

**NOTICE TECHNIQUE D'ASSISTANCE
N° 00000926 – AVENANT 010
EMOA MUTUELLE DU VAR
CONVENTION D'ASSISTANCE**

NOTICE TECHNIQUE D'ASSISTANCE

N°00000926 - avt 10

EMOA MUTUELLE DU VAR

ASSISTANCE SANTE - VIE QUOTIDIENNE

COMMENT CONTACTER GARANTIE ASSISTANCE

• Téléphone	: 0810 00 83 83 N° AZUR	24 heures sur 24,
• Télécopie	: 09 77 40 17 87	en indiquant le numéro de votre convention d'assistance :
00000926		

IMPORTANT : Pour que les prestations d'assistance soient acquises, GARANTIE ASSISTANCE doit avoir été prévenue (par téléphone, fax) et avoir donné son accord préalable.

1. DISPOSITIONS GENERALES

EMOA MUTUELLE DU VAR a souscrit auprès de GARANTIE ASSISTANCE la présente convention d'assistance aux termes de laquelle GARANTIE ASSISTANCE s'engage à garantir les bénéficiaires visés au 1.1 notamment en cas de maladie ou d'accident.

La présente convention a pour objet de définir les événements garantis et préciser les conditions de mise en œuvre des prestations d'assistance.

EMOA MUTUELLE DU VAR est une Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité et immatriculée au Registre National des mutuelles sous le n°783 169 220, dont le siège social est situé 285 rue de la Cauquière, B.P. 117, 83184 Six Fours Les Plages Cedex

Ces prestations sont assurées et gérées par GARANTIE ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 1 850 000 € - 312 517 493 RCS NANTERRE, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé 108, Bureaux de la Colline - 92210 SAINT-CLOUD.

1.1. BENEFICIAIRES

Les titulaires d'un contrat complémentaire santé souscrit auprès de EMOA MUTUELLE DU VAR et les ayants droit dudit contrat.

1.2. VALIDITE TERRITORIALE

Les garanties sont utilisables au domicile du bénéficiaire en France Métropolitaine, Andorre et Monaco.

1.3. PRISE D'EFFET ET DUREE

L'ensemble des garanties définies dans la présente convention suit le sort du contrat complémentaire santé auquel il se rattache et dont il fait partie intégrante (date d'effet, durée, suspension, renouvellement, résiliation...).

Les garanties sont acquises à tout bénéficiaire visé au 1.1 dès lors que l'événement à l'origine de sa demande d'assistance survient durant la période de validité de cette convention et au plus tôt le 1^{er} septembre 2015.

Les bénéficiaires cessent d'être garantis par la présente Convention d'Assistance Santé :

- en cas de résiliation du contrat complémentaire santé souscrit auprès d'EMOA MUTUELLE DU VAR ;
- en cas de résiliation de la Convention d'Assistance Santé-Vie Quotidienne. Dans ce cas EMOA MUTUELLE DU VAR communiquera à ses Assurés les coordonnées de la nouvelle société d'assistance chargée de fournir les prestations garanties ;

1.4. DEFINITIONS

Pour l'application de la présente convention d'assistance, on entend par :

ACCIDENT : toute lésion corporelle provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure au bénéficiaire.

CONJOINT : le conjoint proprement dit non séparé de corps, ni divorcé, de l'Adhérent*, ou son concubin ou son partenaire lié par Pacte Civil de Solidarité.

DOMICILE : le lieu de résidence principale de l'assuré situé en France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

FRANCE : France Métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre.

MALADIE : altération de la santé médicalement constatée.

MALADIE SOUDAINE : altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale habilitée.

GRAVE PROBLEME DE SANTE : maladie* causant une dégradation significative de l'état de santé du bénéficiaire assortie d'un risque élevé de séquelles invalidantes ou de décès.

ACCIDENT CORPOREL : toute lésion corporelle provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure.

DEPENDANT (DEPENDANCE OU PERTE D'AUTONOMIE) : diminution du potentiel physique ou psychique d'un proche de l'adhérent (ou son conjoint) dont l'état est consolidé. L'état physique ou psychique de ce proche est consolidé lorsqu'il ne peut plus s'améliorer. La perte d'autonomie doit avoir pour conséquence d'empêcher ce proche d'accomplir seul au moins trois des six actes ordinaires de la vie quotidienne suivants : toilette, habillage, alimentation, préparation des repas, ménage ou déplacements.

PROCHE PARENT AIDE : mère, père, conjoint ou enfant(s) du bénéficiaire aidant est reconnu dépendant GIR 4, 3, 2, 1 ou handicapé.

HOSPITALISATION : tout séjour comportant une nuitée dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un accident* ou d'une maladie*. L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

IMMOBILISATION : toute immobilisation temporaire au domicile, supérieure à 48 heures, médicalement prescrite, et consécutive à un accident corporel ou une maladie.

IMMOBILISATION IMPREVUE : toute immobilisation temporaire au domicile, supérieure à 48 heures, médicalement prescrite, et consécutive à un accident corporel ou une maladie soudaine.

1.5. NECESSITE DE L'APPEL PREALABLE

Pour que les prestations d'assistance soient acquises, G.A doit avoir été prévenue au préalable par téléphone ou par télécopie, avoir communiqué un numéro de dossier et exprimé son accord préalable.

