



LE GUIDE DE L'ASSURÉ

BIENVENUE !

Nous sommes heureux de vous accueillir en votre qualité de bénéficiaire des garanties souscrites par votre employeur auprès du Groupe APICIL.

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

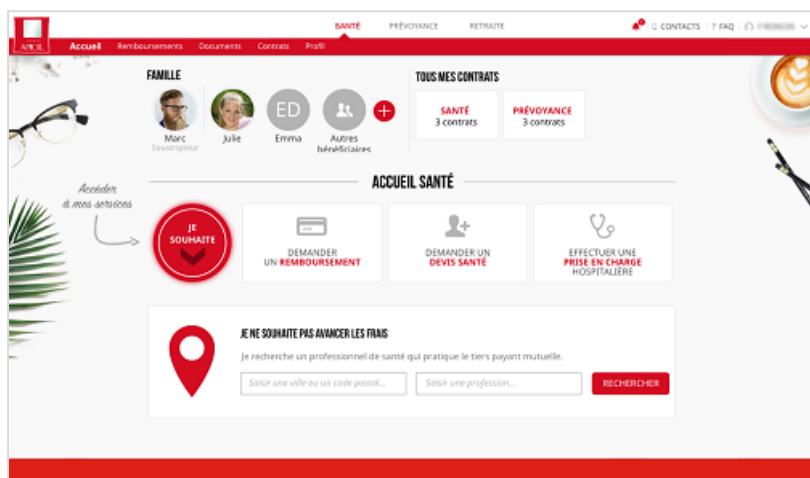


1

VOTRE ESPACE PERSONNEL ESPACECLIENT.APICIL.COM

LOGO
ENTREPRISE

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



Première connexion ?

Première visite sur le site ? **Créez votre compte en cliquant sur le bouton "Activer mon Espace Client"** et laissez-vous guider.

Pour vous connecter, vous pourrez ensuite saisir votre e-mail et votre mot de passe dans la rubrique "Accédez à votre Espace Client".

En savoir plus sur l'activation de votre espace client particulier

Activer mon Espace Client

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

LOGO
ENTREPRISE



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 soin : 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 ?

A ma disposition, je simule mon remboursement dentaire pour les actes simples ou j'envoie 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 conseillons de demander 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 votre hospitalisation.

DÉLAIS DE TRAITEMENT SANTÉ

Consulter nos délais de traitement santé

2

LA GESTION SIMPLIFIÉE DE VOTRE CONTRAT

LOGO
ENTREPRISE

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.

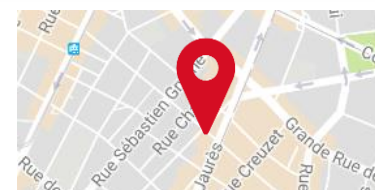
Je visualise mes garanties et les notices d'informations.



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.**



3 LES SERVICES APICIL

LOGO
ENTREPRISE

APICIL SERVICES / Services gratuits et intégrés à votre contrat santé.

APICIL SERVICES s'adresse à **vous 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.

Premier niveau d'intervention : ÉCOUTE - CONSEIL - ORIENTATION

TOUS LES ASSURÉS

Des informations :

- Juridiques (en matière de droit français)
- Sur la dépendance, le soutien à domicile, la recherche d'hébergements spécialisés
- Sur la vie sociale et associative
- Sur l'accès aux services d'aides à la vie quotidienne

Des conseils :

- Prévention (voyage, vaccination, hygiène, alimentation...)
- Vie pratique

De l'aide aux aidants

SALARIÉS ET CHEFS
D'ENTREPRISE

Des informations :

- Générales autour de la vie professionnelle
- Sur la santé et la sécurité au travail

Une écoute :

- En cas de stress, de harcèlement et de souffrance au travail
- Prise en compte des problématiques vécues par les salariés aidants d'un proche fragilisé

Un accompagnement :

- Autour de l'insertion des personnes handicapées dans l'emploi
- Accompagnement à la reprise de l'emploi après un arrêt longue durée

Second niveau d'intervention : LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE (3 bouquets de services en fonction de faits générateurs)

Bouquet Urgence, hospitalisation, décès

- Hospitalisation > 2j
- Immobilisation imprévue > 5 j
- Séjour en maternité > 8 j
- Décès

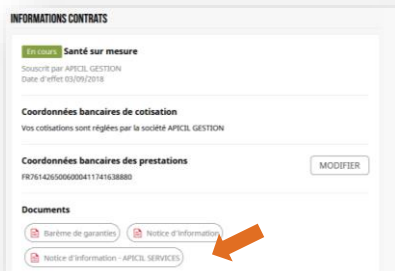
Bouquet Situation lourde

- Hospitalisation > 30 j Naissances multiples ou grands prématurés
- Radio / chimiothérapie y compris à domicile

Bouquet Aide aux aidants

- Hospitalisation > 2 j
- Immobilisation > 5 j
- Besoin de Répit

Délai de la demande d'assistance : 7 jours après l'événement déclencheur



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 »

APICIL Services à votre écoute de 8h30 à 19h au **0810.069.000**

(coût d'un appel local + 0,06€/minute depuis un poste fixe à partir du territoire France métropolitaine (y compris Andorre et Monaco) et DROM-COM (ex DOM-TOM))

En cas d'urgence et pour toutes demandes d'assistance, APICIL Services est accessible 24h/24 et 7j/7



3 LES SERVICES APICIL

LOGO
ENTREPRISE



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)
- 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 la Route du Rhum 2018
- 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**
- 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



4 ECHANGES & CONTACTS APICIL

LOGO
ENTREPRISE

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 d'un service ou d'une prestation ?

Une équipe dédiée prend en charge ma réclamation pour m'apporter la meilleure réponse.



Je localise une agence APICIL proche de chez moi

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un conseiller.

Les agences APICIL

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 :



Dialoguer par **chat** avec un conseiller



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



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



Prestations santé :

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

Prestations prévoyance :

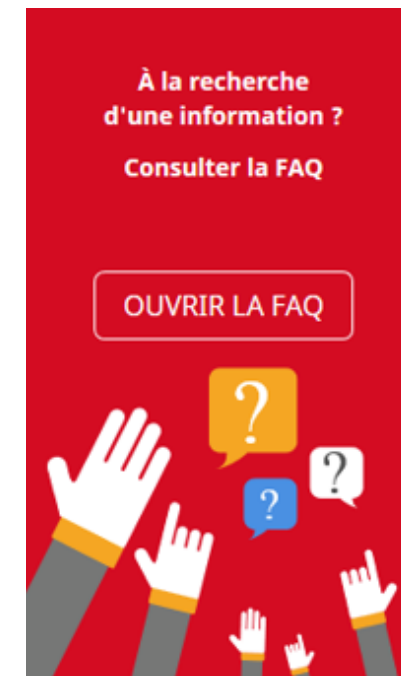
Groupe APICIL
38, Rue François Peissel
BP 47
69642 CALUIRE ET CUIRE Cedex

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



SGAPS Société de Groupe Assurantiel de Protection Sociale régie par les articles L. 931-2-2 et suivants du Code de la sécurité sociale. Immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° 789 861 143 - Siège Social : 38 rue François Peissel 69300 Caluire et Cuire. – Crédit photos : i-stock, Collectif Item, Getty Images, Shutterstock. Document non contractuel à caractère publicitaire. Novembre 2017 – SP17/FCR0611