



**LE GUIDE
DE L'ASSURÉ
SANTÉ**



BIENVENUE !

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et sommes heureux de vous compter parmi nos adhérents.

Ce livret a pour objectif de vous accompagner au quotidien pour toutes vos démarches et contacts avec APICIL.

1

VOTRE ESPACE PERSONNEL

2

**LA GESTION SIMPLIFIÉE
DE VOTRE CONTRAT SANTÉ**

3

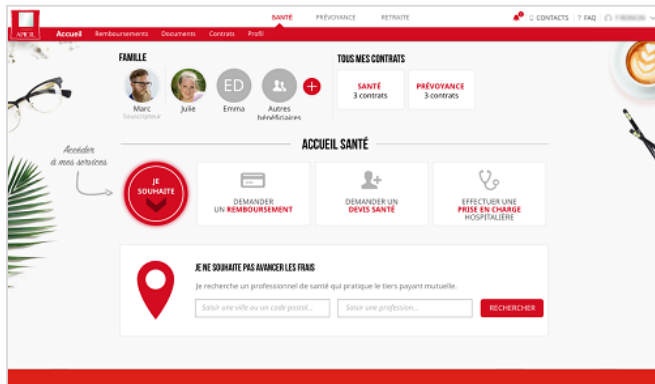
LES SERVICES APICIL

4

ECHANGES & CONTACTS APICIL

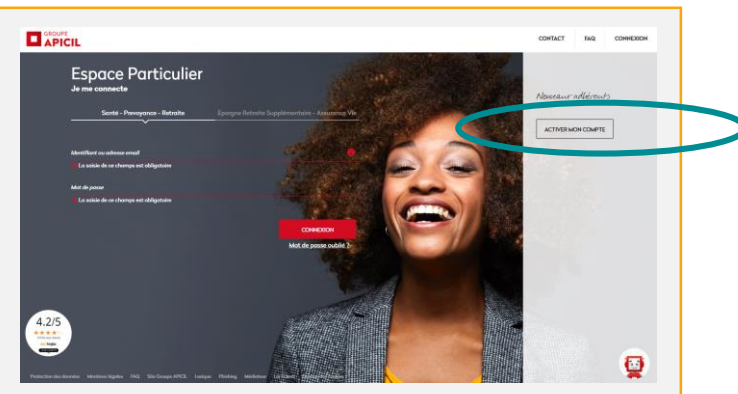
1 VOTRE ESPACE PERSONNEL

J'effectue en toute autonomie une grande partie de mes démarches. Mon espace client me donne accès aux très nombreux services APICIL.



« Première connexion ? »
Pour activer votre espace.
Rendez-vous sur
espaceclient.apicil.com

1. Saisir vos données d'identification
2. Créer votre mot de passe
3. Activer votre compte



Je consulte **mon contrat**



Barème de garanties



Notice d'information



Notice d'information –
APICIL SERVICES

Je modifie
mes informations personnelles

Mon adresse postale, e-mail, téléphone...

Je visualise
la liste de mes bénéficiaires

J'affiche et modifie
mes informations sociales

Je visualise et je modifie
mes coordonnées bancaires

Je déclare
un changement intervenu au sein de ma
famille

Je déclare
la situation de mon enfant

Je gère ma famille et mon profil



Effectuez vous-même une grande partie de vos démarches administratives : déclarer un mariage, une union, une naissance,...

Pour que votre enfant bénéficie de vos garanties, il est nécessaire de transmettre les justificatifs correspondant à sa situation.

2

LA GESTION SIMPLIFIÉE DE VOTRE CONTRAT



Comment demander un remboursement ?

Pour obtenir rapidement un remboursement, je transmets les factures (lentilles, médecine douce..) ou décomptes originaux de l'Assurance Maladie non télétransmis.

Consulter mes derniers remboursements

Je visualise mes remboursements et ceux de mes bénéficiaires.

Comment obtenir le détail et l'historique de mes remboursements ?

Je visualise le détail de mes remboursements sur 2 ans ainsi que les remboursements effectués aux professionnels de santé.

Pour connaître à l'avance le montant d'un remboursement, Je demande un devis santé.

Pour évaluer les frais restant éventuellement à ma charge, je transmets mon devis.
Type de soins : audio prothèse, chirurgie réfractive de l'œil, dentaire, hospitalisation et optique.



Après mon rdv chez le dentiste, comment connaître le remboursement d'une prothèse dentaire ?

Je simule mon remboursement dentaire pour les actes simples ou j'envoie obligatoirement mon devis pour analyse approfondie.



J'achète des lunettes que dois-je savoir ?

