

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Carte Vitale

Vous vous posez des questions sur la carte Vitale ? Sachez que c'est une carte personnelle, confidentielle, sécurisée et gratuite. Elle permet de vous identifier auprès de l'Assurance maladie. Cette carte à puce contient les informations nécessaires à la prise en charge de vos soins. Vous n'avez donc plus besoin d'envoyer par courrier votre feuille de soins. Vous êtes remboursé plus rapidement. Nous vous présentons les informations à connaître.

#### À quoi sert la carte Vitale ?

Le professionnel de santé que vous consultez (médecin, dentiste, etc.) utilise votre carte Vitale pour établir une feuille de soins électronique (qui remplace la feuille de soins papier).

Votre carte Vitale permet ainsi la prise en charge de votre consultation.

Les informations sont directement transmises à votre organisme d'Assurance maladie par le professionnel de santé.

Ainsi, vous êtes remboursé **en une semaine** sans avoir de démarche à effectuer.

Dans certains cas, la carte Vitale peut vous permettre de ne pas avancer les frais : c'est ce qu'on appelle tiers payant.

#### À noter

Pour bénéficier de la prise en charge de vos soins médicaux lors d'un voyage ou d'un court séjour en **Europe**, vous pouvez demander la carte européenne de sécurité sociale (CEAM).

Cette carte Vitale permet aussi :

D'accéder aux téléservices de l'Assurance maladie

De consulter, alimenter ou clôturer votre dossier pharmaceutique.

#### Qui peut avoir une carte Vitale ?

Les modalités d'obtention de la carte Vitale peuvent varier selon votre situation. Il faut présenter une preuve d'identité.

L'obtention d'une carte Vitale nécessite d'avoir un **numéro de Sécurité sociale**.

Chaque organisme d'Assurance maladie s'assure :

De votre identité

Et de vos droits à la prise en charge de vos frais de santé.

Cette carte Vitale atteste de votre immatriculation et de vos droits à l'Assurance maladie.

Elle est valable partout en France.

#### À noter

Dès l'âge de 16 ans, votre caisse primaire d'Assurance maladie vous contacte directement et vous adresse le formulaire « Ma nouvelle carte Vitale ». Il est possible de commander une carte Vitale à votre enfant dès ses 12 ans, depuis le compte ameli uniquement.

Vous êtes retraité du régime français de Sécurité sociale et vivez à l'étranger, vous disposez d'un droit à l'Assurance maladie. Vous pouvez, en conséquence, voir vos dépenses de santé prises en charge lors de vos **séjours temporaires en France**.

Cependant, si vous résidez dans un pays hors EEE et Suisse, certaines conditions – APPLICATION/PDF – 2.0 MB peuvent être exigées pour le remboursement de vos soins lors de votre séjour en France.

Il vous suffit de vous inscrire :

Sur le site Ameli

Ou de contacter le Centre national des retraités français de l'étranger (CNAREFE).

#### Où s'adresser ?

**Centre national des retraités français de l'étranger (CNAREFE)**

##### Par courrier

Assurance maladie CNAREFE

77605 Marne-la-Vallée Cedex 3

##### Par téléphone

+ 33 811 701 005

Du lundi au vendredi de 8h à 17h (heures françaises)

##### En ligne

<https://www.ameli-rfe.fr/>

- Ameli en ligne

### Comment recevoir la carte Vitale ?

Les modalités pour recevoir la carte Vitale peuvent varier selon votre régime (régime général ou sécurité sociale agricole -MSA).

La carte Vitale est délivrée **gratuitement** par l'Assurance maladie.

Vous pouvez selon les cas commander une carte Vitale :

En utilisant votre compte ameli

Ou en utilisant l'application Compte ameli

Ou par courrier postal.

Il peut s'agir de votre 1<sup>re</sup> carte Vitale, de la 1<sup>re</sup> lors de votre arrivée en France ou d'une carte Vitale destinée à votre enfant entre 12 et 16 ans.

Vous pouvez commander votre carte Vitale :

En ligne depuis votre compte ameli ou via l'application Compte ameli

Par courrier.

Dès l'âge de 16 ans, l'Assurance maladie adresse un formulaire « Ma nouvelle carte Vitale ». **Toutefois**, il n'est pas utile de renvoyer ce formulaire si la demande de carte Vitale a été effectuée depuis le compte Ameli.

