

Affichage et filtrage des paiements unitaires

Novembre 2019

Contexte

Un premier lot a été mené concernant l'allongement de la durée de l'historique des paiements accessibles par les assurés.

Ce lot a été l'occasion de repenser la manière de stocker ces paiements dans une nouvelle base VUPH.

☐ Rentes

☐ Invalidité

☐ Paiements à un tiers

RECHERCHER

10 NOV.	Remboursement de soins	52,70 €	
19 NOV.	Paiement à un tiers	30,00 €	
19 NOV.	Remboursement de soins	35,95 €	
09 NOV.	Remboursement de soins	30,11 €	

OCTOBRE 2018

Relevé mensuel

23 OCT.	Remboursement de soins	24,30 €	
17 OCT.	Remboursement de soins	15,10 €	
08 OCT.	Paiement à un tiers	2,25 €	
05 OCT.	Remboursement de soins	21,00 €	
02 OCT.	Remboursement de soins	16,10 €	

SEPTEMBRE 2018

Relevé mensuel

17 SEPT.	Remboursement de soins	16,50 €	
06 SEPT.	Remboursement de soins	34,46 €	
03 SEPT.	Paiement à un tiers	16,69 €	

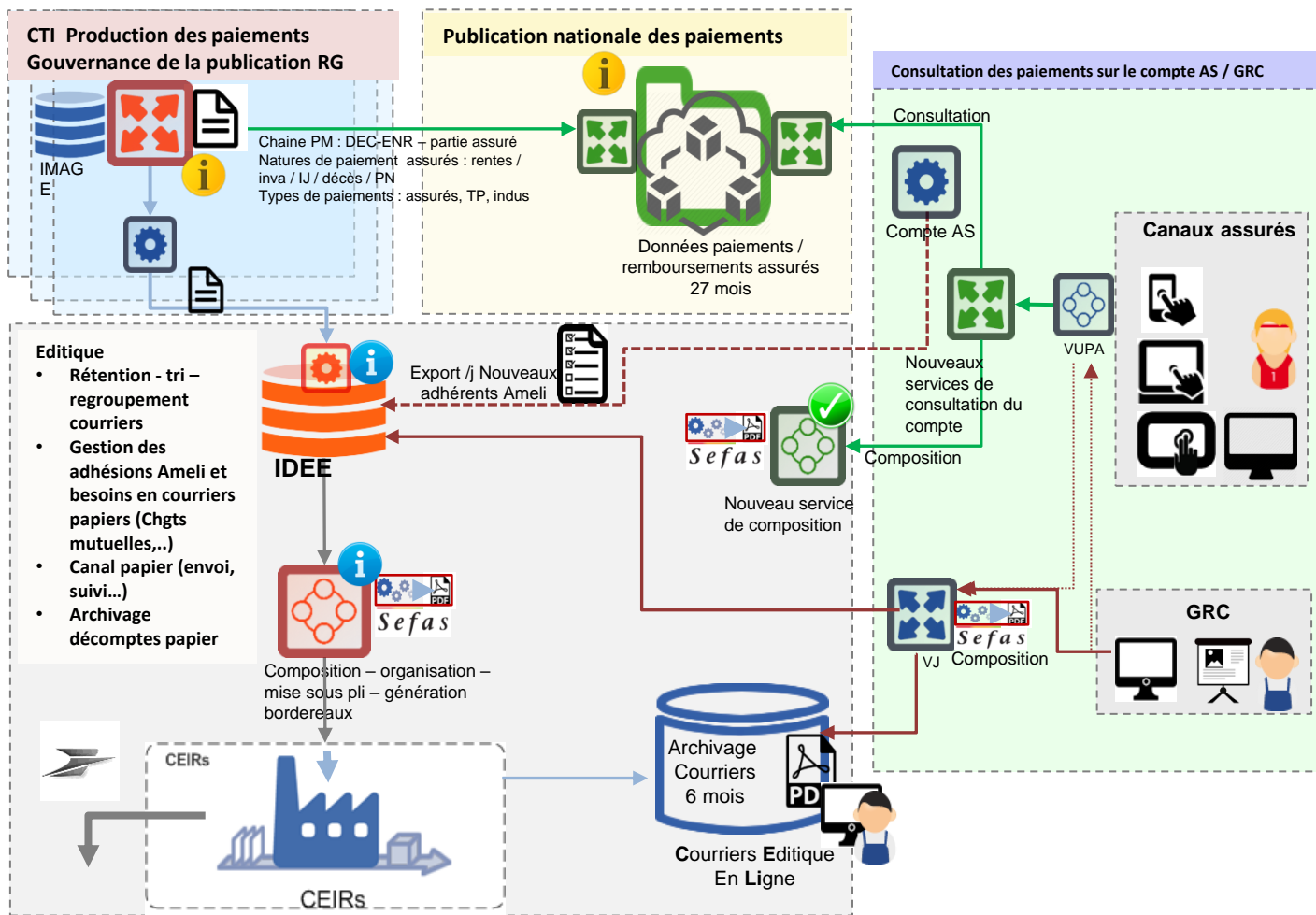
AOÛT 2018

Relevé mensuel

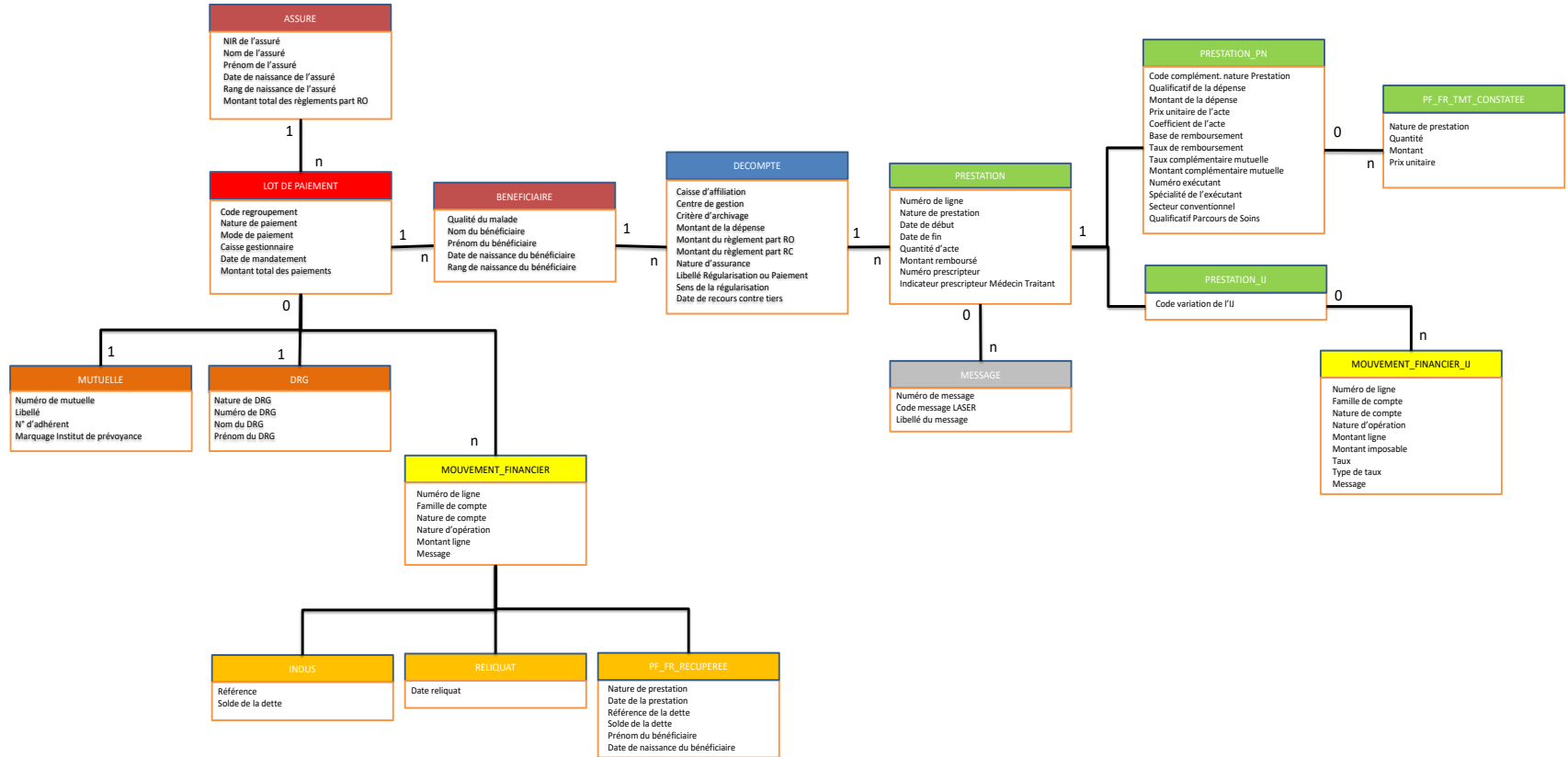
07 AOÛT	Paiement à un tiers	40,99 €	
---------	---------------------	---------	--

