

Ma mutuelle assistance

LES SERVICES D'ASSISTANCE ET
DE PROTECTION JURIDIQUE
SANTÉ DE VOTRE MUTUELLE



24 h/24 - 7 j/7

N°Azur 0 810 710 020

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE/TARIF SELON OPERATEUR

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II
du Code de la Mutualité (SIREN : 779 209 469)

Mipss

La mutuelle de la Sécu

Auvergne

EN CAS D'URGENCE MEDICALE A VOTRE DOMICILE...

● PREMIERS SECOURS

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant. Nos médecins se tiennent toutefois à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour déclencher les services appropriés si, en l'absence de votre médecin, vous ne savez pas à qui vous adresser.

● PERSONNEL MEDICAL

Nous pouvons, en l'absence de votre médecin traitant, rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile, ou de tout autre intervenant paramédical.

● TRANSFERT A L'HOPITAL ET RETOUR AU DOMICILE

Si votre état de santé le nécessite, et sur prescription médicale, nous pouvons organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement le plus proche, ainsi que votre retour au domicile.

● ACHEMINEMENT DE MEDICAMENTS

Vous avez un besoin urgent de médicaments prescrits par votre médecin et vous n'êtes temporairement pas en état de vous déplacer (immobilisation au domicile) et si personne de votre entourage n'est en mesure de le faire, nous allons chercher et livrons à votre domicile ces médicaments indispensables à votre traitement. Vous devez alors faire l'avance de leur coût, et en demander le remboursement à la Sécurité sociale, puis à votre Mutuelle.

EN CAS D'HOSPITALISATION ...

Vous-même, ou votre conjoint, êtes hospitalisé(e), nous vous faisons bénéficier des garanties suivantes :

● TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous nous chargeons, si vous le souhaitez, d'avertir vos proches ou de transmettre, par les moyens les plus rapides, vos messages urgents.

● PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert (A/R), à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit le transfert accompagné (A/R) de vos enfants de moins de 16 ans chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- Soit, leur prise en charge à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 h réparties sur 2 jours consécutifs.
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite et leur retour au domicile à concurrence de 4 allers-retours par événement et dans un rayon de 25 km du domicile.

Nota bene : Cette garantie s'applique dans les mêmes conditions en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours.

● PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DEPENDANTS

Nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert (A/R), à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit le transfert accompagné (A/R) de vos ascendants dépendants chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- Soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures réparties sur 2 jours consécutifs.

● PRISE EN CHARGE DE VOS ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques (chiens, chats), nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile ou dans un établissement spécialisé à concurrence de 15 jours.



EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48 HEURES...

● AIDE A DOMICILE

Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifient, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide à domicile pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer. L'aide à domicile pourra ainsi assurer, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas... Cette garantie s'exerce, à concurrence de 8 heures réparties sur une période de 5 jours ouvrés consécutifs pendant ou dès la fin de votre hospitalisation. Le plafond de la garantie peut être porté de 8 à 12 heures maximum sur une période de 10 jours ouvrés consécutifs en cas d'hospitalisation de plus de 15 jours, de présence au domicile d'un enfant de moins de 8 ans ou de conjoint invalide. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de la garantie sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

Nota bene : Cette garantie s'applique également et de façon identique en cas de séjour en maternité d'une durée supérieure à 8 jours.



EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 4 JOURS...

● PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un proche résidant en France métropolitaine. Nous mettons à sa disposition un titre de transport A/R et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 2 nuits à concurrence de 75 € maximum par nuit.

EN CAS D'IMMOBILISATION A VOTRE DOMICILE...

Un accident corporel vous immobilise à votre domicile, sur prescription médicale pour une durée supérieure à 7 jours, vous pouvez, dès le 1er jour, bénéficier de la garantie suivante :

● AIDE A DOMICILE

Cette garantie s'exerce pendant votre immobilisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation (8 h ou 12 h suivant la durée d'immobilisation et la situation familiale).

EN CAS DE TRAITEMENT PAR RADIOTHERAPIE / CHIMIOOTHERAPIE...

● AIDE A DOMICILE

En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 4 heures (2 x 2 h/jour) au cours des 48 heures suivant chaque séance et à concurrence de 12 h réparties sur la durée du traitement.

