

# MUT'ASSISTANCE

## VIE QUOTIDIENNE



24 H/24  
7 J/7



DEPUIS LA MÉTROPOLE :

▶ **N°Cristal 09 69 39 72 74**

APPEL NON SURTAXE

OU

**09 77 40 85 20**

(numéro fixe classique)

•

DEPUIS LA GUADELOUPE,  
MARTINIQUE ET GUYANE :

**05 90 60 66 37**

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

### ASSISTANCE EN CAS D'URGENCE MÉDICALE

---

En cas d'urgence, le bon réflexe est d'appeler les services de secours publics : (SAMU : 15, Pompiers : 18) ou votre médecin traitant.

Toutefois, nous pouvons vous communiquer les coordonnées des services de secours.

### 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 également, sur prescription médicale, vous aider à rechercher une infirmière ou tout intervenant paramédical.

Les frais de consultation et de soins sont à votre charge. Ils vous seront, le cas échéant, remboursés par la Sécurité sociale et votre Mutuelle.

Notre équipe psycho-sociale se tient également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00 (hors jours fériés et chômés).

### TRANSPORT À L'HOPITAL

---

À votre demande et si votre état de santé le nécessite, sur prescription médicale, nous pouvons organiser, sans prise en charge, votre transport en ambulance vers l'établissement hospitalier le plus proche.

À votre demande, nous pouvons également organiser votre retour au domicile.

### ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

---

Si personne de votre entourage n'est en mesure d'aller chercher les médicaments prescrits par votre médecin, nous organisons et prenons en charge la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile).

Nous pouvons vous faire l'avance de leur coût contre remboursement lors de la livraison. Vous devez ensuite en demander le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre Mutuelle.

### 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.



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

**Vous-même, ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 48 heures, nous vous faisons bénéficier, dès le 1<sup>er</sup> jour, des garanties suivantes :**

### 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 dans votre zone de résidence ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour chez l'un de vos proches résidant dans votre zone de résidence ;
- Soit leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 10 h réparties sur une période maximale de 3 semaines consécutives par évènement ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 aller-retour répartis dans le mois qui suit le début de l'hospitalisation et dans la limite de 458 € TTC.

### PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

---

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants, vivant sous votre toit, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant dans votre zone de résidence ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour chez l'un de vos proches résidant dans votre zone de résidence ;
- Soit leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 10 h réparties sur une période maximale de 3 semaines consécutives par évènement.

### GARDE DE VOS ANIMAUX DE COMPAGNIE

---

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

### PRÉSENCE D'UN PROCHE

---

Aucun de vos proches ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation, nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un proche résidant dans votre zone de résidence.

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 50 € maximum par nuit (petit-déjeuner 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, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas...

Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 10 heures réparties sur une période de 3 semaines consécutives pendant ou dès la fin de votre hospitalisation.

Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de la garantie sont dans tous les cas déterminés par notre service d'assistance.



## 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) après une hospitalisation de plus de 24 heures, nous mettons gracieusement à votre disposition un service de Téléassistance "PREVIFIL" pendant 3 mois pour sécuriser votre

retour au domicile et votre convalescence.

À l'issue des 3 mois, vous avez la possibilité de prolonger le service à vos frais dans le cadre d'un abonnement individuel.

*NB : cette prestation ne peut s'exercer qu'en France Métropolitaine.*

## EN CAS DE CHIMIOTHÉRAPIE OU RADIOTHÉRAPIE...

### AIDE À DOMICILE

---

En cas de traitement par chimiothérapie ou radiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile après chaque séance de soins et à concurrence de 10 heures réparties sur toute la durée de votre traitement.

### PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS ET DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

---

*NB : ces garanties s'exercent selon les mêmes modalités qu'en cas d'hospitalisation suivant la date de votre traitement.*

## UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS...

### GARDE DES AUTRES ENFANTS

---

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

- Soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant dans votre zone de résidence ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour chez l'un de vos proches résidant dans votre zone de résidence ;
- Soit leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 10 h réparties sur une période maximale de 3 semaines consécutives par évènement ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 2 allers-retours pendant 5 jours maximum par évènement.



## SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE

---

Si votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'un accident corporel pour une durée supérieure à 15 jours, nous mettons à sa disposition les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, à compter du 1<sup>er</sup> jour d'absence et dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (du CP à la Terminale) à raison de 10 heures

de cours par semaine et sur une durée de 5 semaines consécutives maximum (du lundi au vendredi, hors jours fériés et périodes de vacances scolaires). La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire.

*NB : 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.*

## EN CAS DE MATERNITÉ...

### ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

---

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, etc.

### AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

---

En cas de 1<sup>ère</sup> maternité ou d'un séjour en maternité supérieur à 8 jours, nous organisons et prenons en charge la visite à votre domicile d'une auxiliaire de puériculture « T.I.S.F. » (Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale).

Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 8 heures réparties sur 1 semaine au cours de la semaine qui suit votre sortie de la maternité.

En cas de naissance multiple, le plafond de cette garantie peut être porté à 12 heures réparties sur les 2 semaines qui suivent votre sortie de la maternité.

Cette personne qualifiée vous aidera à vous organiser en vous rappelant notamment les principes essentiels aux soins et à la sécurité de votre ou de vos bébés.

### ACCOMPAGNEMENT « BABY BLUES »

---

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

Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile avec une prise en charge de la 1<sup>ère</sup> consultation. Les frais de consultation suivants seront à votre charge.

