

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 ». Cette application est accessible également depuis un PC ou tout appareil mobile. Pour les smartphones, iPads ou tablettes, l'appli MyPMO est maintenant disponible depuis l'App Store/Play Store (voir image de l'icône correspondante dans le titre ci-dessus).

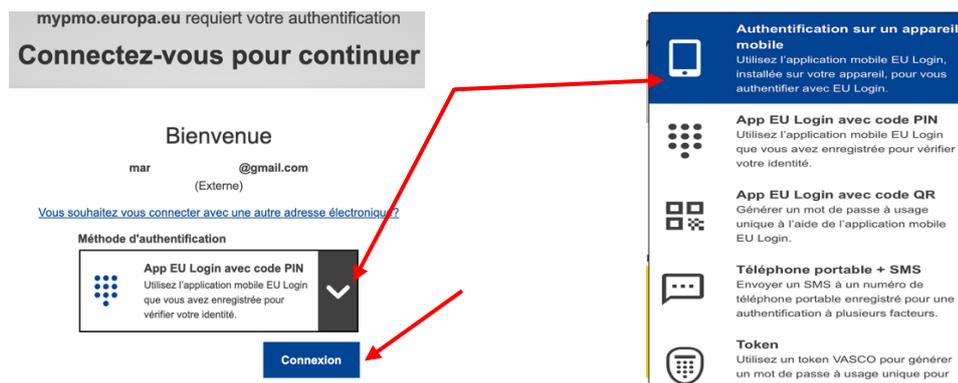
Avec un appareil mobile, il n'est pas nécessaire de scanner les pièces justificatives. A la fin de la procédure pour joindre les pièces justificatives, vous aurez le choix entre prendre une photo (avec votre smartphone ou tablette) OU télécharger un document existant. Si vous choisissez de prendre une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

→ **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 ?** Vous pouvez vous connecter directement via <https://mypmo.europa.eu> ou lancer l'option MyPMO depuis le menu de MyRemote <https://myremote.ec.europa.eu>

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

Saisissez votre adresse électronique si vous y êtes invité + clic sur « **Suivant** ». Vous pourrez passer directement à la phase de double authentification, où l'on vous demandera peut-être votre mot de passe, ou vous pourrez choisir directement votre méthode de vérification par un clic sur la flèche pointant vers le bas. Ouvrez le menu pour opter sur « **App EU Login avec code PIN** » (si vous avez activé cette app) ou, si vous vous connectez depuis un smartphone ou une tablette, « **Authentification sur un appareil mobile** » (en anglais « **On mobile authentication** ») + clic sur « **Connexion** »



Si vous vous connectez depuis un smartphone ou tablette ou iPad et avez choisi « **Authentification sur un appareil mobile** », cliquez « **Ouvrir** ». Si vous vous connectez à partir d'un **ordinateur**, ouvrez l'application EU Login sur l'appareil de votre choix (téléphone portable/iPad/tablette) + Clic sur « **Continuer** ». Dans les deux cas, il vous sera demandé de vous authentifier (via le code à quatre chiffres, la reconnaissance faciale ou l'empreinte digitale), puis MyPMO s'ouvrira.