Si vous demandez la carte Vitale **via votre compte Ameli**, le délai pour l'obtenir est de 2 semaines.

Si vous demandez cette carte **par courrier**, le délai est de 3 semaines environ.

Lorsque la carte Vitale vous est adressée, vous recevez en même temps une copie papier des informations qui y sont enregistrées.

#### À savoir

L'attestation de droits peut être indispensable pour certaines démarches liées à la vie courante. Vous pouvez notamment la télécharger à partir de votre compte ameli.

En cas d'erreur ou d'inexactitude sur la copie papier, vous devez le signaler à votre organisme d'assurance maladie.

Dès que vous avez obtenu votre numéro de sécurité sociale définitif, vous pouvez :

Commander une carte Vitale directement en ligne depuis votre compte Ameli

Ou compléter et renvoyer le formulaire « Ma nouvelle carte Vitale ».

La carte vous sera adressée.

Si vous demandez la carte Vitale **via votre compte Ameli**, le délai pour l'obtenir est de 2 semaines.

Si vous demandez cette carte **par courrier**, le délai est de 3 semaines environ.

Lorsque la carte Vitale vous est adressée, vous recevez en même temps une copie papier des informations qui y sont enregistrées.

#### À savoir

L'attestation de droits peut être indispensable pour certaines démarches liées à la vie courante. Vous pouvez notamment la télécharger à partir de votre compte ameli.

En cas d'erreur ou d'inexactitude sur la copie papier, vous devez le signaler à votre organisme d'assurance maladie.

Vous pouvez commander une carte Vitale pour votre enfant.

Lorsque la carte Vitale vous est adressée, vous recevez en même temps une copie papier des informations qui y sont enregistrées.

#### À savoir

L'attestation de droits peut être indispensable pour certaines démarches liées à la vie courante. Vous pouvez notamment la télécharger à partir de votre compte ameli.

En cas d'erreur ou d'inexactitude sur la copie papier, vous devez le signaler à votre organisme d'assurance maladie.

#### Rappel

Si vous n'avez pas fait de demande de carte Vitale pour votre enfant, à ses 16 ans, votre caisse primaire vous contactera directement et vous adressera le formulaire « Ma nouvelle carte Vitale ».

Ce formulaire n'est pas utile si vous faites votre demande de carte Vitale en ligne depuis le compte ameli.

- Demander une carte Vitale (régime général)

Si vous êtes adhérent MSA, connectez-vous à votre espace privé :

- Espace privé MSA

### Quelles informations contient la carte Vitale ?

La carte Vitale matérielle comporte plusieurs mentions. La carte Vitale sous forme d'application mobile se déploie progressivement sur le territoire jusqu'à la fin 2025.

La carte Vitale matérielle comporte notamment les informations suivantes :

Votre numéro de sécurité sociale

Votre photo si votre carte Vitale a été délivrée depuis 2007  
Votre adresse postale ou électronique  
Vos droits à la prise en charge de vos frais de santé.  
Elle peut aussi contenir les informations supplémentaires suivantes :  
Mention du médecin traitant déclaré  
Mention avec votre accord d'une éventuelle mutuelle  
Gestion des accidents du travail et des maladies professionnelles.  
Il est prévu la création d'une carte Vitale sous forme d'application mobile à la fin 2025.  
Son extension se fait progressivement sur tout le territoire.  
Elle comportera notamment :  
Votre numéro de Sécurité sociale  
Votre photo  
Votre adresse postale ou électronique.

**Que faire en cas d'erreur sur la carte Vitale ?**

Si vous constatez une erreur concernant votre identité (nom de famille, prénoms, sexe, date ou lieu de naissance), vous devez en demander la correction à l'aide de ce téléservice :

- [Demande de correction d'état civil auprès de l'Insee](#)

**Quelle est la durée de la carte Vitale ?**

La carte Vitale est émise **sans durée de validité** mais doit faire l'objet de **mise à jour**.  
Cependant, la fin du bénéfice des droits aux prestations à l'Assurance maladie entraîne l'impossibilité d'utiliser la carte Vitale. Vous êtes tenu de restituer cette carte à l'organisme qui vous l'a délivrée.

**Quand mettre à jour la carte Vitale ?**

Vous devez mettre à jour votre carte Vitale :  
Au moins 1 fois par an (pour ne pas oublier, vous pouvez choisir toujours la même période de l'année)  
Et lors de chaque changement de situation personnelle ou professionnelle, après en avoir informé votre organisme d'Assurance maladie. Il peut s'agir, par exemple : déménagement, changement d'adresse mail, naissance, affection de longue durée, changement de médecin traitant, changement d'organisme assurant la prise en charge de vos frais de santé.

