



groupe UGO

# NOTICE D'INFORMATION

SERVICES SANTÉ **itelis** | EN *Confiance* POUR MA SANTÉ

Sur le contrat de prestations de services N° 2012 104 001 souscrit, à effet du 1er mars 2013, par la Mutuelle SMATIS France, régie par les dispositions du Livre II du Code de la mutualité, sise : 6, rue du Piave – CS 90000 - 16920 Angoulême cedex 9, immatriculée au Répertoire Sirène sous le N° SIREN 781166293, au profit de ses adhérents personnes physiques et de leurs ayants droit inscrits, tels que désignés ci-après, auprès d'Itelis, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, immatriculée au RCS Paris sous le N°440358471, dont le siège social se situe Immeuble « Le Diapason » - 218 avenue Jean-Jaurès - 75019 Paris par lequel sont inclus les services d'Itelis, ci-après décrits, de manière obligatoire dans les contrats complémentaires santé de SMATIS France dans les conditions ci-après.

Itelis est une société de services dans le domaine de la santé dont l'objectif est de favoriser l'accès à la santé aux meilleures conditions.

**Pour tout renseignement sur les prestations de la société Itelis :** Vous pouvez contacter SMATIS France au : 0977 400 400, vous faire rappeler gratuitement depuis [www.smatis.fr](http://www.smatis.fr) ou contacter, le cas échéant, le gestionnaire désigné de votre contrat.

## 1 - BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES

Les bénéficiaires des prestations de services d'Itelis (« les Bénéficiaires ») sont :

- Les personnes physiques ayant souscrit une garantie complémentaire santé de SMATIS France en cours de validité, que celle-ci soit distribuée directement par la Mutuelle ou par ses partenaires intermédiaires d'assurance et ce, dans le cadre d'une opération individuelle ou collective.
  - Ainsi que les membres de leur famille, nommément désignés sur leur bulletin d'adhésion (les ayants droit).
- Les Bénéficiaires doivent, en outre, être titulaires d'une carte de tiers-payant.

## 2 - DESCRIPTION DES SERVICES ACCORDÉS

Itelis met à la disposition des Bénéficiaires la compétence de conseillers santé et d'experts (chirurgiens-dentistes, opticiens...) afin de les aider à mieux analyser l'offre qui leur est faite pour **la réalisation de prothèses dentaires, la réalisation d'audioprothèses ou pour l'achat de lunettes correctrices.**

### 2.1 – Analyse des devis

La mission du service consiste à analyser dans les domaines Dentaire, Audioprothèse et Optique, à la demande des Bénéficiaires, des devis préalablement complétés par les praticiens (en dehors des réseaux de professionnels de la santé partenaires d'Itelis), afin d'évaluer de manière objective :

- La conformité technique des actes ou équipements par rapport à la prescription médicale (par exemple l'adéquation entre le type de verre et l'âge du Bénéficiaire)
- La cohérence des prix demandés au regard de la moyenne des prix pratiqués, à partir de bases de données tarifaires et selon les caractéristiques techniques de la prestation.

L'objectif est de s'assurer de la bonne conformité technique des actes / équipements, de réduire dans la mesure du possible le reste à charge du Bénéficiaire et/ou le montant de la participation de l'assureur en donnant au Bénéficiaire les éléments qui vont lui permettre de discuter avec son praticien. Il s'agit d'améliorer le niveau d'information du Bénéficiaire par une information spécialisée, personnalisée et pratique. Itelis mettra à la disposition de SMATIS France les informations issues de l'analyse

réalisée sur le tarif et l'équipement proposé par le praticien. SMATIS France communiquera l'information au Bénéficiaire par les moyens de son choix. Les experts d'Itelis pourront également intervenir, le cas échéant, auprès des professionnels de la santé afin de s'accorder sur les tarifs de la prestation par téléphone.

### 2.2 - Accès au réseau de professionnels de la santé

Le Bénéficiaire dispose d'un accès à un réseau de professionnels de la santé partenaires dans les domaines Optique, Dentaire et Audioprothèse en France métropolitaine. Le Bénéficiaire dispose sur demande auprès de SMATIS France des coordonnées d'au moins 3 professionnels de la santé à proximité du lieu choisi par le Bénéficiaire. Ces coordonnées sont accessibles à partir d'un outil de géolocalisation dont le lien est référencé sur le site web de SMATIS France.