UN DECES SURVIENT DANS LA FAMILLE...

En cas de décès de l'un des parents, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

● AIDE A DOMICILE

Nous organisons les services d'une aide à domicile à concurrence de 12 heures réparties sur les 15 premiers jours suivant la date du décès.

● GARDE DES ENFANTS ET/OU ASCENDANTS DEPENDANTS (*)

● GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES (*)

● ACCOMPAGNEMENT OBSEQUES

Nous pouvons aussi, si vous le désirez vous assister dans vos démarches relatives à l'organisation des obsèques et vous faire l'avance de leurs frais à concurrence de 3 000 € contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

(*) Ces garanties s'exercent de la même façon qu'en cas d'hospitalisation.



UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS...

UN DE VOS ENFANTS EST MALADE...

● GARDE D'ENFANT MALADE

Un problème médical oblige votre enfant de moins de 16 ans à rester immobilisé à votre domicile pendant plus de 48 heures, alors que votre activité professionnelle ne vous permet pas de rester à son chevet, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert A/R, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit sa garde à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures réparties sur 2 jours consécutifs. Cette possibilité ne s'exerce toutefois qu'après épuisement des congés pour garde d'enfant malade auxquels peuvent prétendre les parents salariés.

L'appréciation du médecin doit être confirmée par l'envoi ultérieur d'un certificat établi avant l'appel.

● SOUTIEN PEDAGOGIQUE A DOMICILE

Votre enfant est en convalescence à votre domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident et ne peut retourner à l'école avant plus de 15 jours, nous mettons à sa disposition les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, à compter du 1er jour et dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin. Cette garantie s'exerce à raison de 2 heures de cours par jour ouvré, ce tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe et sur une durée de 5 semaines consécutives maximum (hors vacances scolaires et jours fériés). La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

Nota bene : Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier et les médecins ainsi que le personnel soignant donnent leur accord explicite à la mise en place de cette prestation.



UN DE VOS ENFANTS EST HOSPITALISE PLUS DE 48 HEURES...

● GARDE DES AUTRES ENFANTS

Afin de vous rendre au chevet de votre enfant hospitalisé et si personne ne peut assurer la garde de vos autres enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert (A/R), à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit le transfert accompagné (A/R) des autres enfants chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine,
- Soit, leur prise en charge à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 h réparties sur 2 jours consécutifs.
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite et leur retour au domicile à concurrence de 4 allers-retours par événement et dans un rayon de 25 km du domicile.

● PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé à plus de 50 km de votre domicile, nous mettons à votre disposition, ou à celle d'un membre de votre famille résidant en France métropolitaine, un titre de transport pour se rendre à son chevet. Nous prenons aussi en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 75 € par nuit.

LA PERSONNE EN CHARGE DE VOS ENFANTS EST MALADE...

● « NOUNOU DE REMPLACEMENT »

En cas d'arrêt de travail imprévu de la personne déclarée en charge de vos enfants de moins de 16 ans, et si personne ne peut en assurer leur garde : nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 10 heures réparties sur 2 jours dans les 5 jours suivant l'arrêt de travail.



● EN CAS DE MATERNITE...

● ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

En cas de maternité, nous mettons à votre disposition un service « Allo Info » spécialisé sur tous les domaines en rapport avec l'évènement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel...

● AUXILIAIRE DE PUERICULTURE

En cas de 1^{ère} maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile (2 heures) au cours de la semaine qui suit votre sortie de maternité. Cette personne qualifiée vous aidera à vous organiser en vous rappelant notamment les principes essentiels relatifs aux soins et à la santé de votre bébé.

● ACCOMPAGNEMENT « BABY BLUES »

En cas de « Baby blues », nous pouvons vous apporter un soutien psychologique (3 entretiens téléphoniques avec un psychologue) durant le mois qui suit votre accouchement et vous mettre en relation avec des Associations spécialisées qui vous aideront à surmonter ce « mal être » passager.

SI NAISSANCE MULTIPLE (jumeaux, triplés)...

En cas de naissance multiple et quelle que soit la durée de votre séjour en maternité, nous organisons et prenons en charge :

● AIDE A DOMICILE

Nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 12 h réparties sur les deux semaines qui suivent votre sortie de maternité.



