



Foire aux questions



Q. Comment contacter mon service client Gras Savoye ?

R. Vous pouvez contacter votre service client soit à tout moment :

- par email à gestion.sante.r2a@grassavoye.com,
par courrier à Gras Savoye Santé | TSA 40118 | 69303 LYON CEDEX 07 ou enfin par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h à 20h au 04 57 36 30 00 (non surtaxé, prix d'un appel local).
- par l'extranet espace-client.grassavoye.com
- ou enfin par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h à 20h au 04 57 36 30 00 (non surtaxé, prix d'un appel local).

Q. Quel changement pour mes opérations de remboursements ?

R. Pour les soins survenus **JUSQU'AU 31 décembre 2017** → vous devez vous adresser à votre ancien gestionnaire.
Pour les soins survenus **A COMPTER du 1^{er} janvier 2018** → vous devez vous adresser à Gras Savoye.

Pour toute demande de devis faite auprès de l'ancien gestionnaire, il est recommandé de refaire une nouvelle demande de devis auprès de Gras Savoye. De même, si vous avez engagé des soins qui se poursuivent après le 01/01/2018 (exemple : orthodontie), nous vous invitons à demander un nouveau devis à Gras Savoye.

A ce titre, **nous vous invitons à lire très attentivement votre nouveau résumé de garanties.**

Q. Et ma carte Tiers Payant ?

R. Vous allez recevoir une carte de tiers-payant Gras Savoye, à jour des informations communiquées lors de votre affiliation, à utiliser dès le 1^{er} janvier 2018. Vous devrez la présenter à votre professionnel de santé (ex : pharmacien) afin qu'il enregistre les nouvelles références.

Si votre carte Tiers Payant n'est pas conforme à vos informations d'adhésion, nous vous invitons à nous contacter via gestion.sante.r2a@grassavoye.com en rappelant votre numéro d'adhérent et en indiquant les informations manquantes.

En cas d'hospitalisation, si vous n'avez pas encore reçu votre carte Tiers Payant, nous vous invitons à nous contacter via gestion.sante.r2a@grassavoye.com ou via le 04 57 36 30 00 en rappelant votre numéro d'adhérent et en indiquant les coordonnées du centre hospitalier et les dates d'intervention.

A noter : **seuls les bénéficiaires rattachés au contrat Frais de santé en « 1^{ère} mutuelle » seront indiqués sur la carte de tiers Payant.** Pour les autres bénéficiaires, n'oubliez pas de faire parvenir à Gras Savoye les décomptes de la 1^{ère} mutuelle afin de réaliser un remboursement supplémentaire en cas de reste à charge.

Q. Je viens de me marier / d'avoir un enfant. Je souhaite affilier mon conjoint / mon enfant.

R. Vous pouvez envoyer adresser votre demande par mail à l'adresse suivante : serviceclient@grassavoye.com ou via l'extranet. Celle-ci doit parvenir dans les 2 mois suivant l'évènement, l'affiliation du conjoint étant alors effective au 1^{er} jour du mois suivant la demande.

Q. Ma télétransmission NOEMIE est en « chevauchement ». Que dois-je faire ?

R. Vous devez contacter votre CPAM et indiquer le nom de la « mutuelle complémentaire » que vous souhaitez avoir en premier niveau.



Foire aux questions



Q. *Comment obtenir mon attestation de droits Sécurité sociale ?*

R. En vous connectant via un ordinateur à votre compte Ameli ou via l'application smartphone Ameli : Allez dans la rubrique « Mes démarches » pour télécharger votre attestation de droits.

Si vous n'avez pas de compte Ameli et que vous souhaitez en créer un :

Allez sur ameli.fr, cliquez sur la rubrique « mon compte Ameli » puis sur « je crée mon compte » et suivez les étapes. Vous recevrez sous 8 jours, par courrier, votre code pour finaliser la création de votre compte Ameli.

Q. *Est-il possible de bénéficier du double rattachement des enfants ?*

R. Pour bénéficier du double rattachement des enfants aux Numéros de Sécurité sociale des parents, il convient de demander le double rattachement au préalable à votre CPAM (si ce n'est déjà fait) et de nous indiquer les deux Numéros de Sécurité sociale. Vous pourrez demander cette option à tout moment.

Q. *J'ai déjà une première mutuelle. Serai-je remboursé ?*

R. Si vous êtes affilié à une autre mutuelle et que vous avez un reste à charge après remboursement de celle-ci, vous pouvez demander à Gras Savoye un complément dans la limite des garanties et des frais réels.

Pour cela, vous devez transmettre à Gras Savoye une copie du décompte de la première mutuelle.

Q. *Quand et pourquoi transmettre mes devis (optiques, dentaires) ?*

R. Si vous choisissez un opticien ou dentiste ne faisant pas partie du réseau dont vous bénéficiez, nous vous invitons à nous transmettre le devis détaillé de chaque acte. Une réponse (par mail ou par courrier) vous sera adressée dans un délai de 48h ouvrés et précisera le montant de notre prise en charge.

Q. *Comment seront effectués les remboursements ?*

R. Les remboursements s'effectuent par virement bancaire ou par chèque (en l'absence de RIB/IBAN). Nos services utiliseront ainsi les coordonnées bancaires communiquées par votre ancien gestionnaire. Si vous souhaitez changer ces coordonnées bancaires, vous devez nous faire parvenir un nouveau RIB/IBAN.