



DÉCLARATION & SUIVI DES SINISTRES **SANTE**

VIA SÉSAME

POURQUOI UN SESAME PCS?

Avec Sésame PCS, je peux :



Déposer toutes mes demandes de remboursement (**maladie, dentaire, maternité...**)



Déposer une demande d'indemnisation des prestations sociales (**mariage, naissance, ...**)



Suivre l'**ÉVOLUTION** de mes dossiers santé ou mes réclamations du dépôt jusqu'au règlement



Déposer des **RÉCLAMATIONS**

DEPOT DES DOSSIERS SANTE / RECLAMATION

ETAPE 1 :

Je me connecte sur : http://10.132.1.9/PCS_AXA/
(le proxy doit être désactivé)

ETAPE 2 :

J'insère l'identifiant et le mot de passe
(ceux utilisés habituellement pour démarrer l'ordinateur)

Authentification

Identifiant : s-belhabich

Mot de passe :

Valider

AXA ASSURANCE
réinventons / notre métier

PCS_AXA

ETAPE 3 :

Je clique sur « créer un ticket »

Accueil | Créer un ticket | Tickets | FAQ

Créer un ticket

Collaborateur

Entité racine

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveaux	1
En cours (attribués)	1
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	2
Supprimé	0

DEPOT DES DOSSIERS SANTE / RECLAMATION

ETAPE 4 :

1. Je précise l'entité « **Dommmage** ou **Vie** »
2. Je sélectionne la catégorie « **Dépôt de dossier PCS** » ou « **Réclamation** »
→ **Très important:** car les personnes dédiées à la réclamation ne sont pas les mêmes dédiées au traitement des dossiers
3. Je saisis un titre significatif (exemple: demande de remboursement Maternité)
4. Je dépose un message texte
5. Je joins mes justificatifs (déclaration maladie/dentaire, ordonnance, ...)

Description de la demande ou de l'incident : (Entité racine)

Entité :

Catégorie :*

Informez-moi des suites données :
Suivi par courriel :
Courriel : Sarah.BELHABICH@axa.dz

Titre :*

Description :*

Fichier (10 Mio max) :

DEPOT DES DOSSIERS SANTE / RECLAMATION

Dès que je valide le ticket :

- Je reçois un email de notification d'ouverture du dossier
- Mon ticket est enregistré sous le statut « **Nouveau** »

De : Administrateur PCS_AXA <administration.PCS_AXA@axa.dz>
À : Sarah BELHABICH
Cc : [GLPI #0000026] Nouveau ticket Dossier Optique
Objet : [GLPI #0000026] Nouveau ticket Dossier Optique

URL : http://10.132.1.9/PCS_AXA/index.php?redirect=ticket_26

Description du ticket

Nom : Dossier Optique
Demandeurs : Sarah BELHABICH
Date d'ouverture : 2017-03-02 16:07
Date de clôture :
Source de la demande : Helpdesk

Statut : Nouveau

Catégorie : Dépôt de dossier PCS
Description : Bonjour

Veuillez trouver ci-joint ma demande de remboursement

Merci

Accueil | Créer un ticket | Tickets | FAQ

Collaborateur Entité racine

Statut est Non clos Rechercher

Afficher 15 éléments de 1 à 3 sur 3

ID	Titre	Statut	Demière modification	Date d'ouverture	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
26	Dossier Optique	Nouveau	2017-03-02 16:07	2017-03-02 16:07	Sarah BELHABICH		Dépôt de dossier PCS	

SUIVI DES DOSSIERS SANTE

CE QU'IL FAUT SAVOIR : TRAITEMENT DES DOSSIERS :