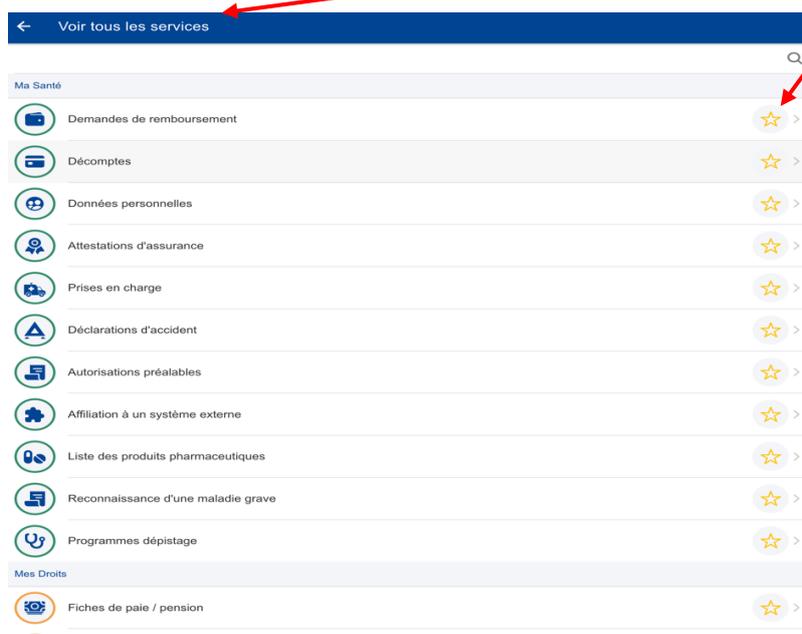
Si l'écran s'affiche en anglais, un clic sur le  « burger » en haut à gauche et puis sur **English** en haut à droite vous permettra de choisir Français dans le bas de l'écran.

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 :



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** ou une invitation au **Dépistage**. 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.

Ci-dessous voici comment utiliser au mieux certaines de ces options :

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 (date, bénéficiaire, pays, devise..), 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.

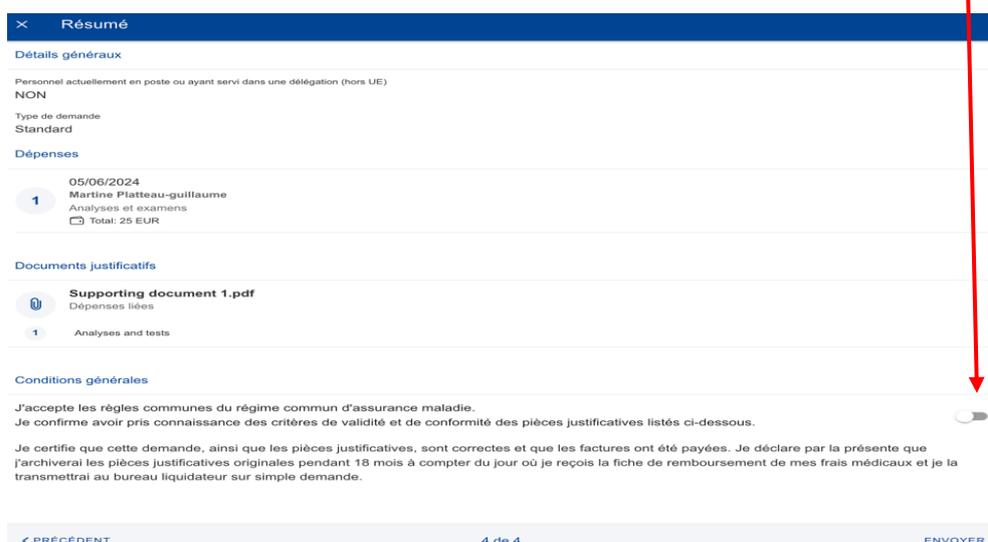
Après avoir encodé tous les médicaments et cliqué sur « **Terminé** », cliquez sur « **SAUVEGARDER** » en haut à droite. Si vous souhaitez ajouter d'autres prestations, utilisez le bouton  et ensuite sur la flèche à droite de « Détails du traitement ». Sélectionnez « Type ». Il est possible d'introduire jusqu'à 5 attestations/notes d'honoraires (comme pour le RCAM en ligne). Cliquez sur « **SAUVEGARDER** » en

haut à droite de l'écran. Sauf si vous rentrez des factures/attestations médicales d'un même type (kiné, par exemple), il est généralement **recommandé de se limiter à une prestation** (voire deux) avec MyPMO. Si vous essayez d'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 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 :



The screenshot shows a mobile application interface with a blue header 'Résumé' and a close button. Below are sections: 'Détails généraux' (Personnel, Type de demande), 'Dépenses' (listing a date, name, and amount), 'Documents justificatifs' (listing a PDF document), and 'Conditions générales' (with a toggle switch and a confirmation statement). At the bottom, there is a navigation bar with '< PRÉCÉDENT', '4 de 4', and '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** (en cliquant sur les 3 points verticaux à droite de votre demande). Après minuit, ce sera trop tard, il faudra utiliser Staff Contact (voir le point 3 plus bas).

