

ASSISTANCE



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

24 HEURES / 24 – 7 JOURS / 7

0 810 155 638

Service 0,06 € / min
+ prix appel



EN CAS D'URGENCE MÉDICALE A 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. Nos médecins se tiennent toutefois à votre disposition, pour déclencher les services appropriés si, en l'absence de votre médecin traitant, 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.

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.

TRANSFERT À L'HOPITAL ET RETOUR AU DOMICILE

Si votre état de santé le nécessite, et sur prescription médicale, nous pouvons organiser votre transfert, sans prise en charge, en ambulance vers l'établissement le plus proche (dans un rayon de 50 km de votre domicile), ainsi que votre retour à votre domicile.

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) : à réception de votre ordonnance, 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.

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, êtes hospitalisé(e) plus de 48 heures, à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie, nous vous faisons bénéficier dès le 1er jour des garanties suivantes :

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

Si votre hospitalisation est immédiate et que 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 accompagné, aller-retour, 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 15 heures maximum réparties sur deux semaines (10 jours ouvrés consécutifs) ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers-retours sur une période maximale d'un mois (dans un rayon de 25 km du domicile).

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 aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France Métropolitaine ;
- Soit leur transfert accompagné, aller-retour, 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 15 heures maximum réparties sur deux semaines (10 jours ouvrés).

PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

Aucun de vos proches ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation, nous prenons en charge la présence, à vos côtés, 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 50 € par nuit maximum (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, les jours ouvrés, tout ou partie de l'entretien courant du foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas...

Cette garantie s'exerce à concurrence de 8 h maximum sur une période de 5 jours ouvrés suivant le début d'hospitalisation ou du retour au domicile. 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 et/ou de conjoint invalide ou dépendant. Le nombre d'heures alloué et la durée d'application de la garantie sont dans tous les cas déterminés par notre service médical.

NB : Cette garantie s'exerce également et de façon identique en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours.

GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques (chiens, chats, oiseaux), nous organisons et prenons en charge leur transfert et/ou l'hébergement dans un établissement spécialisé à concurrence de 30 jours maximum.

EN CAS D'IMMOBILISATION À VOTRE DOMICILE...

Vous-même ou votre conjoint êtes immobilisé(e) pour une durée supérieure à 7 jours, à la suite d'un accident corporel ou d'une maladie, nous vous faisons bénéficier dès le 1^{er} jour des garanties suivantes :

AIDE À DOMICILE

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

EN CAS DE TRAITEMENT PAR RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE...

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DEPENDANTS

NB : Ces garanties s'exercent de la même façon qu'en cas d'hospitalisation.

AIDE À DOMICILE

En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 2 heures par jour au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins et à concurrence de 15 h réparties sur toute la durée du traitement.

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

AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de 1^{ère} maternité et quelle que soit la durée de votre séjour, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile (2 heures par jour) 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 maximum avec un psychologue) durant les 2 mois qui suivent votre accouchement et vous mettre en relation avec des Associations spécialisées qui

vous aideront à surmonter ce « mal-être » passager. Nous prenons à notre charge la 1^{ère} consultation, les frais de consultation suivants seront à votre charge.

AIDE À DOMICILE

En cas de séjour en maternité supérieur à 8 jours, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison de 2 heures par jour sur une semaine maximum qui suit votre sortie de maternité.

En cas de naissance multiple, le plafond de la garantie peut être porté de 8 à 12 heures maximum sur une période de 10 jours ouvrés consécutifs.

SPÉCIAL ENFANT...

GARDE DES AUTRES ENFANTS

Afin de vous rendre au chevet de votre enfant hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'un accident et si personne ne peut assurer la garde de vos autres enfants de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge :

- Soit, leur prise en charge à votre domicile par une personne qualifiée à concurrence de 10 h maximum par jour réparties sur 2 jours ouvrés consécutifs.
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers-retours maximum sur une période maximale d'un mois (dans un rayon de 25 km du domicile).

PRÉSENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé à la suite d'une maladie ou d'un accident 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 maximum à concurrence de 50 € maximum par nuit (petit-déjeuner compris).

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 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 1^{er} jour et dans les matières principales, le soutien pédagogique dont il a besoin.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (primaire et secondaire) à raison de 10 heures par semaine (5 jours ouvrés), 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.

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

La personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) de moins de 12 ans 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 et imprévisible ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 2 jours consécutifs maximum et de 10 heures maximum par jour au cours des 5 premiers jours de l'arrêt de travail ;
- soit le transfert A/R à votre domicile d'un proche résidant en France Métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.

SPÉCIAL SENIORS...

ACCOMPAGNEMENT CONVALESCENCE - TÉLÉASSISTANCE

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, vous avez la possibilité de prolonger le service à vos frais dans le cadre d'un abonnement individuel.

Ce service permet d'entrer en contact 7j/7 et 24h/24 avec des chargés d'écoute et d'assistance pour se faire secourir en cas de problème.

SPÉCIAL DÉPENDANCE...

ALLO «INFO DÉPENDANCE»

Vous êtes en état de 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 perte d'autonomie, 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 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 :

- **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 maximum.
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, ASSEDIC, CAF, 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...

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 réconfort dont vous avez peut-être besoin.

Si vous le souhaitez, nous pourrions ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile.

Nous prenons à notre charge la 1^{ère} consultation (100 € maximum), les frais de consultation suivants seront 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 :

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

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

AIDE À DOMICILE

Nous organisons les services d'une aide à domicile à concurrence de 12 heures maximum réparties sur les 10 jours ouvrés suivant la date du décès.

Le plafond de la garantie peut être porté à 15 heures sur une période de 10 jours ouvrés en cas de présence au domicile d'un enfant à charge de moins de 8 ans et/ou d'un conjoint invalide ou dépendant.

ACCOMPAGNEMENT OBSÈQUES

Nous pouvons aussi, si vous le désirez, mettre à votre disposition une personne qualifiée pendant une demi-journée pour vous accompagner 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.

Sur simple appel téléphonique, vous pouvez également accéder au service d'informations pour toute question concernant les domaines suivants : crémations, dons d'organe...

SPÉCIAL INFOS...

INFORMATIONS JURIDIQUES ET « VIE PRATIQUE »

Nous sommes à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (hors jours fériés) pour vous fournir toutes informations juridiques ou « vie pratique » concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, aide aux demandeurs d'emplois, les formations, démarches administratives sur les différentes aides, Sécurité sociale, retraite, 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...

PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ : PREJUDIS 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, lorsque vous avez le sentiment d'être victime d'un préjudice, en cas de litige vous opposant à un Professionnel de Santé et/ou un Etablissement de soins (privé ou public) ou de litige vous opposant à un organisme de Sécurité sociale d'assurance maladie, vieillesse ou prévoyance.

Il s'agira ainsi de vous apporter :

- avis et conseil sur les moyens juridiques les plus adaptés en vue d'une solution respectueuse de vos intérêts ;
- assistance (ou représentation) dans ses démarches amiables : nous vous aidons notamment à constituer votre dossier, à rassembler les éléments de preuve, à formuler votre réclamation, à mener la négociation avec votre adversaire en vue d'une solution amiable ;
- si nécessaire, orientation vers tout expert et prise en charge de ses honoraires ;
- en cas d'échec de la voie amiable préalable, un avocat représentera vos intérêts devant la juridiction compétente ou mode alternatif de règlement des différends (conformément à la loi de programmation de la Justice 2018-2022).

La prise en charge maximale est limitée à 20.000 € par litige quel que soit le stade des démarches (amiables ou contentieuses) ou de la procédure et le nombre d'adversaires mis en cause dans le cadre de ce litige.

