

MyPMO (précédemment appelé PMOMOBILE) v7

MyPMO vous permet d'accéder facilement aux options de l'assurance maladie (RCAM), mais aussi, depuis peu, à certaines options de SYSPER, principalement le « bulletin de pension ». Comme cette application est accessible également depuis un PC, l'ancien nom PMOMobile a été remplacé par **MyPMO**. Pour les smartphones, iPads ou tablettes, une « app » est maintenant disponible depuis l'App Store/Play Store (voir image de l'icône correspondante dans le titre ci-dessus).

Avec un appareil mobile, il n'est pas nécessaire de scanner les pièces justificatives. A la fin de la procédure pour joindre les pièces justificatives, vous aurez le choix entre prendre une photo (avec votre smartphone ou tablette) OU télécharger un document existant. Si vous choisissez de prendre une photo, vous aurez la possibilité de vérifier la qualité et, le cas échéant, la supprimer pour reprendre une autre photo (voir ci-dessous).

→ **Accéder depuis un smartphone ou iPad/tablette ?** Télécharger l'appli **MyPMO** depuis l'App Store/Play Store.

→ **Accéder depuis un ordinateur sans télécharger l'application ?** Le plus simple est de lancer MyPMO via MyRemote <https://myremote.ec.europa.eu> ou en direct :

<https://webgate.ec.europa.eu/MYPMO> **[MYPMO en majuscules !]**

Quelle que soit la manière dont vous vous connectez, vous devez vous authentifier :

Saisissez votre adresse électronique si vous y êtes invité et cliquez sur « **Suivant** ». Vous pouvez passer directement à la double authentification, où l'on vous demandera votre mot de passe et où vous choisirez votre méthode de vérification :



Indiquez votre mot de passe.

Clic sur la flèche à droite de « **Méthode d'authentification** » Dans la liste qui s'ouvre: Clic sur « **Téléphone portable + SMS** »

Ajouter ensuite votre numéro de téléphone portable + Clic sur « **Connexion** »

Un code (appelé « challenge ») arrivera sur votre téléphone portable. Reprenez les 3 x 3 caractères – sans distinction de minuscules ou majuscules – du SMS dans les espaces indiqués ci-dessous + Clic sur « **Connexion** »

Si l'écran s'affiche en anglais, un clic sur le  « burger » en haut à gauche et puis sur **English** en haut à droite vous permettra de choisir Français dans le bas de l'écran.

L'écran d'accueil s'affiche et vous pouvez l'adapter à vos besoins en sélectionnant les quatre options que vous utilisez le plus souvent :

