



*Avec ce guide, j'ai toutes les clés pour profiter pleinement de ma couverture santé et ainsi préserver mon capital bien-être.*

**GUIDE DE L'ADHÉRENT  
KLESIA SANTÉ KLÉ**



# Bienvenue chez KLESIA Mut' !

KLESIA Mut' est ravi de vous compter parmi les 800 000 adhérents qui ont choisi de faire confiance à un assureur guidé par des convictions mutualistes. **Au travers de ce guide, nous mettons à votre disposition les informations essentielles pour profiter du meilleur de vos garanties, en simplifiant votre quotidien et votre parcours de vie.**



## Je me connecte à mon **espace client KLESIA Mut'** (inscription et connexion)

Pour faciliter la gestion et le suivi de votre contrat, retrouvez vos services en ligne accessible 24h/24, 7j/7, depuis votre ordinateur sur [www.plansante.com](http://www.plansante.com) ou sur l'application smartphone My Klesia Mut'.

Votre espace Assuré KLESIA Mut' vous permet de :

- ▶ visualiser votre carte de tiers payant ;
- ▶ demander des prises en charge et devis ;
- ▶ déposer un document ou une demande de remboursement en toute sécurité ;
- ▶ consulter en temps réel vos derniers remboursements ;
- ▶ contacter votre centre de gestion via la messagerie.

Dès réception de votre certificat d'adhésion, munissez-vous de votre numéro d'adhérent ou de votre adresse mail nécessaires à l'activation de votre **espace Assuré**.

Pour y accéder, il est important que vous utilisiez la même adresse mail que celle notifiée lors de votre adhésion. Vous avez également la possibilité d'utiliser votre numéro d'adhérent cité en référence sur votre courrier de bienvenue ou autres documents.





## | Je prends connaissance de mes **garanties santé**



### **QUI PEUT BÉNÉFICIER DE MON CONTRAT SANTÉ ?**

Ajouter ou radier un ou plusieurs bénéficiaires de votre contrat santé, c'est possible depuis [votre espace Assuré](#).

Toute modification de votre contrat aura un impact sur le montant de votre cotisation.



Retrouvez l'ensemble des conditions liées à leur couverture dans la notice d'information.



### **QUELLES SONT MES GARANTIES ET COMMENT BIEN LES COMPRENDRE ?**

Vous trouverez l'ensemble des garanties dont vous bénéficiez à la fin de votre notice d'information reçue dans le mail confirmant votre adhésion.

Les termes employés dans votre contrat santé peuvent vous paraître techniques. Pour simplifier votre compréhension, référez-vous [au glossaire de l'UNOCAM](#).

Pour mieux comprendre vos remboursements, vérifiez sur votre certificat d'adhésion le niveau de garanties auquel vous avez souscrit et consultez la page dédiée aux [exemples de remboursement](#) correspondants.



# I Je gère mon contrat santé



## COMMENT FONCTIONNE LE REMBOURSEMENT DES GARANTIES ?

À la mise en place de votre contrat, nous vous invitons à vérifier que la transmission automatique de vos décomptes de santé est bien effective, entre la Sécurité sociale et KLESIA Mut' (télétransmission NOEMIE). Pour ce faire, rendez-vous sur [votre compte ameli.fr](https://votrecompte.ameli.fr) puis sur [votre espace Assuré](#). Le délai de mise en place peut être d'environ un mois, pensez donc à envoyer vos décomptes originaux à KLESIA Mut'.

Dès que la télétransmission est active, pour tous les actes remboursés par la Sécurité sociale, vous n'aurez aucune démarche à réaliser pour être remboursé(e).

Pour tout acte non remboursé par la Sécurité sociale ou pour les adhérents à la formule ALPHA\*, vous devez à minima envoyer votre facture acquittée à KLESIA Mut'.



\* Pour la formule ALPHA, la télétransmission n'est pas effective.

### ■ Deux modes d'envoi s'offrent à vous :

▶ par votre espace client sur application mobile « My Klesia Mut' » ou [sur ordinateur](#) ;

▶ par voie postale à l'adresse suivante :

**KLESIA Mut' - TSA 70011 - 75128 Paris Cedex 11**

Pour vous garantir un traitement dans les meilleurs délais, nous vous recommandons de déposer les documents relatifs à votre demande dans [votre espace Assuré](#). Par ce biais, vous êtes remboursé(e) en 48 h pour certains actes !

