' (Manuel Silva), 'Pays' (Afrique du Sud), and 'Devise' (ZAR - Rand). Below these is the 'Détails du traitement' section, which includes a 'Type' dropdown menu. A red arrow points from the 'Type' dropdown to a separate 'Type' selection window on the right. This window shows a search bar with 'gen' and a list of options: 'Consultation/Visite urgences', 'Visite Annuelle - Agences / hors U.E.', and 'Visite annuelle (pack) - Agences/ Hors UE'. At the bottom of the modal, there are fields for 'Total cost' (0.00 ZAR) and 'Remboursement d'une autre source' (Source 1 and Source 2, both 0.00 EUR). A 'Commentaire' field is also present. The bottom of the modal features 'PREVIOUS', '2 of 4', and 'NEXT' navigation buttons.

- 13) Renseignez les coûts et le remboursement reçu d'autres sources, puis cliquez sur «Sauvegarder» (image ci-dessous, à gauche).
- 14) Votre dépense est enregistrée et ajoutée à la liste des dépenses (image ci-dessous, à droite)

**Ajouter une dépense** SAUVEGARDER

Date de traitement \*  
18/09/2022

Bénéficiaire \*  
Manuel Silva

Pays \*  
Afrique du Sud

Devise \*  
ZAR - Rand

Détails du traitement ?  
Type \*  
Médicament /Produit pharmace... FR

+ Ajouter un médicament

Total cost \* 0.00 ZAR

Remboursement d'une autre source

Source 1 0.00 EUR



Source 2 0.00 EUR

Commentaire

**Liste des dépenses** SAUVEGARDER

18/09/2022  
Manuel Silva  
Médicament /Produit pharmaceutique  
Total: 0 ZAR

Enregistrer les dépenses de demande de remboursement  
La dépense a été enregistrée.

- 15) Cliquez sur l'icône  pour ajouter une nouvelle dépense à la liste de dépenses. (image ci-dessous, à gauche).
- 16) Pour ajouter un médicament, répétez les étapes précédentes, mais choisissez «Medicine/ pharmaceutical product» dans la liste «Type» (image ci-dessous, au milieu).
- 17) Cliquez sur l'icône  pour ajouter un nouveau médicament (image ci-dessous, au milieu).
- 18) Sélectionnez le médicament, précisez le nombre d'unités, le montant par unité et le montant reçu d'autres sources, le cas échéant. Cliquez sur «Terminé» pour revenir à la fenêtre des dépenses (image ci-dessous, à droite).

**Note:** la devise qui apparaît dans la fenêtre «Détails du médicament» correspond à la devise du pays sélectionné dans la fenêtre des dépenses. Vous ne pouvez pas la modifier depuis la fenêtre «Détails du médicament».

**Note:** si votre médicament ne figure pas sur la liste des médicaments, vous pouvez simplement saisir son nom pour l'utiliser dans votre demande.

**Liste des dé...** SAUVEGARDER

18/09/2022  
Manuel Silva  
Médicament /Produit pharmaceutique  
Total: 0 ZAR

**Ajouter une ...** SAUVEGARDER

Date de traitement \*  
19/09/2022

Bénéficiaire \*  
Manuel Silva

Pays \*  
Afrique du Sud

Devise \*  
ZAR - Rand

Détails du traitement

Type \*  
Medicine / pharmaceutical product

+ Ajouter un médicament

Total cost \* 0.00 ZAR

Remboursement d'une autre source

Source 1 0.00 EUR

Source 2 0.00 EUR

**Ajouter un médic...** TERMINÉ

Détails du médicament

Médicament / Produit pharmaceutique \*  
IBUFEN

Nombre \* Montant par unité \*

2 20 ZAR

Montant total \* 40 ZAR

Remboursement d'une autre source

Source 1 0.00 EUR

Source 1 0.00 EUR

< PREVIOUS 2 of 4 NEXT >

Commentaire

- 19) Votre liste de médicaments apparaîtra dans la fenêtre «Détails des dépenses». En cas d'erreur, une icône rouge apparaît à côté du nom du médicament. Veuillez corriger l'erreur pour passer à l'étape suivante. Cliquez sur «Sauvegarder» lorsque vous avez terminé (image ci-dessous, à gauche).
- 20) Vos nouvelles dépenses sont enregistrées et ajoutées à la liste des dépenses (image ci-dessous, au milieu).
- 21) Cliquez sur la dépense pour l'éditer. Cliquez sur l'icône représentant trois points verticaux à côté de la demande, puis sur «Supprimer» pour supprimer la dépense. Cliquez sur «Next» pour passer à l'étape suivante (image ci-dessous, au milieu).
- 22) Vous passez à l'étape 3: «Documents justificatifs» (image ci-dessous, à droite).