Il bénéficie des engagements suivants :

#### Auprès des opticiens partenaires :

- Tarifs privilégiés : 40% d'économie moyenne sur les verres grâce à des tarifs négociés<sup>1</sup>. 15% de remise minimale sur les montures et le para-optique (lunettes de soleil, produits lentilles...), 10% de remise minimale sur les lentilles.
- Dispense d'avance de frais grâce au tiers-payant.
- Réparation et ajustement des équipements optiques.
- Examen annuel de la vue.
- Garantie casse gratuite sans franchise de 2 ans pour la monture et les verres et de 6 mois pour les lentilles rigides traditionnelles (un seul changement par élément sur présentation du (des) élément(s) cassé(s), qu'il y ait eu ou non dispense d'avance de frais. Pour les verres ophtalmiques, les rayures sont exclues de la garantie casse. Les équipements détériorés mais non cassés sont exclus).
- Garantie adaptation gratuite sans franchise de 2 mois pour les verres et de 3 mois pour les lentilles traditionnelles (lentilles oculaires de contact dont la durée de vie est supérieure ou égale à 6 mois).
- Garantie déchirure gratuite sans franchise de 3 mois pour les lentilles souples traditionnelles (lentilles oculaires de contact souples hydrophiles dont la durée de vie est supérieure ou égale à 6 mois).
- Accord avec 12 marques de verres parmi les plus représentatives sur le marché français pour garantir la qualité et la traçabilité des produits vendus au sein du réseau<sup>2</sup> (à compter de la date de facturation).

<sup>1</sup> Economie moyenne calculée sur la base des corrections les plus fréquentes et des tarifs des verres de marque les plus vendus, tous types de verres confondus (unifocaux, mi-distance et multifocaux). Source : base de données Itelis 2014.

<sup>2</sup> BBGR, CODIR, ESSILOR, HOYA, MEGA OPTIC, NIKON, NOVACEL, OPTISWISS, RODENSTOCK, SEIKO, SHAMIR et ZEISS VISION CARE (liste susceptible d'évoluer).

#### Auprès des audioprothésistes partenaires :

- Tarifs privilégiés : **15 % d'économie moyenne** sur les aides auditives, **zéro reste à charge** sur les piles (sur la base d'une consommation normale)<sup>1</sup>, **10 % de remise minimale** sur les produits d'entretien, **15% de remise minimale** sur les accessoires (appareils connectés, casques TV, téléphones...).
- Services exclusifs gratuits : Dispense d'avance de frais grâce au **tiers payant<sup>2</sup>, garantie panne** sans franchise de 4 ans à compter de la date de facturation, **essai gratuit** d'un mois minimum, **entretien** de l'équipement offert, **prêt gracieux** d'une aide

auditive<sup>3</sup>, **dépistage annuel gratuit de l'audition** (non médical) sans obligation d'achat.

- Accord avec **12 marques d'aides auditives** parmi les plus représentatives sur le marché français **pour garantir la qualité et la traçabilité des équipements vendus au sein du réseau<sup>4</sup>**,

- **Suivi d'appareillage durant toute la durée de vie de l'aide auditive, même en cas de déménagement.**

<sup>1</sup> Dans le cadre d'une garantie remboursant à minima le ticket modérateur pour les piles auditives.

<sup>2</sup> Selon les garanties prévues dans le contrat.

<sup>3</sup> En cas de casse, d'inadaptation ou d'utilisation impossible de l'équipement.

<sup>4</sup> Audio Service, Beltone, Bernafon, Hansaton, Oticon, Phonak, Resound, Rexton, Siemens, Starkey, Unitron et Widex (liste susceptible d'évoluer).

**Après des chirurgiens-dentistes omnipraticiens et spécialistes en implantologie :**

- Tarifs privilégiés : **jusqu'à 15 % d'économie** sur les prothèses les plus fréquentes (couronnes et bridges), **jusqu'à 25 % d'économie** sur un traitement implantaire, **tarif à partir de 1 400 €** pour un acte complet d'implantologie (implant, pilier, couronne).

- Des services exclusifs gratuits : **dispense d'avance de frais grâce au Tiers payant** pour les prothèses, **remplacement de l'implant** en cas de rejet.

### 2.3 - Traitement des devis et dispenses d'avance de frais dans le réseau d'opticiens Itelis

Itelis gère les demandes de dispense d'avance de frais, ou le cas échéant une demande de simulation de remboursement sur devis, pour les actes réalisés par des professionnels de la santé partenaires (cf point 2.2). La prestation consiste, à partir d'une demande dématérialisée (optique) remplie par le professionnel de la santé, à vérifier la conformité de l'acte par rapport à la prescription médicale et à contrôler le respect des obligations conventionnelles du professionnel de la santé.

L'organisme de Tiers payant identifie les droits, les garanties d'assurance du Bénéficiaire, fournit à Itelis le niveau de remboursement obligatoire et complémentaire (ainsi que le reste à charge) et réserve, le cas échéant, les fonds correspondants dans son outil de gestion.

En fonction de ces éléments, Itelis établit une prise en charge ou une simulation de remboursement et la communique au professionnel de la santé.

La facturation est adressée informatiquement à l'organisme de Tiers payant pour règlement à l'opticien.