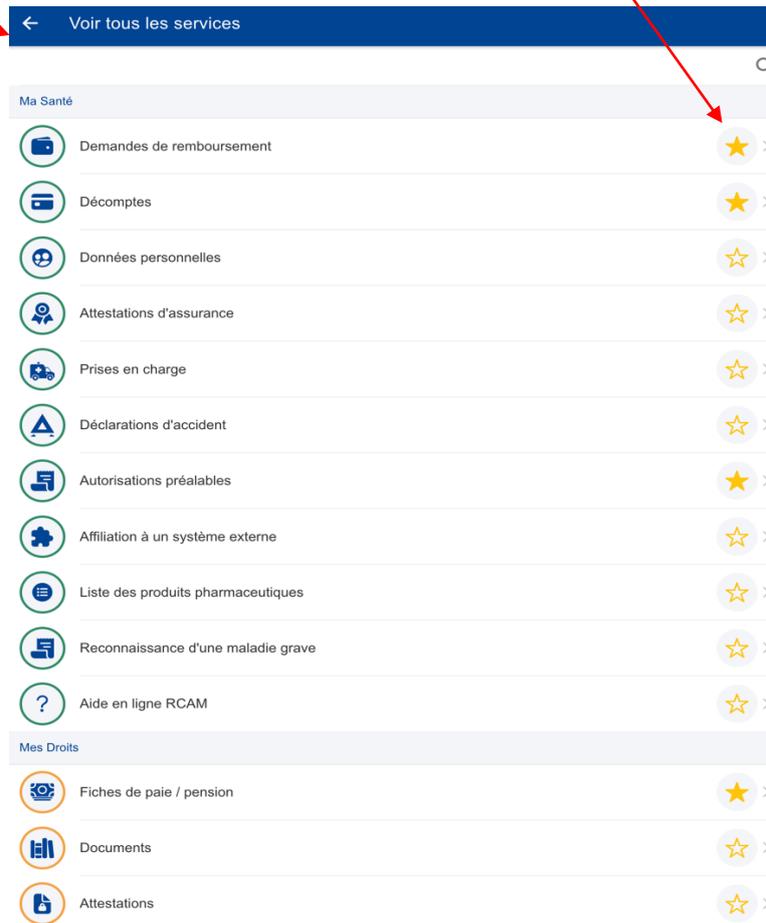


Il n'y a aucun service marqué comme favori. Vous pouvez les sélectionner dans le lien suivant ou avec le bouton 'Ajouter un favori'.

[Voir tous les services >](#)

En cliquant dans le carré central OU sur « **tous les services** », un écran affiche les options disponibles sous 2 rubriques : **Ma Santé** et **Mes Droits** (voir ci-dessous).

Vous pouvez sélectionner jusqu'à 4 options à mettre en « favori » en cliquant sur l'étoile vide correspondante à droite qui automatiquement se remplit. Revenez à l'écran d'accueil en cliquant sur la flèche en haut à gauche dans la barre bleue (« Voir tous les services ») pour voir vos favoris et démarrer.



Les options les plus intéressantes dépendront de chacun. L'option « Affiliation à un système externe » n'est utile qu'aux retraités de certains pays (NL actuellement). Selon votre situation, vous pourriez être intéressé surtout par les :

- **Demandes de remboursement**
- **Décomptes**
- **Prises en charge**
- **Autorisations préalables**

Vous pourriez utiliser de nouvelles options comme le **bulletin de pension, la reconnaissance de maladie grave, la liste des produits pharmaceutiques et l'aide en ligne RCAM**. Vous pourrez alors réorganiser vos favoris autrement (4 max).

Si vous souhaitez remplacer un favori par une autre option, depuis « Tous les services » : un clic sur une étoile pleine la remplacera par une étoile vide et supprimera le favori choisi. Ensuite sélectionnez un nouveau favori en cliquant sur l'étoile (vide) correspondante. A la prochaine ouverture de MyPMO, vos favoris vous permettront d'aller directement dans vos options les plus courantes.

1. **DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS MEDICAUX**

Clic sur « Demandes de remboursement » sur l'écran d'accueil. Clic sur le bouton  (en bas à droite) pour commencer.

Sous **Type de demande**, choisissez « Standard » (*Exceptions : si votre dépense concerne une **maladie grave** reconnue ou un **dépistage** pour lequel vous n'avez pas obtenu la facturation directe (=prise en charge) - utilisez la flèche pour modifier votre sélection*).

Gardez le « Non » comme réponse à la question suivante (même si vous avez travaillé dans une délégation !). Cliquez sur « **SUIVANT** » puis sur la croix (« [Ajouter une dépense](#) ») OU sur le bouton jaune en bas à droite .

Saisissez les informations demandées, en utilisant les menus déroulants, si nécessaire (cliquez sur les flèches). Veillez à ce que la date, le bénéficiaire, le pays et la devise soient correctement indiqués. Cliquez sur « Sélectionner » (ou l'étoile ou la flèche) sous « **Détails du traitement - Type** » et sélectionnez la prestation concernée (voir détails plus bas pour les médicaments).

Indiquez toujours le **montant total payé** (comprenant la contribution éventuelle du régime national de santé) dans la rubrique « Coût total/Total cost » et indiquez le montant de la contribution éventuelle sous « Remboursement d'une autre source - Source 1 ». N'incluez pas les remboursements des assurances privées contractées pour couvrir ce que le RCAM ne couvre pas.

Pour les **reçus de pharmacie**, sélectionnez « Médicament » dans la rubrique « type de dépense ». Cliquez sur le  (« Ajouter un médicament ») pour commencer. Pour saisir le premier, cliquez sur « Sélectionner » sous « Médicament / Produit pharmaceutique ». Commencez à taper le nom (ou une partie du nom)  dans le champ de recherche en haut et cliquez lorsque le bon produit apparaît. Il peut y avoir plusieurs variantes d'un même médicament. Pour chaque médicament, indiquez le nombre de boîtes et le prix par article, en veillant à saisir le montant total de la

facture comme décrit ci-dessus. Sous « Source 1 », vous indiquez ensuite l'éventuelle contribution d'une autre source (mutuelle, par ex), voir ci-dessus. Lorsque vous avez fini avec le médicament, cliquez sur « **TERMINÉ** » en haut à droite.