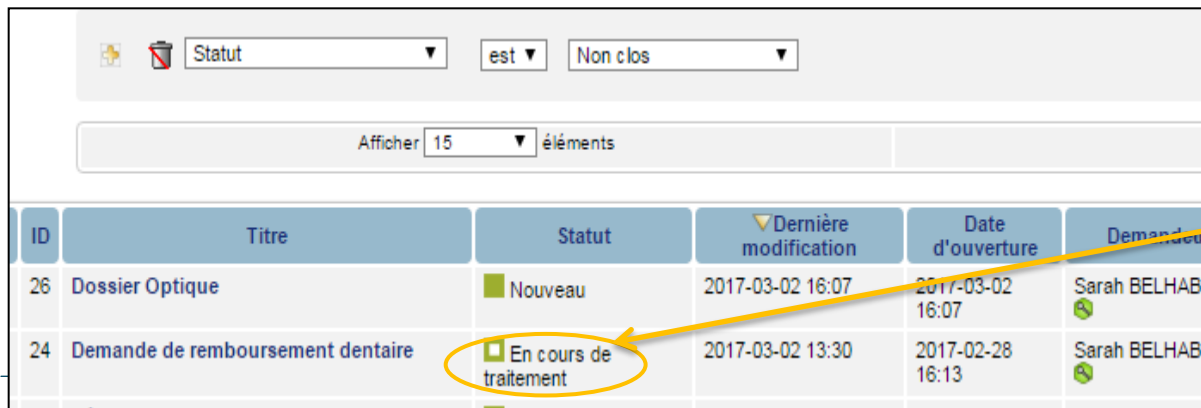
- Les dossiers sont traités tous les **5 et 20 du mois** par les gestionnaires
- La durée de traitement est de **3 semaines** à partir du 05 et 20 de chaque mois :

Exemple 1 :

- ✓ Je dépose mon dossier le 10/03
- ✓ Le gestionnaire le traite entre le 20/03 et le 10/04
- ✓ Je reçois ma réponse le 10/04 (dossier clôturé)

Exemple 2:

- ✓ Je dépose mon dossier le 20/04
- ✓ Le gestionnaire le traite entre le 05/05 et le 26/05
- ✓ Je reçois ma réponse le 26/05 (dossier clôturé)



ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur
26	Dossier Optique	Nouveau	2017-03-02 16:07	2017-03-02 16:07	Sarah BELHABIC
24	Demande de remboursement dentaire	En cours de traitement	2017-03-02 13:30	2017-02-28 16:13	Sarah BELHABIC

➔ Pendant la période de traitement, le ticket est enregistré sous le statut « **En cours de traitement** »

SUIVI DES DOSSIERS SANTE

CONSULTATION DES RESULTATS:

- Dès finalisation du traitement → Le ticket est enregistré sous le statut « **Clos** »

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Demandeur
17	Dépôt de dossier dentaire	Clos	2017-03-01 13:51	2017-02-27 08:38	Sarah BELHABICH
18	Réclamation sur ma prise en charge	Clos	2017-02-27 17:37	2017-02-27 09:07	Sarah BELHABICH

- Un email de notification de la clôture du dossier est envoyé

- Les décomptes de remboursement/ lettres de retour sont consultables dans la rubrique « **documents** »

Suivis⁽¹⁾ | Tâches | Coûts | Solutions | Statistiques | **Documents⁽²⁾** | Historique⁽¹⁵⁾ | Tous

Ticket - ID 3 (Entité racine)

Ouvert le :	2017-03-05 10:42	Date d'échéance :	<input type="text"/>
Par :	Sarah BELHABICH	Dernière modification :	2017-03-05 12:57 Par Sarah BELHABICH
Résolu le :	2017-03-05 12:57	Clos le :	2017-03-05 12:57

Entité :	DOMMAGE	Catégorie :*	Dépôt de dossier PCS
Statut :	Clos	Validation :	Non soumis à validation
	Moyenne		
Priorité :	Moyenne		

Acteurs :	Demandeur	Attribué à
	Sarah BELHABICH	K A

Titre :*	test 2
Description :*	test 2

Documents associés : 2 Tickets liés :

Documents associés						
Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME	
Document Ticket 18	Entité racine	Déclaration dentaire...			application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document	
Document Ticket 3	Entité racine	Bulletin d'adhésion ...			application/pdf	

INSTRUCTIONS

Pour le bon déroulement du traitement, soyez attentifs aux instructions suivantes :

- 1) Les dossiers sont traités tous les **5 et 20 du mois** par les gestionnaires avec une durée de traitement de **3 semaines** :
 - ➔ Ne pas ouvrir de réclamations pendant cette période
 - ➔ Vous pouvez ouvrir une réclamation si le délai de traitement dépasse 3 semaines à partir du 05 ou du 20).
- 2) Chaque collaborateur est responsable uniquement de ses dossiers et ceux de ses ayants-droit :
 - ➔ Ne pas ouvrir de tickets pour le compte des collègues
- 3) Ne pas ouvrir plusieurs tickets pour un même dossier
- 4) Dans un même ticket, joindre tous les justificatifs d'un même dossier