ACCEDER A MON HISTORIQUE DE PLUS DE 6 MOIS

Contexte



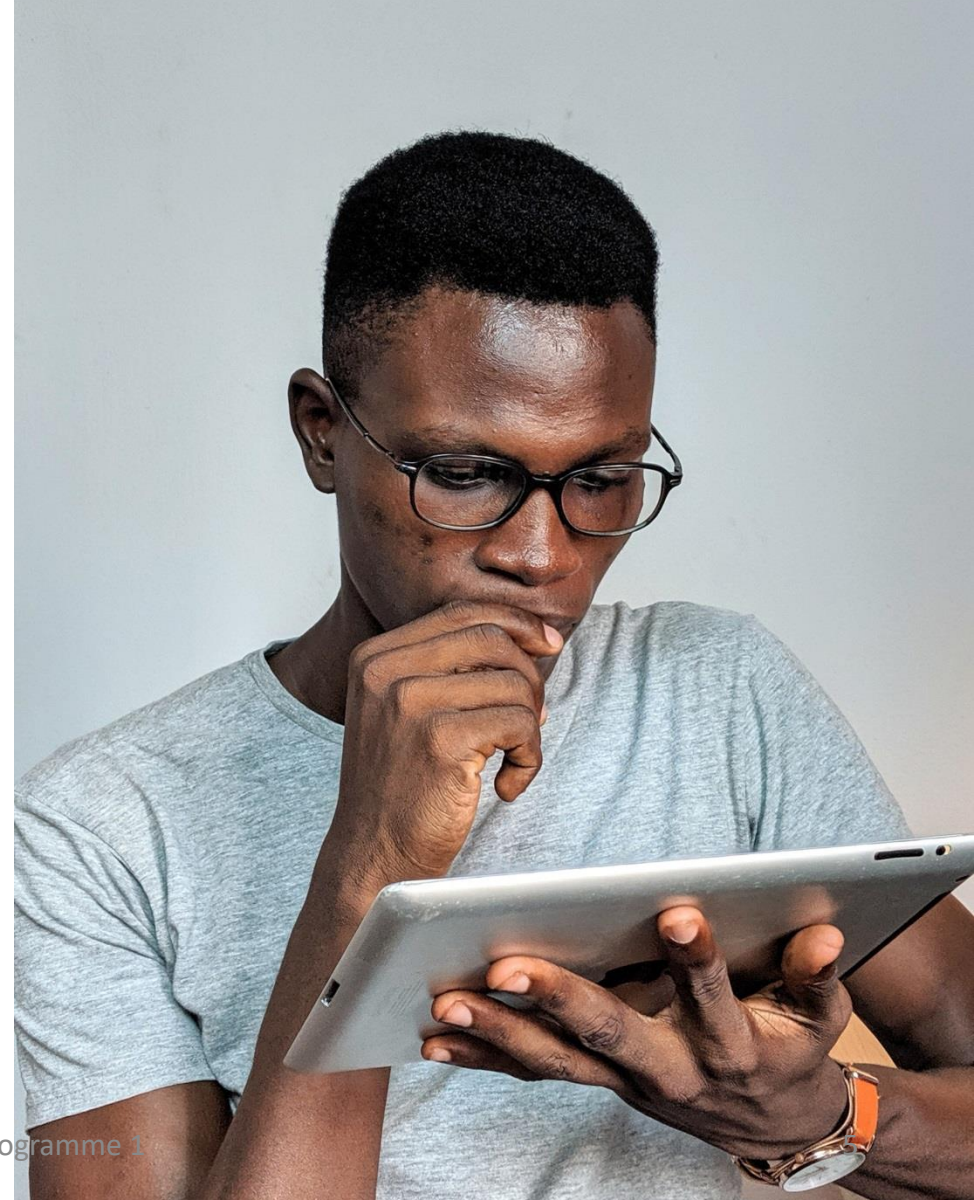
Contexte



Etudes et audit

Pour ce lot 2, ont été réalisés :

