



# MAÎTRISER LA PRISE EN CHARGE DES SOINS OPTIQUES, DENTAIRES ET AUDITIFS EN RÉGIME COMPLÉMENTAIRE



## OBJECTIFS VISÉS

- Comprendre les spécificités des prises en charge en optique, dentaire, et audiologie.
- Identifier les garanties obligatoires et les options complémentaires.
- Apprendre à expliquer les modalités de remboursement et les dispositifs réglementaires à la clientèle.

## PUBLIC

Collaborateurs des mutuelles, compagnies d'assurance, et intermédiaires en charge de la gestion des prestations santé. Chargés de clientèle et gestionnaires de contrats santé.

## PRÉREQUIS

Connaissances de base sur le régime complémentaire santé.

## COMPÉTENCES ACQUISES

Maîtriser la prise en charge des soins santé, conseiller les clients sur leurs garanties et gérer efficacement les relations avec les professionnels de santé et les assurés.

## FORMATEURS

Cette formation est animée par un formateur expert de Venus Consulting.

## TARIF :

A partir de 1400 € HT

**MODALITÉ D'ACCÈS :** Les inscriptions se font par mail à [conseiller@venusconsulting.fr](mailto:conseiller@venusconsulting.fr) ou en ligne sur notre site. Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance. Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation en e-learning : Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap ([conseiller@venusconsulting.fr](mailto:conseiller@venusconsulting.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

## PROGRAMME

### 1. INTRODUCTION AU RÉGIME COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

- Définition et rôle du régime complémentaire.
- Obligations légales : contrat responsable et 100% santé.
- Évolutions réglementaires impactant les garanties optiques, dentaires, et auditives.

### 2. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'OPTIQUE

- Remboursement des équipements optiques dans le cadre du 100% santé :
  - Montures et verres pris en charge intégralement.
  - Différences entre panier 100% santé et panier libre.
- Modalités de remboursement hors 100% santé : plafonds et exclusions.
- Points de vigilance pour les assurés : équipement progressif, options spécifiques.

### 3. PRISE EN CHARGE DES FRAIS DENTAIRES

- Soins et prothèses dentaires dans le cadre du 100% santé :
  - Règles de prise en charge pour les actes prothétiques (couronnes, bridges).
  - Différences entre panier 100% santé, modéré, et libre.
- Focus sur l'orthodontie et les implants dentaires : ce qui est pris en charge et sous quelles conditions.
- Compréhension des devis dentaires : rôle du professionnel de santé et des assureurs.

### 4. PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'AUDIOLOGIE

- Appareils auditifs et garanties 100% santé :
  - Critères de prise en charge : âge, type d'équipement.
  - Différences entre appareils pris en charge intégralement et options non couvertes.
- Modalités de renouvellement et suivi : fréquence des remboursements.
- Importance des devis normalisés en audiologie.

### 5. RÉGLEMENTATION ET COORDINATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Rôle des opticiens, dentistes, et audioprothésistes dans la mise en œuvre des garanties.
- Collaboration entre les assureurs, mutuelles, et régimes obligatoires.
- Communication avec les clients pour éviter les incompréhensions sur les prises en charge.

### 6. STRATÉGIES POUR OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Conseils pour expliquer clairement les garanties et options.
- Résolution des réclamations et gestion des insatisfactions.
- Mise en place de services d'accompagnement (simulations de remboursements, soutien administratif).

## PERSONNALISATION DE LA FORMATION

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

## VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM... - Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin de formation - Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation

