

EN CAS D'URGENCE MÉDICALE À VOTRE DOMICILE...

Permanence médicale

En cas d'urgence médicale, le premier réflexe, est d'appeler les services de secours publics (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant. Toutefois, nos médecins se tiennent à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez pas, sur le moment, à qui vous adresser. Notre équipe psycho-sociale se tient également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés et chômés).

Personnel médical

Nous pouvons, en l'absence de votre médecin traitant, rechercher et organiser le passage d'un autre médecin à votre domicile. Nous pouvons aussi, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière ou tout autre intervenant paramédical. Les frais de consultation et de soins sont à votre charge.

Réservation et transfert à l'hôpital

À votre demande et si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, nous pouvons vous réserver une place en milieu hospitalier et organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement hospitalier le plus proche (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile), ainsi que votre retour au domicile.

Acheminement des médicaments

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, nous organisons la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement. Vous devez alors faire l'avance de leur coût, en demander le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre Mutuelle.

EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE...

Vous-même, ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel, pour une durée supérieure à 24 heures, nous vous faisons bénéficier, dès le 1^{er} jour, des garanties suivantes :

Transmission de messages urgents

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

Prise en charge de vos enfants

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour, accompagné(s) 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 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs ;
- soit enfin, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile dans la limite de cinq journées.

Prise en charge de vos ascendants dépendants

Cette garantie s'exerce de la même façon que la «PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS», sous réserve que vos ascendants vivent sous votre toit.

VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 48 HEURES...

Présence d'un proche

Si aucun de vos proches ne réside à proximité (moins de 50 km) de votre lieu d'hospitalisation, 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 aller-retour et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 2 nuits à concurrence de 80 € par nuit (frais de nourriture compris).

Aide à 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 :

- soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement ;
- soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet pas d'assumer.

L'aide à domicile pourra ainsi assurer, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas...

Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 15 heures réparties sur une période de 2 semaines (10 jours ouvrés) au plus.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

Garde des animaux de compagnie

Vous ne savez à qui confier vos animaux de compagnie (chiens, chats, oiseaux...), nous organisons et prenons en charge leur entretien au domicile ou leur garde dans un établissement spécialisé à concurrence de 30 jours.

VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 4 JOURS...

Location de téléviseur

Sur présentation des justificatifs originaux, nous vous remboursons vos frais de téléviseur à concurrence de 15 jours.

EN CAS D'IMMOBILISATION À VOTRE DOMICILE...

Une maladie soudaine et imprévisible ou un accident corporel vous immobilise à votre domicile, sur prescription médicale, pour une durée supérieure à 5 jours, vous pouvez bénéficier, dès le 1^{er} jour, des garanties suivantes :

Présence d'un proche

Prise en charge de vos enfants

Prise en charge de vos ascendants dépendants

Aide à domicile

Garde de vos animaux de compagnie

Ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

EN CAS DE TRAITEMENT PAR RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE...

Aide à domicile

En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison de 4 heures réparties sur les 48 heures suivant chaque séance de soin et à concurrence de 20 heures sur toute la durée de votre traitement.

EN CAS D'HOSPITALISATION DES «GRANDS SENIORS»...

Sécurisation du retour au domicile

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 24 heures, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de téléassistance à domicile (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 avantageux.

EN CAS DE MATERNITÉ...

Allo info “jeunes parents”

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

Auxiliaire de puériculture

En cas de 1^{er}e maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture (Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale - T.I.S.F.) à votre domicile à raison de 2 heures au cours des 5 jours ouvrés qui suivent 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 ou vos bébés.

Prise en charge de vos enfants

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours, cette garantie s'exerce dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

Aide à domicile

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours et/ou de naissance multiple (jumeaux, triplés...), nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 15 heures réparties sur une période de 2 semaines (10 jours ouvrés) suivant votre retour au domicile.

UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS...

Présence au chevet de votre enfant hospitalisé

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé pour une durée supérieure à 48 h à plus de 50 Km de votre domicile, nous mettons à votre disposition ou à celle de l'un de vos proches, un titre de transport aller-retour pour vous rendre à son chevet. Nous prenons également en charge vos frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 80 € par nuit (frais de nourriture compris).

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 aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour, accompagné(s), chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit enfin, leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés.

Garde d'enfant malade ou blessé

Si un problème médical imprévu (maladie soudaine ou accident corporel) 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 vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

- soit le transfert aller/retour, 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 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés.

