

# Comment utiliser ma complémentaire santé

Livret d'accueil



GRAS SAVOYE

Willis Towers Watson 



# Contacter ma complémentaire

## Des questions ?

Vous pouvez contacter votre service client Gras Savoye pour toutes questions sur votre complémentaire santé :



**0972 722 300**

Non surtaxé  
Prix d'un appel local

Du lundi au vendredi de 8h à 20h



Sur votre Espace Client,  
<http://www.witiwi.fr>  
ou sur votre application mobile  
'Gras Savoye Santé'



[serviceclient@grassavoye.com](mailto:serviceclient@grassavoye.com)



GRAS SAVOYE SANTÉ  
TSA 84 256  
77 283 AVON Cedex

L'équipe Gras Savoye est très heureuse d'être le gestionnaire de votre complémentaire santé.

Dans ce livret, nous vous présentons les différents services de gestion mis à votre disposition.

**Votre service client  
Gras Savoye**

## Me connecter à mes services en ligne



Dès que nous avons connaissance de votre adresse email, nous vous adressons un email contenant vos identifiants et mot de passe.

Identifiant de connexion : **votre adresse e-mail**

Mot de passe : **saisissez le mot de passe présent dans l'e-mail**

Rendez-vous sur votre Espace Client :

<https://www.witiwi.fr>

et laissez vous guider !

Vos identifiants et mot de passe vous permettent également d'utiliser l'application mobile 'Gras Savoye Santé'

# Actualiser mes informations



**Vous changez de lieu de résidence sans changer de département**

**Informez-nous** par courrier, e-mail, sur l'appli ou connectez-vous directement à votre Espace Client : <https://www.witiwi.fr> rubrique 'mon compte'

Transmettez-nous la copie de **vos nouvelle attestation Vitale** (téléchargeable sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr))

**Vous changez de département et donc de CPAM**



**Vos coordonnées bancaires changent (nouvelle banque, nouveau compte...)**

Adressez-nous votre nouvel IBAN par courrier, e-mail ou connectez-vous à votre Espace Client pour nous l'adresser : <https://witiwi.fr> rubrique 'formulaire de contact'

Adressez-nous l'information par **e-mail, courrier ou via votre Espace Assuré** (avec les pièces justificatives : extrait d'acte de naissance, attestation vitale...) et informez votre entreprise

**Votre composition familiale change (mariage, naissance, divorce...)**



**Vos enfants de plus de 21 ans sont à votre charge fiscale ou étudiants**

Avant le 31 octobre de chaque année, **adressez-nous l'attestation sur l'honneur** par courrier, e-mail, sur votre Extranet Assuré ou sur l'application mobile.







# Faciliter mes démarches de santé



Depuis l'Espace Client  
ou l'application mobile  
'Gras Savoye Santé'



**Consultation et mise à jour de vos informations contrat** (adresse postale, informations bancaires, numéro d'adhérent, établissement de rattachement...)



**Accès à votre messagerie** (toutes vos demandes, nos réponses et l'état d'avancement quel que soit le mode de communication utilisé)



**Accès à tous les documents d'information** sur votre complémentaire, vos notices ou documents d'information téléchargeables



**Consultation des informations de votre carte de tiers payant** (noms des ayants droit rattachés, date de création de la dernière carte, période de validité...) et **affichage de la carte en ligne**



**Affichage détaillé par date de règlement des 5 derniers remboursements** effectués avec la possibilité de **télécharger vos décomptes et affichage des règlements en attente de justificatifs**



**Inscription aux E-services** : alerte remboursement, réception par e-mail des relevés (téléchargement des décomptes mensuels de remboursement sur 2 ans au format PDF)



**Demande de prise en charge hospitalière** (renvoi automatique à l'établissement hospitalier non conventionné) et **demande d'analyse du reste à charge sur présentation d'un devis**.



**Demande de réédition de carte de tiers payant** (jusqu'à 3 demandes par an) ou **d'un certificat d'adhésion ou de radiation** pour vous, l'un de vos ayants-droit ou pour la famille.



