

Le service d'assistance santé de votre mutuelle

 **N°Cristal** 09 69 37 00 97

APPEL NON SURTAXE

24 heures/24 - 7 jours/7


mutuelles du soleil
NÉES DANS LE SUD



GARANTIES ACCESSIBLES DÈS L'ADHÉSION...

INFORMATIONS MÉDICALES

Sur demande, notre équipe médicale répond à toute question de nature médicale (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé) notamment dans les domaines tels que les nouveaux traitements, les effets secondaires, les interactions entre médicaments, les régimes spécifiques, les vaccinations, la remise en forme, la diététique et la puériculture.

INFORMATIONS JURIDIQUES

Si besoin, nous sommes à votre disposition pour répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

- Renseignements réglementaires :
Habitation, logement - Justice, défense, recours
- Vie professionnelle – Sociétés, commerçants,
artisans, affaires - Impôts, fiscalité.
- Renseignements Vie Pratique :
Consommation – Vacances, loisirs Formalités,
cartes, permis.

RENSEIGNEMENTS DIVERS DÉPANNAGE

Nous pouvons rechercher et vous communiquer (24 h/24) les numéros des entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 km autour de votre domicile, telles que : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

Nous ne saurons, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, à fortiori, être impliqués à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

EN CAS DE MALADIE SOUDAINE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE...

SOUTIEN AU DOMICILE

En cas d'absence de votre médecin traitant, nous pouvons vous aider à trouver un médecin de garde.

Nous pouvons également organiser votre transport à l'hôpital par ambulance (dans un rayon de 50 km autour de votre domicile) ainsi que votre retour au domicile.

Les frais restent à votre charge.

ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS ET ACCOMPAGNEMENT DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS

Si à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident vous ne pouvez temporairement vous déplacer, nous pouvons vous envoyer l'un de nos correspondants pour chercher les médicaments prescrits par votre médecin lors d'une visite (le coût des médicaments reste à votre charge).

Nous pouvons également vous indiquer, dans la mesure du possible, les coordonnées d'organismes qui fournissent à domicile des soins médicaux, des services repas, des soins esthétiques...

Nous pouvons aussi nous charger de rechercher, de façon ponctuelle une personne pour effectuer une démarche administrative, faire des courses, vous accompagner lors d'une visite médicale.

Le coût de ces interventions reste à votre charge.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de besoin, nous nous chargeons d'avertir vos proches ou de leur transmettre, par les moyens les plus rapides, vos messages urgents.

EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 48H...

Vous ou votre conjoint(e), êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 48 heures suite à une maladie ou un accident, nous vous faisons bénéficier dès le 1^{er} jour des garanties suivantes :

AIDE À DOMICILE

Pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous mettons à votre disposition une aide à domicile :

- Soit pendant votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations ménagères 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 de votre foyer, faire les courses quotidiennes, préparer les repas, etc.

Cette garantie s'exerce à concurrence de 6 heures maximum par évènement réparties sur les 5 jours suivant le début ou la fin de l'hospitalisation.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical en fonction de votre état de santé et/ou de votre situation de famille.

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans, vivant sous votre toit, 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 chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur garde à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum

par évènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'hospitalisation.

Et leur conduite à l'école et leur retour au domicile, dans la limite de 2 allers-retours par jour et par évènement pendant 2 jours ouvrés consécutifs.

PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut assurer la garde de vos ascendants dépendants, vivant sous votre toit, 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 chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur garde à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum par évènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'hospitalisation.

PRISE EN CHARGE DE VOS ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si vous ne savez à qui confier vos animaux de compagnie (chiens, chats), pendant votre hospitalisation, nous organisons et prenons en charge leur entretien au domicile ou leur garde dans un établissement spécialisé pendant 30 jours maximum et dans la limite de 250 € TTC par évènement.

PRÉSENCE D'UN PROCHE À VOTRE CHEVET

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 et prenons également en charge ses frais d'hébergement sur place pendant 5 nuits maximum par évènement à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit (frais de restauration exclus).

EN CAS D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS...

