



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ LCL QUE FAIRE POUR ?

J'AI DES QUESTIONS SUR MON CONTRAT

- 1 Comment modifier mon contrat complémentaire santé ? p. 2
- 2 Comment avoir des informations sur la cotisation de mon contrat complémentaire santé ? p. 2

J'AI DES QUESTIONS SUR LES SERVICES

- 3 Comment bénéficier de la télétransmission p. 2
- 4 Comment connaître la date de mes remboursements ? p. 2
- 5 Comment recevoir mes décomptes tous les mois ? p. 2
- 6 Comment rééditer ma carte de tiers-payant ? p. 2
- 7 Comment bénéficier du tiers-payant ? p. 3
- 8 Comment connaître les professionnels de santé qui pratiquent le tiers-payant ? p. 3
- 9 Comment demander une prise en charge hospitalière ? p. 3
- 10 Comment recevoir ma carte de tiers payant ? p. 3
- 11 Comment bénéficier des services santé sur application smartphone p. 3
- 12 Qu'est-ce qu'un e-relevé ? p. 3
- 13 Puis-je continuer de recevoir mes décomptes papier une fois abonné au e-relevé ? p. 4
- 14 Pendant combien de temps ai-je accès à mes e-relevés ? p. 4
- 15 Tous les bénéficiaires de mon contrat sont-ils concernés par le e-relevé ? p. 4
- 16 Où trouver mon numéro d'adhérent ? p. 4

J'AI DES QUESTIONS SUR LES REMBOURSEMENTS

- 17 Comment recevoir mes remboursements ? p. 5
- 18 Comment savoir combien je vais être remboursé pour mes soins ? p. 5
- 19 Comment percevoir le montant du forfait accouchement ? p. 5
- 20 Comment percevoir le remboursement de mes frais de cure thermale ? p. 5

J'AI DES QUESTIONS SUR MON CONTRAT

1



COMMENT MODIFIER MON CONTRAT COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ?

Changer de RIB, de coordonnées, ajouter/ supprimer un bénéficiaire, modifier ma formule...

Je contacte mon conseiller ou le service spécialisé LCL.



2



COMMENT AVOIR DES INFORMATIONS SUR LA COTISATION DE MON CONTRAT COMPLÉMENTAIRE SANTÉ ?

Je contacte mon conseiller ou le service spécialisé LCL.



J'AI DES QUESTIONS SUR LES SERVICES

3



COMMENT BÉNÉFICIER DE LA TÉLÉTRANSMISSION ?

Pacifica a signé de nombreux accords avec les différentes caisses de sécurité sociale (CPAM, MSA, RSI...).

Mais afin que la télétransmission soit opérationnelle, **je dois m'assurer que les informations figurant sur mon contrat (n° de sécurité sociale, date de naissance, rang de naissance, code organisme) sont les mêmes** que celles figurant sur mon attestation de carte Vitale.

4



COMMENT CONNAÎTRE LA DATE DE MES REMBOURSEMENTS ?

Je me connecte à **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>

Je n'ai pas encore d'espace personnalisé sur ce site ?

Je peux créer mon espace en quelques minutes en me munissant de ma carte de tiers-payant.

5



COMMENT RECEVOIR MES DÉCOMPTES TOUS LES MOIS ?

Je me connecte à **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>

Je choisis l'option des décomptes dématérialisés. Ainsi, tous les mois, je recevrai un e-mail m'informant de la mise à disposition de mon décompte sur mon espace personnel.

6



COMMENT RÉÉDITER MA CARTE DE TIERS-PAYANT ?

Je me connecte à **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>



J'AI DES QUESTIONS SUR LES SERVICES

7



COMMENT BÉNÉFICIER DU TIERS PAYANT ?

Je présente ma carte de tiers payant au professionnel de santé (pharmacie, opticien, kinésithérapeute, etc.). Si celui-ci a signé des accords de tiers payant, je n'aurai pas à avancer les frais garantis.

8



COMMENT CONNAÎTRE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ QUI PRATIQUENT LE TIERS-PAYANT ?

Je me connecte à **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>

9



COMMENT DEMANDER UNE PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE ?

Je me connecte à **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>



ou je peux en faire la demande par téléphone en appelant le **09 77 40 50 00** du lundi au vendredi de 8h à 18h sauf jours fériés (appel non surtaxé)

10



COMMENT RECEVOIR MA CARTE DE TIERS PAYANT ?