- 3 journées d'observations *in situ* et d'interviews avec les assurés et agents CPAM (Evry, Alençon, Nantes),
- Un audit UX et ergonomique du compte AMELI et plus spécifiquement de la page des paiements,
- Une phase de conception d'interfaces en accord avec la base de donnée existante.



Numéro	Point d'amélioration
PA1	Différence de traitement de l'historique 0-6 / 6-27 mois
PA2	Franchises et participations forfaitaires peu comprises
PA3	Accessibilité et charge cognitive faisant défaut
PA4	Différence peu explicite entre rente d'incapacité et pension d'invalidité
PA5	Vocabulaire trop orienté métier et inaccessible pour les profanes
PA6	Les filtres ne sont pas souvent vus et sont orienté métier
PA7	Pas de visibilité sur le destinataire des paiements d'IJ (subrogation ou pas)
PA8	Peu de rassurance sur les paiements d'IJ
PA9	Page peu accueillante


Priorité	Solution
1	Rendre clairs les types de paiements (PAT, Rsoins, rente, invalidité, IJ)
1	Travailler à un wording orienté assuré
1	Avoir des filtres qui suivent la logique de l'assuré
2	Expliciter le taux et la répartition du remboursement
2	Porter l'attention sur les paiements non-transmis
3	Représenter plus d'éléments graphiques vs textuels
3	Soigner l'accessibilité

Rendre clairs les types de paiements

La page des paiements peut être subdivisée en quatre catégories :

- Les soins, qui regroupent les paiements à un tiers (PAT) et les remboursements de soins (RS),
- Les indemnités journalières
- Les pensions d'invalidité
- Les rentes d'incapacités

Les dénominations sont à redéfinir pour faire comprendre, notamment, que les pensions correspondent à des maladies ou handicaps professionnels tandis que les rentes concernent le non-professionnel.



The image shows a smartphone screen displaying the 'Paielements' app. The app is divided into three main sections: 'Soins', 'Indemnités journalières', and 'Pension d'invalidité'. Each section contains a table of payments.

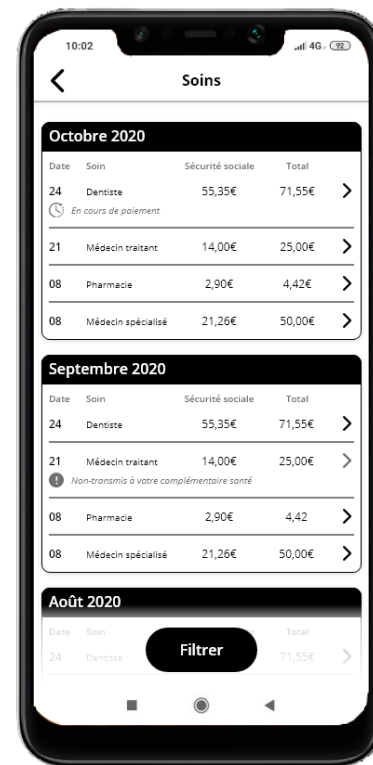
Paielements			
Soins			
Date	Soin	Sécurité sociale	Total
24 oct	Dentiste	55,35€	71,55€
En cours de paiement			
21 oct	Médecin traitant	14,00€	25,00€
08 oct	Pharmacie	2,90€	4,42€
			Voir mes soins >
Indemnités journalières			
Dernière indemnité			
Total		717,48€	
Retenues CSG / RDS		- 48,12€	
Payé		660,86€	
			Voir mes indemnités >
Pension d'invalidité			
Dernière pension			
Pension		1398,61€	
Retenues CSG / RDS		- 103,48€	
Prélèvement à la source		- 55,59€	
Payé		1239,59€	

Travailler à un wording orienté assuré

Dans les libellés des paiements, PAT ou RS sont très confusant.

