



LE SERVICE D'ASSISTANCE SANTÉ
DE VOTRE MUTUELLE



0 810 039 139

**Service 0,06 € / min
+ prix appel**

24 heures/24 - 7 jours/7



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.

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 traitant, vous ne savez pas à qui vous adresser.

● PERSONNEL MÉDICAL

En l'absence de votre médecin traitant, nous pouvons 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 de votre domicile ainsi que votre retour au domicile.

● 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 . . .

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

● PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

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

- Soit le transfert aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique, chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers/retours répartis sur un mois et dans un rayon de 25 km du domicile ;
- Soit leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur les 15 jours suivant l'évènement.

● PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants, dont vous avez la charge, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique, 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 30 heures réparties sur les 15 jours suivant l'évènement.

● PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

Si personne de votre entourage 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 aller-retour en train 1^{re} classe ou en avion classe économique et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 3 nuits à concurrence de 50 € par nuit (petit-déjeuner compris).

● AIDE À DOMICILE

Lorsque votre état de santé et/ou votre situation de famille le justifie, 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, etc.

Cette garantie s'exerce à concurrence de 30 heures maximum réparties sur une période de 15 jours consécutifs maximum.

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

● GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Vous ne savez à qui confier vos animaux de compagnie (chiens, chats), nous organisons et prenons en charge leur transfert ainsi que leur garde dans un établissement spécialisé ou leur hébergement chez un proche à concurrence de 30 jours maximum et à concurrence de 250 € TTC.

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 D'IMMOBILISATION AU DOMICILE . . .

Vous-même ou votre conjoint(e), êtes immobilisé(e) à votre domicile, sur prescription médicale, pour une durée supérieure à 5 jours, nous vous faisons bénéficier dès le 1^{er} jour des garanties suivantes :

● PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

● PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

● PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

● AIDE À DOMICILE

● GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

● ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS

Si vous n'êtes temporairement pas en état de vous déplacer et que 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, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie. Vous devez alors faire l'avance de leur coût, en demandant le remboursement à la Sécurité sociale puis à votre Mutuelle.

● SERVICE D'AIDE À LA PERSONNE

À votre demande, nous nous chargeons de rechercher une personne pour effectuer diverses démarches administratives, pour faire les courses ou vous accompagner à vos rendez-vous médicaux, etc.

EN CAS DE MATERNITÉ...

● ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

En cas de maternité, nous mettons à votre disposition un service « Allo Info » spécialisé dans tous les domaines en rapport avec l'événement (avant et après) susceptibles de vous intéresser, notamment : les modes de garde, le congé parental, les démarches administratives, la déclaration de la naissance, les incidences fiscales de l'arrivée du nouveau-né.

● AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de naissance multiple ou de 1^{re} maternité, quelle que soit la durée de votre séjour en maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile.

Cette garantie s'exerce à concurrence de 2 heures maximum réparties dans les 5 jours suivant votre sortie de la maternité.

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

● AIDE À DOMICILE

En cas de naissance multiple, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 10 heures maximum réparties sur les deux semaines suivant votre sortie de maternité.

En cas de séjour en maternité obstétrique de plus de 8 jours, cette garantie s'applique à concurrence de 30 heures maximum.

● ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de dépression post-partum ou baby-blues suite à une naissance, nos psychologues cliniciens peuvent vous apporter une aide psychologique.

En fonction de votre situation, nous organisons et prenons en charge 3 entretiens téléphoniques par événement répartis sur une période de deux mois.

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

Nous prenons en charge la 1^{re} consultation, les consultations suivantes restent à votre charge.

● PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

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

EN CAS D'IMMOBILISATION OU D'HOSPITALISATION DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS...

● GARDE DES AUTRES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Si votre enfant ou petit-enfant de moins de 16 ans est immobilisé ou hospitalisé plus de 48 heures, à la suite d'une maladie ou d'un accident, nécessitant votre présence à son chevet et si les autres enfants ne peuvent s'organiser seuls, nous organisons et prenons en charge :

- Soit le transfert aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur transfert accompagné aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique, chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers/retours répartis sur un mois et dans un rayon de 25 km du domicile ;

- Soit leur prise en charge, à votre domicile, par une personne qualifiée à concurrence de 30 heures réparties sur les 15 jours suivant l'événement.

● PRÉSENCE AU CHEVET DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives de votre enfant ou petit-enfant de moins de 16 ans (à plus de 30 km de votre domicile), nécessitant votre présence à son chevet, nous prenons en charge vos frais d'hébergement sur place pendant 3 nuits à concurrence de 80 € 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 corporel pour une durée supérieure à 15 jours, nous mettons à sa disposition, à compter du 16^e jour d'absence, 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 (du CP à la Terminale) à concurrence de 3 heures de cours à domicile par journée d'absence (du lundi au vendredi, hors jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que l'enfant n'est pas en mesure de retourner en classe et jusqu'à la fin de l'année scolaire si nécessaire. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

NB : Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours peuvent être effectués sous certaines conditions.

LA PERSONNE EN CHARGE DE VOS ENFANTS EST MALADE OU EST EN ARRÊT DE TRAVAIL...

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 et imprévisible ou un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- Soit, au cours des 5 premiers jours, la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 5 jours ouvrés consécutifs et de 6 heures maximum de garde effective par jour, soit 30 heures maximum ;
- Soit le transfert aller-retour, en train 1^{re} classe ou en avion classe économique à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci ;
- Soit, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers/retours et dans un rayon de 25 km du domicile.