Je n'ai aucune démarche à effectuer, l'envoi de ma carte est automatique à la souscription de mon contrat et lors du renouvellement de celui-ci. Je peux aussi imprimer ma carte à partir de **mon espace personnel** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>

11



COMMENT BÉNÉFICIER DES SERVICES SANTÉ SUR APPLICATION SMARTPHONE

Si j'ai un accès à mes services bancaires sur internet, je peux retrouver les services santé sur l'Application LCL Assurances en téléchargement gratuit, depuis Google Play et Apple Store. Les services disponibles sont notamment :

- la consultation de mes remboursements santé
- la carte de tiers payant dématérialisée

Sinon, je peux retrouver tous les services Santé en me connectant à **mon espace client** sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr/>

et choisir notamment de recevoir mes décomptes de remboursements sous format électronique.

12



QU'EST-CE QU'UN E-RELEVÉ ?

Un e-relevé est un récapitulatif de mes remboursements santé sur une période donnée, mis à ma disposition sous format électronique.

Mes e-relevés sont mis en ligne chaque début de mois dans **mon espace client**.

J'AI DES QUESTIONS SUR LES SERVICES

13



PUIS-JE CONTINUER DE RECEVOIR MES DÉCOMPTES PAPIER UNE FOIS ABONNÉ À L'E-RELEVÉ ?

Non. Une fois abonné aux e-relevés, l'envoi de mes relevés papier cesse. Pour autant, les e-relevés disponibles dans mon Espace client disposent de la même valeur légale que les relevés papier.

14



PENDANT COMBIEN DE TEMPS AI-JE ACCÈS À MES E-RELEVÉS ?

Mes e-relevés sont disponibles pendant deux ans dans mon Espace client. J'ai également la possibilité de les télécharger au format pdf afin de les enregistrer sur mon ordinateur.

15



TOUS LES BÉNÉFICIAIRES DE MON CONTRAT SONT-ILS CONCERNÉS PAR L'E-RELEVÉ ?

Oui, tous les bénéficiaires du contrat sont concernés par l'e-relevé qui recense les remboursements de l'assuré principal et de ses bénéficiaires.

16



OÙ TROUVER MON NUMÉRO D'ADHÉRENT ?

Il figure sur ma carte de tiers payant ou sur un décompte de prestations.

J'AI DES QUESTIONS SUR LES REMBOURSEMENTS

17



COMMENT RECEVOIR MES REMBOURSEMENTS ?

J'adresse les justificatifs originaux de dépenses au :

Département Santé
TSA 60001
41 972 Blois Cedex 9

Dans la plupart des cas, aucune démarche n'est à effectuer. Grâce à la télétransmission, ma caisse de sécurité sociale adresse directement les informations au Département Santé qui pourra procéder au remboursement relatif à mon contrat complémentaire santé.

Pour les soins non pris en charge par la sécurité sociale, comme les médecines alternatives, la pharmacie prescrite non remboursable, la chambre particulière... et si mon contrat le prévoit, j'adresse les documents originaux au Département Santé.



Attention, le délai de forclusion prévu dans mon contrat est de deux ans. Au-delà, je ne pourrai plus réclamer mes remboursements.

19



COMMENT PERCEVOIR LE FORFAIT ACCOUCHEMENT ?

J'adresse un extrait d'acte de naissance au Département Santé :

Département Santé
TSA 60001
41 972 Blois Cedex 9



Attention, cette garantie est applicable uniquement si la mère est bénéficiaire du contrat complémentaire santé et si la naissance de l'enfant survient durant la validité du contrat.

18



COMMENT SAVOIR COMBIEN JE VAIS ÊTRE REMBOURSÉ POUR MES SOINS ?

Si le professionnel de santé que j'ai consulté m'a remis un devis, je l'adresse au Département Santé par courrier à :

Département Santé
TSA 60001
41 972 Blois Cedex 9

ou via le formulaire de contact sur le site :

<https://assurance-sante.secure.lcl.fr>

Je recevrai quelques jours plus tard une réponse sur le montant remboursable selon la formule de mon contrat.

20



COMMENT PERCEVOIR LE REMBOURSEMENT DE MES FRAIS DE CURE THERMALE ?

J'adresse au Département Santé les justificatifs de dépenses liés à ma cure (forfait thermale, forfait de surveillance, frais d'hébergement, de transport :

Département Santé
TSA 60001
41 972 Blois Cedex 9

une facture d'hébergement et/ou la carte grise correspondante au véhicule avec une attestation sur l'honneur mentionnant le nombre de kilomètre aller-retour parcouru).



Attention, la cure thermale doit être acceptée par ma caisse de sécurité sociale pour que je puisse percevoir le remboursement de la part complémentaire prévue au contrat.