

GUIDE DE L'ASSURÉ

Parce que nous sommes

**bien plus qu'une
complémentaire santé**



Quand on pense complémentaire santé, on ne pense souvent qu'aux remboursements. Avec Malakoff Humanis, votre contrat santé vous fait bénéficier de remboursements mais aussi de services pratiques et utiles au quotidien. Ainsi, nous vous protégeons toujours mieux avec :

- **Des garanties adaptées** qui intègrent les évolutions réglementaires du « 100 % santé », pour vous permettre d'accéder, en plus de vos garanties actuelles, à une sélection de lunettes, d'aides auditives et de prothèses dentaires sans reste à payer.
- **Des services** pour prendre soin de votre santé et rendre vos démarches plus faciles.
- **Des aides personnalisées** dans le cadre de notre accompagnement social pour vous épauler en cas de difficultés.

En résumé, toujours plus de protection pour aborder l'année 2020 avec le sourire !

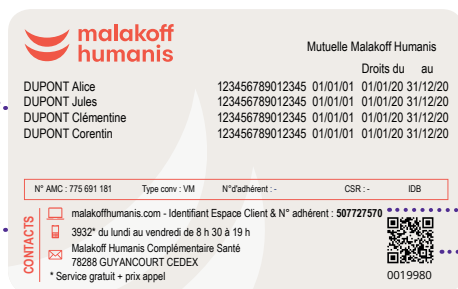


J'ai des dépenses médicales, comment éviter l'avance de frais ?

Votre carte de tiers payant vous évite d'avancer les frais remboursés par l'Assurance Maladie et par votre complémentaire santé pour de nombreuses prestations santé. Pour en bénéficier, présentez-la avec votre carte Vitale à votre pharmacien, opticien, chirurgien-dentiste, centre hospitalier...

1 Bénéficiaires de votre contrat santé Malakoff Humanis.

2 Points de contact pour nous joindre (Internet, téléphone ou courrier).



3 Période de validité des droits de chaque bénéficiaire.*

4 Identifiant de connexion à votre Espace Client.

5 Flashcode réservé aux professionnels de santé.

Les informations figurant au verso de votre carte sont destinées aux professionnels de santé.

Si votre professionnel de santé n'accepte pas le tiers payant ou pratique un dépassement d'honoraires, vous devrez faire l'avance des frais et nous adresser l'original de votre facture ou de votre reçu en ligne via votre Espace Client **4** ou par courrier à l'adresse indiquée sur votre carte **2**.

Si vous déménagez, votre carte reste valide. N'oubliez pas toutefois de nous communiquer votre nouvelle adresse et votre attestation de droits, en cas de changement de caisse d'Assurance Maladie.

Si votre contrat d'entreprise ne vous couvre plus ou si vous résiliez votre contrat individuel, il est impératif de ne plus utiliser votre carte afin de vous éviter de devoir rembourser des dépenses effectuées avec une carte désormais non valide.

* Sauf changement de situation en cours d'année (départ de l'entreprise, résiliation de contrat...). Il vous appartient par ailleurs de vérifier les informations présentes sur votre carte et de nous signaler tout changement affectant les droits des bénéficiaires mentionnés (divorce, cessation d'études...).

J'ai un problème de vue, comment maîtriser mes dépenses ?

- 1** Depuis votre Espace Client, prenez rendez-vous en ligne ⁽¹⁾
 - Avec votre **ophtalmologue habituel** ou avec un **ophtalmologue des centres partenaires Point Vision** pour bénéficier d'un rendez-vous sous 48 heures.

- 2** Choisissez votre opticien
 - Avec les opticiens partenaires du réseau **Kalixia optique**, bénéficiez d'équipements de qualité au meilleur coût (plus de 100 € d'économie en moyenne ⁽²⁾). Et grâce à l'offre « optique intégrale ⁽³⁾ », vous n'aurez aucun reste à payer sur tous les verres.

- 3** Informez-vous sur les offres disponibles et leurs coûts
 - Bénéficiez de notre service **Devis conseil express** pour recevoir instantanément, par SMS, le montant éventuel à votre charge et un avis sur le tarif pratiqué en présentant votre carte de tiers payant.
 - Comparez votre devis à une offre « 100 % santé » pour faire un choix éclairé.

- 4** Évitez l'avance de frais
 - Avec votre **carte de tiers payant**, acceptée par tous les opticiens partenaires Kalixia, évitez l'avance de frais ⁽⁴⁾ et simplifiez vos démarches.

- 5** Suivez votre remboursement
 - Analysez votre dépense.
 - Abonnez-vous au service d'alertes, et recevez un e-mail à chaque nouveau remboursement.
 - Retrouvez également des conseils de prévention personnalisés.