La mise à jour de la carte Vitale permet un remboursement rapide, tenant compte de vos données actualisées.

**Comment mettre à jour la carte Vitale ?**

Pour mettre à jour la carte Vitale, des bornes sont disponibles dans les lieux suivants :  
Organismes d'assurance maladie  
Dans la plupart des pharmacies  
Certains établissements de santé.

**Que faire en cas de perte, de vol, de dysfonctionnement de la carte Vitale ?**

Les modalités peuvent varier selon le régime duquel vous dépendez.

**Attention**

Cette démarche est **gratuite**. Si on vous demande de l'argent, il s'agit d'une escroquerie.

Vous pouvez procéder en ligne, par téléphone ou au sein d'une CPAM.

Vous vous connectez sur votre compte ameli sur Internet ou sur l'application.

Puis, vous allez dans « mes démarches », et saisissez le téléservice « déclarez la perte ou le vol de carte Vitale ».

**À noter**

Vous pouvez également signaler la perte ou le vol depuis l'application Compte ameli pour smartphone et tablette.

**Une fois cette procédure réalisée**, saisissez le téléservice « commandez une carte Vitale »

**À noter**

Il est conseillé d'utiliser l'application Compte ameli pour la commande de la carte Vitale.

Vous pourrez en effet, depuis votre smartphone, vous prendre en selfie et photographier votre pièce d'identité.

Ces 2 éléments nécessaires à la fabrication de votre nouvelle carte seront ainsi envoyés instantanément. Cela permet un meilleur délai de traitement.

En attendant de recevoir votre carte Vitale, vous pouvez vous procurer une attestation de droits.

La nouvelle carte Vitale est envoyée sous 2 à 3 semaines.

- Carte Vitale : perdue, volée ou défectueuse (régime général)

### Où s'adresser ?

#### Assurance maladie – 3646

Pour obtenir des renseignements sur vos droits et démarches, poser une question sur votre dossier, signaler un changement de situation ou encore consulter vos remboursements.

#### Par téléphone

**3646**

Ouvert du lundi au vendredi.

**Attention** : les horaires varient selon votre département.

En règle générale, les horaires d'ouverture sont au minimum de 8h30 à 16h30.

Service gratuit + prix appel, depuis un téléphone fixe ou mobile.

Depuis Mayotte, composez le 02 69 61 91 91 :

Du lundi au jeudi de 7h30 à 14h30

Le vendredi de 7h30 à 12h

Depuis l'étranger : +33 1 84 90 36 46 (service gratuit + prix d'un appel).

Pour faciliter les réponses, **pensez à vous munir de votre carte Vitale** avant de contacter l'Assurance maladie.

#### Par messagerie et tchat

Connectez-vous sur votre compte Ameli : cliquer sur "Mes démarches" puis "consulter mon espace d'échanges".

Vous pouvez aussi utiliser ameliBOT. Ce chatbot peut vous aider à envoyer un mail. Il peut vous mettre en relation avec votre caisse d'Assurance maladie.

En effet, si au bout de 2 requêtes, ameliBOT ne vous apporte pas une réponse satisfaisante, vous pourrez contacter un conseiller de l'Assurance Maladie via l'espace d'échanges du compte Ameli.

Vous devez remettre la déclaration de perte, de vol ou de dysfonctionnement à votre CPAM et recevoir une nouvelle carte Vitale sous 3 semaines.

### Où s'adresser ?

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

#### À noter

En attendant de recevoir votre carte Vitale, vous pouvez vous procurer une attestation de droits.

Si vous êtes adhérent MSA, connectez-vous à votre espace privé :

- Espace privé MSA

#### Que faire en cas d'appels et de courriels frauduleux ?

#### Appels frauduleux

Des démarchages au téléphone utilisent **frauduleusement** le nom de l'Assurance maladie.

Le 36 46 est le seul numéro pour joindre votre caisse primaire d'assurance maladie.

Jamais votre interlocuteur ne vous demandera vos coordonnées bancaires (n° de compte bancaire, RIB, n° de carte bancaire...) à cette occasion.

Vous ne devez pas donner suite à ces appels.