**Ajouter une ...** SAUVEGARDER

Date de traitement \*  
18/09/2022

Bénéficiaire \*  
Manuel Silva

Pays \*  
Afrique du Sud

Devise \*  
ZAR - Rand

Détails du traitement

Type \*  
Medicine / pharmaceutical product

+ Ajouter un médicament

BEN U RON  
2 x Total: 40 ZAR

Total cost \* 40 ZAR

Remboursement d'une autre source

Source 1 0 EUR

Source 2 0 EUR

**Liste des dé...** SAUVEGARDER

18/09/2022  
Manuel Silva  
Medicine / pharmaceutical product  
Total: 40 ZAR 1


**Documents ...** SAUVEGARDER

+  
Ajouter une pièce justificative

Vous pouvez télécharger un PDF, JPEG, BMP, GIF, PNG de moins de 10MB. Veuillez choisir « Haute résolution » ou « Original » si demandé.

< PREVIOUS 2 of 4 NEXT >

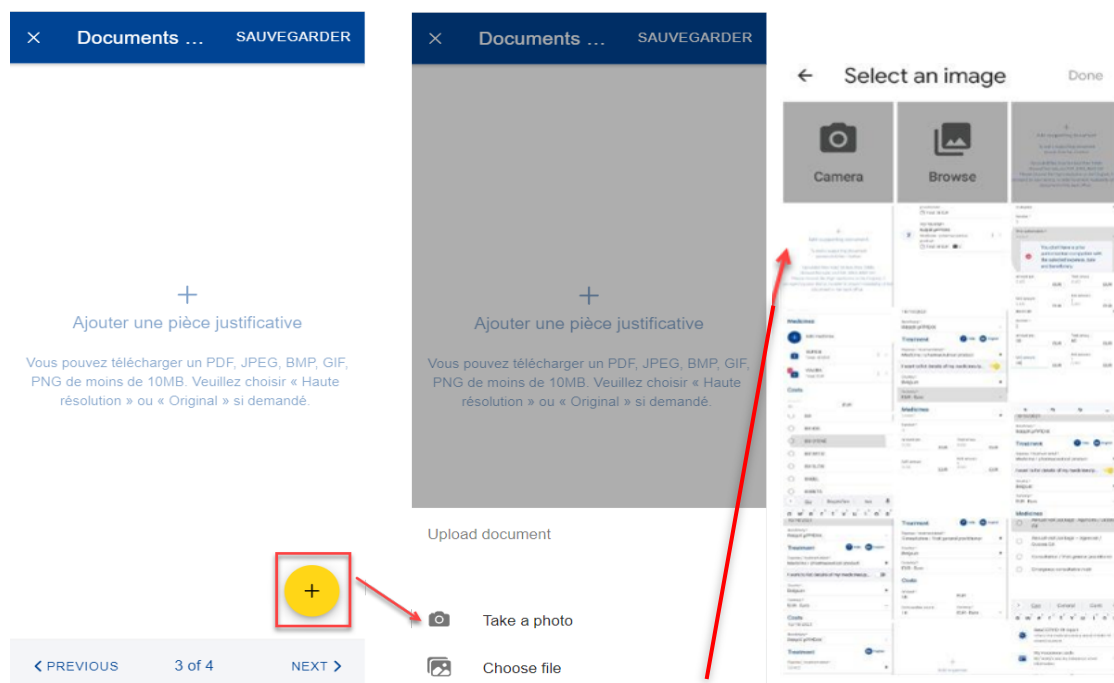
< PREVIOUS 3 of 4 NEXT >

23) Étape 3: Documents justificatifs. Cliquez sur l'icône  pour ajouter une pièce justificative (image ci-dessous, à gauche).

**Note:** le cas échéant, **veuillez choisir la qualité «Haute résolution» ou «Original» pour les documents que vous téléchargez**. À défaut, il est possible que le service d'appui ne puisse pas lire les documents une fois ceux-ci transformés en PDF.

24) Vous pouvez soit prendre une photo, soit choisir un document sur votre téléphone mobile (image ci-dessous, à droite).

25) Prenez une photo ou sélectionnez un document dans votre liste de documents.



26) Une fois votre document téléchargé, vous devez le lier à une dépense (image ci-dessous, à gauche) ou à l'intégralité de la demande, s'il y a lieu (image ci-dessous, au milieu). Cliquez sur «Terminé» pour revenir à la liste des documents justificatifs.

27) Si vous avez choisi de lier le document à une seule dépense, un message s'affiche, vous demandant de vous assurer que toutes les dépenses sont liées à des documents justificatifs (image ci-dessous, à droite).

