

# ASSISTANCE



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

- **Composez le** **0 810 811 013** Service 0,06 € / min + prix appel \*
- (\*) vous pouvez également nous joindre au **09 77 40 33 08**
- **Indiquez-nous** votre numéro d'accès au service (0447), puis votre numéro d'adhérent.
- **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, par téléphone, et sans avoir obtenu un accord de prise en charge (Communication d'un n° de dossier).

Les demandes de remboursement de frais de location de téléviseur, accompagnées des justificatifs originaux sont à adresser, dès votre sortie de l'établissement de soins, à l'adresse suivante : AVENIR SANTÉ MUTUELLE, c/o FILASSISTANCE INTERNATIONAL 108 Bureaux de la Colline - 92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Les prestations d'assistance Santé d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE sont garanties par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** S.A. au capital de 4 100 000 € - 433 012 689 RCS NANTERRE Entreprise régie par le Code des Assurances 108 Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud CEDEX



**Le Service  
d'Assistance  
Santé  
de votre Mutuelle**

24 HEURES/24 - 7 JOURS/7

**0 810 811 013** Service 0,06 € / min + prix appel \*

(\*) vous pouvez également nous joindre au **09 77 40 33 08**

## SERVICE INFO...

### › INFO SANTÉ SERVICE

Votre santé est votre bien le plus précieux... et nous vous aidons à le préserver en apportant des réponses claires aux questions que vous vous posez à ce sujet, notamment dans les domaines suivants :

**Prévention** : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardiovasculaires...

**Mode de vie** : facteurs de risques et hygiène de vie (tabac, drogue, alcool, pollution, alimentation, sport...)

**Techniques nouvelles** : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces, transplantations et greffes...

**Examens médicaux** : information sur la nature des divers examens et analyses (radiologie, biologie, scanner, IRM, échographie)...

**Données administratives** : aides au maintien à domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées...

**Coordonnées utiles** : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, désintoxication, thermalisme)...

### › INFORMATIONS JURIDIQUES, "VIE PRATIQUE" ET SOCIALES

Nous sommes à votre disposition, pour vous fournir toutes informations juridiques "vie pratique" ou sociales concernant votre vie privée : droit de la famille, de la consommation, du travail, démarches administratives, Sécurité Sociale, retraite, aides au budget, à la famille et au logement...

## 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 d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE, au titre de la garantie « Complémentaire Santé » et pour autant qu'ils bénéficient de celle-ci votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants à charge. Vous perdez les avantages de ce service dès lors que vous n'êtes plus adhérent à la Mutuelle.

### › DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE 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 domestiques... 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 AVENIR SANTÉ MUTUELLE n'ont vocation à s'exercer qu'en complément de ces dernières, lorsque vos proches ne sont pas en mesure de vous prodiguer l'aide requise par les circonstances !

### › COMMENT S'EXERCENT-ELLES ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE Assistance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, sur simple appel téléphonique et après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (hors jours fériés). La durée d'application des garanties et leur montant de prise en charge mentionnés dans les garanties ne sont pas forfaitaires et sont dans tous les cas déterminés 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, répétiteur scolaire, etc.) est bien entendu subordonnée à la disponibilité des intervenants locaux appropriés.

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance pourra être formulée dans un premier temps par téléphone au 09 77 40 33 08, par courrier à l'adresse suivante : FILASSISTANCE - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX, par mail à qualite@filassistance.fr ou sur le site internet www.filassistance.fr.

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 50110 - 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.

### › CAS NON GARANTIS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE \*

Afin de pouvoir faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du service le meilleur, certains événements ne peuvent être garantis, notamment :

- des frais engagés sans notre accord préalable ;
- d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année suivant l'adhésion.

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



## › INFORMATIONS, DÉMARCHES ET AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER

À votre demande, nous vous aidons et vous conseillons sur les mesures à prendre pour aider votre proche parent aidé.

Nous vous communiquons les informations dont vous pouvez avoir besoin notamment sur les droits et démarches à effectuer et vous aidons également à constituer le dossier de prise en charge lié à la dépendance.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation avec les organismes concernés.

### › EN CAS D'ABSENCE DE L'AIDANT

Afin de pallier votre absence, nous pouvons vous faire bénéficier de prestations d'assistance à la carte :

- en cas d'absence temporaire : recherche d'établissements médicaux qui peuvent recevoir votre proche parent aidé.
- en cas d'hospitalisation supérieure à 24h ou d'immobilisation supérieure à 48h : organisation et prise en charge de la venue d'une auxiliaire de vie chez votre proche parent aidé.