Vous ou votre conjoint(e), êtes immobilisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours suite à une maladie ou un accident, nous vous faisons bénéficier dès le 1^{er} jour de la garantie suivante :

AIDE À DOMICILE

Nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison d'un maximum de 6 heures réparties sur les 5 jours suivant le début de l'immobilisation.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont dans tous les cas déterminés par notre service médical en fonction de votre état de santé et/ou de votre situation de famille.

EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION DES « GRANDS SENIORS »...

TÉLÉASSISTANCE : SÉCURISATION AU DOMICILE

Si vous êtes âgé(e) de 75 ans et plus, et que vous êtes hospitalisé(e) ou immobilisé(e) à domicile, nous pouvons mettre gracieusement à votre disposition un service de Téléassistance « PREVIFIL » pendant 3 mois par évènement pour sécuriser votre retour au domicile et votre convalescence.

À l'issue de ces 3 mois, si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de prolonger le service à vos frais dans le cadre d'un abonnement individuel.

EN CAS DE TRAITEMENT LOURD...

Vous ou votre conjoint(e), suivez un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie, nous vous faisons bénéficier dès le 1^{er} jour de la garantie suivante :

AIDE À DOMICILE

Nous mettons à votre disposition une aide à domicile à raison de 12 heures maximum par protocole de soins, dans la limite de 2 protocoles de soins par année civile, à raison de 4 heures au cours des 48 heures qui suivent chaque séance.

EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE SUITE À UNE MALADIE SOUDAINE OU UN ACCIDENT SUPÉRIEURE À 24H DE L'UN DE VOS ENFANTS...

GARDE DES AUTRES ENFANTS

Si votre enfant est hospitalisé à la suite d'une maladie soudaine ou d'un accident et que personne ne peut assurer la garde de vos autres enfants âgés de moins de 15 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 chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur garde à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum par évènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'hospitalisation.

EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE IMPRÉVUE SUITE À UNE MALADIE SOUDAINE OU UN ACCIDENT DE L'UN DE VOS ENFANTS...

GARDE DE VOTRE ENFANT

Si personne ne peut assurer la garde de votre enfant immobilisé à votre domicile, nous organisons et prenons en charge sa garde à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum par événement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début de l'immobilisation.

SOUTIEN PÉDAGOGIQUE À DOMICILE

Si une maladie soudaine ou un accident oblige votre enfant à rester immobilisé au domicile pour une durée supérieure à 15 jours, nous mettons à sa disposition, les services d'un répétiteur scolaire qui lui apportera, dès le 16^{ème} jour d'absence, le soutien dont il a besoin dans les matières principales.

Cette garantie s'exerce pour tout enfant scolarisé (du CP à la Terminale) à raison de 10 heures maximum par semaine et dans la limite de 10 semaines par événement (hors jours fériés et périodes de vacances scolaires).

La garantie cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE SUPÉRIEURE À 24 H OU D'IMMOBILISATION DE LA PERSONNE EN CHARGE DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS...

PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS OU PETITS-ENFANTS

Si la personne salariée en charge de votre (vos) enfant(s) âgé(s) de moins de 15 ans est hospitalisée plus de 24 h ou immobilisée au domicile et si vous travaillez, 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 chez l'un de vos proches résidant en France métropolitaine ;
- Soit leur garde à domicile par une personne qualifiée à concurrence de 20 heures maximum par événement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'hospitalisation ou la date de début de l'immobilisation.

Et leur conduite à l'école et leur retour au domicile, dans la limite de 2 allers-retours par jour pendant 5 jours ouvrés consécutifs.

EN CAS DE DÉCÈS...

En cas de décès de l'Adhérent ou de son conjoint, nous faisons immédiatement bénéficier les autres membres de la famille des garanties suivantes :

AIDE À DOMICILE
PRISE EN CHARGE DE VOS ENFANTS
OU PETITS-ENFANTS
PRISE EN CHARGE DE VOS ASCENDANTS
DÉPENDANTS
PRISE EN CHARGE DE VOS ANIMAUX
DE COMPAGNIE

NB : Les délais de mise en œuvre (qui sont applicables suivant la date de décès) ainsi que les limites de prise en charge de ces garanties sont identiques à celles prévues dans le cadre d'une hospitalisation supérieure à 48 h.

ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉPLACEMENTS

Sur demande, nous pouvons les aider dans les démarches à réaliser et mettre à leur disposition un taxi à concurrence de 60 € TTC maximum par évènement.