**Pièce justificative** TERMINÉ

Pièce jointe

Supporting document 1  
304.94 Kb

Lier ce fichier avec l'intégralité de la demande ☐

**Où**

**Documents ...** SAUVEGARDER

Supporting document 1  
Dépenses liées

1 Médicament /Produit pharmaceutique

Veuillez lier un document à l'ensemble de la demande, ou avoir au moins un document lié par dépense.

18/09/2022  
Manuel Silva  
Médicament /Produit pharmaceutique ☒

19/09/2022  
Rute Silva  
Consultation / Visite general practitioner ☐

3 of 4

PREVIOUS NEXT

28) Répétez la procédure ci-dessus, le cas échéant. Lorsque vous avez terminé d'ajouter vos documents justificatifs et de les lier aux dépenses, cliquez sur «Next» (image ci-dessous, à droite).

29) Vous passez à l'étape 4: «Résumé». Cette étape vous permet de visualiser un résumé de toutes les informations renseignées: Détails généraux, dépenses et documents justificatifs (images ci-dessous, au milieu et à droite).

30) Cliquez sur les dépenses ou les documents justificatifs pour en visualiser les détails. Toutefois, vous devrez revenir aux étapes précédentes pour éditer l'une ou l'autre des données.

31) Après avoir vérifié les informations renseignées, confirmez que vous avez pris connaissance des conditions du RCAM et cliquez sur «Envoyer» pour introduire la demande ou, en cas de doute, sur «Sauvegarder» pour la conserver sous le statut «Brouillon» (image ci-dessous, à droite).

**Documents ...** SAUVEGARDER

Supporting document 1  
Pour l'intégralité de la demande

**Résumé**

Détails généraux

Etat  
Brouillon

Personnel actuellement en poste ou ayant servi dans une délégation (hors UE)  
NON

Type de demande  
Standard

Dépenses

1 18/09/2022  
Manuel Silva  
Médicament /Produit pharmaceutique  
Total: 120 ZAR 2

2 19/09/2022  
Rute Silva  
Consultation / Visite généraliste  
Total: 50 ZAR

Documents justificatifs

Supporting document 1.pdf  
Pour l'intégralité de la demande

Conditions générales

J'accepte les règles communes du régime commun d'assurance maladie. Je confirme avoir pris connaissance des critères de validité et de conformité des pièces justificatives listés ci-dessous.

Je certifie que cette demande, ainsi que les pièces justificatives, sont correctes et que les factures ont été payées. Je déclare par la présente que j'archiverai les pièces justificatives originales pendant 18 mois à compter du jour où je reçois la fiche de remboursement de mes frais médicaux et je la transmettrai au bureau liquidateur sur simple demande.

3 of 4

PREVIOUS NEXT

4 of 4

PREVIOUS ENVOYER

4 of 4

PREVIOUS ENVOYER

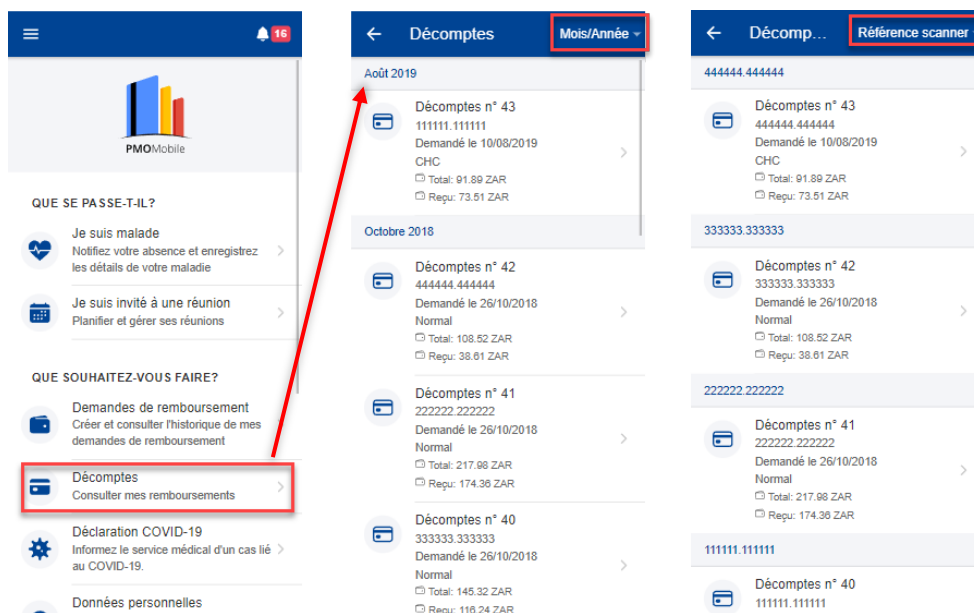


- 32) Vous pouvez retrouver votre demande dans la liste des demandes de remboursement. Si la demande dispose du statut «Brouillon», vous pouvez l'éditer. Si la demande a été soumise, vous pouvez visualiser les informations telles qu'indiquées dans la section « 6.1 Visualiser les décomptes ».