Pour toute question concernant vos remboursements, contactez-nous via l'onglet « messagerie » de [votre espace Assuré](#) ou au **01 53 38 18 88** (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h).

La télétransmission est effective quand la mention « envoi d'un double à votre organisme complémentaire » est présente sur les décomptes de soins. Pour vous assurer que la télétransmission fonctionne avec KLESIA Mut', rendez-vous sur [votre compte ameli.fr](https://votrecompte.ameli.fr).

Sachez également, qu'une analyse de devis est envisageable par KLESIA Mut' pour vos futurs dépenses de soins. N'hésitez pas à déposer le document concerné sur [votre espace Assuré](#) ou à l'envoyer pour étude par voie postale : KLESIA Mut' - TSA 70011 - 75128 Paris Cedex 11 avant de réaliser vos démarches de soins.





## QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA CARTE DE TIERS PAYANT ?

La carte de Tiers Payant vous permet d'être exempté(e) de l'avance des frais médicaux totale ou partielle auprès de nombreux professionnels de santé conventionnés. Elle sera à présenter avec votre carte Vitale. Restera à votre charge la partie non remboursée par votre contrat KLESIA. Suite à votre adhésion, votre carte de Tiers Payant est éditée et vous sera envoyée par voie postale sous environ une semaine. Ensuite, chaque année et selon le mode de réception choisi, elle vous sera envoyée par voie postale ou mise à disposition sur votre espace client en version imprimable ou dématérialisée (QR code à présenter aux professionnels de santé). À tout moment, vous avez possibilité de changer de mode de réception de celle-ci sur [votre espace Assuré](#) pour votre prochaine échéance.

## SPÉCIFICITÉ FORMULE ALPHA

Si vous avez souscrit à la formule ALPHA, vous ne recevrez pas de carte de Tiers Payant mais une carte adhérent. Celle-ci attestera de votre couverture auprès des intervenants médicaux encadrant les garanties couvertes par votre contrat. Les professionnels de santé ne peuvent pas effectuer de prise en charge en direct et doivent contacter votre gestionnaire GFP pour constituer le dossier. Vous trouverez ses coordonnées sur votre carte adhérent ALPHA.



## COMMENT MODIFIER MES MODALITÉS DE PAIEMENT DE COTISATIONS ?

Si vous souhaitez modifier le mode de paiement et/ou sa fréquence, prenez contact avec nos services via la messagerie dans [l'espace Assuré](#). Vous serez informé(e), de la prise en compte de votre demande, par email.

Pour plus de précisions sur les cotisations, consultez notre Foire Aux Questions (FAQ) sur [klesiamut.fr](https://klesiamut.fr).



## QU'EST-CE QU'UN ÉCHÉANCIER ?

Envoyé lors de votre adhésion puis chaque année courant décembre, ce document récapitule les dates de prélèvements de cotisations pour l'année civile qui suivra, et l'évolution de cotisation. En cas de changement de garanties, d'ajout ou de suppression de bénéficiaire(s) et en fonction du délai de traitement, votre échéancier sera mis à jour sous l'onglet « mes cotisations » de [l'espace Assuré](#).

La gratuité du 1<sup>er</sup> mois ne figure pas sur l'échéancier. Elle est néanmoins prise en compte par nos services : votre avis de prélèvement démarrera 30 jours après la date d'effet de votre contrat.



## I Je maîtrise mes frais de santé



### COMMENT DIMINUER MES DÉPENSES DE SANTÉ ?

#### ■ 4 conseils

##### ► Suivre le parcours de soins

Pour bénéficier d'un remboursement optimisé, suivre les étapes de consultation des différents professionnels de santé est primordial.

Pour en savoir plus, rendez-vous [ici](#).

##### ► Choisir son praticien

Dans la mesure du possible, choisir un généraliste ou spécialiste ayant des tarifs maîtrisés et encadrés par la Sécurité sociale limite votre reste à charge. Ces praticiens sont référencés dans [l'annuaire santé Ameli](#).