L'organisation par le bénéficiaire ou par son entourage de l'une de ces prestations ne donne lieu à aucun remboursement de la part de G.A.

Pour toute demande d'assistance, le bénéficiaire (ou toute autre personne agissant en son nom) doit :

- contacter G.A sans délai (voir coordonnées et modalités ci-avant),
- fournir les renseignements suivants :
 - le numéro du contrat d'assurance ou d'adhésion,
 - son nom, prénom, le lieu où il se trouve et, si possible, le numéro de téléphone où il pourra éventuellement être contacté,
 - la nature des difficultés motivant l'appel,

les noms, adresse et numéro de téléphone du médecin ou, le cas échéant, de la clinique ou de l'hôpital dans lequel est soigné le bénéficiaire, afin que G.A puisse se mettre en rapport avec eux et suivant les décisions de l'autorité médicale, servir les prestations garanties adaptées à la situation.

1.6. ENGAGEMENTS FINANCIERS

1.6.1. ENGAGEMENTS FINANCIERS

Sans préjudice des règles exposées au 1.5 et 1.6.3, toute demande de remboursement adressée par le bénéficiaire à G.A devra être accompagnée des pièces justificatives originales correspondant à la demande.

En cas de prise en charge des frais de séjour à l'hôtel, **G.A ne participe qu'aux frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués ci-après, et à l'exclusion de tout autre frais.**

1.6.2. AVANCE DE FRAIS

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, G.A peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

▪ **Conditions préalables au versement de l'avance par G.A :**

À titre de garantie de remboursement par le bénéficiaire de l'avance consentie, **G.A adressera un certificat d'engagement au bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins à G.A. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par G.A.**

Le bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à G.A un chèque certifié ou un chèque de banque.

▪ **Délai de remboursement de l'avance à G.A :**

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à G.A la somme avancée par cette dernière dans un délai d'un mois à compter de la date de l'avance.

▪ **Sanctions :**

A défaut de remboursement dans le délai d'un mois, la somme deviendra immédiatement exigible et G.A pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

1.6.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

Dans tous les cas, **la nature de l'assistance et le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à la demande du bénéficiaire relèvent de la décision du médecin de G.A** qui recueille, si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations ainsi que le nombre d'heures mentionnés dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

Afin de permettre au médecin de G.A de prendre sa décision, il pourra être demandé au bénéficiaire de fournir tout justificatif médical de l'événement soudain et imprévisible qui conduit le bénéficiaire à solliciter son assistance.

Le cas échéant, G.A recommande au bénéficiaire d'adresser ces documents sous pli confidentiel à l'attention du service médical de GARANTIE ASSISTANCE.

G.A ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

1.7. EXCLUSIONS

Outre les exclusions précisées ci-dessous, G.A. ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

La responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée lorsque le retard ou l'inexécution de la prestation d'assistance demandée par le bénéficiaire est consécutif(ve) à l'indisponibilité temporaire de prestataires dans la zone du sinistre.

Elle ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, révolutions, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques (tempêtes, ouragans) état de belligérance, situation politique, etc.

Les événements survenus du fait de la participation du bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, sont exclus du contrat.

Ne donnent pas lieu à intervention ou prise en charge :

- **les maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;**

- **les hospitalisations aux fins de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle.**

- **les états de grossesse sauf complications imprévisibles, et, dans tous les cas, les états de grossesse après le 6ème mois,**

- **les tentatives de suicide et états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'alcool,**

- **toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique, etc.),**

Les médecins de G.A. devront être consultés et pourront éventuellement refuser l'intervention.

1.8. PRESCRIPTION

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires (citation en justice, commandement ou mesure d'exécution forcée) d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les Parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

1.9. SUBROGATION

G.A. est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances jusqu'à concurrence des sommes payées par elle, dans les droits et actions de l'Assuré* contre tout responsable.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de G.A., la garantie de celle-ci cesse d'être engagée dans la mesure même où la subrogation aurait pu s'exercer.

G.A. peut renoncer, moyennant stipulation expresse aux conditions particulières, à l'exercice d'un recours. Toutefois, si le responsable est assuré, G.A. peut malgré sa renonciation exercer son recours dans la limite de cette assurance.

1.10. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Toutes contestations relatives à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales seront soumises aux tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile du défendeur.

1.11. CONTROLE

GARANTIE ASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R) 61 rue Taitbout, 75436 Paris cedex 09.

1.12. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire lors de l'adhésion aux présentes conditions générales puis lors du traitement d'une demande d'indemnisation font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations garanties. En adhérant au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, le bénéficiaire est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux partenaires liés contractuellement à G.A. intervenant pour l'exécution des prestations.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite "informatique et libertés", modifiée par la loi n° 2004-801 du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression

relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à GARANTIE ASSISTANCE, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD. Il peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

1.13. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande de prestation (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) doit être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande soit par téléphone au numéro indiqué ci-avant, soit à operations@garantieassistance.fr, qui veillera à répondre dans les meilleurs délais (maximum 15 jours).

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le bénéficiaire peut adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : GARANTIE ASSISTANCE - Service Réclamations, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD ou à qualite@garantieassistance.fr.

