

Comment utiliser ma complémentaire santé

Livret d'accueil – 2021



GRAS SAVOYE

Willis Towers Watson 

Contacter ma complémentaire

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'appli mobile Gras Savoye Santé

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



**GRAS SAVOYE SANTÉ
TSA 84 256
77 283 AVON Cedex**

Actualiser mes informations



Vous changez de lieu de résidence sans changer de département

Connectez-vous directement à votre Espace Client sur <https://www.witiwi.fr> ou l'**appli mobile** rubrique 'mon compte' ou informez-nous par email ou courrier.

Transmettez-nous la copie de **votre nouvelle attestation Vitale** (téléchargeable sur www.ameli.fr)

Vous changez de département et donc de CPAM



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

Modifiez votre IBAN directement en ligne sur votre Espace Client <https://witiwi.fr> ou adressez-le par e-mail ou courrier.

Changez l'information sur **votre Espace Client**, par **e-mail ou par courrier** (avec les pièces justificatives : extrait d'acte de naissance, attestation vitale...)



Vos enfants de plus de 18 ans sont apprentis ou étudiants

Avant le 31 octobre de chaque année, **adresses-nous le certificat d'apprentissage ou de scolarité** soit sur votre Espace Client ou sur l'**appli mobile**, soit par e-mail ou courrier.



Faciliter mes démarches de santé

Ma carte de Tiers-Payant

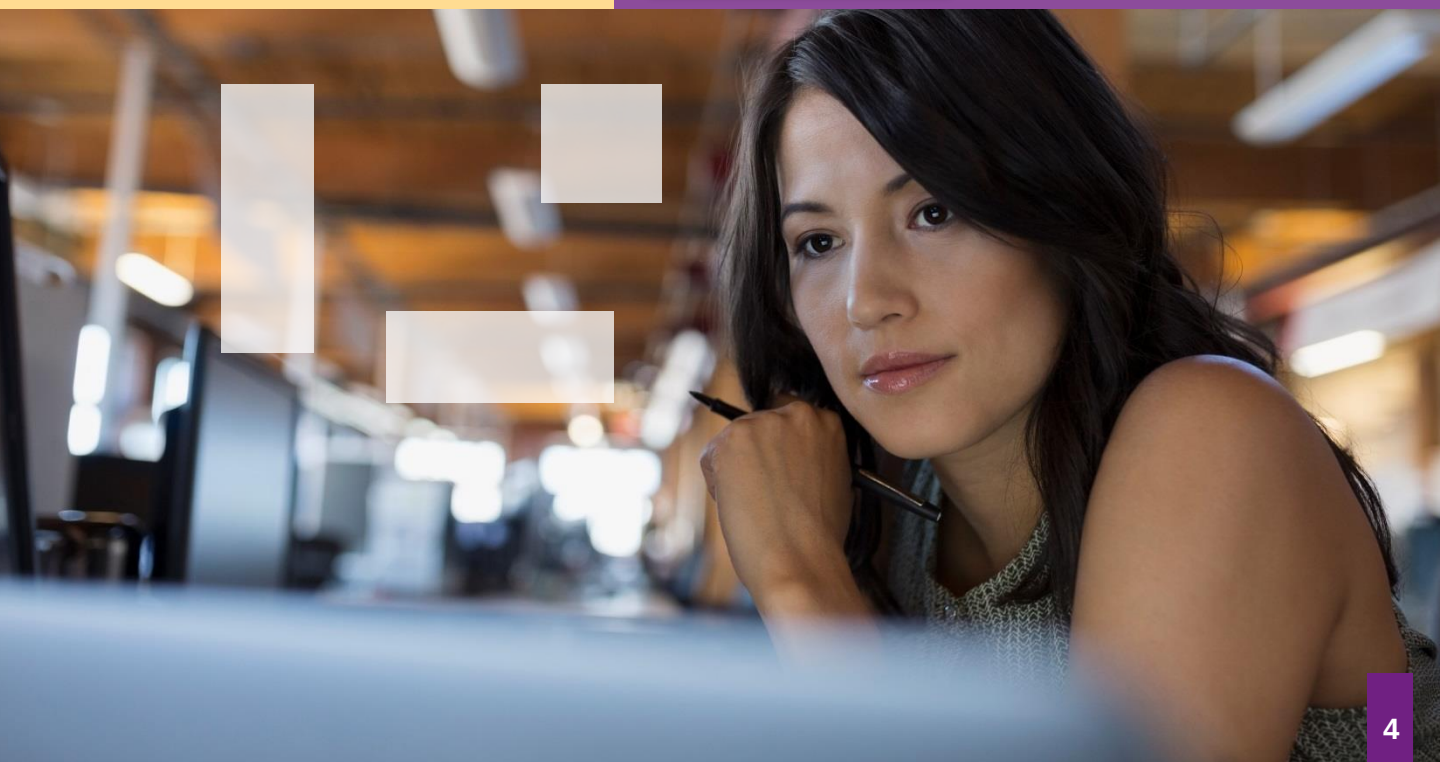
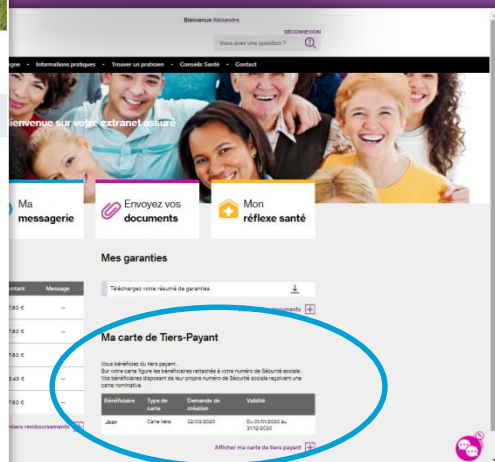
Ce service vous dispense de faire l'avance de frais et respecte le parcours de soins.