Le choix de nommer la catégorie du PS ainsi que la date de l'acte et non du paiement est plus en adéquation avec le schéma de pensée de l'utilisateur.

PS-ADS	Professionnels de Santé en Accès Direct Spécifique (Parcours de soins)
PS-AUX	Auxiliaires médicaux
PS-DEN	Dentistes
PS-FOU	Fournisseurs
PS-INF	Infirmiers
PS-LAB	laboratoires
PS-MED	Médecins
PS-MK	Masseurs Kinésithérapeutes
PS-OPH	Orthophonistes
PS-OPT	Orthoptistes
PS-PED	Pédicures
PS-PHA	Pharmaciens
PS-PRE	Prescripteurs
PS-PSY	Psychologue clinicien / Psychothérapeute
PS-SAF	Sages femmes
PS-SAL	Médecins salariés
PS-TRA	Transports



Médecine	1	MEDECINE GENERALE
	3	PATHOLOGIE CARDIO-VASCULAIRE
	4	CHIRURGIE GENERALE
	5	DERMATOLOGIE ET VENEROLOGIE
	7	GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE
	8	GASTRO-ENTEROLOGIE ET HEPATOLOGIE
	9	MEDECINE INTERNE
	10	NEUROCHIRURGIEN
	11	OTO RHINO LARYNGOLOGISTE
	12	PEDIATRE
	13	PNEUMOLOGIE
	14	RHUMATOLOGIE
	16	CHIRURGIE UROLOGIQUE
	17	NEURO PSYCHIATRIE
	18	STOMATOLOGIE
	22	SPECIALISTE EN MEDECINE GENERALE AVEC DIPLOME
	23	SPECIALISTE EN MEDECINE GENERALE AVEC DIPLOME
	31	MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION
	32	NEUROLOGIE
	33	PSYCHIATRIE GENERALE
	34	GERIATRIE
	35	NEPHROLOGIE
	37	ANATOMIE-CYTOLOGIE-PATHOLOGIQUES
	38	MEDECIN BIOLOGISTE
	41	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE et TRAUMATOLOGIE
	42	ENDOCRINOLOGIE et METABOLISMES
	43	CHIRURGIE INFANTILE
	44	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
	45	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE ET STOMATOLOGIE
	46	CHIRURGIE PLASTIQUE RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE
	47	CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIO-VASCULAIRE
	48	CHIRURGIE VASCULAIRE
	49	CHIRURGIE VISCERALE ET DIGESTIVE
	70	GYNECOLOGIE MEDICALE
	71	HEMATOLOGIE
	72	MEDECINE NUCLEAIRE
	73	ONCOLOGIE MEDICALE
	74	ONCOLOGIE RADIOTHERAPIQUE
	75	PSYCHIATRIE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT
	76	RADIOTHERAPIE
	77	OBSTETRIQUE
	78	GENETIQUE MEDICALE
	80	SANTE PUBLIQUE ET MEDECINE SOCIALE
	81	Médecine des Maladies infectieuses et tropicales
	82	Médecine légale et expertises médicales
	83	Médecine d'urgence
	84	Médecine vasculaire
	85	Allergologie