##### ► Passer par le réseau de soins

Quelle que soit la spécialité que vous souhaitez consulter, assurez-vous de bénéficier des meilleurs tarifs grâce au réseau de soins adossé à votre contrat. Retrouvez plus de détails dans la [rubrique dédiée](#) de ce document.

Hors  
formule  
ALPHA

##### ► Opter pour le 100 % Santé

Cette réforme a été instaurée pour améliorer et renforcer l'accès aux soins dentaires et vous permettre de vous équiper en optique et/ou en aides auditives de qualité, sans aucun reste à charge après le remboursement de l'Assurance Maladie et de KLESIA Mut'. Pour mieux comprendre, consultez [notre page](#).



## Je bénéficie d'un parcours de soins **optimisé** grâce à mon contrat santé



### QU'EST-CE QUE L'ASSISTANCE ? QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR EN BÉNÉFICIER ?

Dans le cadre de votre contrat KLESIA Santé Klé, vous bénéficiez d'une garantie assistance.

Celle-ci ne vise pas à rembourser les frais liés à vos dépenses de santé, mais à **vous proposer une palette de services d'accompagnement** (aide à domicile, livraison de médicaments, de courses, transports aux rendez-vous médicaux, travaux pour l'aménagement de votre domicile, présence d'un proche, téléassistance, promenade du chien...) pour **simplifier votre quotidien en cas d'hospitalisation prévue ou imprévue, d'immobilisation à domicile, de maladies graves ou perte d'autonomie.**

Pour en bénéficier, rien de plus simple : **contactez IMA par téléphone** au 05 49 34 88 42 ou +33 5 49 34 88 42 (depuis l'étranger), **24h/24 et 7J/7**, en communiquant vos nom(s), prénom(s) et date de naissance.

Avant de faire quoi que ce soit ou d'engager une dépense, obtenir un accord préalable vous assure une prise en charge optimale.



Le service d'assistance n'aura plus aucun secret pour vous grâce à [notre vidéo.](#)





## QUE M'APPORTE LE RÉSEAU DE SOINS SANTÉCLAIR ?

Hors  
formule  
ALPHA

Grâce au réseau Santéclair, trouver le bon praticien ou accéder à des soins de qualité n'est plus un casse-tête, au meilleur prix et à proximité de votre domicile.

En pratique, vous bénéficiez de :

- ▶ tarifs négociés en tant qu'adhérent KLESIA Mut' (de 10 à 40 % de réduction) ;
- ▶ un accès à des professionnels et établissements de santé recommandés :
  - \_ 7 600 opticiens, dentistes, audioprothésistes,
  - \_ environ 400 diététiciens, ostéopathes, chiropracteurs,
  - \_ et 30 hôpitaux cliniques pour la chirurgie orthopédique ;
- ▶ un outil de géolocalisation pour identifier parmi ces professionnels, ceux qui exercent près de chez vous ;
- ▶ une analyse claire de vos devis pour vous aider à faire le bon choix en fonction de votre budget ;
- ▶ conseils santé personnalisés : choix d'un établissement hospitalier, services en ligne pour le sommeil, la nutrition, le sport et l'automédication.

Depuis **votre espace Assuré**, retrouvez sous la rubrique "Mes services" à gauche de votre écran, le lien vers le réseau Santéclair auquel votre contrat est affilié pour vous éviter l'avance de frais en limitant ainsi votre reste à charge. Vous trouverez comment en bénéficier en vous référant à la liste des professionnels de santé concernés.



Pour tout comprendre sur votre réseau de soins « **Santéclair** » en moins d'une minute.





## QU'EST-CE QUE LA TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE ET POURQUOI LA PRIVILÉGIER ?

Un doute sur un symptôme, une petite inquiétude ou juste quelques questions à poser à un médecin ou un spécialiste mais pas de possibilité de vous déplacer ?

Grâce au service de consultation médicale en ligne **MédecinDirect accessible 24 h/24 et 7 j/7**, consultez facilement un médecin ou un professionnel paramédical pour un conseil ou pour obtenir une ordonnance, par chat, par téléphone ou par vidéo.