Une réponse est formulée au plus tard dans les 15 (quinze) jours suivant la réception du courrier de réclamation. Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supérieur à 10 jours, G.A. envoie dans ce délai un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse.

2. GARANTIES ACCORDEES

SANTE

Les prestations ci-après ne peuvent être mises en œuvre qu'après l'accord d'un médecin de G.A. qui en jugera de la nécessité et de l'opportunité.

2.1. EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DU BENEFICIAIRE

2.1.1. ENVOI D'UN MEDECIN

A la demande du bénéficiaire, le service médical de G.A. envoie dans les meilleurs délais, et selon les disponibilités locales, un médecin au domicile du bénéficiaire. Cette garantie s'exerce notamment lorsque le médecin traitant habituel du bénéficiaire ne peut être joint. En cas d'urgence, le service de régulation médicale de G.A. mobilisera les services compétents (SAMU, pompiers, etc. ...).

Les frais et honoraires de ce médecin restent à la charge du bénéficiaire.

2.1.2. INDICATION DE CONSEILS D'URGENCE

Sur simple appel téléphonique, l'un des médecins de G.A. répond aux questions du bénéficiaire relatives aux situations d'urgence et de premiers soins.

Ces conseils qui **ne peuvent se substituer à une consultation médicale sont à sa disposition 24H/24.**

2.2. EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE

2.2.1. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS A CARACTERE PERSONNEL

En cas de nécessité, G.A. assure la transmission des messages à caractère urgent destinés à la famille du bénéficiaire ou à un de ses proches (et inversement) y compris des informations à caractère personnel et médical avec accord du bénéficiaire.

2.2.2. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

G.A. recherche une personne pour garder les enfants de moins de 16 ans dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde **dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.**

Ou transfert des enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne **un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère**

classe pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

Ou Conduite des enfants à l'école :

G.A. organise et prend en charge la conduite des enfants de moins de 16 ans à l'école et leur retour au **domicile à concurrence de 10 allers/retours et dans un rayon de 25 km du domicile.**

2.2.3. GARDE DES ASCENDANTS ET PERSONNES DEPENDANTES

G.A. organise et prend en charge les frais de garde des ascendants ou des personnes dépendantes qui sont à la charge du bénéficiaire pendant un **maximum de 30 heures effectives de travail à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.**

Ou transfert des ascendants ou des personnes dépendantes chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des ascendants ou des personnes dépendantes, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les ascendants ou les personnes dépendantes :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France Métropolitaine désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne un **billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde des ascendants ou des personnes dépendantes dont il a la charge.

2.3. EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE DE PLUS DE 48 HEURES

2.3.1. VOYAGE ET HEBERGEMENT D'UN PROCHE

G.A. organise et prend en charge les frais de voyage d'un proche (parent ou ami) se trouvant en France, **à concurrence d'un billet de train 1ère classe ou d'un billet d'avion classe économique** pour se rendre au chevet du bénéficiaire. G.A. organise et prend en charge les frais de séjour à l'hôtel de ce **proche pendant 2 nuits à concurrence de 50 € TTC maximum par nuit.**

Cette prestation est accordée si aucun parent ne réside dans un rayon de 50 Km du lieu d'hospitalisation.

2.3.2. AIDE A DOMICILE

G.A. recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide à domicile pendant et/ou après l'hospitalisation et prend en charge les frais à **concurrence de 10 heures de travail effectif maximum à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés).**

Les frais pris en charge par GA pourront être portés à 20 heures de travail effectif maximum réparties sur 2 semaines (10 jours ouvrés) en cas d'hospitalisation prolongée (plus de 8 jours), ou si le bénéficiaire vit seul, ou à un enfant à charge âgé de moins de 8 ans, ou un conjoint invalide ou dépendant.

2.3.3. GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'animal se trouve sans surveillance au domicile, G.A. se charge de son hébergement chez un proche ou dans un établissement spécialisé. G.A. prend en charge les frais de garde **pendant 1 mois maximum à compter du premier jour de l'événement.**

On entend par animaux domestiques, les animaux habituellement de compagnie (chiens, chats, oiseaux, hamsters, lapins domestiques, etc.) à **l'exception de tout animal sauvage même apprivoisé (serpents, araignées, félins, etc.) et d'élevage (bovins, ovins, etc.).**

2.4. EN CAS D'HOSPITALISATION DU BENEFICIAIRE « SENIOR »

2.4.1. SECURISATION PAR TELEASSISTANCE DU RETOUR AU DOMICILE:

Cette garantie s'applique à tout bénéficiaire âgé de 75 ans et plus. Pour toute hospitalisation, GA propose à l'adhérent de mettre gratuitement à sa disposition un service de Téléassistance à domicile (Prévifil) à compter de son retour au domicile pour une durée de 3 mois. Au-delà de cette période, le bénéficiaire aura la possibilité s'il le souhaite de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement individuel à sa charge. »

2.5. EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 5 JOURS AU DOMICILE DU BENEFICIAIRE

2.5.1. GARDE DE L'ENFANT DE MOINS DE 16 ANS

Dans la limite des disponibilités locales, G.A. recherche une personne pour garder les enfants de moins de 16 ans et prend en charge les frais de garde dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.