Autre	0	Spécialité non-transmise
	60	FOURNISSEURS DU TITRE I, TITRE II, CHAPITRE 4, titre IV : SOCIÉTÉ
	61	FOURNISSEURS DU TITRE I, TITRE II, CHAPITRE 4, titre IV : ARTISAN
	62	FOURNISSEURS DU TITRE I, TITRE II, CHAPITRE 4, titre IV : ASSOCIATION
	63	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 1, (ORTHÈSES)
	64	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 2, (OPTIQUE MÉDICALE)
	65	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 3, (AUDIOPROTHÈSES)
	66	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 5, (PROTHÈSES OCULAIRES ET FACIALES)
	67	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 6, (PODO-ORTHÈSES)
	68	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE 7, (ORTHO-PROTHÈSES)
Optique	15	OPHTHAMOLOGIE
	29	ORTHOPTE
Auxiliaire médical	2	ANESTHÉSIOLOGIE - REANIMATION CHIRURGICALE
	6	RADIOLOGIE DIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE
	20	REANIMATION MÉDICALE
	21	SAGE FEMME
	24	INFIRMIER
	25	
	26	MASSEUR KINESITHÉRAPEUTE
	27	PÉDICURE
	28	ORTHOPHONISTE
	29	ORTHOPTE
Laboratoire	30	LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES
	38	MEDECIN BIOLOGISTE
	39	LABORATOIRE POLYVALENT
	40	LABORATOIRE ANATOMO-PATHOLOGISTE
Dentiste	19	CHIRURGIE DENTAIRE
	36	CHIRURGIE DENTAIRE (Spec. O.D.F.)
	53	
	54	
Pharmacie	69	PS-DEN PS-PRE PS-SAL
	50	PHARMACIEN
	51	PHARMACIE MUTUALISTE
	52	PHARMACIE HOSPITALIERE (réservé informationnel)
Transport	55	AMBULANCIER
	56	TAXI
	57	AUTRES TRANSPORTEURS

1	PS-MED PS-PRE PS-SAL	MEDECINE GENERALE
2	PS-MED PS-PRE	ANESTHESIOLOGIE - REANIMATION CHIRURGICALE
3	PS-MED PS-PRE	PATHOLOGIE CARDIO-VASCULAIRE
4	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE GENERALE
5	PS-MED PS-PRE	DERMATOLOGIE ET VENEROLOGIE
6	PS-MED PS-PRE	RADIOLOGIE DIAGNOSTIC ET IMAGERIE MEDICALE
7	PS-MED PS-ADS PS-PRE	GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE
8	PS-MED PS-PRE	GASTRO-ENTEROLOGIE ET HEPATOLOGIE
9	PS-MED PS-PRE	MEDECINE INTERNE
10	PS-MED PS-PRE	NEUROCHIRURGIEN
11	PS-MED PS-PRE	OTO RHINO LARYNGOLOGISTE
12	PS-MED PS-PRE	PEDIATRE
13	PS-MED PS-PRE	PNEUMOLOGIE
14	PS-MED PS-PRE	RHUMATOLOGIE
15	PS-MED PS-ADS PS-PRE	OPHTHALMOLOGIE
16	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE UROLOGIQUE
17	PS-MED PS-ADS PS-PRE	NEURO PSYCHIATRIE
18	PS-MED PS-PRE	STOMATOLOGIE
19	PS-DEN PS-PRE PS-SAL	CHIRURGIE DENTAIRE
20	PS-MED PS-PRE	REANIMATION MEDICALE
21	PS-SAF PS-PRE PS-SAL	SAGE FEMME
22	PS-MED PS-PRE	SPECIALISTE EN MEDECINE GENERALE AVEC DIPLOME
23	PS-MED PS-PRE	SPECIALISTE EN MEDECINE GENERALE AVEC DIPLOME
24	PS-INF PS-AUX PS-SAL	INFIRMIER
24	PS-PRE	INFIRMIER
25	PS-PSY PS-AUX	
26	PS-MK PS-AUX PS-PRE PS-SAL	MASSEUR KINESITHERAPEUTE
27	PS-PED PS-AUX PS-SAL	PEDICURE
28	PS-OPH PS-AUX PS-SAL	ORTHOPHONISTE
29	PS-OPT PS-AUX PS-SAL	ORTHOPTISTE
30	PS-LAB	LABORATOIRE .D'ANALYSES MEDICALES
31	PS-MED PS-PRE	MEDECINE PHYSIQUE ET DE READAPTATION
32	PS-MED PS-PRE	NEUROLOGIE
32	PS-ADS	NEUROLOGIE
33	PS-MED PS-ADS PS-PRE	PSYCHIATRIE GENERALE
34	PS-MED PS-PRE	GERIATRIE
35	PS-MED PS-PRE	NEPHROLOGIE
36	PS-DEN PS-PRE PS-SAL	CHIRURGIE DENTAIRE (Spec. O.D.F.)
37	PS-MED PS-PRE	ANATOMIE-CYTOLOGIE-PATHOLOGIQUES
38	PS-MED PS-PRE PS-SAL	MEDECIN BIOLOGISTE
39	PS-LAB	LABORATOIRE POLYVALENT
40	PS-LAB	LABORATOIRE ANATOMO-PATHOLOGISTE