**Vos échanges avec ces professionnels de santé restent strictement confidentiels et protégés par le secret médical.**

Pour y accéder et consulter à tout moment, rendez-vous sur [MédecinDirect.fr](https://www.MedecinDirect.fr) et créer votre compte en suivant les étapes ci-après :

- ▶ 1 - Je m'inscris
- ▶ 2 - Je renseigne mes informations
- ▶ 3 - Je consulte

Consultez [notre vidéo](#) pour comprendre davantage Médecin direct.



## À QUOI ME SERT LE DEUXIÈME AVIS MÉDICAL ET QUAND L'UTILISER ?

Certaines pathologies peuvent vous amener à faire des choix entre plusieurs protocoles de soin. **Le service « deuxième avis médical », rendu en moins de 7 jours**, vous permet de consulter un médecin expert dans votre pathologie, avant toute décision médicale importante, **sans avoir à vous déplacer, ni avancer de frais supplémentaires.**

La plateforme Deuxièmeavis met à votre disposition plus de 170 médecins experts référencés, couvrant près de 600 maladies **pour un conseil personnalisé et facilité, en toute confidentialité.**

Pour y accéder, rendez-vous sur [deuxiemeavis.fr](https://www.deuxiemeavis.fr), puis laissez-vous guider !

Besoin d'aide pour remplir votre demande, vérifier votre prise en charge ou toute autre question ? N'hésitez pas en contacter le service patient de Deuxièmeavis au **01 81 80 00 48** (appel non surtaxé), du lundi au vendredi, de 9h à 18h ou [par message](#).



## Je garde la forme grâce aux **services bien-être** inclus dans mon contrat



### L'ASSISTANT SANTÉ DIGITAL, MAESTRO

**Découvrez l'application MAESTRO**, votre service digital gratuit sur mesure qui vous accompagne au quotidien, en fonction de votre profil et de votre mode de vie, pour booster votre bien-être et préserver votre capital santé ! Grâce à MAESTRO, bénéficiez de :

- ▶ programmes de coaching personnalisés sur de nombreuses thématiques santé/bien-être : nutrition, stress, fatigue, mal de dos, activité physique...
- ▶ conseils personnalisés ;
- ▶ contenus créés et validés par des médecins ;
- ▶ un suivi au quotidien pour mesurer votre progression.

**Accédez à l'application MAESTRO disponible sur les stores en cliquant [ici](#).**



### L'APPLICATION DE MÉDITATION MIND

**Découvrez Mind**, l'application de méditation incluse dans votre contrat qui vous donne accès à des séances à la carte, guidées par des experts. Prendre soin de votre santé mentale au quotidien n'a jamais été aussi simple.

**LE + KLESIA :** dans le cadre de votre contrat santé, KLESIA vous offre un accès premium à Mind, soit plus de 275 séances de méditation guidées sur des thématiques variées (stress au travail, sommeil, enfants).

**Pour en savoir plus sur Mind et télécharger l'application, c'est juste [ici](#).**



### LE PROGRAMME NUTRITION MA DIET M'A DIT

**Découvrez notre programme d'accompagnement nutritionnel** pour faire de l'alimentation votre allier santé plaisir au quotidien, en fonction de votre environnement et de votre mode de vie. Grâce aux livret nutrition, infographies, articles sur différentes thématiques et bilan nutritionnel en ligne qui composent le programme, vous êtes guidé(e) selon votre profil afin d'adopter les bons réflexes d'une bonne alimentation au service de votre santé et bien-être.

Accédez à [votre espace personnel dédié](#). **Pour réaliser votre bilan nutritionnel, une fois dans votre espace, cliquez sur « Je réalise mon bilan »** et répondez au questionnaire en ligne pour déterminer le programme qui vous correspond.

Tous les 2 mois, retrouvez votre magazine mutualiste d'informations pour toute la famille en format dématérialisé sur notre [page dédiée](#).