Ou transfert des enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans, en avion classe touriste ou en train 1ère classe, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

Ou conduite des enfants à l'école :

G.A. organise et prend en charge la conduite des enfants de moins de 16 ans à l'école et leur retour au domicile à concurrence de 10 allers/retours et dans un rayon de 25 km du domicile.

2.5.2. AIDE A DOMICILE

G.A. recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide-ménagère pendant et/ou après l'hospitalisation et prend en charge les frais à concurrence de 10 heures de travail effectif maximum à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés).

Les frais pris en charge par GA pourront être portés à 20 heures de travail effectif réparties sur deux semaines (10 jours ouvrés) si le bénéficiaire vit seul, ou à un enfant à charge âgé de moins de 8 ans, ou un conjoint invalide ou dépendant.

2.5.3. GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'animal se trouve sans surveillance au domicile, G.A. se charge de son hébergement chez un proche ou dans un établissement spécialisé.

G.A. prend en charge les frais de garde pendant 1 mois maximum à compter du 1er jour de l'événement.

On entend par animaux domestiques, les animaux habituellement de compagnie (chiens, chats, oiseaux, hamsters, lapins domestiques, etc.) à l'exception de tout animal sauvage même apprivoisé (serpents, araignées, félins, etc.) et d'élevage (bovins, ovins, etc.).

2.5.4. RECHERCHE ET PORTAGE DE MEDICAMENTS

Lorsque, pour des raisons de santé ou à la suite d'un accident survenu au domicile, le bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer et qu'il est détenteur d'une ordonnance prescrivant l'achat urgent de médicaments, G.A. fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au bénéficiaire ses médicaments. G.A. fait l'avance du coût des médicaments, qui seront remboursés par le bénéficiaire dès qu'ils lui seront apportés. G.A. ne pourra intervenir que dans la limite des disponibilités locales (pharmacie ouverte, etc. ...).

2.6. EN CAS DE RADIOTHERAPIE OU DE CHIMIOOTHERAPIE DU BENEFICIAIRE

2.6.1. AIDE A DOMICILE

Pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie ou de radiothérapie, G.A. missionne une aide à domicile et prend en charge les frais correspondants à concurrence de 2 heures par jour au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins, dans la limite des disponibilités locales. Cette garantie pourra s'exercer à concurrence de 10 heures maximum réparties sur toute la durée du traitement (quel que soit le nombre de protocoles et de séances nécessaires au traitement).

Les frais pris en charge par GA pourront toutefois être portés à 20 heures de travail effectif si le bénéficiaire vit seul, ou à un enfant à charge âgé de moins de 8 ans, ou un conjoint invalide ou dépendant.

2.7. EN CAS DE SEJOUR DE PLUS DE 5 JOURS EN SERVICE MATERNITE

2.7.1. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

G.A. recherche une personne pour garder les enfants de moins de 16 ans dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.

Ou transfert des enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans, en avion classe touriste ou en train 1ère classe, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

2.7.2. AIDE A DOMICILE

G.A. recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide-ménagère pendant et/ou après l'hospitalisation et prend en charge les frais à concurrence de 10 heures de travail effectif maximum à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés).

Les frais pris en charge par GA pourront être portés à 20 heures de travail effectif réparties sur deux semaines (10 jours ouvrés) si le bénéficiaire a un enfant à charge âgé de moins de 8 ans, ou s'il vit seul, ou si le conjoint est invalide ou dépendant.

2.8. ASSISTANCE EN CAS DE MATERNITE

2.8.1. ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- les modes de garde,
- le congé parental,
- les démarches administratives,
- la déclaration de la naissance,
- les incidences fiscales de l'arrivée du nouveau-né.

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A. s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures.

Le contenu de l'information délivrée ne saurait excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.

NB : la responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation ou d'interprétation inexacte par l'adhérent des renseignements communiqués.

2.8.2. AIDE A DOMICILE

En cas de naissance multiple (jumeaux, triplés...), G.A. recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide à domicile et prend en charge les frais à concurrence de 10 heures de travail effectif maximum à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés) qui suivent la sortie de la maternité.

2.8.3. AUXILIAIRE DE PUERICULTURE

En cas de naissances multiples ou de 1^{ère} maternité, quel que soit la durée du séjour en maternité, G.A. organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, l'intervention d'une auxiliaire de puériculture au domicile à concurrence de 3 heures par jour dans la semaine suivant la sortie de maternité, afin d'aider la maman dans la réalisation des soins à dispenser au nouveau-né.

2.8.4. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de dépression post-partum (ou baby-blues), le bénéficiaire peut contacter G.A. pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du bénéficiaire, G.A. organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques répartis sur une période de deux mois.

G.A. peut également mettre le bénéficiaire en relation avec un psychologue proche de son domicile. **La 1ère consultation est prise en charge par G.A, les consultations suivantes restent à la charge du bénéficiaire.**

2.9. EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE AU DOMICILE D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE

2.9.1. GARDE DE L'ENFANT IMMOBILISE DE MOINS DE 16 ANS

G.A. recherche une personne pour garder l'enfant de moins de 16 ans **dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde pendant 30 heures maximum à répartir sur un mois.**

OU

2.9.2. TRANSFERT D'UN PROCHE AU DOMICILE POUR GARDER L'ENFANT IMMOBILISE DE MOINS DE 16 ANS

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne **un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'effectuer la garde de l'enfant de moins de 16 ans si le bénéficiaire ne peut s'en occuper du fait de sa situation professionnelle.

