

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

### A PARTIR DE "MyPMO"

L'option pour poser une question sur un décompte de remboursement de frais médicaux n'est plus disponible depuis juin 2024. Voici une alternative !

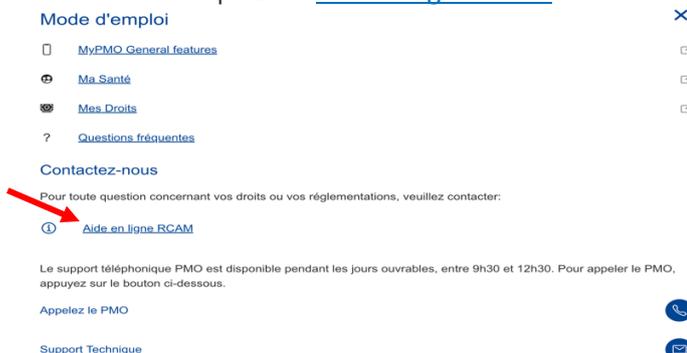
Tout d'abord, **notez le numéro du décompte et la référence scanner de la Demande initiale**, par exemple (décompte) 361 – (refscan) 240909.F79603A

→ Connectez-vous à MyPMO via <https://mypmo.europa.eu>

→ Cliquez sur le point d'interrogation  en-dessous de la barre bleue de l'écran d'Accueil



→ qui vous amène au tableau suivant - cliquez sur [Aide en ligne RCAM](#)



→ Une liste de sujets s'affichera qui ouvrira des sous-titres. Clic sur « Procédures » - et puis sur l'enveloppe à droite de Décomptes



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

\*Bénéficiaire

Martine

\*Référence

240909.F79603A

\*Objet

Décompte 361

\*Description

Paragraphe **B** *I* [Liste à puces] [Liste numérotée] [Alignement] [Liens] [Images] [Code] [Prévisualiser]

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 ?

Veuillez confirmer que vous avez lu et acceptez la [déclaration de confidentialité](#).

\* Je confirme

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](mailto: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 son numéro de référence + 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 page.