**Formulaire de contact pour nous poser une question**, nous faire une demande, nous adresser des factures, des relevés IBAN, des certificats de scolarité...



**Géolocalisation d'un professionnel de santé autour de vous** avec affichage des détails (heures d'ouverture...)



**Portail Mon Réflexe Santé** : consacré à des informations médicales rédigées par des praticiens sur les médicaments, la santé des enfants, la santé en voyage... - *Non disponible sur l'Appli*

# Etre remboursé facilement et rapidement

## Vos remboursements

Obtenez vos remboursements à partir :

- **du décompte** émis par la Sécurité sociale,
- ou **des flux de décompte télétransmis** par la Sécurité sociale (liaison NOEMIE).

Avec le tiers payant généralisé, **si le professionnel de santé utilise la carte vitale**, il établit une Feuille de Soins Electronique (FSE) et transmet l'information à votre CPAM, qui le rembourse. Il sera aussi **remboursé de la part complémentaire en présentant votre carte de tiers payant** (si accord du praticien).

**Si le professionnel de santé n'utilise pas la télétransmission**, vous avancez les frais et vous adressez la feuille de soins à votre CPAM pour obtenir le remboursement.

## Les décomptes de remboursement

Nous vous adressons par courrier ou email un relevé reprenant l'ensemble des règlements en fin de :

- mois pour un montant > à 30 €
- trimestre pour un montant < à 30 €

## La télétransmission

Lors de votre affiliation, **si vous avez transmis la copie de votre attestation de carte vitale**, nous faisons automatiquement une demande de liaison NOEMIE à votre CPAM.

Si aucune autre complémentaire n'est associée à votre compte, **la liaison NOEMIE est établie sous 5 à 10 jours**. Une fois la télétransmission mise en place, le message suivant apparaît sur votre décompte Sécurité sociale :

« Ces informations ont été directement transmises à Gras Savoye ou à votre complémentaire ».

Vous pouvez également vérifier la mise en place de la liaison NOEMIE sur votre compte AMELI. Si vous ne souhaitez pas la télétransmission, contactez directement votre service client.

Pour le conjoint et/ou les ayant droits qui bénéficient de leur propre complémentaire, nous complétons le remboursement du reste à charge sur présentation :

- **du décompte original des prestations ou du relevé électronique** établi par l'organisme complémentaire ayant effectué le remboursement,
- **des pièces justificatives**.

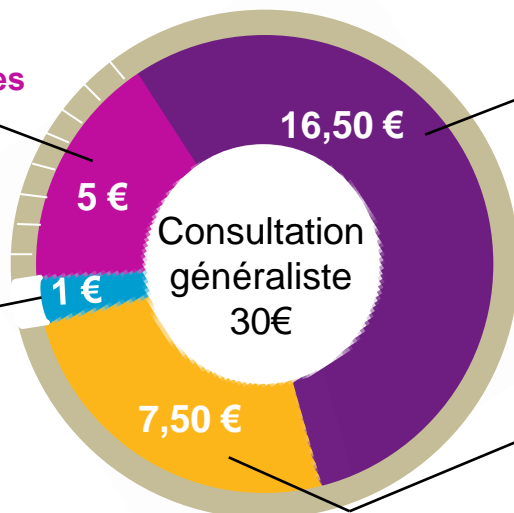
## Exemple de remboursement - Sécurité sociale + Complémentaire santé

### Dépassements d'honoraires

(prise en charge par votre complémentaire en fonction des garanties du contrat)

### Participation forfaitaire

(à votre charge, non remboursable par la complémentaire santé)










Remboursement  
Sécurité sociale

**Ticket Modérateur**  
(pris en charge par les complémentaires santé « responsables »)

# Transmettre mes justificatifs

Tout dépassement d'honoraires (au delà de la Base de Remboursement Sécurité sociale) important **peut faire l'objet d'une demande de justificatifs.**

Pour une demande de remboursement d'une prestation non prise en charge par la Sécurité sociale (hors nomenclature) supérieure à 100€, **une facture originale est nécessaire.**