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 – via l'icône  - en bas à gauche ou revoir le détail de toutes les prestations et pièces justificatives.
3. Pour rechercher de l'information ou **poser une question au PMO**, il faut cliquer en haut à droite sur  en-dessous de la ligne bleue et puis sous « **Contactez-nous** » un clic sur **Aide en ligne RCAM**. 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 alors choisir « Standard » sous « Contexte » (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** » (=facturation directe) 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 FICHIER » comme expliqué plus haut. Au dernier écran, cliquer sur le bouton au bout de la ligne « J'ai pris connaissance ... » + «**SAUEGARDER** » en haut à droite, puis sur «**SUIVANT** » en bas à droite.

7. Pour demander la **RECONNAISSANCE D'UNE MALADIE GRAVE**, sélectionnez l'option en question sur l'écran d'accueil et cliquez sur le bouton  (en bas à droite) pour commencer. La « date de début » sera remplie par défaut à la date à laquelle vous remplissez le formulaire, mais vous pouvez choisir une date antérieure si le rapport médical est antérieur. Si vous demandez une prolongation, activez le bouton de droite et cliquez sur « **Suivant** ». Il vous sera alors demandé de joindre des pièces justificatives, soit en les scannant/photographiant, soit en sélectionnant un fichier déjà enregistré sur votre appareil, voir point 1 ci-dessus.
8. Pour demander une convocation de DÉPISTAGE, sélectionnez « **PROGRAMMES DEPISTAGE** » sur l'écran d'accueil. Vous verrez une liste de tous vos examens de santé antérieurs, pas toujours dans l'ordre chronologique ! Cliquez sur (en bas à droite) pour commencer. Vous ne pourrez demander une nouvelle invitation que si deux ans se sont écoulés depuis votre dernière visite - notez bien la date de cette visite ! Si cette date + 2 ans n'est pas atteinte, vous ne verrez qu'une flèche grisée au bout de la ligne :



Programme 3 for women over 60 years with a periodicity of 2 years



En cliquant dessus, vous ne ferez que rappeler votre précédente invitation, ce qui ne vous servira à rien.

En revanche, si vous voyez un  au bout de la ligne, vous pouvez demander une invitation :



Programme 3 pour femme de plus de 60 ans avec une périodicité de 2 ans

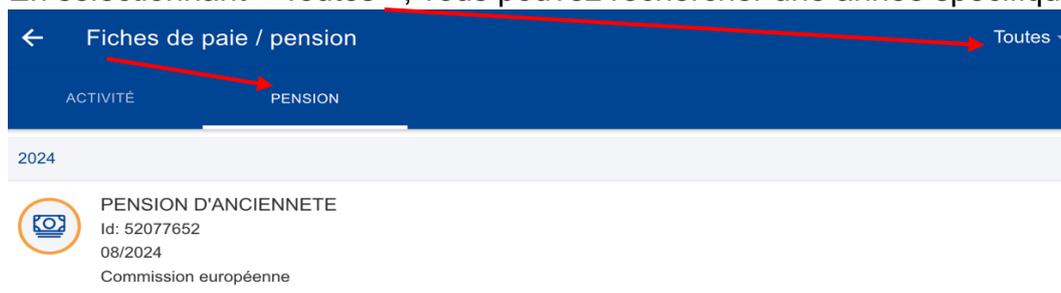


Cliquez sur le  et remplissez toutes les informations demandées. Notez que l'invitation est valable pendant 18 mois.

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



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.