#### 6.4. Visualiser les décomptes

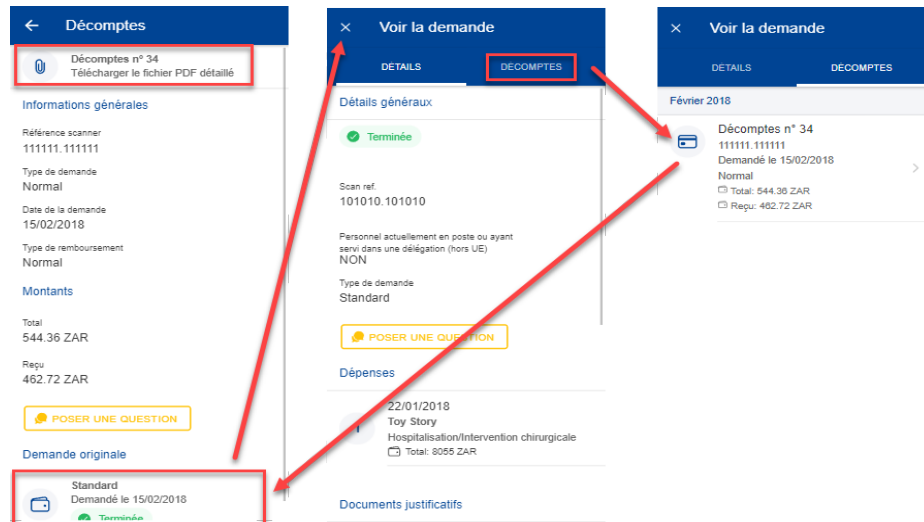
Une fois votre demande de remboursement approuvée et traitée par le service d'appui, un ou plusieurs décomptes sont générés. Les décomptes comprennent les montants qui ont été remboursés pour votre demande de remboursement.

- 1) Sur la page d'accueil, cliquez sur «Décomptes» pour consulter vos décomptes (image ci-dessous, à gauche).
- 2) La liste des décomptes s'affiche, de même que le type, la date et le montant total et reçu de la demande. Les décomptes les plus récents apparaissent en haut de la liste.
- 3) Faites défiler la page vers le bas pour visualiser les décomptes classés par mois (image ci-dessous, au milieu).
- 4) Changez l'option d'affichage de «Mois/Année» à «Référence scanner» pour classer les décomptes par référence scanner (image ci-dessous, au milieu, dans le coin supérieur droit).
- 5) La liste des décomptes classés par référence scanner s'affiche (image ci-dessous, à droite).



- 6) Cliquez sur un décompte pour en visualiser les détails (image ci-dessous, à gauche).
- 7) Sur la page «Décomptes», téléchargez le fichier PDF détaillé du décompte pour visualiser tous les détails de votre remboursement concernant chaque ligne de dépense (image ci-dessous, à gauche, au-dessus de la section «Informations générales»).

- 8) Pour visualiser votre demande de remboursement originale, cliquez sur cette dernière dans la section «Demande originale» (image ci-dessous, à gauche).
- 9) La demande originale s'ouvre avec tous les détails dans une fenêtre «Voir la demande» (image ci-dessous, au milieu).
- 10) Cliquez sur l'onglet «Décomptes» pour visualiser tous les décomptes associés à cette demande de remboursement (images ci-dessous, au milieu et à droite).
- 11) Cliquez sur un décompte figurant dans la liste pour revenir à la page «Décomptes» (images ci-dessous, à droite et à gauche).



## 7. PROBLEMES

### 7.1. Client Failure Limit Exceeded

**Problème :** Si votre iPhone est équipé de la mise à jour iOS 14, il est possible qu'à l'ouverture de l'application PMO Mobile, l'écran passe alternativement de EU Login à PMO Mobile. Après un certain temps, EU Login s'arrête et le message suivant s'affiche: «Client Failure Limit Exceeded».

**Solution :** Allez dans les réglages de l'iPhone pour Safari, faites défiler vers le bas pour trouver l'option «Empêcher le suivi intersite». Si cette option est activée (voir la capture d'écran ci-dessous), désactivez-la, comme illustré ci-dessous.