Tous les professionnels de santé signataires de la convention de notre partenaire SP Santé, sont réglés à hauteur du montant des garanties du contrat.

En présentant votre carte de Tiers-Payant à l'un des professionnels conventionnés, **il est directement remboursé du montant prévu par les garanties de votre complémentaire santé.**

Votre nouvelle carte de Tiers-Payant Gras Savoye est disponible en ligne sur votre Espace Client www.witiwi.fr ou depuis l'accueil de votre appli mobile Gras Savoye Santé. Vous pouvez dorénavant y accéder hors ligne depuis l'application et l'avoir toujours à portée de main.

+ d'infos dans le flyer services digitaux



Faciliter mes démarches de santé



**Depuis l'Espace Client
ou l'appli mobile
Gras Savoye Santé**



Consultation et mise à jour de vos informations contrat (adresse postale, informations bancaires, détail d'adhésion, 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 en téléchargement à tous les documents utiles sur votre complémentaire : notices, garanties, guide et flyers.



Accès à votre carte de tiers payant et celles de vos bénéficiaires : possibilité d'éditer, télécharger, imprimer et/ou envoyer par mail.



Affichage des derniers remboursements effectués, téléchargement de vos décomptes mensuels et affichage des règlements en attente de justificatifs.



Inscription aux E-services : alerte remboursement et 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 **analyse du reste à charge sur présentation d'un devis**.



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.*



Géolocalisation d'un professionnel de santé de votre réseau de soins avec informations détaillées (heures d'ouverture, accessibilité handicapés...).



Formulaire de contact : nous faire une demande, nous adresser des factures (format fichier ou image via l'appli), des certificats de scolarité...