### › RECHERCHE DE PRESTATAIRES

Nous vous aidons à rechercher des prestataires et pouvons vous mettre en relation avec des professionnels, notamment pour : assurer la livraison de repas, de courses ou de médicaments ; trouver une aide-ménagère ; etc.

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉPENDANCE

Si vous êtes en état de dépendance (à partir de GIR 3), nous vous proposons ainsi qu'à votre famille ou proches les prestations d'assistance suivantes :

### › SERVICE DE RENSEIGNEMENTS SUR LA DÉPENDANCE

Nous vous communiquons les droits et les démarches à effectuer et pouvons vous mettre en relation avec les organismes concernés.

### › AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER

Nous vous aidons dans la constitution du dossier lié à la dépendance afin d'obtenir une prise en charge.

### › RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

Nous recherchons et vous indiquons les établissements spécialisés pouvant vous recevoir (réservation possible d'un lit en établissement spécialisé le plus proche de votre domicile) ;

### › AMÉNAGEMENT DU DOMICILE

Nous organisons l'intervention d'un spécialiste qui vous apportera aide et conseils pour l'adaptation de votre logement.

### › SERVICES D'ASSISTANCE « À LA CARTE »

Nous vous aidons à rechercher des prestataires et pouvons vous mettre en relation avec des professionnels, notamment pour : la livraison de repas, de courses ou de médicaments ; la télésécurité, garde à domicile ; la garde des petits-enfants, des animaux de compagnie ; etc.

### › ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de dépendance, nous pouvons mettre votre famille ou vos proches en relation avec notre équipe d'écoute médico-sociale qui assurera une prise en charge psychologique.

## 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. Toutefois, nos médecins se tiennent à votre disposition, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour vous conseiller et, le cas échéant, déclencher les services appropriés si vous ne savez, sur le moment, à qui vous adresser. Notre équipe psycho-sociale se tient également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés et chômés).

### › 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.

### › RÉSERVATION ET TRANSFERT A L'HOPITAL

Si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale, nous pouvons vous réserver une place en milieu hospitalier et organiser, sans prise en charge, votre transfert en ambulance vers l'établissement hospitalier le plus proche, ainsi que 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 la livraison à votre domicile des médicaments indispensables à votre traitement (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile). Vous devez faire alors l'avance de leur coût, en demander le remboursement à la Sécurité Sociale puis à votre Mutuelle.

## EN CAS D'HOSPITALISATION...

Vous-même, ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) plus de 24 heures à la suite d'une maladie ou d'un accident corporel, nous vous faisons bénéficier, dès le 1<sup>er</sup> jour, des garanties suivantes :

### › TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Nous nous chargeons, si vous le souhaitez, de transmettre à vos proches vos messages urgents par les moyens les plus rapides.

### › 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 en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs maximum ;
- soit enfin, s'ils sont scolarisés, leur conduite à l'école et leur retour au domicile dans la limite de cinq journées.

### › PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

Cette garantie s'exerce de la même façon que la «PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS», sous réserve que vos ascendants vivent sous votre toit.

## VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 48 HEURES...

### › PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

Si aucun de vos proches ne réside à proximité de votre lieu d'hospitalisation (moins de 50 Km), nous organisons et prenons en charge la présence à votre chevet d'un membre de votre famille résidant en France métropolitaine. 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 € par nuit (hors frais de nourriture).

### › AIDE A 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 de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas... Cette garantie s'exerce à concurrence d'un maximum de 15 heures (à raison de 3 heures par jour maximum) réparties sur une période de 2 semaines (10 jours ouvrés) au plus pendant ou à compter de la fin de votre hospitalisation. Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service d'assistance.

### › GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous ne savez à qui confier vos animaux domestiques (chiens, chats, oiseaux...), nous organisons et prenons en charge leur entretien au domicile ou leur garde dans un établissement spécialisé à concurrence de 30 jours (dans la limite de 2 animaux).

## VOTRE HOSPITALISATION EST D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 4 JOURS...

### › LOCATION DE TÉLÉVISEUR

Sur présentation des justificatifs originaux, nous vous remboursons vos frais de téléviseur à concurrence de 15 jours.

## EN CAS D'HOSPITALISATION DES "GRANDS SÉNIORS"...

### › SÉCURISATION DU RETOUR AU DOMICILE : TÉLÉASSISTANCE

Si vous êtes agé(e) de 75 ans et plus et que vous êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 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.

A 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 OU CHIMIOTHÉRAPIE...