LE PLUS MALAKOFF HUMANIS

Le réseau **Kalixia optique** permet à 3 assurés sur 4 de choisir un équipement comprenant une **monture de marque et des verres de haute technicité sans aucun reste à payer**.

(1) Si le professionnel de santé a activé le service.

(2) Valeur indicative observée en moyenne sur la base des remboursements effectués par Malakoff Humanis à équipement équivalent. (3) Selon vos garanties. (4) À hauteur des garanties souscrites.



Avec la réforme du « 100 % santé », qu'est-ce qui change en optique ⁽¹⁾ ?

Dès le 1^{er} janvier 2020, lorsque vous vous rendez chez votre opticien, vous pourrez choisir parmi 2 types d'équipements différents :

1- Des équipements de votre choix remboursés à hauteur de votre contrat. Jusque-là rien ne change, si ce n'est que les remboursements sur les montures seront désormais plafonnés à 100 € ⁽²⁾ maximum.

2- Un équipement « 100 % santé », monture limitée à 30 euros et verres prédéfinis, intégralement pris en charge par l'Assurance Maladie et Malakoff Humanis.

Avec la possibilité de les combiner en optant pour une monture de votre choix et des verres « 100 % santé » ou inversement.

À RETENIR

Le « 100 % santé » optique chez Malakoff Humanis :

- Une offre « 100 % santé » disponible chez tous les opticiens.
- Des offres de plus grande qualité et le plus souvent sans reste à payer chez les opticiens partenaires du réseau Kalixia.
- Un service de Devis conseil express et le tiers payant chez tous les opticiens.

Et pour le renouvellement ?

Vous pourrez désormais renouveler votre équipement (monture + verres), à partir de la date de votre dernier achat :

- tous les 2 ans pour les 16 ans et plus (hors situation médicale particulière),
- tous les ans pour les moins de 16 ans.

(1) Pour tous les contrats responsables. (2) Un nouveau plafond imposé par la réglementation.

J'ai besoin de soins dentaires, comment bien me soigner ?

1

Depuis votre Espace Client, prenez rendez-vous en ligne ⁽¹⁾

- Avec votre chirurgien-dentiste habituel.
- Avec un chirurgien-dentiste partenaire du réseau **Kalixia dentaire**, pour bénéficier de soins de qualité à honoraires négociés.

2

Informez-vous sur le coût des soins

- Avec le service **Devis dentaire en ligne**, saisissez le devis de votre dentiste dans votre Espace Client et obtenez en temps réel une estimation du montant pris en charge par l'Assurance Maladie et Malakoff Humanis.

3

Évitez l'avance de frais

- Avec votre **carte de tiers payant**, acceptée par tous les chirurgiens-dentistes partenaires Kalixia, évitez l'avance de frais ⁽²⁾ et simplifiez vos démarches.

4

Suivez vos remboursements

- Analysez vos dépenses.
- Abonnez-vous au service d'alertes, et recevez un e-mail à chaque nouveau remboursement.
- Retrouvez également des conseils de prévention personnalisés.

LE PLUS MALAKOFF HUMANIS

Le réseau Kalixia dentaire permet :

- **d'économiser jusqu'à 650 €** en moyenne sur certains actes comme l'implant,
- **de bénéficier d'honoraires négociés** en soins prothétiques, d'implantologie, d'orthodontie et de parodontologie, sans avance de frais.

(1) Si le professionnel de santé a activé le service. (2) À hauteur des garanties souscrites.



Avec la réforme « 100 % santé », qu'est-ce qui change en dentaire ⁽¹⁾ ?

Dès le **1^{er} janvier 2020**, lorsque vous vous rendez chez votre chirurgien-dentiste vous pourrez bénéficier de 2 types de soins prothétiques dentaires différents :

- 1- Des prothèses dentaires** remboursées à hauteur de votre contrat avec un éventuel reste à payer. Jusque-là rien ne change.
- 2- Des prothèses dentaires « 100 % santé » prédéfinies**, intégralement prises en charge par l'Assurance Maladie et Malakoff Humanis, ou à « tarifs maîtrisés » (avec des honoraires plafonnés) remboursés à hauteur de votre contrat.

LE « 100 % SANTÉ » DENTAIRE

Quels sont les soins concernés ?

À partir du 1^{er} janvier 2020, une sélection de couronnes, inlays core et bridges sera proposée dans des matériaux prédéfinis en fonction de la localisation de la dent à soigner (visible ou non visible).

Et après ?

Au 1^{er} janvier 2021, ce sont les prothèses amovibles en résine qui viendront compléter les prothèses dentaires « 100 % santé ».

(1) Pour tous les contrats responsables.