# Je découvre les accompagnements et aides sociales grâce à **mon contrat santé**



## COMMENT L'ACTION SOCIALE DE KLESIA PEUT ME SOUTENIR ?

Sous certaines conditions, le fonds de l'Action Sociale KLESIA Mut' vous permet d'être soutenu(e) financièrement de manière ponctuelle pour :

- ▶ une prise en charge de prothèses (dentaire, auditive, optique) ;
- ▶ des soins santé tels que le forfait journalier, les dépassements d'honoraires, la chambre particulière, l'appareillage, les frais médicaux ;
- ▶ en cas de situation de handicap avec l'aménagement habitat et véhicule, l'aide à l'appareillage.

Afin de justifier votre demande auprès des membres de la Commission sociale, adossez à celle-ci plusieurs devis et pensez à recourir au dispositif du 100 % Santé dans la mesure du possible.

En complément, une aide forfaitaire de 300 € peut également intervenir au bénéfice des adhérents retraités ayant de faibles revenus pour le paiement de leur cotisation santé.

À noter qu'il est impératif que vous ayez sollicité au préalable de cette demande, les aides légales et extra-légales (fonds social de la Sécurité sociale, MDPH...).

Pour faire votre/vos demande(s), retrouver les formulaires à compléter sur notre [page dédiée](#) à l'Action Sociale.

### **Vous êtes retraité(e) AGIRC-ARRCO et votre retraite complémentaire est gérée par KLESIA ?**

Les équipes sociales KLESIA Retraite vous accompagnent selon votre profil ou votre situation pour avoir toutes les clés pour bien vieillir, vous soutenir si vous êtes aidant ou aidé(e), surmonter le décès d'un proche, repartir du bon pied après un cancer ou un AVC, vous soutenir en cas de situation de handicap... Bénéficiez de leur expertise pour vous orienter au mieux, pour vous proposer les aides financières et/ou sociales les plus adaptées.

Nos équipes sont à votre écoute au **09 69 39 00 54** (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30).

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre [page dédiée](#).**

### **Vous êtes retraité(e) AGIRC-ARRCO et votre retraite complémentaire n'est pas gérée par KLESIA ?**

Nous vous invitons à vous informer sur vos droits auprès de votre caisse de retraite complémentaire. Vous ne savez pas quel organisme la gère ?

**Renseignez-vous sur le [site du gouvernement](#)**

### **Vous êtes futur(e) retraité(e),**

retrouvez [notre guide](#) pour préparer pas à pas votre retraite.



## I J'optimise ma couverture



### EST-CE POSSIBLE D'AUGMENTER LE NIVEAU DE GARANTIES DE MON CONTRAT ?

Vous avez la possibilité de souscrire à un niveau de garanties supérieur à votre contrat actuel permettant ainsi de diminuer votre reste à charge et ceux de vos éventuels bénéficiaires. Contactez-nous par téléphone au **01 53 38 18 88** (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 17h) afin d'être accompagné(e).

#### **Parrainez un de vos proches et gagnez 50 € en chèque-cadeau !**

Un mois après la date d'effet de son contrat, votre filleul recevra lui aussi 50 € de chèque-cadeau.



### ÊTRE COUVERT(E) AU-DELÀ DE LA SANTÉ ?

#### ■ **Faire face aux aléas de la vie**



Une blessure accidentelle peut arriver si vite, accompagnée de ses frais imprévisibles et importants. Pour compenser, **KLESIA Blessures Accidentelles** vous propose le versement d'un capital allant soit jusqu'à 4 000 €, soit jusqu'à 8 000 € en fonction de votre blessure. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre [page dédiée](#) et réalisez un [devis en deux clics](#).

**2**  
mois  
offerts





**H** Lorsque vous êtes hospitalisé(e), des frais annexes peuvent être engendrés (télévision, chambre particulière...). Renforcer les garanties hospitalisation de votre contrat santé, c'est possible avec **KLESIA Indemnités Journalières Hospitalières**. 15 €, 30 € ou 50 € peuvent vous être versés par jour d'hospitalisation couplés avec un service d'accompagnement dédié. N'attendez plus pour maximiser votre couverture santé, rendez-vous sur notre **simulateur 100 % digital**.