S'il y a plusieurs médicaments sur le même reçu de pharmacie, ajouter le suivant en cliquant à nouveau sur la croix bleue **+** et en répétant le processus. Après chaque médicament, cliquez sur « **TERMINÉ** » (en haut à droite) pour ajouter le suivant.

Après avoir encodé tous les médicaments et cliqué sur « **Terminé** », cliquez sur «**SAUVEGARDER** » en haut à droite. Si vous souhaitez ajouter d'autres prestations, utilisez le bouton **+** et ensuite sur la flèche à droite de « Détails du traitement ». Sélectionnez « Type ». Il est possible d'introduire jusqu'à 5 attestations/notes d'honoraires (comme pour le RCAM en ligne), mais il est généralement **recommandé de se limiter à une prestation** (voire deux) avec MyPMO. Si vous essayez d'en introduire différentes prestations, ce sera un peu plus compliqué pour joindre les pièces justificatives, car elles ne sont ajoutées qu'à la fin du processus.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur « **SUIVANT** » (en bas à droite). Il vous est maintenant demandé d'ajouter vos pièces justificatives. Cliquez au milieu de l'écran ou le **+**. Il vous sera demandé de choisir entre **prendre une photo** (utile si vous êtes connecté avec un appareil mobile) ou **télécharger un fichier**.

Si vous travaillez sur ordinateur, vous devrez avoir une version électronique de la pièce justificative sur votre ordinateur, à un endroit à un endroit facile à retrouver ! Il peut s'agir d'une photo que vous avez envoyée à vous même et stockée. Dans ce cas, vous devez sélectionner « **Choisir un fichier** » et cliquer sur le fichier en question.

Si, depuis une tablette, iPad ou smartphone, vous prenez une photo d'une pièce justificative, assurez-vous d'avoir un bon éclairage et vérifiez que l'ensemble du document est inclus dans la photo. Il vous sera demandé de confirmer que la photo est correcte ou si vous voulez en prendre une nouvelle. Vous pouvez ajouter d'autres pièces justificatives en cliquant à nouveau sur le **+**. Quand vous aurez terminé, cliquez sur «**SUIVANT** » et faites défiler l'écran pour accepter les «**Conditions générales** » sur le petit bouton à droite :

× Résumé

Détails généraux

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

Type de demande
Standard

Dépenses

05/06/2024
Martine Platteau-guillaume
Analyses et examens
Total: 25 EUR

Documents justificatifs

Supporting document 1.pdf
Dépenses liées

Analyses and tests

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.

< PRÉCÉDENT 4 de 4 ENVOYER

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur « **ENVOYER** » (en bas à droite).

Si, juste après avoir envoyé une demande de remboursement MyPMO ou via le « RCAM en ligne », vous vous rendez compte que vous avez fait une erreur ou que vous avez oublié un document, vous pouvez rouvrir votre demande et la modifier jusqu'à minuit (heure de Bruxelles) le même jour à l'aide du bouton  **Rouvrir** . Après minuit, ce sera trop tard, il faudra utiliser le point 3 ci-dessous « Aide en ligne RCAM »

Pour **supprimer une demande** commencée, il suffit de cliquer sur les trois points verticaux situés à droite de votre projet de demande et sélectionner « **Supprimer** ».

Si, à un moment donné, vous souhaitez revenir à l'écran de bienvenue, cliquez sur la **X** en haut à gauche (dans la barre bleue), ET/OU sur la flèche dans la même zone.

Pour vérifier si un médicament est remboursable, depuis « Voir tous les services », cliquez sur « **LISTE DES PRODUITS PHARMACEUTIQUES** ». Tapez quelques lettres du médicament (début, milieu ou fin du nom) dans la zone de recherche située en haut de la page. Il peut y avoir plusieurs variantes – vous verrez si le médicament est remboursable ou non (ou éventuellement après autorisation préalable).