2.10. EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE AU DOMICILE D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE PENDANT PLUS DE 15 JOURS

ECOLE A DOMICILE :

En cas d'accident, ou de maladie entraînant une immobilisation au domicile et une impossibilité de suivre les cours pendant plus de 15 jours (prescrite par certificat médical), G.A. recherche un répétiteur scolaire et prend en charge les frais ainsi engagés **à raison de 10 heures par semaine d'absence (hors vacances et hors jours fériés) et à concurrence de 6 semaines consécutives. La garantie cesse en tout état de cause à la fin de l'année scolaire et concerne les élèves régulièrement inscrits dans les établissements d'enseignement général, du cours préparatoire à la terminale.**

Cette garantie s'exerce également et dans les mêmes conditions en cas d'immobilisation en milieu hospitalier, **sous réserve de l'accord du médecin traitant, de l'établissement et du personnel soignant.**

2.11. EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE A PLUS DE 50 KM DE SON DOMICILE

2.11.1. VOYAGE ET HEBERGEMENT D'UN DES PARENTS

G.A. organise et prend en charge les frais de voyage **à concurrence d'un billet aller et retour de train 1ère classe ou d'un billet d'avion classe économique** pour se rendre à proximité du lieu d'hospitalisation de l'enfant. G.A. organise et prend en charge les frais de séjour à l'hôtel de ce parent **pendant 7 nuits à concurrence de 50 € TTC maximum par nuit.**

2.11.2. GARDE DES AUTRES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

G.A. recherche une personne pour garder les autres enfants de moins de 16 ans **dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.**

Ou transfert des autres enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des autres enfants de moins de 16 ans, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les autres enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne **un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

2.12. EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION DE LA PERSONNE SALARIEE(*) EN CHARGE DE LA GARDE DES ENFANTS SUITE A UNE MALADIE SOUDAINE OU UN ACCIDENT

Sous réserve que les deux parents travaillent :

G.A. recherche une personne pour garder les enfants de moins de 16 ans **dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de**

garde dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.

Ou transfert des enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne **un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

La garantie ne peut s'exercer qu'à concurrence du nombre d'heures effectives assurées par cette personne en temps normal. Dans le cas particulier des « nounous partagées », gardant en même temps plusieurs enfants de familles différentes, la garantie s'exerce à concurrence de la durée de garde effective (et non celle figurant au contrat de travail de l'enfant de l'Adhérent et au bénéfice de celui-ci exclusivement.

(*) La garantie suppose qu'il s'agisse d'une personne déclarée.

2.13. AIDE AUX AIDANTS EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE

Les garanties du 2.13 sont mises en œuvre au profit de l'adhérent (ou son conjoint) si celui-ci devient, postérieurement à l'adhésion, aidant d'un proche parent en état de dépendance (cf. 1.4 définition de la dépendance). G.A. pourra demander à l'adhérent de communiquer tout justificatif utile établissant le niveau de dépendance du proche parent (attestation d'allocation perte d'autonomie, attestation émanant d'un organisme social ou fiscal par exemple).

Dans tous les cas, GA ne peut se substituer aux intervenants habituels.

La responsabilité de GA ne peut en aucun cas être recherchée par le bénéficiaire dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

2.13.1. ALLO INFO « DEPENDANCE »

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- L'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA),
- Santé,
- Retraite,
- Tutelle, Curatelle

Toute demande d'information est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures.

Le contenu de l'information délivrée ne saurait excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.

NB : la responsabilité de G.A ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation ou d'interprétation inexacte par l'assuré des renseignements communiqués.

2.13.2. ACCOMPAGNEMENT PERTE D'AUTONOMIE

À la demande du bénéficiaire aidant, l'équipe pluridisciplinaire de GA. composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés..., réalise un « bilan prévention autonomie ».

Le bilan prévention autonomie de G.A. aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillement) et est à la disposition du bénéficiaire afin de favoriser le maintien à domicile de son proche aidé et préserver sa qualité de vie.

L'équipe de G.A. délivre des conseils et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'assuré aidant (ou accompagner ses proches) dans les démarches de maintien à domicile. En fonction des besoins recensés par notre équipe et à sa demande, un spécialiste (ergothérapeute ou autre) pourra réaliser un diagnostic plus complet par téléphone sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposer ainsi des solutions de prévention (pour éviter les hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer l'indépendance, proposition d'aide spécifique au handicap, ...)

en synergie avec l'équipe de G.A. et de différents intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, ...).

Les éventuels frais engagés sont à la charge du bénéficiaire aidant (ou à celle de ses proches).

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale/dépendance/handicap (reconnaissance et prise en charge thérapeutique).

De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de G.A. aide le bénéficiaire aidant (ainsi que ses proches) à constituer un dossier perte d'autonomie/dépendance/handicap, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation du bénéficiaire aidant, l'équipe de G.A. le conseille (ainsi que ses proches) sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, ...), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

Les informations transmises par notre équipe sont communiquées dans le respect de la déontologie médicale et des professionnels de santé traitants qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostique ou thérapeutique personnalisées.