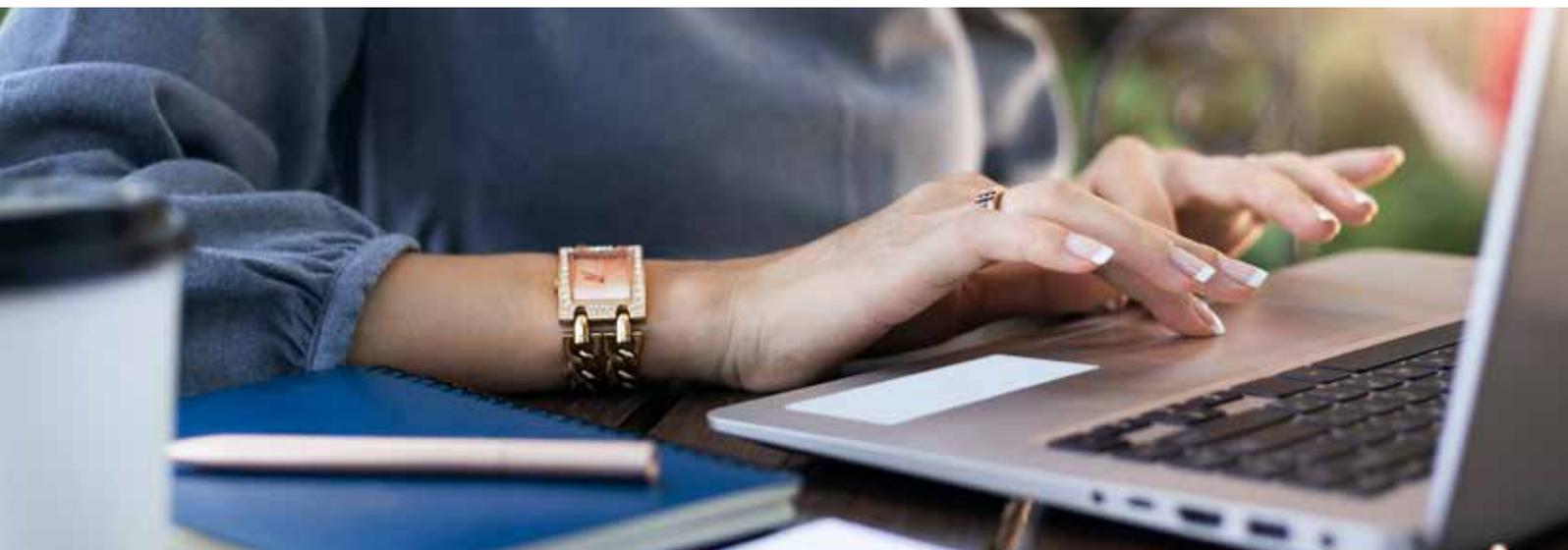
**1**  
mois  
offert

**M** Préparez l'avenir de vos proches et sécurisez leurs revenus en cas de décès avec **KLESIA Prévoyance Décès**. Un capital allant de 2 000 € à 30 000 € est attribué à votre ou vos bénéficiaire(s) pour couvrir à minima vos frais d'obsèques. **Faites une simulation** en deux clics, en fonction de vos besoins ou contactez-nous au **09 72 72 37 30** du lundi au vendredi de 9h à 18h (appel non surtaxé) afin d'être accompagné(e).

**2**  
mois  
offerts



KLESIA MUT\* - immatriculée sous le numéro SIREN 529 168 007 mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du code de la mutualité située 4, rue Georges Picquart 75017 Paris.





Retrouvez toutes les informations vous concernant dans votre espace Assuré

Et rejoignez-nous sur



KLESIA Mut' vous propose des services et produits d'assurance santé et prévoyance. Guidés par des convictions mutualistes, nous concevons des solutions pensées pour vous aider à préserver votre santé et votre bien-être, au quotidien. Vous bénéficiez ainsi d'un accompagnement qui vous permet de vous concentrer sur l'essentiel : vous et vos proches. **KLESIA Mut' s'engage à vous assurer un avenir serein et contribue à la qualité de vie pour tous.**

**KLESIA**  
Mut'



MUTUALITÉ  
MEMBRE DE LA FRANÇAISE