2. Si vous souhaitez consulter un **DECOMPTE** de frais médicaux reçu, cliquez sur « Décomptes » dans l'écran d'accueil. Cliquez sur le trombone à côté de celui qui vous intéresse (le plus récent sera au-dessus) pour l'ouvrir. Plus bas dans l'écran, vous pouvez télécharger le décompte en format pdf ou revoir le détail de toutes les prestations et pièces justificatives. Si vous voulez poser une question au PMO concernant le décompte, cliquez sur «  **POSER UNE QUESTION** ». A défaut, vous pouvez sélectionner **AIDE EN LIGNE RCAM + Procédures + Décomptes** (voir point 3 ci-dessous) et cliquer sur l'enveloppe à droite pour poser une question.
3. Pour rechercher de l'information ou poser une question au PMO, il suffit à présent de sélectionner **AIDE EN LIGNE RCAM** sous « Voir tous les services ». Cela ressemble à l'option « Contacter le PMO » de l'application « RCAM en ligne ». Cliquez sur un domaine pour afficher les sous-sujets. Via le point d'interrogation bleu à droite, vous accéderez à la page correspondante de Staff Matters/Personnel de MyIntraComm contenant de plus amples informations. Si l'info recherchée ne se trouve pas dans les informations illustrées, cliquez sur l'enveloppe à droite (Staff Contact – Contactez-nous) et remplissez les détails, confirmez la déclaration de confidentialité et cliquez sur « Submit ». Attention, cette page s'ouvre parfois en EN.
4. Depuis la page d'accueil, vous pouvez vérifier la **COUVERTURE D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE** en cliquant sur « Données personnelles ». **Cœur rouge** : couverture primaire, **cœur orange** : couverture complémentaire, **cœur gris** : pas de couverture). En cliquant n'importe où dans le cadre, d'autres données personnelles s'afficheront.
5. Pour demander ou consulter une **AUTORISATION PRÉALABLE** antérieure, cliquez sur « Autorisation préalable » et la liste des autorisations préalables, actuelles et anciennes apparaîtra normalement deux fois : d'abord comme « Soumis » et ensuite comme « Accepté » (si la demande a été acceptée !). Pour consulter la décision, cliquez sur la version « Accepté », faites défiler la page jusqu'à « Documents de support » et cliquez sur le document souhaité.

Pour demander une **nouvelle autorisation préalable**, assurez-vous de disposer d'une estimation des coûts (dans le cas de soins dentaires, un devis dentaire rempli par le dentiste). Cliquez sur la **croix jaune** en bas à droite. Utilisez les menus

déroulants pour remplir le formulaire. **NB** : La « Date de début » pourrait être préremplie par défaut avec la date du jour, mais vous pouvez choisir une date antérieure ou postérieure qui ne peut toutefois jamais être antérieure à la date figurant du devis/document de référence du médecin. Si, dans la rubrique « Type de demande », vous sélectionnez « Traitement dentaire », vous devez choisir « Standard » (les traitements orthodontiques n'étant remboursables que jusqu'à 18 ans).

Après avoir rempli tous les champs, cliquez sur « **SUIVANT** » (en bas à droite). Il faut alors ajouter des pièces justificatives (voir procédure décrite plus haut pour les frais médicaux). Il sera aussi demandé d'indiquer le « type de document » que vous avez ajouté. Pour certaines autorisations préalables, 2 voire 3 pièces justificatives différentes peuvent être nécessaires, il faut donc spécifier le type de pièce justificative pour chaque document ajouté.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur « **TERMINE** » (en haut à droite), puis sur « **SUIVANT** » (en bas à droite) et ensuite sur « **ENVOYER** » (en bas à droite).

Lorsqu'une décision a été prise par le PMO, un courrier électronique vous informe. Dans MyPMO, il suffit de cliquer sur la cloche « Notifications » en haut à droite pour voir la décision. Téléchargez en cliquant sur le symbole  en bas à gauche.

6. Pour une facturation directe, sélectionnez « **PRISE EN CHARGE** » sur l'écran d'accueil. Cliquez sur le bouton  (en bas à droite) pour commencer. Sélectionnez le bénéficiaire et le type de demande (standard ou maladie grave, le cas échéant – Accident n'étant plus d'application). Ajoutez votre adresse électronique et cliquez sur « **SUIVANT** » en bas à droite.