Etre remboursé facilement et rapidement

Vos remboursements

Obtenez vos remboursements à partir **du décompte** 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**, la liaison NOEMIE est faite automatiquement avec 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 :

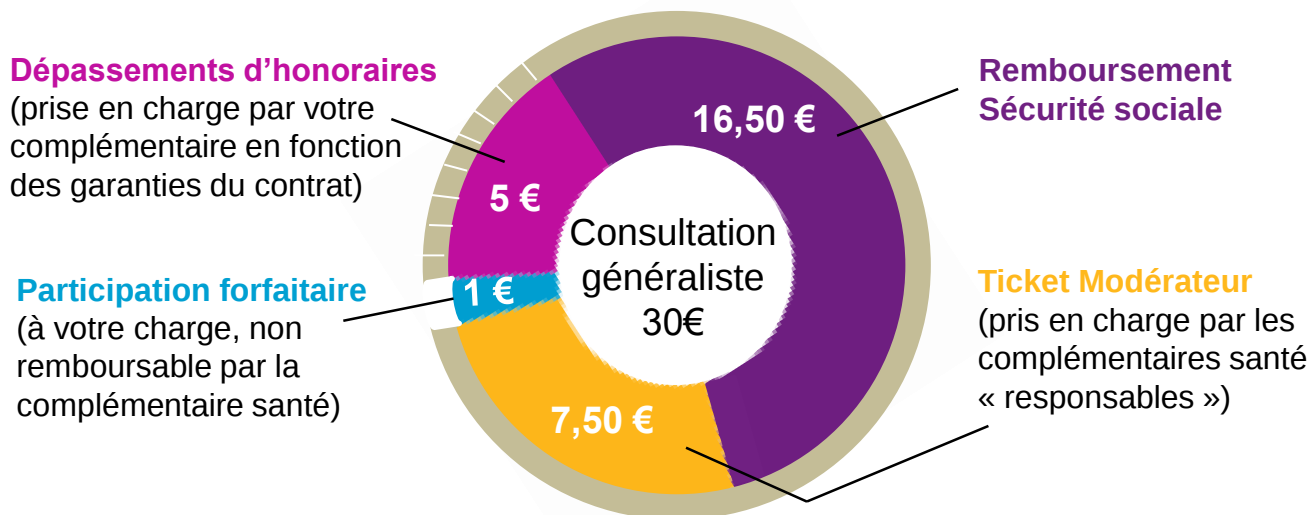
« Ces informations ont été directement transmises à Gras Savoye ou à votre complémentaire ».

Vous pouvez également vérifier votre liaison NOEMIE sur 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



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.**

	Hospitalisation La note dûment acquittée des frais engagés ou la facture de l'établissement hospitalier
	Dentaire La facture acquittée ou la note d'honoraires du praticien détaillant les actes et la codification (élément par élément) des prothèses réalisées
	Optique La note dûment acquittée de l'opticien ventilant les frais de verres, de montures ou de lentilles + une copie de la prescription médicale
	Cure thermique Acceptée par la Sécurité sociale. La facture acquittée de l'établissement de cure + les justificatifs de transports / hébergement
	Maternité et adoption 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
	Frais d'obsèques* L'acte de décès + la facture des frais engagés
	Divers* La facture des frais engagés

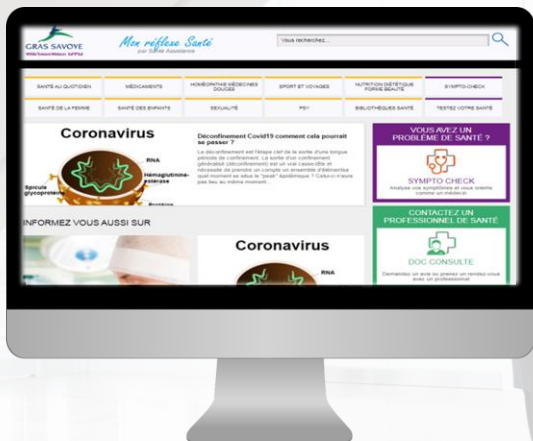
* Kératochirurgie, implants dentaires hors réseau, médecine douce (exemple : ostéopathie, acupuncture), prothèses auditives, etc.



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, ...



<https://www.witiwi.fr>



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

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

WillisTowersWatson