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

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 ENTRENOUS, et pour autant qu'ils bénéficient de votre garantie Santé, votre conjoint de droit ou de fait, et vos enfants à charge fiscale vivant sous votre toit.

Vous perdez le bénéfice de ce service dès lors que vous n'êtes plus adhérent à la Mutuelle.

DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

ENTRENOUS Assistance 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 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 d'ENTRENOUS 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 d'ENTRENOUS Assistance sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique 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 par nos services, cela 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, répétiteurs scolaires...) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Pour les garanties applicables en France, il faut entendre France Métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre.

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance pourra être formulée dans un premier temps par téléphone au 09 77 40 68 03 ou par courrier à l'adresse suivante : FILASSISTANCE Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX, ou par mail à qualite@filassistance.fr ou sur le site internet www.filassistance.fr.

Une réponse vous sera apportée soit directement, soit par courrier sous dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Si le désaccord persiste, vous pourrez soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance en adressant votre demande par courrier à l'adresse suivante : Médiation de l'Assurance TSA 501 10 - 75441 Paris Cedex 09 ou sur leur site internet www.mediation-assurance.org.

En tout état de causes, les modalités des réclamations sont consultables sur la notice d'information du service d'assistance.

L'application des garanties de Préjudis Santé est effectuée sur simple appel de votre part également.

Nous vous exposons les modalités de déclaration de votre litige qui doit être effectuée dans un délai de 60 jours à compter de sa connaissance (sauf cas fortuit ou de force majeure) et, en tout état de cause avant toute initiative de sa part.

CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE*

Afin de pouvoir faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du meilleur service, certains événements 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 fraudes, falsifications ou déclarations intentionnellement fausses ;
- Les interventions, ou traitements d'ordre essentiellement esthétique ;
- Les tentatives de suicide ;
- Les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'alcool.

CAS NON GARANTIS PAR PREJUDIS SANTÉ*

Sont exclus de la présente garantie (litiges principaux) :

- Les litiges nés en dehors de la période couverte par le présent contrat ;
- Les litiges 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 ;
- Les litiges ayant un intérêt pécuniaire inférieur au seuil d'intervention de 200 € (procédure amiable)/500 € (procédure judiciaire) ;
- Les litiges pour lesquels des frais ont été engagés sans accord préalable (sauf si les moyens engagés étaient justifiés par l'urgence) ;
- Les litiges survenus en raison de la faute intentionnelle ou de l'acte frauduleux du bénéficiaire ;
- Les litiges consécutifs à l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- Les litiges vous opposant à la mutuelle ENTRENOUS.

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

POUR BÉNÉFICIER DE NOS SERVICES... ... RIEN DE PLUS SIMPLE

Composez le **09 77 40 68 03** *

* Vous pouvez également nous joindre au **0 810 155 638** Service 0,06 € / min
+ prix appel

Communiquez-nous votre code d'accès au service (2129),
puis votre numéro d'adhérent.

Exposez-nous votre problème
...et nous vous trouverons une solution.

IMPORTANT

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés au 09 77 40 68 03 et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un n° de dossier).

ENTRENOUS ASSISTANCE

est garanti par Filassistance Internationale
S.A au capital de 4 100 000 €
433 012 689 R.C.S Nanterre
Entreprise régie par le code des Assurances
108 Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud CEDEX

Gestionnaire du service Protection juridique :
GIE CIVIS - 90 avenue de Flandre - 75019 PARIS
323 267 740 R.C.S. PARIS

Mutuelle santé prévoyance épargne
entrenous
c'est mutuel

27, allée Albert Sylvestre
73000 CHAMBERY

Mutuelle régie par le livre II du code de la mutualité enregistrée sous le n° SIREN 309 244 648.

Ce document est une brochure d'information et n'est pas contractuel. La notice d'information reprenant l'intégralité des conditions générales de la convention d'assistance et protection juridique santé (détail et modalités d'application) vous sera remise sur simple demande auprès à votre Mutuelle.