J'ai besoin d'une consultation, comment trouver le bon professionnel ?



1 Depuis votre Espace Client, prenez rendez-vous en ligne ⁽¹⁾

- Avec plus de 200 000 médecins généralistes et spécialistes.
- Avec un médecin généraliste ou spécialiste exerçant dans un des **centres de santé partenaires**, sans reste à payer ni avance de frais.
- Avec un professionnel partenaire de notre réseau **Kalixia ostéo**.
- Avec un praticien en médecine douce référencé par notre partenaire **Medoucine**.
- Avec une infirmière, kinésithérapeute... référencés par notre partenaire **Libheros**.
- Si vous ne trouvez pas de rendez-vous médical rapidement, pensez à utiliser votre service de **Téléconsultation** ^{(2) (3)}.

NOUVEAU

2 Estimez le montant de vos remboursements ⁽⁴⁾

- Pour connaître le montant de votre reste à charge avec le **simulateur en ligne**, saisissez le montant de la consultation et obtenez instantanément le montant pris en charge par Malakoff Humanis.

3 Évitez l'avance de frais

- Avec votre **carte de tiers payant** évitez l'avance de frais ⁽⁵⁾ chez certains professionnels de santé et simplifiez vos démarches.

4 Suivez vos remboursements

- Analysez vos dépenses.
- Abonnez-vous au service d'alertes, et recevez un e-mail à chaque nouveau remboursement.
- Retrouvez également des conseils de prévention personnalisés.

LE PLUS MALAKOFF HUMANIS

En cas de maladie grave ou d'hospitalisation prévue, avec le service **Deuxième avis médical**, obtenez gratuitement sous 7 jours ⁽⁶⁾, auprès de médecins experts de votre maladie, un **deuxième avis médical sur le diagnostic et/ou le traitement qui vous a été proposé**.

Ce service digital est accessible depuis votre Espace Client.

(1) Si le professionnel de santé a activé le service. (2) Dans la limite de 5 consultations par an et par bénéficiaire. (3) Service proposé aux salariés exclusivement dans le cadre de nos contrats collectifs. (4) Valable uniquement sur les consultations prises en charge par l'Assurance Maladie. (5) À hauteur des garanties souscrites. (6) Jours ouvrables.

Je dois être hospitalisé, comment être accompagné au mieux ?

1

Depuis votre Espace Client, informez-vous sur les établissements hospitaliers

- Avec **ComparHospit**, accédez aux indicateurs de qualité et avis de patients sur l'ensemble des hôpitaux et cliniques.

2

Informez-vous sur le coût des soins

- Avec le service **Devis conseil**, adressez le devis de votre établissement hospitalier via votre Espace Client et obtenez sous 48 heures une estimation du montant pris en charge pour vos frais d'hébergement et honoraires médicaux.

3

Engagez vos frais médicaux

- Avec votre **carte de tiers payant**, évitez l'avance de frais ⁽¹⁾. En cas de dépassement d'honoraires, adressez votre facture (scannée ou photographiée depuis votre smartphone) via votre Espace Client.

4

Vous avez besoin de soins à domicile

- Avec le service **Libheros**, trouvez en un clic le professionnel de santé le plus proche (infirmier, kinésithérapeute, sage-femme...).

5

Suivez vos remboursements

- Analysez vos dépenses.
- Abonnez-vous au service d'alertes et recevez un e-mail à chaque nouveau remboursement.
- Retrouvez également des conseils de prévention personnalisés.

LE PLUS MALAKOFF HUMANIS

Hospitalisation, immobilisation, quelle que soit la situation, **notre assistance santé à domicile** intégrée dans vos garanties vous aide dans votre quotidien avec des **prestations adaptées**.

Pour en savoir plus, rendez-vous dans votre Espace Client.

(1) À hauteur des garanties souscrites.



J'ai un problème d'audition, comment bien m'équiper ?

1

Depuis votre Espace Client, trouvez votre professionnel de santé

- Avec l'un des audioprothésistes partenaires du réseau **Kalixia audio**, bénéficiez de prestations de qualité au meilleur coût (600 € d'économie en moyenne sur un double appareillage ⁽¹⁾).

2

Informez-vous sur le coût des soins

- Avec le service **Devis conseil**, adressez le devis de votre audioprothésiste (scanné ou photographié depuis votre smartphone) via votre Espace Client et obtenez sous 48 heures une estimation du montant pris en charge.

3

Évitez l'avance de frais

- Avec votre **carte de tiers payant**, acceptée par tous les audioprothésistes partenaires Kalixia, évitez l'avance de frais ⁽²⁾ et simplifiez vos démarches.