41	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE et TRAUMATOLOGIE
42	PS-MED PS-PRE	ENDOCRINOLOGIE et METABOLISMES
43	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE INFANTILE
44	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE
45	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE ET STOMATOLOGIE
46	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE PLASTIQUE RECONSTRUCTRICE ET ESTHETIQUE
47	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE THORACIQUE ET CARDIO-VASCULAIRE
48	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE VASCULAIRE
49	PS-MED PS-PRE	CHIRURGIE VISCERALE ET DIGESTIVE
50	PS-PHA	PHARMACIEN
51	PS-PHA	PHARMACIE MUTUALISTE
52	PS-PHA	PHARMACIE HOSPITALIERE (réservé informationnel)
53	PS-DEN PS-PRE PS-SAL	
54	PS-DEN PS-PRE PS-SAL	
55	PS-TRA	AMBULANCIER
56	PS-TRA	TAXI
57	PS-TRA	AUTRES TRANSPORTEURS
60	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE I,TITRE II, CHAPITRE 4 ,titre IV :SOCIETE
61	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE I,TITRE II, CHAPITRE .4 ,titre IV :ARTISAN
62	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE I,TITRE II, CHAPITRE .4 ,titre IV :ASSOCIATION
63	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE. I ,(ORTHESES)
64	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE .2 ,(OPTIQUE MEDICALE)
65	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE .3 ,(AUDIOPROTHESES)
66	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE. 5,(PROTHESES OCULAIRES ET FACIALES)
67	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE .6 ,(PODO-ORTHESES)
68	PS-FOU	FOURNISSEURS DU TITRE II, CHAPITRE .7 ,(ORTHO-PROTHESES)
69	PS-DEN PS-PRE PS-SAL	
70	PS-MED PS-ADS PS-PRE	GYNECOLOGIE MEDICALE
71	PS-MED PS-PRE	HEMATOLOGIE
72	PS-MED PS-PRE	MEDECINE NUCLEAIRE
73	PS-MED PS-PRE	ONCOLOGIE MEDICALE
74	PS-MED PS-PRE	ONCOLOGIE RADIOTHERAPIQUE
75	PS-MED PS-ADS PS-PRE	PSYCHIATRIE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT
76	PS-MED PS-PRE	RADIOTHERAPIE
77	PS-MED PS-ADS PS-PRE	OBSTETRIQUE
78	PS-MED PS-PRE	GENETIQUE MEDICALE
79	PS-ADS PS-MED PS-PRE	GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE ET GYNECOLOGIE MEDICALE
80	PS-MED PS-PRE	SANTE PUBLIQUE ET MEDECINE SOCIALE
81	PS-MED PS-PRE PS-SAL	Médecine des Maladies infectieuses et tropicales
82	PS-MED PS-PRE PS-SAL	Médecine légale et expertises médicales
83	PS-MED PS-PRE PS-SAL	Médecine d'urgence
84	PS-MED PS-PRE PS-SAL	Médecine vasculaire
85	PS-MED PS-PRE PS-SAL	Allergologie

Avoir des filtres qui suivent la logique de l'assuré

Les filtres devraient correspondre au schéma mental des assurés, et reprendre les critères de recherche des paiements.

« Ai-je été remboursé pour ma consultation chez le dentiste, il y a de cela une quinzaine de jours ? »

Compte ameli



Déconnexion

Accueil Ma compte santé Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MA COMPTA SANTÉ > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Bénéficiaire :

Tous Alois Alain
Sylvie Céline Laetitia

Etat du paiement :

Tous Non-transmis

Date de l'acte Date du paiement

Du 01 / 12 / 2017 au 31 / 04 / 2018

Catégorie :

Tous Médecine Dentaire Optique
Pharmacie Laboratoire Autre

Fermer



Octobre 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	

Septembre 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
Non-transmis à votre complémentaire santé				
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	

Août 2020				
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	

Porter l'attention sur les paiements non-transmis

En plus d'apparaître dans les filtres, l'information du paiement non-transmis pourra apparaître directement sur le tableau de sorte qu'il soit rapidement visible par l'assuré.