### › AIDE À DOMICILE

En cas de traitement par radiothérapie ou chimiothérapie, nous mettons à votre disposition une aide à domicile au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins (2 x 2 h / jour) à concurrence de 20 heures par an et sur la durée totale de votre traitement.

## EN CAS D'IMMOBILISATION À VOTRE DOMICILE...

Une maladie ou un accident corporel vous immobilise à votre domicile, sur prescription médicale, pour une durée supérieure à 5 jours, vous pouvez bénéficier, dès le 1<sup>er</sup> jour, des garanties suivantes :

### › PRÉSENCE D'UN PROCHE

### › PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

### › PRISE EN CHARGE DES ASCENDANTS DÉPENDANTS

### › AIDE À DOMICILE

### › GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

*NB : ces garanties s'exercent pendant votre immobilisation dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.*

## EN CAS DE MATERNITÉ...

### › AIDE ET CONSEILS "JEUNES PARENTS"

Nous mettons à votre disposition un Service d'aide et de conseils spécialisé portant sur tous les domaines en rapport avec l'évènement (avant et après) susceptibles de vous intéresser : médical, paramédical, social, administratif et organisationnel.

### › AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

En cas de 1<sup>ère</sup> maternité, nous mettons à votre disposition une auxiliaire de puériculture à votre domicile (2 heures) au cours des 5 jours ouvrés qui suivent 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 ou de vos bébés.

### › PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

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

### › AIDE A DOMICILE

En cas de maternité multiple (jumeaux, triplés...) et/ou de séjour en maternité de plus de 8 jours, nous mettons à votre disposition une aide à domicile à concurrence de 15 heures réparties sur une période de 2 semaines (10 jours ouvrés) suivant votre sortie de maternité.

## UN SOUCI AVEC VOS ENFANTS...

### › PRÉSENCE AU CHEVET DE VOTRE ENFANT HOSPITALISÉ

Votre enfant de moins de 16 ans est hospitalisé pour une durée supérieure à 48 h à plus de 50 Km de votre domicile, nous mettons à votre disposition ou à celle de tout autre membre de votre famille, un titre de transport aller-retour pour vous rendre à son chevet. Nous prenons également en charge vos frais d'hébergement sur place pendant 7 nuits à concurrence de 50 € par nuit (hors frais de nourriture).

### › 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 aller-retour à votre domicile de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit leur transfert aller-retour accompagné chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit enfin, leur prise en charge par une personne qualifiée à concurrence de 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs maximum.

### › GARDE D'ENFANT MALADE OU BLESSÉ

Si 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 vous proposons d'organiser et de prendre en charge :

- soit le transfert aller-retour, à votre domicile, de l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- soit sa garde à votre domicile par du personnel qualifié à concurrence de 40 heures réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs maximum.

*NB : Cette garantie ne s'applique en principe qu'une fois épuisés les droits aux «congés pour garde d'enfant malade» des parents salariés.*

### › SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE

Votre enfant est immobilisé à votre domicile à la suite d'une maladie soudaine ou un accident corporel pour une durée de plus de 15 jours : nous mettons à sa disposition, dès le 1<sup>er</sup> jour, 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 (CP à terminale) à concurrence de 10 heures par semaine (hors week-end, jours fériés et périodes de vacances scolaires), tant que votre enfant n'est pas en mesure de retourner en classe, et à concurrence de 6 semaines au plus.

### › PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS EN CAS D'ARRÊT DE TRAVAIL DE LA NOUNOU

La personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) lorsque vous travaillez à 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 ou à un accident corporel), nous organisons et prenons en charge :

- soit la mise à disposition d'une personne qualifiée à concurrence de 40 heures sur 5 jours ouvrés consécutifs au maximum ;
- soit le transfert aller-retour à votre domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou le transfert des enfants au domicile de celui-ci.

## 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 :

### › 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 remise au préalable d'un chèque de caution et engagement de remboursement dans un délai d'un mois.

### › PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS

### › PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

### › PRÉSENCE D'UN PROCHE

### › AIDE À DOMICILE

### › GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

## EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE GRAVE 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. Les frais de consultation seront alors à votre charge.

## ASSISTANCE « AIDE AUX AIDANTS »

› Si vous êtes aidant d'un proche parent en état de dépendance (à partir de GIR 3), nous vous proposons les services d'assistance suivants :

### › ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Lors de la survenance de la dépendance de l'un de vos proches parents, nous vous mettons en relation avec notre équipe d'écoute médico-sociale qui assurera une prise en charge psychologique. A votre demande, nous organisons et prenons en charge une consultation à concurrence de 50 € TTC.