Sélectionnez/indiquez ensuite le pays et le prestataire de soins, clic sur « **SUIVANT** » en bas à droite. Attention, si le centre de soins n'est pas considéré comme un établissement conventionné, il faudra indiquer plus loin sous « Informations complémentaires » (après Raison) une estimation des frais à prévoir ou cliquer sur « Prix non disponible » !

Sous « **Catégorie** », sélectionnez la catégorie appropriée : « Hospitalisation », « Frais médicaux élevés et/ou répétés » ou « Maison de repos ou assimilé ».

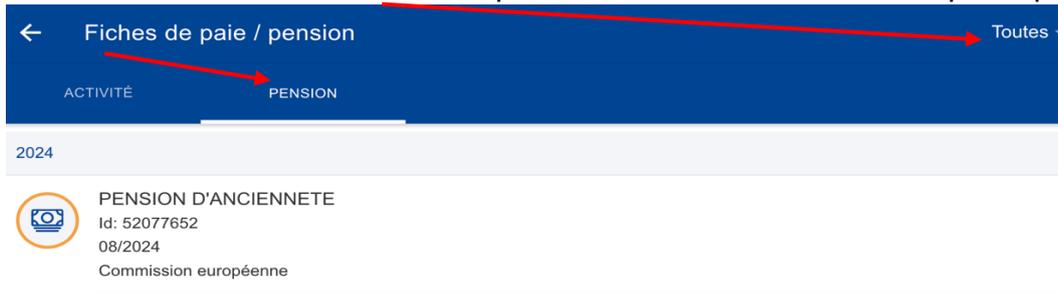
Dans la rubrique « **Raison** », sélectionnez l'option appropriée et remplissez les détails demandés – vérifiez ou corrigez la date et la devise si nécessaire.

Il faudra sans doute joindre des documents justificatifs en cliquant sur « NUMERISER DOCUMENT » ou « CHOISIR LE FICHER » comme expliqué plus haut. Au dernier écran, cliquer sur le bouton au bout de la ligne « J'ai pris connaissance ... » + « **SAUVEGARDER** » en haut à droite, puis sur « **SUIVANT** » en bas à droite.

Sous « **Mes Droits** », seule l'option « **FICHE DE PAIE/PENSION** » est utile actuellement. MyPMO vous permet de consulter vos bulletins de pension mensuels datant de plusieurs années.

À moins que vous (ou votre conjoint décédé) n'ayez travaillé pour le Parlement européen, la Cour de justice ou le CESE, vous pourrez également consulter vos anciens bulletins de salaire de votre période d'activité (sélectionnez « Activité » ou « Pension »).

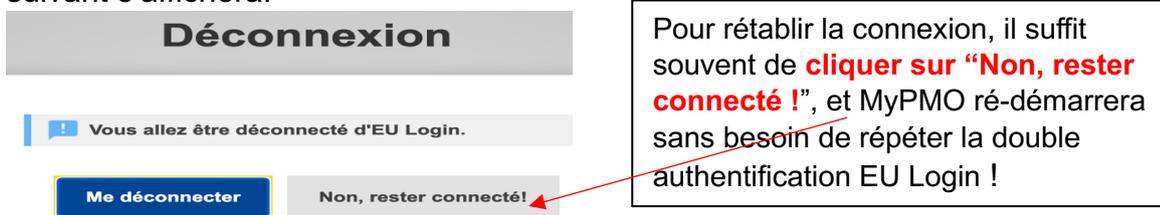
En sélectionnant « Toutes », vous pouvez rechercher une année spécifique.



Vous pouvez télécharger votre bulletin de pension en utilisant le symbole habituel  (en bas à gauche du bulletin).

Comme indiqué plus haut, d'autres fonctions seront ajoutées (**demande de dépistage**, par exemple) Entretemps, le « RCAM en ligne » doit encore être utilisé à cette fin.

Comme le RCAM en ligne, MyPMO s'arrête en cas d'inactivité et l'écran suivant s'affichera:



Pour rétablir la connexion, il suffit souvent de **cliquer sur "Non, rester connecté !"**, et MyPMO ré-démarrera sans besoin de répéter la double authentification EU Login !

Si vous souhaitez vous déconnecter avant que l'écran de déconnexion n'apparaisse, cliquez sur le « burger » en haut à gauche de l'écran d'accueil et cliquez sur « Logout » à côté de votre nom en haut de l'écran.