4

Suivez vos remboursements

- Analysez vos dépenses.
- Abonnez-vous au service d'alertes et recevez un e-mail à chaque nouveau remboursement.
- Retrouvez également des conseils de prévention personnalisés.

LE PLUS MALAKOFF HUMANIS

Avec le réseau **Kalixia audio**, vous bénéficiez sur tous les équipements de **tarifs négociés sans avance de frais**. Avec même la possibilité d'en faire profiter vos parents ⁽³⁾ !


En 2020, rien ne change pour vous en audio. Conformément à la réglementation, vous pourrez bénéficier du « 100 % santé » audio à compter du 1^{er} janvier 2021.

(1) Valeur indicative observée en moyenne sur la base des remboursements effectués par Malakoff Humanis à équipement équivalent pour un double appareillage.
(2) À hauteur des garanties souscrites. (3) En téléchargeant l'attestation disponible depuis votre Espace Client.

Je traverse un moment difficile, comment trouver du soutien ?



Chez Malakoff Humanis, des femmes et des hommes se mobilisent pour vous écouter et vous orienter vers des solutions concrètes lorsque vous et votre famille en avez le plus besoin ⁽¹⁾.

- **Accompagnement en cas de cancer** comprenant à la fois une **participation financière** pour la pratique d'une activité physique adaptée, des consultations de diététicien, de psychologue... et des **dispositifs personnalisés** pour reprendre une activité professionnelle.
 - **Aides à la famille** pouvant aller d'**aides financières** (naissance, garde d'enfant, obtention du permis de conduire) à l'accompagnement en cas de décès d'un proche avec la **Ligne Info Décès** ⁽²⁾ :
-  **N°Cristal 09 79 99 03 75**
APPEL NON SURTAXE
- **Aides aux aidants familiaux** avec notamment le **financement d'aides à domicile**, des **espaces d'informations et d'échanges** (site essentiel.autonomie.com et la page « agir ensemble » sur Facebook) et un **accompagnement personnalisé** dans vos démarches avec la **Ligne Info Aidant** ⁽³⁾ :

 **01 56 76 81 91** (appel non surtaxé)

Pour en savoir plus sur nos solutions, rendez-vous dans votre Espace Client.

(1) Sous conditions de ressources. (2) La Ligne Info Décès est accessible de 9 à 18 h du lundi au vendredi et le samedi de 9 h à 12 h.

(3) La Ligne Info Aidant est accessible du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Retrouvez tous vos services et avantages sur votre Espace Client

Votre Espace Client sur mobile et ordinateur, 5 bonnes raisons de vous connecter :

- Télécharger votre attestation de droits et réaliser vos démarches en ligne.
- Disposer de votre carte de tiers payant depuis votre mobile.
- Simuler et suivre vos remboursements.
- Trouver un professionnel de santé.
- Accéder à tous vos services et même à des tarifs avantageux pour votre bien-être et vos loisirs avec les offres du Cercle.



Connectez-vous à votre Espace Client depuis malakoffhumanis.com Il vous suffit d'entrer l'identifiant qui se trouve sur votre carte de tiers payant. Votre mot de passe vous sera adressé par e-mail.



Téléchargez gratuitement l'appli Espace Client Malakoff Humanis disponible sur iPhone, iPad, mobiles et tablettes Android depuis l'App Store ou Google Play.



SANTÉ - PRÉVOYANCE - RETRAITE - ÉPARGNE

Une offre de services construite dans le respect de vos données personnelles

Malakoff Humanis accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles. Leur collecte est nécessaire pour répondre à vos demandes et vous proposer des offres de services adaptées à vos besoins et construites dans le respect de la nouvelle réglementation européenne en matière de protection des données (RGPD).

Un Data Protection Officer (ou Délégué à la protection des données) a été désigné pour l'ensemble du groupe. Vous pouvez à tout moment exercer auprès de lui vos droits directement en ligne via nos formulaires ou en écrivant à dpo@malakoffhumanis.com et retrouver notre politique de protection des données sur notre site malakoffhumanis.com/mentions-legales/confidentialite.jsp

Malakoff Humanis Prévoyance : institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège: 21 rue Laffitte 75009 Paris - N° SIREN 775691181. **Mutuelle Malakoff Humanis :** mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité - Siège: 21 rue Laffitte - 75009 Paris - N° SIREN 784718256. **INPR :** institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège: 21 rue Laffitte - 75009 Paris - N° SIREN 352983118. **CAPREVAL :** Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la sécurité sociale - Siège: 21 rue Laffitte - 75009 Paris - N° SIREN 784669939. **AUXIA ASSISTANCE :** SA au capital de 1780000 € - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social: 21 rue Laffitte - 75009 Paris - 351733761 RCS Paris.

