



« **Votre solution santé** »

ASSISTANCE A DOMICILE 2009

NOTICE D'INFORMATION

Lorsqu'une maladie, un accident ou un décès surviennent, l'organisation de la vie familiale peut être bouleversée.

Afin de vous aider à la réorganiser, Mutalliance vous propose le service d'assistance à domicile.

Par ce service, qui renforce l'ensemble de vos garanties santé, votre mutuelle réaffirme sa vocation à faire preuve de solidarité et de professionnalisme pour protéger ses adhérents en toutes circonstances.

SOMMAIRE

Ce qu'il faut savoir sur l'assistance à domicile

- I - Qu'est-ce que l'assistance à domicile ?
- II - Qui intervient ?
- III - Qui bénéficie de l'assistance à domicile ?
- IV - Comment l'assistance intervient-elle ?

Les services d'assistance à domicile

- V - Vous êtes hospitalisé.
- VI - Vous suivez un traitement par radiothérapie ou chimiothérapie.
- VII - Vos enfants sont malades ou accidentés, et immobilisés plus de 14 jours.
- VIII - Un décès survient.
- IX - Vous avez besoin d'aide dans vos démarches quotidiennes.



« Votre solution santé »

Ce qu'il faut savoir sur l'assistance à domicile

I - Qu'est-ce que l'assistance à domicile ?

L'**assistance à domicile** est un ensemble de services qui vous aide à réorganiser votre vie familiale perturbée **par un accident corporel, une maladie imprévue * ou un décès.**

L'**assistance à domicile « 15h sur 15 jours »**, proposée par votre mutuelle, met en place les aides adaptées à la nature de l'événement.

** Tout événement est considéré comme imprévu dès lors que le bénéficiaire n'en a connaissance que dans les 7 jours qui le précèdent.*

II - Qui intervient ?

Mutalliance a choisi un partenaire mutualiste,

IMA ASSURANCES, leader de l'assistance à domicile, pour mettre en oeuvre cet ensemble de services.

Qu'il s'agisse d'accompagner vos enfants chez un proche, de les conduire à l'école, d'assurer leur soutien pédagogique à domicile, de les faire garder ou de faire venir une aide à votre domicile pour les tâches ménagères, les intervenants sont dans tous les cas agréés par **IMA ASSURANCES**.

600 professionnels permanents du plateau d'assistance téléphonique sont à votre disposition.

De plus, **IMA** peut compter sur un réseau de plusieurs milliers de prestataires qualifiés et immédiatement disponibles :

- 4 100 taxis
- 836 ambulanciers
- 7 578 établissements de soins (hôpitaux...)
- 4 730 associations d'aide à domicile
- etc.



« **Votre solution santé** »

III - Qui bénéficie de l'assistance à domicile ?

Vous-même et les personnes (conjoint ou concubin, enfants, petits-enfants et ascendants à charge vivant sous votre toit) qui bénéficient de la garantie santé de la mutuelle au jour de la demande.

Vous n'êtes plus couvert par l'assistance à domicile dès le jour où vous cessez d'adhérer à Mutalliance.

IV - Comment l'assistance intervient-elle ?

Lors d'un accident corporel, d'une maladie (non chronique) ou du décès d'un bénéficiaire, **IMA ASSURANCES** intervient pour répondre aux besoins réels lorsque ne peuvent être mis en place :

- les services de secours,

ou

- la solidarité naturelle des proches,

ou

- les prestations habituelles dues par les organismes sociaux ou les employeurs.

La mise en oeuvre des services d'assistance à domicile s'apprécie au cas par cas selon les situations.

Pour cela un service téléphonique est à votre disposition **24h/24 et 7j/7 au 05 49 34 82 24**.

IMA ASSURANCES intervient uniquement en France métropolitaine.

La Corse, les Principautés de Monaco et d'Andorre font également partie de la France métropolitaine.

Attention : IMA ASSURANCES ne participe pas aux dépenses engagées de votre propre initiative. Un accord préalable doit lui être demandé.



« Votre solution santé »

Avant toute intervention, **IMA ASSURANCES** se réserve le droit :

- de demander la justification médicale de l'événement qui vous conduit à solliciter son aide (justificatifs médicaux, certificat de décès, attestation de l'employeur, etc),
- de s'assurer de votre qualité d'adhérent auprès de votre mutuelle.

Les services d'assistance à domicile

V - Vous êtes hospitalisé lors de la survenance d'un accident corporel ou d'une maladie non chronique.