Chez l'opticien pratiquant le tiers payant, avec mes cartes Vitale et ACTIL, je ne paie que le reste à charge éventuel. (Pour maîtriser vos dépenses de santé, nous vous demandons d'envoyer systématiquement un devis détaillé).

Que dois-je faire en cas d'hospitalisation ?

- **J'ai connaissance à l'avance de la date :** j'effectue, au plus tôt 30 jours avant la date d'entrée, la prise en charge hospitalière via mon espace personnel.
- **S'il s'agit d'une urgence :** la demande de prise en charge hospitalière peut être effectuée, par moi-même ou par l'établissement hospitalier, avant, pendant ou après mon hospitalisation.



DÉLAIS DE TRAITEMENT SANTÉ

Consulter nos délais de traitement santé

2

LA GESTION SIMPLIFIÉE DE VOTRE CONTRAT

JE DOIS ÊTRE REMBOURSÉ(E) : COMMENT ÇA MARCHE ?

- Le service NOEMIE pour simplifier vos remboursements : ce service gratuit vous permet d'être remboursé(e) automatiquement par APICIL sans avoir à envoyer vos décomptes Sécurité sociale. **En savoir plus.**
- Le tiers payant ACTIL pour éviter l'avance totale ou partielle de vos frais de santé : sur simple présentation de votre carte ACTIL aux professionnels de santé qui pratiquent le tiers payant. Il est effectué pour tous les actes qui figurent sur votre carte : pharmacie, centre de soins/hospitalisation, transports sanitaires, auxiliaires médicaux, radiologie, biologie, optique/dentaire, audioprothèse).

En savoir plus.



EXEMPLE : POUR UNE CONSULTATION CHEZ UN MÉDECIN.



- Vous présentez votre carte Vitale.
- Vous réglez les honoraires : votre régime obligatoire vous rembourse et télétransmet les informations directement à votre organisme complémentaire.
- Vous n'avez pas d'autres démarches à effectuer, le traitement est automatique.



POUR VOS MÉDICAMENTS PRESCRITS ET REMBOURSÉS.

- Vous présentez votre carte Vitale et votre carte **Tiers payant ACTIL**.
- Le tiers payant est systématique pour les médicaments prescrits et remboursables.
- Le paiement de ces médicaments est effectué directement au pharmacien par APICIL.



Je consulte mes contrats.

Je visualise mes garanties et les notices d'informations.

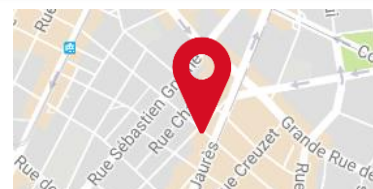


Comment trouver un médecin conventionné dont les honoraires sont maîtrisés ?

Pour savoir si votre médecin est adhérent à Option Pratique Tarifaire Maîtrisée (OPTAM) ou à l'Option Pratique Tarifaire Maîtrisée de Chirurgie d'Obstétrique (OPTAM-CO) il suffit de consulter le site de l'Assurance Maladie

www.annuaire.sante.ameli.fr

Vous souhaitez bénéficier des services de la plateforme ACTIL et ne plus faire l'avance de frais ? Localisez un professionnel de santé qui applique des tarifs conventionnés avec votre mutuelle.





LES SERVICES APICIL

Services gratuits et intégrés à votre contrat santé.



API SERVICES s'adresse à vous, particuliers ou salariés et à vos ayants droits, assurés au titre d'un contrat santé auprès d'un des organismes assureur du Groupe Apicil, directement ou par l'intermédiaire de votre entreprise.

API SERVICES VOUS ACCOMPAGNE QUELLE QUE SOIT LA SITUATION

■ ECOUTE CONSEIL et ORIENTATION.

Les Conseillers API Services répondent à toutes vos questions personnelles et vous apportent conseils et réponses adaptés.



■ UN SERVICE DE TÉLÉCONSULTATIONS MÉDICALES. Si besoin de consulter un médecin généraliste ou spécialiste sans se déplacer.

« Trop fatigué, je ne me sentais pas capable d'aller voir mon médecin traitant. J'ai alors contacté API SERVICES afin de bénéficier du service de téléconsultation ».

→ Nous proposons un service de téléconsultation à distance : des médecins généralistes et spécialistes accessibles par téléphone, internet ou Visio apportent un conseil, un avis, un diagnostic et une ordonnance, sans nécessité de se déplacer.



■ L'ACCÈS À UN 2^e AVIS MÉDICAL. Si besoin d'un 2^e avis médical pour une maladie grave ou une décision médicale.