EN CAS DE TRAITEMENT PAR CHIMIOTHÉRAPIE OU RADIOTHÉRAPIE...

● AIDE A DOMICILE

En cas de traitement par chimiothérapie ou radiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile après chaque séance de soins à raison de 2 heures par jour et à concurrence de 20 heures réparties sur toute la durée de votre traitement.

EN CAS DE GRAVE PROBLÈME DE SANTÉ OU DE DÉCÈS...

Un grave problème de santé (maladie ou accident) ou de décès de l'adhérent (ou son conjoint) vient à affecter votre foyer, nous pouvons vous aider à surmonter l'épreuve en vous faisant bénéficier des prestations d'accompagnement suivantes :

● ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL

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

Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous assister 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 pouvons ensuite vous mettre en relation avec un psychologue proche de votre domicile. Les frais de consultations restent à votre charge.

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 OU PETITS-ENFANTS**
- **AIDE À DOMICILE**
- **GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE**

Ces garanties s'exercent dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation imprévue, dans les 15 jours suivant le décès.

- **ASSISTANCE OBSÈQUES**

En cas de nécessité, nous pouvons vous aider à l'organisation des obsèques (en accord avec les organismes de Pompes Funèbres). Les frais engagés restent à votre charge.

- **AVANCE DE FONDS**

Nous pouvons également, si vous le souhaitez, vous faire l'avance des frais d'obsèques à concurrence de 3 000 € et contre engagement de remboursement dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

SPECIAL INFOS...

- **INFORMATIONS SANTÉ D'ORDRE GÉNÉRAL**

En l'absence de votre médecin, notre équipe médicale est à votre disposition pour répondre à toute question de nature médicale : santé, hygiène de vie, diététique... et également à une pathologie spécifique (Parkinson, Alzheimer, SIDA, allergies, etc.), notamment dans les domaines suivants : traitements et conséquences, évolution de la maladie, risque de transmission génétique, risque de contagion pour l'entourage, etc.

- **INFORMATIONS SERVICE « DÉPANNAGE »**

À votre demande, nous nous chargeons de rechercher et de vous communiquer les numéros d'appels téléphoniques des entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 km de votre domicile, telles que plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

- **INFORMATIONS JURIDIQUES, « VIE PRATIQUE » ET SOCIALES**

Nous sommes à votre disposition pour rechercher et vous communiquer les renseignements qui vous sont nécessaires dans les domaines suivants :

- Informations d'ordre juridique : habitation, logement, impôt, fiscalité, assurances, allocations, retraites, justice, défense, recours, salaires, contrats de travail, associations, sociétés, commerçants, artisans, droits du consommateur, voisinage, famille, mariage, divorce, succession, affaires sociales.
- Informations vie pratique : formalités, cartes, permis, enseignement, formation, services publics, vacances, loisirs, activités culturelles, logement.
- Informations sociales : les différentes aides sociales, les modalités et les démarches à effectuer, les services d'action sociale répondant aux besoins, etc.

POUR LE BON USAGE DES GARANTIES

- **QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?**

L'accès au service d'assistance est réservé exclusivement à vous-même, adhérent de la Mutuelle AMELLIS, et pour autant qu'ils bénéficient de votre Garantie Santé, votre conjoint(e) de droit ou de fait, et vos enfants fiscalement à charge vivant sous votre toit.

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

- **DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?**

AMELLIS MUTUELLES ASSISTANCE est à vos côtés lorsqu'un problème de santé (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 de compagnie, etc. 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'AMELLIS MUTUELLES 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 d'AMELLIS MUTUELLES 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'évènement et de ses conséquences pour les bénéficiaires.

L'application des garanties, nécessitant l'intervention d'un prestataire (aide à domicile, répétiteur scolaire...), est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance doit d'abord être effectuée par téléphone au 01 70 36 06 71. Une réponse vous sera apportée soit directement, soit par courrier sous 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 suivant www.mediation-assurance.org).

- **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 maladies ou troubles mentaux comprenant les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- Les conséquences d'un dommage intentionnellement commis par l'adhérent ;
- Les états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- Les états pathologiques faisant suite à une Interruption volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée ;
- Les interventions médicales volontaires pour convenance personnelle (chirurgie esthétique notamment) ;
- Les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- 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 ;
- Les affections bénignes ne justifiant pas une Immobilisation au Domicile ;
- Les hospitalisations aux fins de rééducation fonctionnelle, convalescence, cure, par exemple ;
- Les hospitalisations aux fins de suite et de réadaptation.

(*) 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

0 810 039 139

Service 0,06 € / min
+ prix appel

Vous pouvez également nous joindre en composant le **01 70 36 06 71**

COMMUNIQUEZ-NOUS votre code d'accès au service (00001792),
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 0 810 039 139 et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (communication d'un n° de dossier).

AMELLIS MUTUELLES ASSISTANCE

est garanti par **Filassistance International**

aussi dénommée par sa marque commerciale Garantie Assistance

(Garantie Assistance a fusionné le 20 décembre 2017 avec 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



8/12, rue de la Poyat - 39200 SAINT-CLAUDE

35, avenue de la République - 39300 CHAMPAGNOLE

21, rue Lecourbe - 39000 LONS-LE-SAUNIER

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité (N° SIREN 775 597 768).

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 correspondante vous sera adressée sur simple demande écrite à votre Mutuelle et/ou est consultable sur le site internet de celle-ci.