



Ce document est une brochure d'information non contractuelle et ne recense pas l'ensemble des services et prestations accessibles auprès du Service d'Assistance de la Mutuelle IDENTITES MUTUELLE. La notice d'information complète de la convention d'assistance vous sera adressée sur simple demande.



ECOUTE CONSEIL ET ORIENTATION

Le service Ecoute, Conseil et Orientation est un service dédié aux bénéficiaires afin de leur assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie :

- des informations sur les garanties d'Assistance,
- des informations médicales, liées à la prévention, au handicap ou à la dépendance,
- des informations juridiques, administratives, économiques et sociales,
- des informations relatives à la vie pratique et quotidienne,
- des dispositifs de services à la personne,
- une orientation & l'intermédiation avec le réseau des prestataires de l'Assistance.



ACCOMPAGNEMENT PSYCHO-SOCIAL

Lorsqu'un bénéficiaire fait face à un aléa de la vie (santé, travail, famille, addiction, dépendance, financier...), l'Assistance propose la mise en relation avec une équipe pluridisciplinaire pour l'écouter, le conseiller et l'accompagner à chaque aléa de vie.

L'équipe est composée d'assistants médico-sociaux, d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, d'éducateurs spécialisés et de psychologues et propose :

- un service d'appels de convivialité qui permet de rompre l'isolement et de restaurer le lien social,
- un service de conseil social qui accompagne dans la durée pour faciliter les démarches et l'accès aux droits,
- un service de soutien psychologique pour une aide à la verbalisation et à la prise de distance.

La mise en place des prestations listées ci-après est déterminée par Identités Mutuelle Assistance, lors de l'entretien téléphonique exploratoire permettant une évaluation de la situation.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.



PRESTATIONS D'ASSISTANCE DÈS UNE HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE, D'IMMOBILISATION, DE MATERNITE OU EN CAS DE TRAITEMENTS ANTICANCEREUX

En cas d'une hospitalisation en ambulatoire, d'immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours, ou de maternité séjournant à l'hôpital de plus de 4 jours, une naissance prématurée, une césarienne ou une naissance multiple.

Les prestations peuvent être mises en place pendant ou après l'hospitalisation ou la maternité et pendant l'immobilisation.

Aide à domicile ou Prestations de bien-être en substitution	L'Assistance met en place et prend en charge une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 10 heures pour aider le bénéficiaire dans les tâches quotidiennes. Si le bénéficiaire ne souhaite pas une aide à domicile, l'Assistance peut proposer des prestations de soutien et de bien-être en substitution : auxiliaire(s) de vie, dispositif de téléassistance, entretien(s) du linge, prestation(s) de livraison de courses alimentaires, séance(s) de coiffure à domicile ou de pédicure, service(s) de portage de repas, séance(s) de coaching santé ou de coaching nutrition.
Garde ou transfert des enfants ou des personnes dépendantes à charge	L'Assistance organise et prend en charge soit la garde à hauteur de 8 heures par jour pendant 5 jours, soit la venue d'un proche parent à votre domicile ou soit le transport des enfants chez un proche.
Garde des animaux domestiques	L'Assistance prend en charge la garde des animaux domestiques dans un établissement spécialisé (à concurrence de 300 euros TTC sur 30 jours).
Présence d'un proche au chevet	L'Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à son lieu d'hospitalisation.
En cas de traitement anticancéreux	En cas de traitement de chimiothérapie et/ou de radiothérapie, l'Assistance met en place et prend en charge une aide à domicile à concurrence de 2 fois 2 heures dans les 15 jours qui suivent la séance et pendant toute la durée du traitement.



PRESTATIONS D'ASSISTANCE A L'ETRANGER

En cas d'aléas de santé (maladie, blessure ou accident) survenant à l'étranger lors d'un déplacement privé de moins de 31 jours.

Service d'accompagnement et d'écoute au cours d'une hospitalisation

Les médecins de l'Assistance sont mobilisés pour apporter un soutien au bénéficiaire ainsi qu'à sa famille en intervenant auprès du médecin en charge sur place, afin de lui apporter toutes les informations nécessaires sur les démarches thérapeutiques envisagées.

Avance et prise en charge des frais médicaux

L'Assistance fait l'avance et la prise en charge des frais médicaux dans la limite de 4 600 euros TTC au bénéficiaire des soins reçus en territoire étranger à la suite d'une maladie, d'une blessure, d'un accident ou d'une hospitalisation imprévue survenus sur ce territoire.



ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS

Concilier sa vie professionnelle et personnelle quand on est aidant n'est pas toujours simple, l'Assistance est à la disposition du bénéficiaire pour le conseiller et l'accompagner dans cette situation.

Bilan psycho-social de la situation

À tout moment, l'Assistance propose l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour effectuer un bilan psycho-social de la situation.

Assistance préventive

L'aidant peut bénéficier d'un accompagnement afin de mieux appréhender :

- une situation d'épuisement,
- sa santé et son bien-être,
- un soutien pour la vie quotidienne,
- un soutien au maintien de son activité professionnelle.

Assistance et soutien lors d'une situation de crise

L'Assistance apporte un accompagnement pour aider à mieux vivre financièrement et émotionnellement la situation de crise avec des solutions adaptées en cas :

- d'un empêchement de l'aidant lié à son état de santé,
- d'un épuisement de l'aidant,
- d'une dégradation de l'état de santé de la personne aidée.

Fin de la situation d'aidant

L'aidant peut alerter l'Assistance - chaque fois que nécessaire - sur son besoin de soutien (administratif, psychologique et juridique) lorsque :

- la personne aidée retrouve ses capacités,
- la personne aidée décède.



PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE DECES EN FRANCE

Lors du décès d'un bénéficiaire, les garanties suivantes peuvent être mises en place (dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation) : aide à domicile, prestations de soutien et bien-être en substitution, garde (enfants, personnes dépendantes, animaux).

En complément, l'Assistance peut être sollicitée :

Transfert/Rapatriement de corps ou urne

Lorsque le décès d'un bénéficiaire survient à plus de 50 kilomètres du domicile, l'Assistance prend en charge les frais de transfert, d'embaumement et administratifs jusqu'à 3 000 euros TTC ainsi que les frais de cercueil jusqu'à 800 euros TTC.

Présence d'un proche

Si les formalités nécessitent la présence d'un proche, l'Assistance organise et prend en charge le transport ainsi que les frais d'hôtel pendant 5 nuits (75 euros TTC/nuit maximum).

Accompagnement Obsèques

L'Assistance offre à tout moment la possibilité au bénéficiaire de confier l'enregistrement de ses volontés qui sera communiqué sur demande aux proches lors du décès ainsi que des conseils relatifs à l'organisation des obsèques.