NB : Cette garantie ne s'applique en principe qu'une fois épuisés les droits aux «congés pour garde d'enfant malade» des parents salariés.

Soutien pédagogique à domicile

Votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 15 jours : nous mettons à sa disposition, dès le 1^{er} jour, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (CP à terminale) à concurrence de 2 heures par journée d'absence (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe, et à concurrence de 6 semaines au plus.

La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

Prise en charge de vos enfants en cas d'arrêt de travail de la nounou

La personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) lorsque vous travaillez a un problème de santé imprévu (hospitalisation de plus de 24 h ou immobilisation au domicile de plus de 48 h consécutives à une maladie soudaine ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 40 heures sur 5 jours ouvrés consécutifs au maximum ;
- soit le transfert aller/retour, à votre domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.

EN CAS DE DÉCÈS...

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

Prise en charge de vos enfants

Prise en charge de vos ascendants dépendants

Présence d'un proche

Aide à domicile

Garde de vos animaux de compagnie

Ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

Accompagnement obsèques

Nous pouvons aussi, si vous le désirez, vous assistez 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.

EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE GRAVE OU DE DÉCÈS...

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 médico-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.

Les frais de consultation seront alors à votre charge.

SERVICE INFO...*

Service Info Santé

Votre santé est votre bien le plus précieux... et nous vous aidons à le préserver en apportant des réponses claires aux questions que vous vous posez à ce sujet, notamment dans les domaines suivants :

- Prévention : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardiovasculaires...
- Mode de vie : facteurs de risques et hygiène de vie (tabac, drogue, alcool, pollution, alimentation, sport...)
- Techniques nouvelles : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces, transplantations et greffes...
- Données administratives : aides au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées...
- Examens médicaux : information sur la nature des divers examens et analyses (radiologie, biologie, scanners, IRM, échographie)...
- Coordonnées utiles : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, désintoxication, thermalisme)...

Informations juridiques et «vie pratique»

Nous sommes à votre disposition, pour vous fournir toutes informations juridiques et « vie pratique » concernant votre vie privée : habitation/logement, consommation, vacances/loisirs, formalités/cartes/permis, services publics, enseignement/formation, justice/défense/recours, sociétés/commerçants/artisans/affaires, assurances sociales/allocations/retraites, impôts/fiscalité, famille...

PROTECTION JURIDIQUE "Préjudis Santé"

En cas de litige présumé avec un professionnel de santé ou un établissement de soins...

L'objet de la garantie protection juridique "Préjudis Santé" est de vous permettre de faire valoir vos droits en cas de litige garanti vous opposant à un Professionnel de Santé et/ ou un Établissement de soins, un ostéopathe, un acupuncteur ou un chiropracteur, lorsque vous êtes victime d'un préjudice. Il s'agit ainsi de prendre en charge, si le préjudice est avéré, les actions en réparation que vous êtes susceptible d'engager pour défendre vos droits et obtenir réparation, dans la limite d'un plafond global de garantie de 100 000 € par litige en France (20 000 € dans les pays de l'Union Européenne, Andorre, Monaco, Suisse), et d'un plafond spécifique de prise en charge des honoraires d'avocat figurant dans vos conditions générales. Exemples : une erreur de diagnostic, une infection nosocomiale, un manquement préjudiciable à l'obligation d'information...

* Un 1er contact téléphonique avec notre équipe médico-sociale permet d'analyser votre situation, de recevoir des informations médicales sur votre problématique de santé et mesurer le bien-fondé du préjudice ressenti ;

* Lorsque l'objet de votre appel nécessite une réponse d'ordre juridique sur le domaine médical, notre service spécialisé de renseignement juridique par téléphone vous donne toute les informations ; au besoin, un juriste prend en charge votre dossier et met en œuvre tous les moyens nécessaires pour régler votre affaire à l'amiable en intervenant directement auprès de votre adversaire ou de son mandataire.

* Si une procédure s'avère inévitable, nous prenons en charge et réglons ou remboursons vos frais de défense (avocats*, experts, huissiers) dans le cadre de nos engagements contractuels, et vous accompagnons tout au long du procès jusqu'à l'application du jugement obtenu.

(*) vous avez le libre choix de votre avocat et la maîtrise de la procédure. Si vous ne connaissez pas d'avocat, nous vous indiquons l'adresse d'un avocat.

POUR LE BON USAGE DES GARANTIES...

Qui peut en bénéficier ?