2.13.3. SERVICE D'ASSISTANCE POUR PALLIER L'ABSENCE IMPREVUE D'UN BENEFICIAIRE AIDANT

G.A. recherche et réalise à la demande du bénéficiaire aidant un entretien téléphonique au sujet du proche parent aidé dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son proche dépendant/handicapé.

G.A. informera le bénéficiaire aidant sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services (paiement direct auprès de prestataires agréés pour bénéficier d'avantages fiscaux, avec ou sans chèque emploi-service universel,...).

À partir de ce bilan réalisé par téléphone avec le bénéficiaire aidant, G.A. établira un plan d'aide à domicile, en organisant les services au domicile de son aidé dépendant/handicapé auprès des prestataires (**dans la limite de 3**) choisis par notre équipe en accord avec le bénéficiaire aidant, dans les domaines suivants :

- Livraison de repas, de courses, de médicaments,
- Aide-ménagère,
- Aide administrative à domicile,
- Accompagnateur dans les déplacements,
- Auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux.

GA participe aux frais de mise en place des services au domicile à concurrence de **200 euros maximum par proche parent aidé** et dans la limite de **400 euros maximum sur la durée du contrat**.

2.13.4. GARDE DU DÉPENDANT/HANDICAPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN BENEFICIAIRE AIDANT

Dès lors que l'absence du bénéficiaire aidant aux côtés de son proche aidé dépendant/handicapé porte préjudice à la vie quotidienne de ce dernier (lorsque le bénéficiaire aidant se rend régulièrement, au domicile de son proche aidé, au minimum 3 fois par semaine), en cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures ou 48 heures d'immobilisation au domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident du bénéficiaire aidant ou de son conjoint, G.A. organise et prend en charge les frais de garde à concurrence de **10 heures de garde par jour sur 3 jours maximum** ou met à la disposition d'un proche du bénéficiaire un billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe pour qu'il puisse se rendre au domicile du proche aidé). Dans ce dernier cas, GA prend également en charge les frais d'hébergement de ce proche à **concurrence de 250 euros TTC maximum par événement et dans la limite de de 500 euros TTC par an**.

2.13.5. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

G.A. met en œuvre une aide psychologique à l'adhérent bénéficiaire (ou son conjoint), délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du bénéficiaire, G.A. organise et prend en charge **3 entretiens téléphoniques**.

En fonction des situations et des attentes de ce proche, un rendez-vous pourra être organisé pour ce dernier avec un psychologue diplômé d'état

proche de son domicile avec organisation et prise en charge de la première séance à concurrence de **50 €**.

2.13.6. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Les professionnels de la cellule médico-sociale de G.A. (médecin, assistante sociale...) conseillent le bénéficiaire (ou son conjoint) du **lundi au vendredi de 9h00 à 18h00** pour l'aider à choisir la solution la mieux adaptée à la situation du proche dépendant (maintien à domicile ou accueil en établissement spécialisé).

En outre et à la demande du bénéficiaire (ou son conjoint), G.A. peut intervenir et mettre en œuvre les prestations d'accompagnement suivantes :

- recherche des organismes, personnels sociaux (CCAS, CPAM, ASSEDIC, CAF, Banques alimentaires, assistantes sociales locales, etc.)
- mise en relation de ces organismes et personnels avec l'adhérent (ou son conjoint) afin qu'ils l'assistent dans ses démarches.
- mise en relation de l'adhérent avec des prestataires de services à domicile en mesure de soutenir voire suppléer l'adhérent (ou son conjoint) dans son rôle d'aidant.
- conseil également sur les aides liées à l'état de dépendance et sur les démarches à accomplir.
- Organisation des prestations appropriées (garde malade, aide soignante ..) lorsque l'aidant soit s'absenter (vacances, prise de repos ..) ou s'il est victime d'un aléa de santé ...

2.13.7. SERVICES D'ASSISTANCE A LA CARTE

G.A. recherche et organise (**sous réserve des disponibilités locales**) des prestations pour :

- assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments,
 - trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les déplacements,
 - trouver une auxiliaire de vie, des professionnels paramédicaux,
 - trouver un coiffeur, un pédicure, une esthéticienne, une dame de compagnie, un service "blanchisserie",
 - mettre en place la garde du domicile (vigile ou télé-sécurité),
 - garder les petits enfants, les animaux de compagnie,
 - préparer l'adaptation du logement (ergothérapeute ou autre),
- et tout autre service de proximité.

DECES

2.14. EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

2.14.1. ASSISTANCE OBSEQUES

G.A., en cas de nécessité, aide à l'organisation des obsèques d'un bénéficiaire (en accord avec les Organismes de Pompes Funèbres). **Les frais engagés restent à la charge du bénéficiaire ou son entourage.**

2.14.2. AVANCE DE FOND

Suite au décès de l'un des membres de sa famille (conjoint, enfants à charge) G.A. procure au bénéficiaire, **à titre d'avance sans intérêts, une somme pouvant atteindre 3 000 € TTC maximum, selon les besoins du bénéficiaire contre dépôt d'une caution ou d'un chèque de garantie.** Cette avance est consentie dans le cas où le décès a pour conséquence l'indisponibilité momentanée de fonds ou dans le cas où l'avance consentie peut permettre de débloquer une situation. **Elle est remboursable dans un délai de 30 jours à compter de la date du versement, au-delà duquel G.A. est en droit d'en poursuivre le recouvrement.**

2.14.3. GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS

G.A. recherche une personne pour garder les enfants de moins de 16 ans **dans la limite des disponibilités locales et prend en charge les frais de garde dans la limite de 30 heures à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.**

Ou transfert des enfants chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des enfants de moins de 16 ans, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les enfants :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne un **billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde de ses enfants de moins de 16 ans.