1. Vos enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans ne peuvent s'organiser seuls ou être pris en charge par votre entourage.

IMA ASSURANCES vous propose l'organisation et la prise en charge :

- du déplacement d'un proche à votre domicile (aller et retour en France métropolitaine en train 1ère classe ou en avion classe économique),

ou

- du transfert de vos enfants ou petits-enfants ainsi que d'un adulte les accompagnant (aller et retour en France métropolitaine en train 1ère classe ou en avion classe économique), auprès de proches susceptibles de les accueillir. En cas de nécessité, ou d'indisponibilité d'un accompagnateur, **IMA ASSURANCES** organise et prend en charge l'accompagnement des enfants ou petits-enfants par l'un de ses prestataires conventionnés,

ou

- de la conduite à l'école des enfants 2 fois par jour durant 5 jours, répartis sur une période de 15 jours. Pour les enfants handicapés, la conduite en centre spécialisé s'effectue selon les mêmes dispositions, sans aucune limite d'âge.



« Votre solution santé »

Si aucune de ces solutions ne peut convenir, **IMA ASSURANCES** organise et prend en charge la garde des enfants à leur domicile ou chez une assistante maternelle pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à 15h réparties sur 15 jours.

2. Vos ascendants à charge ne peuvent rester seuls.

Si vous avez des ascendants à votre charge, vivant sous votre toit, dont l'état de santé ne leur permet pas de se prendre en charge ou d'être pris en charge par votre entourage, IMA ASSURANCES organise et prend en charge dès le 1er jour :

- le déplacement d'un proche à votre domicile (aller et retour en France métropolitaine en train 1ère classe ou en avion classe économique),

ou

- le transfert de vos ascendants chez un proche (aller et retour en France métropolitaine en train 1ère classe ou en avion classe économique),

ou

- la garde de vos ascendants au domicile pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller jusqu'à 15 heures réparties sur 15 jours.

3. Vous souhaitez vous faire rembourser les frais de location d'un téléviseur.

En cas d'hospitalisation d'un bénéficiaire, **IMA ASSURANCES** prend en charge les frais de location d'un téléviseur pour **une durée maximale de 15 jours**.

Cette garantie peut s'appliquer hors urgence médicale.

Les demandes de remboursement doivent être adressées au plus tard dans les 2 mois suivant l'hospitalisation, accompagnées de :

- l'original de la facture ou du justificatif de la location du téléviseur,



« Votre solution santé »

- la copie du bulletin d'hospitalisation,
- la copie de votre carte d'adhérent mutualiste en indiquant, le cas échéant, le numéro de dossier qui vous a été attribué.

SI VOTRE HOSPITALISATION DURE PLUS DE 4 JOURS :

4. Votre état nécessite la présence d'un proche à votre chevet.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge le déplacement d'un parent en France métropolitaine (aller et retour en train 1^{ère} classe ou en avion classe économique) ainsi que l'hébergement pour 2 nuits, petits-déjeuners compris, à concurrence de **92 € au total**.

5. L'assistance d'une personne à votre domicile est nécessaire pour effectuer des tâches ménagères.

IMA ASSURANCES organise et prend en charge la venue d'un intervenant qualifié à votre domicile à raison de **2 heures maximum par jour d'immobilisation** et ce pour une durée, déterminée selon la situation, qui peut aller **jusqu'à 15 heures** réparties sur 15 jours.

Il vient assurer des tâches ménagères à votre domicile (repassage, ménage, préparation des repas) pour vous aider à réorganiser votre vie familiale perturbée.

6. Vos animaux domestiques ne peuvent être pris en charge par votre entourage.

IMA ASSURANCES organise et assure le transport et/ou l'hébergement de vos animaux familiers en pension animalière si aucun proche ne peut s'occuper d'eux, pendant **une durée maximale de 15 jours**.



« **Votre solution santé** »

7. Vous devez faire parvenir un message à votre famille.

IMA ASSURANCES se charge de transmettre les messages urgents.

Vos demandes de remboursement doivent être adressées à :

Mutalliance Assistance B.P. 8842

79 028 Niort Cedex 09

VI - Vous suivez un traitement par radiothérapie ou chimiothérapie.

Si vous êtes astreint à un traitement médical entraînant des séances de radiothérapie ou de chimiothérapie en établissement hospitalier ou à domicile, **IMA ASSURANCES** met à votre disposition une aide ménagère pendant la durée du traitement.

Cette aide, déterminée selon la situation, peut aller **jusqu'à 15 heures**.