AVANCE DE FONDS

Si vous ne pouvez pas régler les frais d'obsèques, nous pouvons vous accorder une avance dans la limite de 3 100 € TTC par évènement contre remise d'un certificat d'engagement et d'un chèque certifié ou un chèque de banque.

Vous vous engagez à rembourser la somme avancée dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.

EN CAS D'ACCIDENT GRAVE, D'AGRESSION OU DE DÉCÈS D'UN PROCHE...

ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Un psychologue clinicien est là pour vous écouter et vous apporter le soutien et le réconfort dont vous avez peut-être besoin.

Cette prestation est limitée à 3 entretiens téléphoniques par évènement répartis sur une durée de 2 mois maximum à compter du 1^{er} entretien téléphonique.

EN CAS DE DÉPLACEMENT À L'ÉTRANGER...

REMBOURSEMENT DES FRAIS MÉDICAUX

En cas de maladie ou d'accident survenu lors d'un séjour à l'étranger dont la durée est inférieure à 90 jours consécutifs, nous vous remboursons en complément des prestations versées par la Sécurité Sociale et, le cas échéant, des versements complémentaires effectués par la mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance santé, le coût des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation que vous avez effectivement engagés.

Le remboursement complémentaire est limité à 7 500 € TTC (153 € TTC pour les soins dentaires d'urgence) par Bénéficiaire et par Evènement sous déduction d'une franchise de 30 € TTC par dossier appliquée sur le montant du remboursement.

POUR LE BON USAGE DES GARANTIES...

QUI PEUT EN BÉNÉFICIER ?

Vous, en tant qu'Adhérent souscripteur de Mutuelles du Soleil, de même que votre conjoint(e) de droit ou de fait et vos enfants/petits-enfants fiscalement à charge pour autant qu'ils vivent sous votre toit et bénéficient de votre Garantie Santé.

DANS QUELLES CIRCONSTANCES ?

MUTUELLES DU SOLEIL 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 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.

COMMENT S'EXERCENT-ELLES ?

Les prestations de MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE sont organisées par nos soins sur simple appel téléphonique de votre part dès lors que votre demande entre dans le champ d'application des garanties.

Leur durée d'application et leur montant de prise en charge mentionnés dans les garanties ne sont pas forfaitaires et 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.

Toute éventuelle réclamation concernant votre demande d'assistance pourra être formulée dans un premier temps par téléphone au 09 69 37 00 97, 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 faire bénéficier le plus grand nombre d'entre vous du meilleur service, certains événements ne peuvent être garantis, notamment :

- Les frais engagés sans notre accord préalable ;
- Les frais téléphoniques engagés par le Bénéficiaire ;
- Le fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- Les conséquences de l'insuffisance ou indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- Les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- Les séjours en maison de repos et cures thermales ;
- Les conséquences des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- Les séjours à l'Etranger, de plus de 90 jours consécutifs, les frais de restauration, de taxi ou d'hôtel qui seraient engagés à l'initiative de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- Des séjours dans un pays formellement déconseillé par le ministère des affaires étrangères français (la liste peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>).

(*) 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

 N°Cristal 09 69 37 00 97

APPEL NON SURTAXE

Communiquez-nous

votre numéro d'adhérent.

Exposez-nous

votre problème... nous vous trouverons une solution.

Important

Surtout, n'organisez aucune prestation et n'engagez
aucuns frais sans nous avoir préalablement contactés

au 09 69 37 00 97

et obtenu un accord de prise en charge

(communication d'un n° de dossier).



MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE

est garanti par Filassistance International

S.A. au capital de 4 100 000 €

Entreprise régie par le Code des Assurances

Immatriculée au RCS Nanterre N° 433 012 689

108 Bureaux de la Colline - 92213 SAINT-CLOUD Cedex



36-36 bis avenue Maréchal Foch - CS 91296 - 06005 NICE CEDEX 1

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité
SIREN n° 782.395.511

Ce document est une brochure d'information, et n'est donc pas contractuel.

La notice d'information reprenant l'intégralité des conditions générales du contrat d'assistance n°FIC20SAN0103
vous sera remise sur simple demande à votre Mutuelle et/ou est consultable sur le site internet de cette dernière.