2.14.4. GARDE DES ASCENDANTS OU PERSONNES DEPENDANTES

G.A. organise et prend en charge les frais de garde des ascendants ou des personnes dépendantes qui sont à la charge du bénéficiaire pendant un **maximum de 30 heures effectives de travail à répartir sur un mois à compter de la date de l'événement.**

Ou transfert des ascendants ou des personnes dépendantes chez un proche :

G.A. organise et prend en charge le transfert aller/retour des ascendants ou des personnes dépendantes, **en avion classe touriste ou en train 1ère classe**, chez un parent résidant en France.

Ou transfert d'un proche au domicile pour garder les ascendants ou les personnes dépendantes :

G.A. organise et prend en charge le transfert d'une personne résidant en France désignée par le bénéficiaire. G.A. met à disposition de cette personne un **billet aller/retour d'avion classe touriste ou de train 1ère classe** pour qu'elle puisse se rendre au domicile du bénéficiaire afin d'y effectuer la garde des ascendants ou des personnes dépendantes dont il a la charge.

2.14.5. AIDE A DOMICILE

G.A. recherche et missionne dans les meilleurs délais une aide-ménagère et prend en charge les frais à **concurrence de 10 heures de travail effectif maximum à répartir sur une période d'une semaine (5 jours ouvrés).**

2.14.6. GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Si l'animal se trouve sans surveillance au domicile, G.A. se charge de son hébergement chez un proche ou dans un établissement spécialisé.

G.A. prend en charge les frais de garde **pendant 1 mois maximum à compter du 1er jour de l'événement.**

On entend par animaux domestiques, les animaux habituellement de compagnie (chiens, chats, oiseaux, hamsters, lapins domestiques, etc.) à **l'exception de tout animal sauvage même apprivoisé (serpents, araignées, félins, etc.) et d'élevage (bovins, ovins, etc.).**

2.14.7. TRANSMISSION DE MESSAGE

En cas de nécessité, G.A. assure la transmission des messages à caractère urgent destinés à la famille du bénéficiaire ou à un de ses proches (et inversement) y compris des informations à caractère personnel et médical avec accord du bénéficiaire.

SERVICE INFORMATION / ACCOMPAGNEMENT

Toute demande d'information du bénéficiaire est enregistré immédiatement et un numéro de dossier lui est communiqué ; G.A. s'engage à lui fournir une réponse, si possible immédiatement, et en tout cas dans un délai ne dépassant pas 48 heures dans les domaines mentionnés ci-après.

NB : La responsabilité de G.A. ne pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation ou d'interprétation inexacte des renseignements communiqués.

2.15. EN CAS DE GRAVE PROBLEME DE SANTE DU BENEFICIAIRE OU DE DECES D'UN PROCHE

2.15.1. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Après accord du médecin de G.A., le bénéficiaire peut, en toute confidentialité, faire l'objet d'un soutien psychologique par téléphone.

La prestation est assurée par un psychologue clinicien et s'exerce à **concurrence de trois entretiens téléphoniques par événement.**

Le bénéficiaire, s'il le souhaite, peut ensuite être mis en relation avec un psychologue proche de son domicile. **Le coût des consultations est alors à sa charge.**

2.15.2. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

Sur simple demande du bénéficiaire, ou sur celle d'un proche désigné par lui, G.A. réalise par téléphone un bilan de sa situation médico-sociale et le renseigne sur les différentes aides mises en place par les collectivités.

Cette prestation est assurée par une Assistante Sociale diplômée et porte sur les domaines de la santé, de la vie quotidienne, de l'habitat et des ressources financières.

Le bénéficiaire, s'il le souhaite, peut également faire l'objet d'un accompagnement dans les démarches à entreprendre : mise en relation avec les organismes appropriés, aide à la constitution de dossiers...

NB : Cette prestation est exclusivement téléphonique et ne peut se substituer au rôle des intervenants appropriés habituels (médecins, assistantes sociales de secteur, etc.).

2.16. EN CAS D'ACCIDENT THERAPEUTIQUE

ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE SANTE :

Sur simple appel téléphonique, G.A. s'efforce de communiquer au bénéficiaire toutes informations utiles lorsqu'il se trouve confronté à un litige, c'est-à-dire un conflit ou un différend l'opposant à un tiers identifié, en rapport avec son état de Santé.

Il s'agira notamment de le renseigner sur les démarches administratives et/ou judiciaires à entreprendre et de l'orienter, le cas échéant, vers les organismes appropriés.

NB : Cette prestation est exclusivement téléphonique et ne peut se substituer au rôle des intervenants appropriés habituels (médecins, conseillers juridiques, avocats, etc.).

Dans tous les cas, G.A. s'interdit toute consultation, diagnostic ou prescription médicale.