● EN CAS DE GRAVE PROBLEME DE SANTE OU DE DECES...

Si un grave problème de santé (maladie ou accident) ou le décès d'un proche viennent à affecter votre foyer, nous pouvons vous aider à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivantes :

● ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

Une Assistante Sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de votre situation individuelle et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier. Celle-ci peut également vous assister, si vous le souhaitez, dans vos démarches auprès des organismes appropriés.

● ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE



Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et le réconfort dont vous avez peut être besoin. Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Nous prenons en charge la 1^{ère} consultation, les suivantes restant à votre charge.

SPECIAL SENIORS...

● ACCOMPAGNEMENT CONVALESCENCE - TELEASSISTANCE MEDICALISEE

Si vous êtes âgé(e) de 75 ans et plus et que vous vous trouvez isolé(e) pendant votre convalescence après une hospitalisation de plus de 48 heures, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de téléassistance médicalisée (PREVIFIL) pendant une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, nous pouvons, à votre demande, prolonger cette mise à disposition à un tarif préférentiel.

● ASSISTANCE PERTE D'AUTONOMIE

"Allo Info Dépendance"

Nous mettons à votre disposition un service d'informations téléphoniques « dépendance » sur les domaines susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, organisationnel...

En cas de reconnaissance d'un état de dépendance :

Accompagnement dans les démarches :

- Aide à la constitution de dossiers (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée...)
- Aide à la recherche d'établissements spécialisés (cliniques, maisons de repos médicalisées, centres de rééducation...)
- Aide à l'aménagement du domicile (conseils, recherche de prestataires spécialisés : Pact-Arim, ergothérapeute...)



● VOUS ÊTES « AIDANT » DE L'UN DE VOS PROCHES...

Vous êtes « aidant » de l'un de vos proches dépendant en situation de perte d'autonomie ou de handicap, nous vous faisons bénéficier des garanties suivantes :

- **INFORMATIONS / ORIENTATION :** nous vous communiquons toutes les informations et les démarches consécutives à l'entrée en dépendance d'un proche, les différentes pistes de soutien et de formation, les associations d'aidants, les sites spécialisés et nous mettons éventuellement en contact avec les organismes concernés.
- **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE :** sur simple appel, nous vous mettons à disposition, une équipe de psychologues cliniciens pour vous apporter un soutien moral, avec 3 entretiens téléphoniques.

PROTECTION JURIDIQUE SANTE : PREJUDIS SANTE...*

En cas de litige presume avec un professionnel de sante ou un etablissement de soins...

L'objet de Préjudis Santé est de vous permettre de faire valoir vos droits en cas de litige vous opposant à un Professionnel de Santé et/ou un Etablissement de soins lorsque vous avez le sentiment d'être victime d'un préjudice. Il s'agira ainsi de vous aider, si le préjudice est avéré, à obtenir réparation par exemple à la suite d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un manquement préjudiciable à l'obligation d'information...

- Un 1^{er} contact avec notre équipe médico-sociale permettra d'analyser votre situation, de recevoir des informations médicales sur votre problématique de santé et mesurer le bien fondé du préjudice ressenti ;
- Si le préjudice est avéré, des juristes spécialisés en droit de la santé vous donneront, oralement, un premier avis juridique ;
- Au besoin, ils interviendront auprès du professionnel de santé ou de l'établissement de soins afin de rechercher, par voie amiable, une issue négociée et conforme à vos intérêts au litige vous opposant à celui-ci ;
- Et si le litige devait être porté devant une commission ou une juridiction, les frais de procédure et les honoraires des intervenants externes (avocat, expert...) seraient réglés par nos soins, dans le cadre d'un plafond de prise en charge des honoraires d'avocat et dans la limite d'un plafond global fixé à 20.000 € par litige rencontré en France métropolitaine.

() Ce Service est accessible du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (hors jours fériés).*

SPECIAL INFOS...

Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, et 24 h sur 24, 7 jours sur 7 en cas d'urgence médicale, nous vous apportons aide et conseils dans les domaines suivants :

INFORMATIONS JURIDIQUES, « VIE PRATIQUE » ET SOCIALES

Nous sommes à votre disposition pour vous fournir toutes informations juridiques ou « Vie Pratique » concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, démarches administratives, Sécurité sociale, retraites, aides au budget, à la famille et au logement...