### AIDE À DOMICILE

---

En cas de séjour en maternité supérieur à 8 jours, nous organisons et prenons en charge la mise à votre disposition d'une aide à domicile à concurrence de 10 h maximum réparties sur les 2 semaines qui suivent votre sortie de la maternité.

### PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

---

En cas de séjour en maternité, cette garantie s'exerce selon les mêmes modalités qu'en cas d'hospitalisation suivant la naissance.

## EN CAS DE DÉCÈS...

En cas de décès de l'un des parents ou des enfants/petits-enfants fiscalement à charge, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

### ACCOMPAGNEMENT OBSÈQUES

---

Nous pouvons vous assister dans vos démarches relatives à l'organisation des obsèques et pouvons également mettre à votre disposition une personne qualifiée pour vous assister dans l'accomplissement des démarches administratives les plus urgentes pendant une 1/2 journée.

Nous pouvons également vous faire l'avance des frais d'obsèques à concurrence de 3 000 € et contre engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

### ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

---

Notre équipe médico-psycho-sociale (composée de chargés d'assistance spécialisés, psychologues cliniciens, médecins et assistantes sociales) est là pour vous écouter et vous apporter, à la faveur de 3 entretiens téléphoniques, le soutien et le réconfort dont vous avez besoin.

Si vous le souhaitez, nous pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile avec une prise en charge de la 1<sup>ère</sup> consultation. Les frais de consultation suivants seront à votre charge.

### ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

---

Notre équipe médico-sociale est à votre disposition pour réaliser un bilan de situation de votre foyer et vous informer sur les aides dont vous pouvez bénéficier.

Si vous le souhaitez, celle-ci peut également vous assister dans les démarches auprès des organismes concernés.

### PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS ET DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS AIDE À DOMICILE

---

*NB : ces garanties s'exercent selon les mêmes modalités qu'en cas d'hospitalisation.*

## SPÉCIAL INFOS...

### INFORMATIONS JURIDIQUES ET « VIE PRATIQUE »

---

Nous sommes à votre disposition pour vous fournir toutes les informations d'ordre juridique ou « vie pratique » concernant votre vie privée (droit de la famille, droit de la consommation, droit du travail, démarches administratives, Sécurité sociale, aide aux demandeurs d'emploi, etc.).

### INFO SANTÉ SERVICE

---

Votre santé est votre bien le plus précieux... et nous vous aidons à le préserver en apportant des conseils médicaux de toutes natures.

# POUR LE BON USAGE DES GARANTIES...

## QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

---

Vous-même, qui êtes Adhérent de l'une des Mutuelles ayant souscrit au service MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne, et pour autant qu'ils bénéficient de votre Garantie Santé, votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants fiscalement à charge.

Vous perdez le bénéfice de ces garanties dès lors que vous n'êtes plus Adhérent(e) de la Mutuelle.

## OU S'EXERCENT-ELLES ?

---

MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne est avant tout un service de "proximité".

Ses garanties et prestations s'exercent dans les limites de votre zone de résidence : France Métropolitaine ou Départements-Régions d'Outre-Mer français dans lequel se trouve votre domicile.

## DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

---

MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne est à vos côtés lorsqu'un problème de santé 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, etc.

Si nous mettons alors tout en oeuvre 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 donnent droit les organismes sociaux.

C'est pourquoi les garanties de MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne 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 MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne 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 faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du service le meilleur, certains événements ne peuvent être garantis, notamment les conséquences :

- des frais engagés sans notre accord préalable ;
- des frais consécutifs 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 ;
- de toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique) ;
- du fait intentionnel du 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 ;
- de la tentative de suicide ou du suicide du Bénéficiaire survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année au cours de laquelle il bénéficie des prestations du Contrat.

*(\*) La liste complète des exclusions est consultable sur la notice d'information du service d'assistance.*

# Pour bénéficier de nos services... ... rien de plus simple !

## Composez le

DEPUIS LA MÉTROPOLE :

 **N°Cristal 09 69 39 72 74**

APPEL NON SURTAXE

OU

**09 77 40 85 20**

(numéro fixe classique)

•

DEPUIS LA GUADELOUPE,  
MARTINIQUE ET GUYANE :

**05 90 60 66 37**

## Communiquez-nous

votre numéro d'Adhérent

## Exposez-nous

votre situation et nous trouverons une solution  
pour répondre au mieux à vos besoins

## IMPORTANT

**SURTOUT, N'ORGANISEZ AUCUNE PRESTATION ET N'ENGAGEZ AUCUNS FRAIS  
SANS NOUS AVOIR PRÉALABLEMENT CONTACTÉS ET OBTENU UN ACCORD DE  
PRISE EN CHARGE (COMMUNICATION D'UN N° DE DOSSIER).**

MUT'ASSISTANCE Vie Quotidienne est garanti par :

Filassistance International

S.A. au capital de 4 100 000 €

Entreprise régie par le Code des Assurances

Immatriculée au RCS Nanterre N° 433 012 689

108 Bureaux de la Colline - 92213 SAINT-CLOUD Cedex

.....

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel.

La notice d'information de la convention d'assistance correspondante vous sera remise sur simple demande écrite adressée à votre Mutuelle.

Groupe  
**Entis**   
Mutuelles