« Atteinte d'un cancer, mon médecin pose le diagnostic suivant : je dois subir une opération. Afin d'être sûre de la décision à prendre je souhaitais avoir un 2^e avis »

→ Nous délivrons un 2^e avis médical, rendu par des experts reconnus pour leur expérience académique et clinique, afin de prendre une décision éclairée en cas de maladie grave ou de décision médicale importante.

API SERVICES

accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (*hors jours fériés*) de 9h à 18h au 04 72 27 79 99

Coût d'un appel local depuis un poste fixe à partir du territoire France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) et DROM-COM (ex DOM-TOM).

BESOIN DE PLUS D'INFORMATION ?

Retrouvez votre **Notice d'information** APICIL Services disponible dans votre Espace client :

- Cliquez sur l'onglet « Profil et contrats »
- Votre Notice d'information se trouve dans vos « documents »



3

LES SERVICES APICIL



L'ACTION SOCIALE L'engagement sociétal du Groupe

Le Groupe APICIL agit pour contribuer aux grands chantiers sociétaux : handicap, vieillissement, emploi...

1.

SANTÉ ET PRÉVENTION EN ENTREPRISE



- **Campagnes de dépistage** (diabète, cholestérol)
- Bilan santé complet à 44 ans et 49 ans
- Participation à la création de la Cité internationale de la gastronomie pour positionner l'alimentation comme « **alicament** »

2.

RETOUR À L'EMPLOI



- Pilotage de l'Espace Emploi AGIRC-ARRCO
- **Soutien aux associations** de retour à l'emploi telles que Force Femmes pour l'emploi des femmes seniors et Juris Santé (aide juridique gratuite) et la cravate solidaire.
- Partenariat avec Notre-Dame des Sans-Abri pour la mise en place du dispositif PERLE (parcours évolutif vers le logement par l'emploi).

3.

HANDICAP



- Soutien aux projets de l'association Clubhouse
- Sponsoring d'une **Team APICIL handisport**
- Sponsoring du **skipper handisport Damien Seguin** pour le projet Vendée Globe 2020
- Soutien et participation à **diverses manifestations** : Journée nationale de l'audition, Congrès Nouvelle ère pour l'inclusion, Festival Regards Croisés, Rêves de gosses
- **Financement de l'Observatoire Handéo** afin de créer un lieu de référence pour les aides techniques et humaines liées au handicap
- Partenariat avec le Fonds Handicap & Société pour l'organisation du Prix littéraire Handi-Livres.

4.

AIDE AUX AIDANTS



- Participation à la **Journée des aidants**
- Solutions de **répit : Maison du Répit et la Métropole aidante**
- Co-financement de l'ouvrage Les Aidants familiaux pour les nuls de Jean Ruch et Marina Al Rubaee (Prix Handi-Livres 2018).
- **Partenariats** avec un certain nombre d'associations : Association française des aidants, Café des aidants, Village répit famille...

5.

ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT ET DE LA DÉPENDANCE



- Aide à la recherche d'établissements régionaux spécialisés pour **l'accueil des personnes âgées**.

Contactez
l'Action Sociale





LES SERVICES APICIL

APICIL ADDITIO SANTÉ La surcomplémentaire individuelle Non responsable, réservée aux clients santé du Groupe APICIL

Vous souhaitez renforcer vos remboursements sur l'hospitalisation, le dentaire ou l'optique ? Vous pouvez opter alors pour la surcomplémentaire APICIL Additio Santé.

Plusieurs niveaux pour compléter les garanties en fonction des besoins

PACK SOINS

Pour renforcer les soins courants
Dépassements d'honoraires pour des consultations médicales ou dans le cadre de l'hospitalisation...

PACK ÉQUIPEMENT

Pour compléter vos remboursements en
optique, le dentaire et l'appareillage

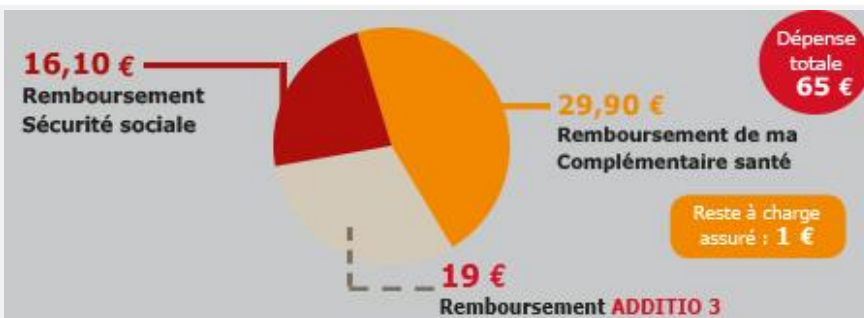
+ UN NIVEAU

Spécifiquement dédié à la couverture des
dépassements d'honoraires : ADDITIO
DEPASSEMENTS

Exemple de remboursement de la surcomplémentaire Additio santé

Je consulte un spécialiste Secteur 2 non adhérent à l'OPTAM/OPTAM-CO⁽¹⁾, ma dépense est de 65 euros. Ma complémentaire me rembourse jusqu'à 200 % de la base de remboursement de la Sécurité sociale. Avec APICIL Additio Santé 3, je suis intégralement remboursé(e).