VII - Vos enfants sont malades ou accidentés, et immobilisés plus de 14 jours.

Si lors d'un **accident corporel** ou d'une **maladie non chronique**, votre enfant est immobilisé à votre domicile pour une durée de plus de 14 jours, **IMA ASSURANCES** peut, si nécessaire, organiser et prendre en charge **dès le 1er jour** son soutien pédagogique jusqu'à la reprise des cours.

Cette garantie s'applique pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire ou secondaire 1er et 2ème cycle.

Il s'agit de cours particuliers donnés à votre domicile qui peuvent aller, selon la situation, **jusqu'à 3 heures par jour ouvrable hors vacances scolaires**.

VIII - Un décès survient.

En cas de décès de l'un des bénéficiaires (définis au point III),



« Votre solution santé »

IMA ASSURANCES assure, si nécessaire, les services suivants :

- prise en charge des enfants,
- prise en charge des ascendants,
- assistance pour les tâches ménagères,
- garde des animaux domestiques,
- transmission de messages urgents.

Ces services s'appliquent selon les conditions définies ci-avant (paragraphe 1,2,4,5,6 et 7 du point V).

IMA ASSURANCES peut également assister la famille pour l'organisation des obsèques et faire l'avance des frais (remboursables dans un délai d'un mois).

IX -Vous souhaitez bénéficier de services de proximité.

- Livraison de médicaments

Lorsque le bénéficiaire, immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours et que ni lui, ni l'un de ses proches ne sont en mesure de rechercher les médicaments prescrits par le médecin traitant,

IMA ASSURANCES se charge de les rechercher à la pharmacie la plus proche de son domicile et de les lui livrer. **Le prix des médicaments demeure à la charge du bénéficiaire.**

- Portage d'espèces

Lorsque le bénéficiaire, immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours, ne dispose plus d'espèces et ne peut s'en procurer,

IMA ASSURANCES organise et prend en charge son transport

(1 aller et retour) à son établissement bancaire ou bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires agréés, pour un



« Votre solution santé »

montant maximum de 150 €. La somme avancée devra être remboursée à **IMA ASSURANCES** dans un délai d'un mois.

- Portage de repas

Lorsque le bénéficiaire, immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours, n'est pas en mesure de préparer lui-même ses repas ou de les faire préparer par son entourage, **IMA ASSURANCES** organise et prend en charge la livraison d'un repas à concurrence de **5 livraisons** réparties sur 15 jours. **Le prix des repas demeure à la charge du bénéficiaire.**

- Courses

Lorsque le bénéficiaire, immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours, et que ni lui, ni son entourage ne sont en mesure de faire les courses, IMA ASSURANCES organise et prend en charge :

- 1 transport aller et retour par semaine, **pendant 2 semaines maximum**, au centre commercial le plus proche de son domicile,

ou

- les frais de livraison d'une commande par semaine, pendant 2 semaines maximum.

- Coiffure à domicile

Lorsque le bénéficiaire, immobilisé à son domicile pendant plus de 5 jours, nécessite des soins de coiffure, **IMA ASSURANCES** organise et prend en charge les frais de déplacement d'un coiffeur à son domicile dans les 15 jours suivant son immobilisation.

Le prix de la prestation du coiffeur demeure à la charge du bénéficiaire.

X - Vous avez besoin d'aide dans vos démarches quotidiennes.

1. Votre médecin traitant est indisponible.

En cas d'absence de votre médecin traitant, **IMA ASSURANCES** peut vous



« Votre solution santé »

apporter toute l'aide nécessaire pour la recherche d'un médecin.

IMA ASSURANCES peut également vous aider à chercher une infirmière ou des intervenants paramédicaux.

2. Vous avez besoin d'une ambulance.

IMA ASSURANCES peut organiser, sur prescription médicale, le transport du patient par ambulance entre son domicile et l'établissement de soins choisi, proche du domicile et médicalement adapté.

Les frais de transport demeurent à la charge du bénéficiaire.

3. Vous avez besoin de conseils médicaux.

Hors urgence médicale et en l'absence de votre médecin traitant, les médecins de **IMA ASSURANCES** peuvent vous apporter des conseils **24h/24 et 7 j /7**. En aucun cas il ne peut s'agir de consultations médicales par téléphone.

