

# MA MUTUELLE ASSISTANCE

LE SERVICE D'ASSISTANCE ET DE PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ  
DE VOTRE MUTUELLE



**24 h / 24 - 7 j / 7**

**0 810 710 020**

Service 0,06 € / min  
+ prix appel

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II  
du Code de la Mutualité (SIREN n° 780 716 197)

## EN CAS D'URGENCE MÉDICALE À 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 MÉDICAL

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 À L'HÔPITAL 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.

## EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 7 JOURS...

**Vous-même, ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) plus de 24 heures ou immobilisé(e) plus de 7 jours à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel, 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.

### ❖ ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

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.

### ❖ PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

Si personne ne peut assurer la garde 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 leur transfert accompagné (A/R) 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 à l'école et leur retour au domicile à concurrence 2 jours (4 allers-retours) par événement et dans un rayon de 25 km du domicile.

*Nota bene : Cette garantie s'applique également en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours ou de naissance multiple.*

### ❖ PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants, 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 leur transfert accompagné (A/R) 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 transfert et/ou leur hébergement dans un établissement spécialisé à concurrence de 15 jours maximum.

### ❖ 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 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 d'un(e) conjoint(e) invalide. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de la garantie sont dans tous les cas déterminés par notre service d'assistance.

### ❖ PRÉSENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

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 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'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.

## EN CAS DE TRAITEMENT PAR RADIOTHÉRAPIE / CHIMIOTHÉRAPIE...

### ❖ AIDE A DOMICILE

En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 2 fois 2 heures au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins, sur toute la durée du traitement.

## UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS...

### // UN DE VOS ENFANTS EST IMMOBILISÉ PLUS DE 48 HEURES...

#### ❖ GARDE D'ENFANT MALADE

Un problème médical imprévu (maladie soudaine et imprévisible 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 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 médical établi avant l'appel.

## ❖ SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE

Votre enfant est en convalescence à votre domicile, à la suite d'une maladie soudaine et imprévisible ou d'un accident, entraînant une absence scolaire de plus de 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 à raison de 2 heures de cours par jour ouvré, tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe 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.

*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 HOSPITALISÉ 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 leur transfert accompagné (A/R) 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 à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 2 jours (4 allers-retours) par événement et dans un rayon de 25 km du domicile.

### ❖ PRÉSENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Votre enfant de moins de 10 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 € maximum 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 2 jours et 10 heures maximum par jour dans les 5 jours suivant l'arrêt de travail.

## EN CAS DE MATERNITÉ...

### ❖ 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'événement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif, organisationnel...

### ❖ AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de 1<sup>ère</sup> maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile, à raison d'une visite de 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.

### ❖ AIDE À DOMICILE

En cas de séjour en maternité de plus de 8 jours et/ou de naissance multiple, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 12 h maximum réparties sur les deux semaines (10 jours ouvrés) qui suivent votre sortie de maternité.

## EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE...

### ❖ ALLO INFO DÉPENDANCE

Nous mettons à votre disposition un service d'informations téléphoniques « dépendance » sur les domaines susceptibles de vous intéresser : l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), Santé, Retraite, Tutelle, Curatelle...

### ❖ ACCOMPAGNEMENT PERTE D'AUTONOMIE

En cas de reconnaissance d'un état de dépendance, nous vous conseillons, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, pour vous aider à choisir la solution la mieux adaptée à votre situation et sur les aides liées à l'état de dépendance et démarches à accomplir.

## // VOUS ÊTES « AIDANT » DE L'UN DE VOS PROCHE...

**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 :**

### ❖ ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Sur simple appel, nous mettons à votre disposition, une équipe de psychologues cliniciens pour vous apporter un soutien moral, avec 3 entretiens téléphoniques. Si vous le souhaitez, ils peuvent ensuite vous mettre en relation, sans prise en charge, avec un psychologue proche de votre domicile.