Les informations sont véhiculées dans le cadre d'échanges de flux informatisés.

### 3 - ENGAGEMENT

Ce service garantit le respect des intérêts des Bénéficiaires. Les conseillers santé Itelis sont encadrés par des experts (opticiens et chirurgiens-dentistes diplômés).

Toutefois, il faut noter que ce service ne fait pas de consultation médicale par téléphone et son rôle n'est pas de remettre en cause les choix thérapeutiques des praticiens mais d'éclairer le Bénéficiaire.

Ce service respecte le choix final du Bénéficiaire, il n'a qu'un rôle consultatif.

A réception du dossier complet du Bénéficiaire (simple devis ou prise en charge), le service réalise l'étude dans un délai de :

- 2 jours ouvrés dans le cadre du réseau optique (prise en charge / calcul du reste à charge)

- 2 jours ouvrés concernant les analyses de devis optique, dentaire et audio-prothétique (professionnels de la santé non partenaires Itelis) à la réception du devis normalisé ne demandant pas d'intervention d'expert Itelis.

### 4 - LIMITES D'INTERVENTION - RESPONSABILITÉS

Les services d'Itelis n'ont pas vocation à procéder à une vérification de la véracité des éléments d'information reçus et dont dépendent les éventuelles propositions émises. Itelis ne peut être tenue pour responsable de l'usage qui est fait des avis délivrés.

Itelis SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 5 452 135,92 € - Immeuble « Le Diapason » - 218 avenue Jean Jaurès - 75019 Paris - 440 358 471 RCS PARIS. Mandataire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n°10058758

Itelis dégage toute responsabilité concernant des erreurs éventuelles sur les devis/prises en charge qui résulteraient de données/informations inexactes ou insuffisantes communiquées par l'organisme de tiers payant, le professionnel de la santé ou le Bénéficiaire.

Les informations transmises au Bénéficiaire le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale. Itelis n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne peut s'engager sur le résultat de la solution proposée.

Itelis ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, d'interdictions décidées par les autorités locales ou de grèves.

### 5 - EFFET ET RENOUELEMENT DES SERVICES ITELIS

L'adhésion aux services Itelis prend effet à la date de prise d'effet du contrat complémentaire SMATIS France.

Elle se renouvelle ensuite à la date d'échéance du contrat complémentaire santé de SMATIS France, sous réserve de sa reconduction.

### 6 - DURÉE ET TERME DE L'ADHÉSION

L'adhésion aux services Itelis dure tant que l'adhésion au contrat complémentaire santé SMATIS France reste en vigueur.

Elle cesse automatiquement :

- à la date de résiliation du contrat complémentaire santé SMATIS France pour quelque raison que ce soit ;

- au 31 décembre de l'année de résiliation du contrat N°2012 104 001.

### 7 - COTISATION

Le montant de la cotisation est fixé à 1,50 euro HT (soit 1,794 euro TTC aux conditions actuelles de TVA) par an et par Bénéficiaire. Il sera révisé annuellement au 1er janvier de chaque année sur la base de l'évolution de l'indice SYNTEC.

### 8 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données personnelles recueillies durant la souscription et l'exécution du contrat sont nécessaires au traitement de la demande du Bénéficiaire.

Les informations recueillies par la société Itelis sont strictement confidentielles et ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation par des tiers. Les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès et de rectification éventuelle conformément à l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978 (Informatique et Libertés) modifiée par courrier auprès de la société Itelis Immeuble « Le Diapason » - 218 avenue Jean-Jaurès - 75019 PARIS.

### 9 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de réclamation, le membre participant peut s'adresser à SMATIS France, par tout moyen de son choix : téléphone **(0977 400 400)**, e-mail à l'adresse : **contact@smatis.fr** ou par courrier au **Service réclamations : 6, rue du Piave - CS 90000 - 16920 Angoulême cedex 9** ou, le cas échéant, à l'intermédiaire d'assurance auprès duquel il a souscrit son adhésion auprès de SMATIS France ou au gestionnaire désigné de son contrat.

Si, au terme du traitement de sa réclamation, la réponse apportée par SMATIS France, l'intermédiaire d'assurance ou le gestionnaire désigné de son contrat, ne le satisfait pas et en l'absence de saisine des tribunaux, le membre participant peut saisir le médiateur de la Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF) à l'adresse postale suivante :

**Monsieur le Médiateur / FNMF - 255, rue de Vaugirard - 75719 PARIS CEDEX 15** ou par

**E-mail : [mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr) ou via le site internet <http://www.mutualite.fr/la-mutualite-francaise/la-federation/la-mediation/>.** La médiation est organisée conformément aux Statuts de la FNMF et au Règlement de la Médiation fédérale mutualiste, disponible sur le site [www.mutualite.fr](http://www.mutualite.fr)