4. Vous avez besoin de renseignements.

Afin d'aider les adhérents souhaitant obtenir des informations à caractère général, **IMA ASSURANCES** s'efforce d'orienter les appelants vers les services appropriés ou de rechercher et communiquer par téléphone les informations suivantes, **du lundi au samedi de 8h à 19h, hors jours fériés** :

- **Famille** : régimes matrimoniaux - grossesse, naissance – adoption – filiation – nationalité – incapables mineurs, majeurs – divorce – pension alimentaire hors divorce – prestations familiales – PACS
- **Enseignement** : établissements scolaires – séjours linguistiques – aides financières pour scolaires, étudiants – télé-enseignement – orientation pédagogique – université
- **Santé** : don du sang ou d'organes – dossiers médicaux – médecine scolaire – responsabilité médicale, paramédicale – sécurité sociale



« Votre solution santé »

- **Droit du travail** : travail temporaire - travail à domicile – les contrats de travail – travail à temps partiel – fonction publique – licenciement – chômage – accidents du travail
- **Formation** : congé individuel de formation – contrat de qualification – contrat d'orientation – stages
- **Retraite** : retraite de base et/ou complémentaire – modalités de départ – réversion – préretraite – travail pendant la retraite – prestations familiales – aides sociales
- **Succession** : donations – héritiers réservataires – testament – succession sans testament – droits du conjoint survivant
- **Fiscalité, administration** : impôts – administration – traitements et salaires – revenus fonciers – plus-values – charges déductibles – déclarations- impôts locaux – paiements – contrôles – réclamations
- **Justice** : auxiliaires de justice – comment obtenir une aide juridique – juridictions pénales – juridictions civiles – juridictions administratives
- **Habitation, logement** : baux d'habitation – contrats – accession à la propriété – acte de construire – achat ou vente d'un bien immobilier – copropriété – autres demandes liées à la propriété – permis de construire, formalités – certificat de conformité – contrats de construction – rénovation (artisans) – garantie de bon fonctionnement/biennale/décennale – litiges de chantiers – relations de voisinage
- **Location** : contrat de location – locations meublées – locations saisonnières – location d'immeuble – loyer – travaux, réparations – bail – fin du bail et ses conséquences – contestations et litiges
- **Banque / crédit** : cartes bancaires, chèques, autres moyens de paiement - incidents d'utilisation (perte, vol)- opposition – découverts - crédit : fonctionnement, différentes sortes de crédit, litiges, placements
- **Consommation** : litiges avec un commerçant, une entreprise, un artisan – litiges avec un prestataire de services : agence de voyages, hôtel, restaurant,



« Votre solution santé »

pressing, teinturerie, déménageurs, vendeurs d'ordinateurs, de téléphones mobiles

- **Automobile** : vente, achat à un professionnel ou un particulier – vices cachés – location – contrôle technique – carte grise – garagistes : responsabilité, entretien, factures – permis de conduire : points, suspension – documents administratifs
- **Vie pratique** : enseignement, formation – formalités, cartes, permis – relations avec l'administration
- **Vacances à l'étranger** : vaccinations – formalités – visas.

5. Vous désirez le prolongement des garanties.

Lorsque les garanties mises en oeuvre et prises en charge par **IMA ASSURANCES** prennent fin, **IMA ASSURANCES** propose aux adhérents bénéficiaires qui le souhaitent, le prolongement, sous son contrôle, des prestations par la mise en relation avec les intervenants agréés par **IMA**.

Le montant de ces prestations reste, dès lors, à la charge du bénéficiaire.

Mutalliance, à travers **IMA**, s'efforcera toujours de vous venir en aide si vous êtes confronté à de sérieuses difficultés non prévues dans les garanties et consécutives à une maladie non chronique, un accident corporel ou au décès d'un bénéficiaire.

Dispositions diverses :

L'ensemble des informations recueillies dans le cadre de la gestion d'un dossier d'assistance sont destinées à IMA ASSURANCES afin de mettre en oeuvre les garanties d'assistance auxquelles vous pouvez prétendre.

Ces informations seront uniquement transmises aux prestataires d'IMA, sollicités dans l'organisation de l'opération d'assistance, ainsi qu'à Mutalliance.



« **Votre solution santé** »

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

L'exercice de ce droit peut se faire auprès d'IMA ASSURANCES

118 avenue de Paris 79000 Niort.

Toutes les actions dérivant de la convention d'assistance ne sont plus recevables au-delà d'une période de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Le délai de prescription s'interrompt notamment par l'envoi d'une lettre recommandée de l'adhérent à IMA ASSURANCES ou par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre.

IMA ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 5 000 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632.

Son siège social est situé 118 avenue de Paris 79000 Niort.

IMA ASSURANCES est soumise au contrôle de l'ACAM

61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.