Ainsi, cet élément graphique et coloriel peut diminuer le temps de réponse de l'assuré quant à la transmission du paiement à sa complémentaire santé.

Compte ameli

Assurance Maladie

Accueil Ma compte santé Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MA COMPTE SANTÉ > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer

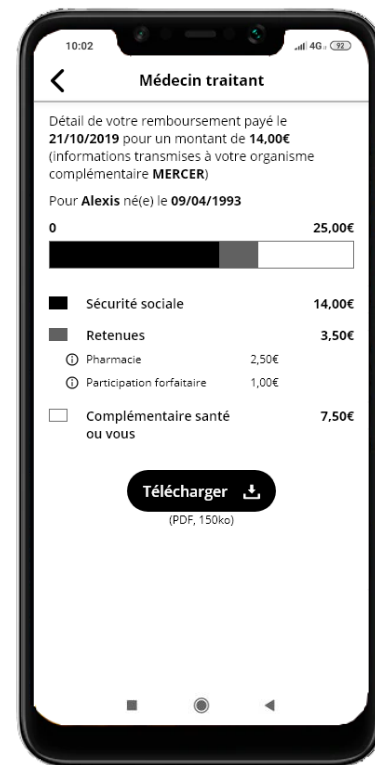
Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
Octobre 2020				
24	Dentiste	55,35€	71,55€	⬇️ ⬆️
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	⬇️ ⬆️
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	⬇️ ⬆️
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	⬇️ ⬆️
Septembre 2020				
24	Dentiste	55,35€	71,55€	⬇️ ⬆️
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	⬇️ ⬆️
⚠️ Non-transmis à votre complémentaire santé				
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	⬇️ ⬆️
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	⬇️ ⬆️
Août 2020				
24	Dentiste	55,35€	71,55€	⬇️ ⬆️
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	⬇️ ⬆️
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	⬇️ ⬆️
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	⬇️ ⬆️

Informations légales | Propriété intellectuelle | Conditions d'utilisation | Aide | Plan du site

Expliciter le taux et la répartition du remboursement / Représenter plus d'éléments graphiques vs textuels

En plus d'apparaître dans les filtres, l'information du paiement non-transmis pourra apparaître directement sur le tableau de sorte qu'il soit rapidement visible par l'assuré.

Ainsi, cet élément graphique et coloriel peut diminuer le temps de réponse de l'assuré quant à la transmission du paiement à sa complémentaire santé.



Expliciter le taux et la répartition du remboursement / Représenter plus d'éléments graphiques vs textuels

En plus d'apparaître dans les filtres, l'information du paiement non-transmis pourra apparaître directement sur le tableau de sorte qu'il soit rapidement visible par l'assuré.

Ainsi, cet élément graphique et coloriel peut diminuer le temps de réponse de l'assuré quant à la transmission du paiement à sa complémentaire santé.

Compte ameli

Assurance Maladie

Accueil Ma compte santé Ma messagerie Mes démarches Mon espace prévention Mes informations

MA COMPTE SANTÉ > REMBOURSEMENTS DE SOINS

Filtrer (1) Effacer les filtres X

Octobre 2020

Retour Télécharger (PDF, 150ko)

Vous n'avez rien avancé !

Paiement effectué à PHARM NAHUM-MOATY le 08/10/2019 pour un montant de 2,90€.

Pour Alexis mé(e) le 09/04/1993









0 4,42€

Sécurité sociale 2,90€









Franchise à retenir au prochain remboursement 0,50€

Complémentaire santé ou vous 1,52€

Septembre 2020

Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	 
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	 
Non-transmis à votre complémentaire santé				
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	 
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	 

Août 2020

Date	Soin	Remboursement Sécurité sociale	Total	Détail
24	Dentiste	55,35€	71,55€	 
21	Médecin traitant	14,00€	25,00€	 
08	Pharmacie	2,90€	4,42€	 
08	Médecin spécialisé	21,26€	50,00€	 

Informations légales | Propriété intellectuelle | Conditions d'utilisation | Aide | Plan du site

Parcours

