


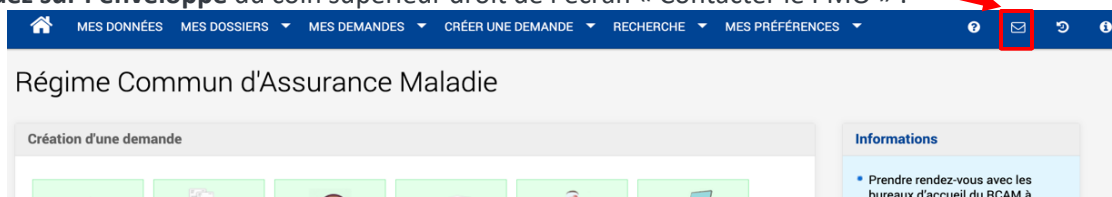
POSER UNE QUESTION AU PMO (par ex. sur un décompte)

A PARTIR DU "RCAM EN LIGNE"


Il était possible avant de cliquer sur l'icône  depuis « Mes décomptes » sous « Mes Dossiers », symbole pour poser une question mais cette option n'est plus disponible depuis juin 2024. Voici une alternative pour poser une question sur un décompte de remboursement de frais médicaux

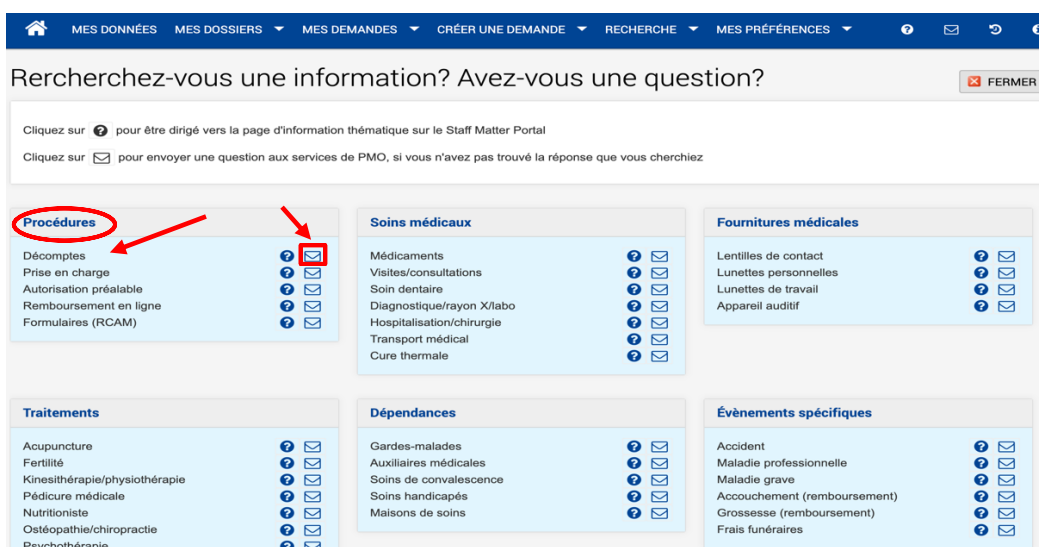
Tout d'abord, **notez le numéro du décompte et la référence scanner de la Demande initiale**, par exemple (décompte) 361 – (ref.scan) 240909.F79603A

→ Cliquez sur l'enveloppe du coin supérieur droit de l'écran « Contacter le PMO » :



qui vous amène à un tableau reprenant de nombreux sujets

→ Pour une question sur un décompte cliquer sur l'enveloppe  près de **Décomptes** sous **Procédures** à gauche.




Un page (du nouveau) Staff Contact s'ouvrira, vous permettant d'encoder votre question, comme dans l'exemple illustré ci-dessous.

Dans la zone **Sujet**, cliquez sur la flèche à droite pour choisir l'option qui vous convient ou en indiquer une autre (après avoir cliqué sur la X). Sous **Référence**, reprenez la référence scanner et dans **Objet**, le n° du décompte. Dans **Description**, votre question.

N'oubliez pas de **cliquer** à coté de « **Je confirme** » en bas et puis « **Soumettre** » en haut à droite pour envoyer le tout !

Décompte et procédure de remboursement ♥

Contactez-nous au sujet du décompte et procédure de remboursement



[← Retour à Staff Matters](#)

Utilisez ce formulaire pour poser une question à propos du décompte et procédure de remboursement

Avant de poser votre question, veuillez consulter la documentation sur le sujet en suivant le lien "Retour à Staff Matters".

*Sujet de votre demande

Remboursement en ligne x ▾

*Bénéficiaire

Martine

*Référence

240909.F79603A

*Objet

Décompte 361



*Description

Paragraphe B I

Pourquoi le médicament XYZ n'a t'il pas été remboursé alors qu'il a été prescrit par le Médecin et figure dans la liste des médicaments remboursables ?

* Je confirme

Soumettre

Pour d'autres questions RCAM, cliquez sur le  à droite du sujet. Souvent, les informations fournies pourront déjà répondre à votre interrogation. Dans la négative, cliquez aussi sur l'enveloppe  et remplissez le formulaire « Staff Contact, comme illustré ci-dessus.

➔ Un courriel de « EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu » confirmera la réception de votre demande avec son **numéro de référence**

➔ Un nouveau courriel vous parviendra plus tard avec la réponse du PMO. Il suffira alors de rentrer dans le lien du « ticket » via le numéro de référence en bleu + clic sur « **Activité** » pour voir le détail.

Plus d'info sur le fonctionnement de Staff Contact dans « Outils Informatiques » du site de l'AIACE Int. <https://aiace-europa.eu/fr/tools/staff-matters-contact/> et surtout le « **Guide rapide Staff Contact** » en bas de la page web.