



Votre contrat santé au 1^{er} janvier 2020

Une nouvelle organisation assurantielle et administrative de la MEMF dans le cadre d'une offre groupée : Substitution et Délégation de gestion auprès d'Harmonie Mutuelle.

Concrètement, quels sont les impacts pour vous ?

- **Un nouveau numéro d'adhérent** : il figure sur votre carte de tiers-payant. Pensez à le mentionner dans tous vos échanges (envoi de décomptes, de justificatifs de dépenses, de demande de devis, ...).
- **Une nouvelle adresse de correspondance** : toutes vos demandes en support papier sont à adresser

Par courrier :



Centre de Gestion MEMF
TSA 20189
31151 FENOUILLET CEDEX

- **Un prélèvement mensuel au 15 du mois** : pour le paiement des cotisations des adhérents individuels (retraités ou contrat d'accueil).

Un espace personnel sur internet plus complet.



Créez votre compte en vous connectant sur « votre espace personnel » via le site : www.mutuellememf.fr

Vous pouvez : gérer vos données personnelles (adresse, RIB, ...), suivre vos dossiers et remboursements, mais aussi déposer vos demandes de devis, prises en charge et demandes de remboursements et enfin télécharger votre carte Tiers-payant et attestation de droits (voir l'encart « votre espace personnel » au dos du courrier comportant vos cartes de tiers-payant).



Une plateforme téléphonique plus performante et plus disponible. A votre disposition pour toute question :

Par téléphone au :



0 980 980 109 (appel non surtaxé)
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30
et le samedi de 8h30 à 12h.



Une nouveauté : l'accès au réseau Kalixia. Vous aviez été nombreux à en avoir exprimé le souhait. Vous pouvez ainsi obtenir des conseils sur vos devis et bénéficier des offres sans reste à charge ou profiter de tarifs préférentiels chez les professionnels agréés (audioprothésistes, dentistes, opticiens et ostéopathes) afin de limiter le reste à charge.



La garantie d'assistance à domicile. Désormais assurée par R.M.A. et avec une portée étendue puisqu'elle vous permet d'obtenir de l'aide pour toute immobilisation même si elle n'est pas consécutive à une hospitalisation. Toute demande d'assistance doit être effectuée par simple appel téléphonique au :



09 69 36 27 52 (appel non surtaxé)

Plus d'information ?

Sur le site de votre mutuelle, www.mutuellememf.fr, vous trouverez :

- Le tableau des garanties pour l'année 2020 avec une partie dédiée aux garanties 100% santé.
 - **Avec votre mutuelle, sur les actes du panier 100% santé, vous n'aurez plus aucun reste à charge.**
- La notice Adhérent qui décrit les conditions d'adhésion pour vous et vos bénéficiaires, les procédures à suivre pour tout changement de statut et les règles de prise en charge et de remboursements des soins.
- Le lien avec « votre espace personnel »

Nous vous recommandons de créer dès le mois de janvier votre « espace personnel » car il sera le moyen de transmettre toutes vos demandes de façon dématérialisée, afin d'avoir une réponse ou un remboursement rapidement.

Si vous avez déjà communiqué votre adresse mail, vous recevrez vos décomptes et toutes les réponses à vos questions par mail, évitant ainsi une consommation inutile de papier.
- Les actualités de votre mutuelle ainsi que des articles à thème

L'adresse memf@mutualite.fr demeure à votre disposition. Elle est le lien que vous gardez avec les administrateurs pour :

- toute information sur la vie de votre mutuelle,
- demande de secours ou d'aide dans le cadre du fonds social
- ou pour obtenir des renseignements dans le cadre d'une adhésion individuelle (retraite ou accueil).

Toutes les autres demandes (remboursements, devis, prise en charge, cotisations), sont à transmettre au centre de gestion ou via votre « espace personnel ».

L'ensemble de ces mesures doivent être de nature à assurer le retour à la qualité de service optimale à laquelle nous sommes attachés.

Cette nouvelle offre a été négociée en veillant à ce qu'elle n'entraîne pas d'augmentation de nos frais de gestion et n'aura donc pas d'impact sur vos cotisations.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