### ❖ ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Des professionnels (médecin, assistante sociale, etc.) vous conseillent, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, pour vous aider à choisir la solution la mieux adaptée à la situation de votre proche dépendant.

Sur demande, nous pouvons également intervenir et mettre en œuvre les prestations d'accompagnement suivantes : recherche et mise en relation avec des organismes, personnels sociaux (CCAS, CPAM, ASSÉDIC, CAF, assistantes sociales locales, etc.), afin qu'ils vous assistent dans vos démarches ; mise en relation avec des prestataires de services à domicile ; conseil sur les aides liées à l'état de dépendance et sur les démarches à accomplir.

## EN CAS DE GRAVE PROBLÈME DE SANTÉ 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. Nous prenons en charge la 1<sup>ère</sup> consultation, les suivantes restant à votre charge.

## UN DÉCÈS 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 :**

### ❖ ACCOMPAGNEMENT OBSÈQUES

Nous pouvons, 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.

### ❖ 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.

## ❖ PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS ET/OU ASCENDANTS DÉPENDANTS \*

## ❖ PRÉSENCE D'UN PROCHE \*

## ❖ PRISE EN CHARGE DE VOS ANIMAUX DOMESTIQUES \*

## ❖ TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS \*

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

## PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ : PRÉJUDIS SANTÉ...\*

### En cas de litige présumé avec un professionnel de santé ou un établissement 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<sup>er</sup> 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.

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

## SPÉCIAL INFOS...

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (hors jours fériés), 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, « vie pratique » ou sociale concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, démarches administratives, Sécurité Sociale, retraites, aides 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 proximités 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 Mutuelle COMPLÉVIE, 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 de la Mutuelle.

### ❖ DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

MA MUTUELLE ASSISTANCE est à vos côtés lorsqu'un problème de santé (accident corporel ou maladie) vient bouleverser 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 donnent 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 !

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

### ❖ 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.

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

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance doit d'abord être effectuée par téléphone au 09.77.40.68.37. Une réponse vous sera apportée dans un délai maximal de 10 jours.

En cas d'insatisfaction, vous pourrez saisir gratuitement la Médiation de l'Assurance (TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou via le lien [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)).

### ❖ CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

**Certains évènements ne peuvent être garantis, notamment :**

- les états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours),
- les conséquences d'un dommage intentionnellement commis par l'adhérent,
- les hospitalisations aux fins de soins de suite et de réadaptation,
- les tentatives de suicide et leurs conséquences,
- les maladies ou troubles mentaux comprenant 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,
- les états pathologiques faisant suite à une Interruption volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée,
- toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique notamment),
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement,
- les conséquences d'un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique tel que visé à l'article R.234-1 du Code de la route.

### ❖ CAS NON GARANTIS PAR PRÉJUDIS SANTÉ

**Certains litiges ne peuvent être garantis par préjudis santé, notamment :**

- 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, à un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique.



# POUR BÉNÉFICIER DE NOS SERVICES, RIEN DE PLUS SIMPLE !

❖ **COMPOSEZ LE**

**0 810 710 020**

Service 0,06 € / min  
+ prix appel \*

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

❖ **COMMUNIQUEZ-NOUS** votre code d'accès au service est le 1710



❖ **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 0 810 710 020 et obtenu un accord de prise en charge (communication d'un n° de dossier).

**COMPLÉVIE**  
**6 rue des Mouettes CS 85047**  
**14050 CAEN Cedex 4**

**Ma Mutuelle Assistance est garantie par : Filassistance International**  
S.A. au capital de 4 100 000 € - Immatriculée au RCS Nanterre N° 433 012 689  
Entreprise régie par le Code des Assurances  
108 Bureaux de la Colline - 92213 SAINT-CLOUD Cedex

**Gestionnaire du service Protection juridique : GIE CIVIS**  
Immatriculée au RCS de PARIS n° 323 267 740  
90 avenue de Flandre - 75019 PARIS