



Refus partiel de remboursement de soin par mutuelle

Par **angkorvat**, le **18/12/2018** à **16:40**

Bonjour,

Je suis en litige avec ma mutuelle santé .

Lui ayant demandé des précisions sur la clause: " 100% des frais réels, dans la limite de 28% du PMSS "(plafond mensuel de la Secu), qui figure dans mon contrat pour la rubrique "implants dentaires", j'ai obtenu la réponse suivante (par messagerie, donc écrite) :"

En réponse à votre demande de fonctionnement de votre forfait implant, nous vous prions de bien vouloir trouver ci-après, les éléments d'information complémentaire :

Conformément aux termes de votre garantie santé, les frais liés à l'implantologie sont remboursés sous forme de forfait. Ce remboursement est limité à 100% des frais réels dans la limite de 28% du Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale, par an, soit pour 2018 : 927.08€

Ce forfait englobe certains actes non conventionné (non pris en charge par la sécu) tel que la pose d'implants dentaires, et les piliers sur implant ,si toutefois, le forfait n'est pas dépassé par le montant de l'implant."

.Je me suis fait poser des implants pour un montant total (fourniture de l'implant + acte chirurgical de pose) d'environ 1250 € et j'attendais donc le remboursement total du forfait, soit 928€ .

A reception de ma quittance , ils ne m'ont remboursé que le montant de la fourniture environ 625 € ! mais rien concernant l'acte chirurgical de pose ...

Que me conseillez-vous faire ? Vers qui dois-je me tourner, pour les forcer à me rembourser ce qu'ils me doivent ?

Merci d'avance à qui pourra m'aider

Par **morobar**, le **19/12/2018 à 10:04**

Bonjour,

La lecture de vos indications:

* par an, soit pour 2018 : 927.08€ . Ce montant correspond à 3311 x 28%, mais c'est le plafond annuel, sous réserve de remboursements déjà effectués.

* Ce forfait englobe certains actes non conventionné (non pris en charge par la sécu)

Une telle formulation c'est la porte ouverte à toutes les controverses.

Vous pouvez contacter le médiateur ici:

<https://www.mediateur-mutualite.fr/>

Par **angkorvat**, le **19/12/2018 à 13:18**

Bonjour Morobar ,

et merci pour votre réponse.

Il n'y a pas pour moi de réserve : je n'ai, de toute façon rien demandé d'autre, concernant les implants, pour l'année en cours, que le montant que j'ai mentionné .

Ensuite l'expression " certains actes ..." est bien sûr une portes ouverte aux controverses, mais dès lors qu'ils ont bien précisé : "...tels que la pose d'implants dentaires, et des piliers sur implant." il ne peuvent plus contester concernant le remboursement de ladite pose ...

Mais de toute façon je ferai sans aucun doute ce que vous me conseillez, si cela n'est pas résolu rapidement .

D'autant plus qu'il y a du nouveau depuis mon message : mon épouse qui est sur le même contrat, s'est fait poser, elle aussi, un implant : ils viennent carrément de lui répondre le contraire de ce qu'ils m'avaient écrit, à savoir " les actes chirurgicaux non remboursés par la SS ne sont pas pris en compte dans votre contrat " !

En fait l'expression "100% des frais réels" qui semble être une tromperie dans leurs contrats ...

je ne manquerai pas aussi de donner mon avis sur le site "opinion assurance" où cette mutuelle est déjà déjà très mal classée: 25ème (!) selon l'avis des clients pour la qualité globale de ses prestations et son rapport qualité/prix .