L'accès au service d'Assistance et de Protection Juridique Santé est réservé exclusivement à vous-même, adhérent de la Mutuelle de Prévoyance Interprofessionnelle au titre de la garantie « Complémentaire Santé » et pour autant qu'ils bénéficient de celle-ci votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants à charge vivant sous votre toit. Vous perdez les avantages de ce service dès lors que vous n'êtes plus adhérent à la Mutuelle.

Dans quelles circonstances ?

MPI Assistance est à vos côtés lorsqu'un problème de santé inattendu (accident corporel ou maladie soudaine) 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 de compagnie...

Nous ne pouvons cependant nous substituer à la responsabilité et à la solidarité de votre entourage, de même qu'aux prestations auxquelles vous donnent droit les organismes sociaux. C'est pourquoi les garanties de MPI 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 !

Préjudis Santé est à vos côtés en cas de litige avec un professionnel de santé afin de vous aider à faire valoir vos droits.

Comment s'exercent-elles ?

Les prestations sont organisées sur simple appel téléphonique de votre part dès lors que votre demande entre dans le champ d'application des garanties. Leur durée d'application et leur montant de prise en charge sont dans tous les cas déterminés en fonction de la nature de l'événement 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.

Sur simple appel de votre part, nous vous exposons les modalités de déclaration de votre litige, et les conditions d'application des garanties de Préjudis Santé.

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 les conséquences :

- * des états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- * des frais consécutifs à une maladie chronique, à des maladies ou des troubles mentaux y compris les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- * des maladies chroniques et/ou répétitives, complications, rechutes de maladies constituées antérieurement et comportant un risque d'aggravation brutale ou proche ;
- * des hospitalisations répétitives pour une même cause ;
- * des frais engagés sans notre accord préalable.

- * du fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- * des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- * la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion.

Cas non garantis par Préjudis Santé

Certains litiges sont exclus de la présente garantie, notamment ceux :

- * provenant d'une tromperie, d'une fraude, d'une faute intentionnelle ou d'une abstention fautive de votre part ;
- * dont vous aviez connaissance avant la date d'effet des garanties de protection juridique ;
- * déclarés postérieurement à la date de fin d'effet des garanties de protection juridique ;
- * ayant un intérêt pécuniaire inférieur au seuil d'intervention de 300 € ;
- * juridiquement insoutenables ;
- * non déclarés dans un délai de 30 jours à compter du refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, sauf cas fortuit ou de force majeure, dès lors que le retard dans la déclaration nous cause un préjudice ;
- * pour lesquels un conseil ou un mandataire a été saisi et/ou réglé par vous sans notre accord préalable écrit.

Pour bénéficier de nos services, rien de plus simple...

Composez le  **N°Cristal** 09 69 39 09 06

APPEL NON SURTAXE

Indiquez-nous

votre numéro d'accès au service (F17S0510), puis votre numéro de Sécurité sociale

Exposez-nous

votre problème...

... et nous y trouverons une solution

IMPORTANT

Surtout n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au 09 69 39 09 06 et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un numéro de dossier)

Les demandes de remboursement de frais de location de téléviseur, accompagnées des justificatifs originaux sont à adresser, dès votre sortie de l'établissement de soins, à l'adresse suivante :
Mutuelle de Prévoyance Interprofessionnelle c/o Filassistance
108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD

Les prestations d'assistance Santé de MPI Assistance sont garanties par Filassistance

S.A. au capital de 3 500 000 € - 433 012 689 RCS NANTERRE
Entreprise régie par le Code des Assurances
108 Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD

Les garanties de protection juridique "Préjudis Santé" sont assurées par Assistance Protection Juridique

S.A. d'Assurance au capital de 7 017 808 € entièrement versé
Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Bobigny 334 656 386 - APE 6512Z
Siège social : "Le Neptune", 1 rue Galilée, 93195 Noisy-le-Grand Cedex



9, rue Bachaumont - 75002 Paris

Ce document est un dépliant d'information, et n'est donc pas contractuel. Les dispositions générales de la convention d'assistance et les conditions générales de Préjudis Santé vous seront remises sur simple demande écrite adressée à votre Mutuelle et/ou sont consultables sur leur site internet.

Imprimerie Graphitux : 01 48 77 05 94 - 01/2017



Le service d'Assistance et de Protection Juridique Santé de votre Mutuelle

24 h/24 - 7j/7

 **N°Cristal** 09 69 39 09 06

APPEL NON SURTAXE



Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité. SIREN 775 659 378