#### Exemple

Un message sur votre répondeur vous demandant de rappeler votre « Assurance maladie ». Son but est de vous faire appeler un numéro fortement surtaxé et ainsi de vous soutirer de l'argent indirectement. Vous ne devez donc pas rappeler car c'est une tentative d'escroquerie.

#### Courriels (mails) frauduleux

Ces mails frauduleux se présentent comme provenant de l'Assurance maladie : ils utilisent le logo de l'Assurance maladie et affichent le lien du site Ameli.

Les mails que l'Assurance maladie peut vous adresser dans votre messagerie personnelle (concernant une démarche ou une demande que vous avez faite) vous **demandent toujours de vous connecter à votre compte ameli**. C'est uniquement dans cet espace sécurisé que les échanges de messages et de justificatifs avec l'Assurance maladie ont lieu.

Ne répondez pas à ces mails frauduleux et supprimez-les de votre boîte de messagerie.

Si vous avez déjà communiqué vos données bancaires (exemple : numéros de carte bleue), prévenez rapidement votre banque pour faire opposition.

#### Où en est le déploiement de l'appli carte Vitale ?

L'appli carte Vitale propose gratuitement une **solution dématérialisée**, permettant d'accéder depuis votre smartphone **aux mêmes services** que la carte Vitale physique.

Elle est téléchargeable sur App Store et Google Play.

La situation diffère selon que vous utilisez ou non France Identité :

Si vous êtes détenteur de la carte nationale d'identité électronique, vous pouvez via l'application France identité activer l'appli carte Vitale .

Il faut répondre aux 3 conditions suivantes :

Avoir un compte Ameli ouvert

Avoir plus de 16 ans

Être rattaché à une caisse d'assurance maladie d'un département dans laquelle cette appli est activée. Ameli liste les départements pour lesquels cette appli est disponible. Pour les autres départements, cette solution est mise en œuvre progressivement.

### **Remboursement des soins par la Sécurité sociale**

#### **Conditions du remboursement des soins**

Médecin traitant et parcours de soins coordonnés

Ticket modérateur, forfait, franchises

Carte Vitale

Carte européenne d'assurance maladie (CEAM)

Ordonnance

Feuille de soins

Accord (entente) préalable

Tiers payant

#### **Remboursement par type de dépense**

Consultation médicale

Consultation médicale d'un enfant

Télésanté : télé médecine (téléconsultation, télésurveillance...)

Hospitalisation

Médicaments

Frais de transports

Cure thermale

Lunettes et lentilles

Soins dentaires

#### **Remboursement à 100 %**

Affection de longue durée (ALD)

Femme enceinte

#### **Questions – Réponses**

- Comment obtenir une attestation de droits (attestation Vitale) ?
- Qu'est-ce que Mon espace santé (dossier médical partagé) ?
- Que signifie le numéro de sécurité sociale ?

Toutes les questions réponses

#### **Et aussi...**

- Remboursement des soins à l'étranger (vacances ou court séjour)

#### **Pour en savoir plus**

- Carte Vitale et rattachement de l'enfant sur la carte Vitale des parents  
Source : Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)
- Assurance maladie : changements de situation à signaler  
Source : Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)
- Retraite à l'étranger : votre prise en charge  
Source : Caisse nationale d'assurance maladie (Cnam)
- La carte Vitale  
Source : Ameli.fr

#### **Où s'informer ?**

- Si vous dépendez du régime général :  
Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

- Si vous dépendez du régime agricole :  
Mutualité sociale agricole (MSA)

#### Services en ligne

- Ameli en ligne  
Téléservice
- Carte Vitale : perdue, volée ou défectueuse (régime général)  
Téléservice
- Demander une carte Vitale (régime général)  
Téléservice

#### Textes de référence

- Code de la sécurité sociale : article L161-31  
Contenu et fonctionnement de la carte Vitale
- Code de la sécurité sociale : articles R161-33-1 à R161-33-21  
Contenu et fonctionnement de la carte Vitale
- Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux conditions d'émission et de gestion des cartes d'assurance maladie
- Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux spécifications physiques et logiques de la carte d'assurance maladie et aux données contenues dans cette carte
- Décret n° 2019-528 du 27 mai 2019 relatif à l'expérimentation d'une « e-carte d'assurance maladie »



AGGLOMÉRATION

*Luberon Monts de Vaucluse*

*Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

*Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon*

*Tél. : 04 90 78 82 30*