GUIDE PRATIQUE

La santé en ligne, pas à pas : compte ameli, Mon espace santé, rendez-vous et téléconsultation

Pour les personnes qui veulent s'en servir sans stress, et pour ceux qui les aident. Créer son compte, retrouver ses ordonnances, décider qui voit quoi, consulter à distance, reconnaître les faux messages : tout est expliqué, étape par étape, en gros caractères.

Un guide pratique d'Yvan · Mis à jour le 30 octobre 2026

Sommaire

Avant de commencer 3

1. Les outils, et ce qu'il vous faut 5
2. Le compte ameli 7
3. Mon espace santé 10
4. Qui voit quoi : c'est vous qui décidez 13
5. Trouver un soignant et prendre rendez-vous 15
6. La téléconsultation 16
7. L'appli carte Vitale 19
8. Les faux messages 20
9. Aider un proche 22

Mentions et sources 23

Avant de commencer

Vos remboursements, vos ordonnances, vos résultats d'examens se trouvent désormais en ligne. Nul besoin d'être à l'aise avec l'informatique.

Ce guide avance **une étape à la fois**. Ne lisez que ce qui vous sert.

Par où commencer

Votre situation	Allez à
Je n'ai encore rien créé	Partie 1
Je veux mon compte ameli	Partie 2
Je veux retrouver mes ordonnances et résultats	Partie 3
Je m'inquiète de qui voit mes données	Partie 4
On me propose une téléconsultation	Partie 6
J'ai reçu un message douteux	Partie 8
J'aide un proche	Partie 9

CE QUE COUVRE CE GUIDE

Les règles citées ont été vérifiées le **30 octobre 2026** sur ameli.fr, service-public.gouv.fr, sante.fr et cybermalveillance.gouv.fr. Si un bouton a changé de place, cherchez le même mot. Ce guide ne donne **aucun conseil médical**.

Où demander de l'aide

Pour quoi ?	Qui ?
Le compte ameli, vos remboursements	**36 46** (service gratuit + prix d'un appel)
Mon espace santé	**34 22** (service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h
Être aidé en personne, gratuitement et sans rendez-vous	Un conseiller France services

À RETENIR

Ne suivez jamais un lien reçu par SMS ou par e-mail pour aller sur votre compte. Tapez vous-même l'adresse, ou ouvrez l'application officielle. Au moindre doute, appelez le 36 46.

PARTIE 1

Les outils, et ce qu'il vous faut

À quoi sert chaque outil ?

Ces services se ressemblent, mais ils n'ont pas le même rôle.

L'outil	Il sert à	Où ?
Compte ameli	L'argent et les papiers : remboursements, attestations, adresse, carte Vitale	assure.ameli.fr ou application Compte ameli
Mon espace santé	Votre santé : ordonnances, résultats, vaccins, messagerie avec les soignants	monespacesante.fr ou application Mon espace santé
Appli carte Vitale	Avoir votre carte Vitale sur votre téléphone (facultatif)	Application carte Vitale

Aucun de ces outils ne vous oblige à avoir un smartphone, sauf l'appli carte Vitale. Le compte ameli et Mon espace santé s'utilisent aussi sur un ordinateur ou une tablette.

Ce qu'il faut préparer

- [ ] Ma carte Vitale
- [ ] Mon numéro de sécurité sociale (il est sur la carte Vitale et sur mes relevés de remboursement)
- [ ] Mon relevé d'identité bancaire (RIB), celui que ma caisse connaît
- [ ] Mon adresse e-mail, et de quoi lire mes e-mails pendant que je me connecte

Où est le numéro de série de la carte Vitale ?

On vous le demandera pour les deux outils.

- **Carte avec photo :** à droite de la photo.
- **Carte sans photo :** au dos, en haut à gauche.

Si le numéro est effacé ou illisible, appelez le 36 46 : votre caisse vous donnera un code pour créer votre compte. Pour Mon espace santé, appelez le 34 22.

Une adresse e-mail par personne

> **LE PIÈGE DES COUPLES**
>
> Une adresse e-mail ne peut servir qu'à **un seul compte ameli**. Si vous partagez la même adresse avec votre conjoint, le second compte sera refusé. Chacun doit avoir la sienne.

Les délais courts à connaître

S'ils ne marchent plus, il suffit de recommencer.

Ce que vous recevez	Valable
Code de sécurité à 6 chiffres du compte ameli	15 minutes
Lien pour changer un mot de passe ameli oublié	30 minutes
Lien pour valider la création du compte ameli	7 jours
Code provisoire de Mon espace santé	6 semaines

FIN DE L'EXTRAIT GRATUIT

La santé en ligne, pas à pas : compte ameli, Mon espace santé, rendez-vous et téléconsultation

Le guide complet compte 23 pages. Voici ce qu'il vous reste à découvrir :

2. Le compte ameli
3. Mon espace santé
4. Qui voit quoi : c'est vous qui décidez
5. Trouver un soignant et prendre rendez-vous
6. La téléconsultation
7. L'appli carte Vitale
8. Les faux messages
9. Aider un proche