INFORMATIONS MÉDICALES

En l'absence de votre médecin, notre équipe médicale est à votre disposition, 7 jours sur 7, pour répondre à toutes questions relatives à la santé : préparation aux voyages, réactions aux médicaments, hygiène de vie, alimentation...

SERVICE PRESTATAIRES

A votre demande, nous pouvons également organiser les services de proximité suivants, le coût de la prestation restant à votre charge : PORTAGE DE REPAS - LIVRAISONS DE COURSES - COIFFEUR A DOMICILE

POUR LE BON USAGE DES GARANTIES...

● Qui peut en bénéficier ?

Vous-même, qui êtes Adhérent de la MIPSS Auvergne (Mutuelle Interentreprises du personnel de la Sécurité Sociale de la Région Auvergne), et pour autant qu'ils bénéficient de votre garantie Santé, votre conjoint de droit ou de fait et vos enfants à charge fiscale. Vous perdez le bénéfice de ces garanties dès lors que vous n'êtes plus adhérent de la Mutuelle.



● Dans quelles circonstances ?



MA MUTUELLE ASSISTANCE est à vos côtés lorsqu'un problème de santé inattendu (accident corporel ou maladie) vient chambouler votre quotidien...et que, dans l'urgence, vous ne savez comment faire face à vos obligations : entretien du foyer, garde des enfants, prise en charge des animaux domestiques... Si nous mettons alors tout en œuvre pour vous venir en aide, nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnez droit les organismes sociaux. C'est pourquoi les garanties de MA MUTUELLE ASSISTANCE n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, et lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances !

● Comment s'exercent-elles ?

Les prestations de MA MUTUELLE ASSISTANCE sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part. La durée d'application des garanties et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés par nos services, et cela en fonction de la nature de l'évènement, et de ses conséquences pour les bénéficiaires. L'application des garanties nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire, etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.



CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

● Afin de pouvoir faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du service le meilleur, certains événements ne peuvent être garantis, notamment :

- Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage ;
- Les tentatives de suicide et états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'alcool ;
- Toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique, etc.) ;
- Les maladies mentales ;
- Les états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- les hospitalisations aux fins de soins et suite de réadaptation ;
- les états pathologiques faisant suite à une interruption volontaire de Grossesse ou une Procréation médicalement assistée.

CAS NON GARANTIS PAR PREJUDIS SANTE

Les litiges :

- nés en dehors de la période couverte par le présent contrat,
- dont le fait générateur était connu du bénéficiaire à la date d'adhésion et qui présentait à cette même date une forte probabilité de survenance,
- ayant un intérêt pécuniaire inférieur au seuil d'intervention de 200 € (procédure amiable) / 500 € (procédure judiciaire),
- pour lesquels des frais ont été engagés sans accord préalable (sauf si les moyens engagés étaient justifiés par l'urgence),
- survenus en raison de la faute intentionnelle ou de l'acte frauduleux du bénéficiaire,
- consécutifs à l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement,
- consécutifs à un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique.

POUR BENEFICIER DE NOS SERVICES, RIEN DE PLUS SIMPLE !



> Composez le **0 810 710 020** *

Coût d'une communication locale / tarif selon opérateur

> Communiquez-nous **obligatoirement**
votre **code d'accès au service**

puis votre **numéro d'Adhérent**

> Exposez-nous **votre problème,**
et nous y trouverons **une solution.**

* Vous pouvez également nous joindre en appelant le 09 77 40 68 37

IMPORTANT

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au 0 810 710 020 et obtenu un accord de prise en charge. (communication d'un n° de dossier)



MIPSS AUVERGNE

Immeuble CARSAT

5 rue Entre les Deux Villes

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

Tél : 09 72 16 27 25

**Ma Mutuelle Assistance est garantie par : Garantie Assistance S.A. au capital de 1.850 000 €
Entreprise régie par le Code des Assurances - 108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD**

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel. Les conditions générales de la convention d'assistance correspondante vous seront remises sur simple demande écrite adressée à votre Mutuelle.