

POSER UNE QUESTION AU PMO POUR UN DECOMPTE DE FRAIS MEDICAUX ?

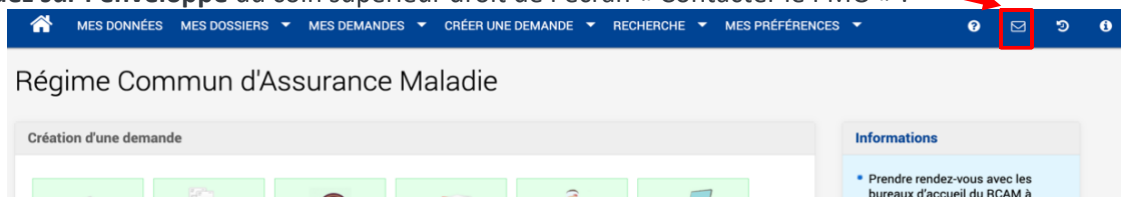
Vous ne comprenez pas un (non)remboursement de votre décompte et aimeriez obtenir un éclaircissement ?

Selon l'application que vous utilisez, voici la marche à suivre pour poser une question.

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

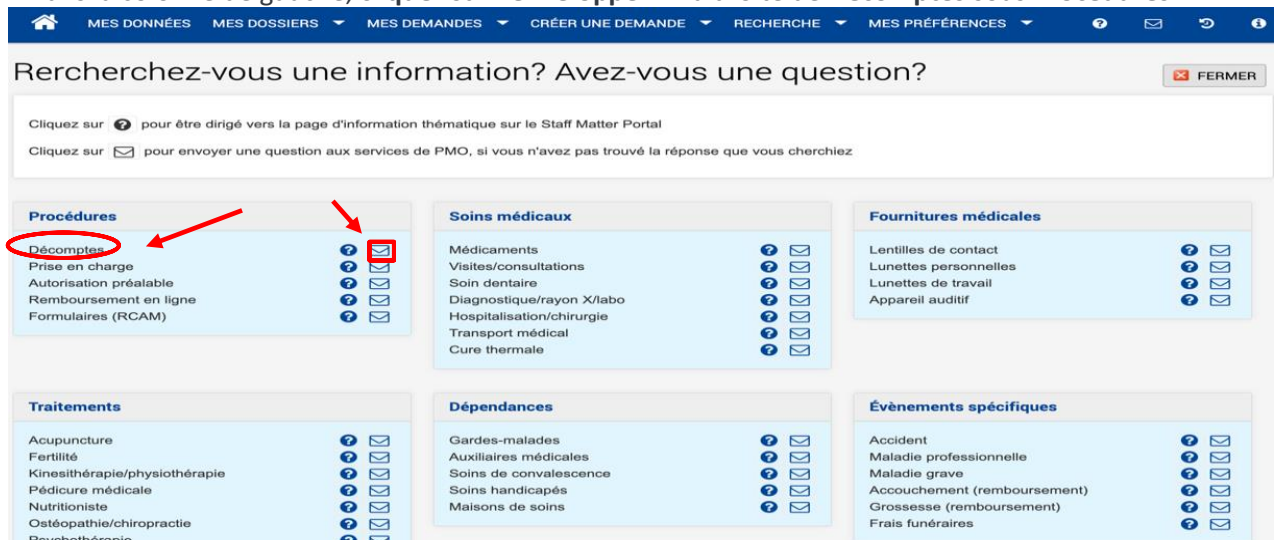


→ Cliquez sur l'enveloppe du coin supérieur droit de l'écran « Contacter le PMO » :



qui vous amène à un tableau reprenant de nombreux sujets

→ Dans la colonne de gauche, cliquez sur l'enveloppe à droite de **Décomptes** sous **Procédures**



Un page s'ouvrira, vous permettant d'encoder votre question Voir l'exemple illustré plus bas.



→ 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](#)

Mode d'emploi

- [MyPMO General features](#)
- 👤 [Ma Santé](#)
- 👤 [Mes Droits](#)
- ❓ [Questions fréquentes](#)



Contactez-nous

Pour toute question concernant vos droits ou vos réglementations, veuillez contacter:

① [Aide en ligne RCAM](#)

Le support téléphonique PMO est disponible pendant les jours ouvrables, entre 9h30 et 12h30. Pour appeler le PMO, appuyez sur le bouton ci-dessous.

Appelez le PMO



Support Technique



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

The screenshot shows a sidebar menu under the heading '▼ Procédures'. The menu items are: 'Décomptes', 'Prise en charge', 'Autorisation préalable', 'Remboursement en ligne', and 'Formulaires (RCAM)'. The 'Décomptes' item is highlighted with a red box. To the right of the menu, there is a vertical list of icons: a question mark, an envelope, a question mark, an envelope, a question mark, an envelope, and a question mark. The first envelope icon is highlighted with a red box. Red arrows point from the text above to these two elements.

Que vous ayez commencé du RCAM en ligne ou de MyPMO, vous arriverez sur le formulaire suivant :

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**

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**

Soumettre

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 !

➔ Un courriel de « **EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu** » confirmera la réception de votre demande avec son **numéro de référence** du type **HRC1408566**

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

Vous trouverez toute la correspondance relative à vos demandes via l'option « Pensioners' portal – My requests » dans le menu MyRemote : <https://myremote.ec.europa.eu>

Si vous avez d'autres questions concernant la JSIS, suivez simplement la même procédure. Cliquez sur l'icône  à droite du sujet. Souvent, les informations fournies répondront déjà à votre question. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur l'icône en forme d'enveloppe et remplissez le formulaire comme indiqué ci-dessus.

Bonne chance !