(1) OPTAM/OPTAM-CO : Option de Pratique Tarifaire Maîtrisée - Option de Pratique Tarifaire Maîtrisée de Chirurgie et d'Obstétrique.



POUR ALLER PLUS LOIN EN TOUTE SÉRÉNITÉ ...

Vous pouvez compléter votre couverture pour préserver l'avenir de ceux qui comptent le plus pour vous...

- **Garantie HOSPITALISATION**

Pour vous assurer des indemnités journalières pour régler les dépenses imprévues en cas d'hospitalisation.

- **Garantie ALLOCATION DECES**

Pour protéger votre famille contre les coups durs de la vie.



Je souhaite
des renseignements pour
renforcer vos remboursements sur
l'hospitalisation, le dentaire, les
soins courants, l'appareillage ou
l'optique

JE BOOSTE MES REMBOURSEMENTS!

Découvrir comment
renforcer vos
remboursements sur
l'hospitalisation, le
dentaire et l'optique





ECHANGES & CONTACTS APICIL

Consulter tous vos documents sur votre espace client

Cette rubrique me permet de consulter les courriers adressés par le Groupe APICIL.



Demander une information

**Besoin d'un renseignement ?
J'ai une question ?**
Gagnez du temps en utilisant ce formulaire !



Déclarer une insatisfaction

Une insatisfaction ?
Je rencontre une difficulté avec mon contrat ? Je suis insatisfait(e) d'un service ou d'une prestation ?
Une équipe dédiée prend en charge ma réclamation pour m'apporter la meilleure réponse.

BESOIN D'AIDE ?



Vous pouvez contacter nos conseillers du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h au **04 72 27 72 72**

Depuis votre Espace client, vous pouvez :



Nous contacter par mail en cliquant sur « **Demander une information** »



Dialoguer par **chat** avec un conseiller



Poser vos questions à API, l'**agent conversationnel** du Groupe APICIL, disponible à tout moment



Être rappelé(e) par un conseiller



Déclarer une insatisfaction
Vos réclamations sont traitées sous 10 jours maximum



INSTALLEZ-VOUS DANS LE SALON CLIENT !

Un lieu qui vous est dédié, pour toutes les questions et actualités sur votre espace client et vos services.

TUTOS & GUIDES

INFOS & EXCLUS

DOSSIERS

RÈGLEMENTATION



mon.apicil.com/salon-client/



Prestations santé :

Groupe APICIL
38, Rue François Peissel
BP 119
69646 CALUIRE ET CUIRE Cedex

Prestations prévoyance :

Groupe APICIL
38, Rue François Peissel
BP 47
69642 CALUIRE ET CUIRE Cedex

Retraite :

Groupe APICIL
38, Rue François Peissel
BP 118
69645 CALUIRE ET CUIRE Cedex

Autre demande :

Groupe APICIL
38, Rue François Peissel
BP 99
69644 CALUIRE ET CUIRE Cedex



Facebook



Twitter



APICIL Transverse Association de moyens du Groupe APICIL régie par la loi du 1er juillet 1901 Enregistrée sous le numéro SIREN 417 591 971, ayant son siège social sis au 38 rue François PEISSEL 69300 Caluire

Gresham Assurances collectives SA au capital de 15144874 € RCS Paris: 338746464 Siège social: 20 rue de la Baume -75383 Paris CEDEX 08 Entreprise régie par le Code des Assurances.

APICIL Asset Management, Société anonyme au capital de 8 058 100 € enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 104 949, agréée en qualité de Société de Gestion de Portefeuilles par l'Autorité des Marchés Financiers sous le numéro GP98038, et dont le siège social est situé au 20, rue de la Baume, 75008 Paris

APICIL Service Protection Sociale (ASPS) Société par actions simplifiée à directoire et conseil de surveillance, immatriculée au RCS de Lyon 453 283 103, au capital de 41 200 euros, dont le siège social : 38 rue François Peissel - 69300 Caluire et Cuire.

Communication publicitaire à caractère non contractuel – SP19/FCR0592 - Juillet 2019

Document non contractuel à caractère publicitaire.