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|    | <b>Hospitalisation</b>            | La note dûment acquittée des frais engagés ou la facture de l'établissement hospitalier  |
|    | <b>Dentaire</b>                   | La facture acquittée ou la note d'honoraires du praticien détaillant les actes et la codification (élément par élément) des prothèses réalisées    |
|    | <b>Optique hors réseau Itélis</b> | La note dûment acquittée de l'opticien ventilant les frais de verres, de montures ou de lentilles + une copie de la prescription médicale          |
|   | <b>Cure thermale</b>              | Acceptée par la Sécurité sociale. La facture acquittée de l'établissement de cure + les justificatifs de transports / hébergement                  |
|  | <b>Maternité Adoption</b>         | Un extrait d'acte de naissance + la facture des frais restés à votre charge ou le jugement d'adoption plénière + le justificatif des frais engagés |
|  | <b>Frais d'obsèques*</b>          | L'acte de décès + la facture des frais engagés   |
|  | <b>Divers*</b>                    | La facture des frais engagés   |

\* Kératochirurgie, implants dentaires hors réseau, médecine douce (ostéopathie, acupuncture,...), prothèses auditives, ...

# Prendre soin de ma santé

## Votre portail « Mon Réflexe Santé »

Nous mettons à votre disposition tout un site consacré à des informations médicales rédigées par des praticiens sur les pathologies, les médicaments, l'encyclopédie médicale, la santé des enfants, la santé en voyage, ...



**Sympto-check** : application en ligne pour s'auto-diagnostiquer



**Iméo-check** : trouvez le médicament homéopathique adapté



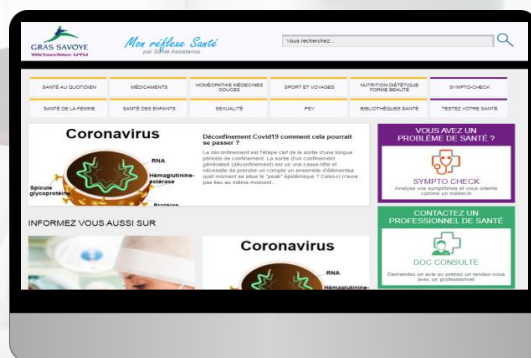
**Testez-vous** : des tests de santé en ligne



Programme de **suivi de grossesse**



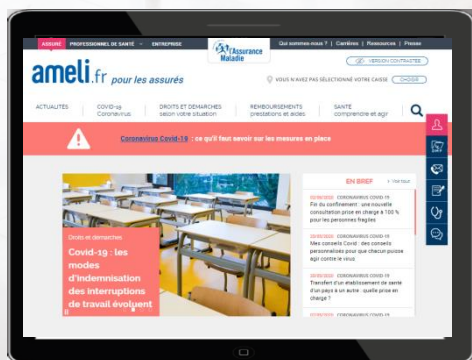
**Doc consulte** : demandez un avis ou prenez rendez-vous avec un professionnel



<https://www.witiwi.fr>

## Les sites de la Sécurité sociale

La Sécurité sociale met également à votre disposition plusieurs sites qui peuvent vous aider dans vos démarches de santé.



- **www.ameli.fr** : consultez vos remboursements Sécurité sociale ou votre compte, obtenez des informations sur votre CPAM, la santé et la prévention, ...
- **http://annuaire.sante.ameli.fr** : trouvez un professionnel de santé, consultez ses tarifs, son adhésion (ou non) à l'Option Pratique Tarifaire Maitrisée (OPTAM), ainsi que les éventuels dépassements d'honoraires, ...

**GRAS SAVOYE, société de courtage d'assurance et de réassurance**

Siège Social : Immeuble Quai 33. 33/34 quai de Dion Bouton. CS 70001. 92 814 Puteaux Cedex.

Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. <http://www.grassavoie.com>

Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 RCS Nanterre.

N° FR 61311248637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 707 (<http://www.orias.fr>).

Gras Savoye est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).  
4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX 09

Crédits Photos : Gettyimages. Copyright © 2020. Gras Savoye Towers Watson All rights reserved.  
WTW-FR-2018-FDS



**GRAS SAVOYE**

Willis Towers Watson | I I I I I