Le contenu de l'information délivrée est documentaire au sens de l'article 66-1 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 et ne peut se substituer à une consultation.

2.17. EN CAS DE BESOIN

2.17.1. INFO SANTE SERVICE

L'équipe médicale de G.A. communique au bénéficiaire des informations à caractère médical et paramédical **9h00 à 19h00**, du lundi au vendredi. Elle donne tout renseignement d'ordre général dans les domaines suivants :

Prévention : vaccinations, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires...

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

Techniques nouvelles : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces...

Examens médicaux : information (nature, indications ...) sur les différents types d'examens et d'analyses (biologie, radiologie, scanners, IRM, échographie...)

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

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

La vie courante :

- Les numéros de téléphone utiles en France (centre antipoison, vaccination...),
- Les maladies infantiles,
- Les adresses d'associations diverses (diabétiques, paralytiques...),
- Les contre-indications climatiques.

Les préparations d'un voyage :

- Les vaccins obligatoires et conseillés selon le pays de destination,
- Les précautions d'hygiène nécessaires,
- La situation endémique locale,
- Les équivalences de divers médicaments à l'étranger,
- Où se procurer des formulaires E111 avant un déplacement à l'étranger ?
- La procédure de règlement des frais médicaux à l'étranger.

Informations spécialisées :

L'un des médecins de G.A. :

- répond aux questions d'ordre médical ou diététique,
- indique les adresses des centres de cure spécialisés en France,
- indique les adresses des établissements médicaux spécialisés susceptibles de recevoir le bénéficiaire souffrant d'un handicap.

L'intervention des médecins de G.A. se limitera à donner des informations objectives, l'objet du service n'étant en aucun cas de délivrer une consultation médicale ou paramédicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, G.A. conseillerait au bénéficiaire de consulter son médecin traitant.

2.17.2. INFORMATIONS PRATIQUES ET JURIDIQUES

Sur simple appel téléphonique du bénéficiaire, G.A. s'efforce de rechercher et lui communiquer les informations suivantes dans les mêmes conditions d'accès que la garantie Services Information / Accompagnement :

Les formalités administratives - papiers d'identité

- L'état civil, le passeport, le permis, les déménagements...
- Les services publics : EDF, téléphone, redevance télévision, mairie, préfecture : les services, à qui s'adresser ?

Le droit de la consommation

- Les organismes, la protection du consommateur.

L'enseignement / la formation

- Les enfants / étudiants
- Ecoles, études supérieures,
- Les bourses et aides financières.
- La formation continue
- les adresses, les congés de formation, les formations.

L'emploi / carrière

- Les adresses utiles (syndicats, associations, conseils),
- Les formalités (chômage, bilans...),
- Le contrat de travail, la réglementation du travail,
- Le licenciement, le chômage,
- Le travail à domicile, à l'étranger, temporaire.

Les enfants

- Les loisirs, stages, vacances et clubs.

Les vacances / loisirs

- Les vacances
- Où partir et comment partir.
- Les loisirs
- Les expositions, spectacles, musées, sports, centres aérés.

L'automobile

- Le permis, l'achat, la vente de véhicules, l'assurance automobile,
- Les routes (état, itinéraires...),
- Les réparations (adresses, recours...), l'entretien.

Les animaux de compagnie

- Les adresses utiles
- Que faire en cas d'urgence ?

La cuisine

- Diététique, recettes, les bonnes adresses (tables, magasins, cours, traiteurs), les vins.

La maison

- L'équipement (achat, entretien),
- Les problèmes domestiques (adresses de femme de ménage, ...),
- Les réparations (adresses des corps de métier),
- Les déménagements (démarches, adresses utiles),
- L'acquisition, construction, le financement,
- La copropriété, le loyer, bail, congés,
- La vente, achat en viager,
- La résidence secondaire,
- L'expropriation,
- Le voisinage.

Les obsèques

- Les démarches, l'organisation : conseils et adresses.

La santé

- Les adresses utiles : numéros d'urgence, associations.

Les personnes âgées

- Les maisons de retraite, maintien au domicile.

Les impôts / fiscalité

- Qui est imposable ? Les imprimés à remplir,
- Les traitements et salaires,
- Les revenus fonciers, plus-values,
- Les charges à déduire, calcul de l'impôt, les impôts locaux,
- Les réclamations, paiements, contrôles.

Justice – défense - recours

- A qui vous adresser ? Comment porter plainte ?
- Les juridictions civiles, administratives et pénales,
- Les frais de justice, les amendes pénales,
- L'aide judiciaire.

Famille / Mariage / Divorce / Succession

- Les régimes matrimoniaux, l'union libre, le divorce,
- La grossesse, la naissance, l'adoption,
- Prévoir sa succession, le décès,
- Les handicapés.

2.17.3. INFOS / ORIENTATION ASSISTANCE

Lorsque sa demande sort du champ d'application de « Mutuelle du Var Assistance » ou que la prestation prévue par cette dernière s'avère manifestement insuffisante, G.A. propose au bénéficiaire de faire avec lui, sous toute réserve, le point des garanties dont il pourrait bénéficier par ailleurs et lui communique, le cas échéant, les coordonnées téléphoniques d'autres organismes d'Assistance.

NB : Cette prestation a un caractère purement informatif et ne saurait en aucune façon engager la responsabilité de G.A.